



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

PRODUTO 4

Relatório III – Parte 4

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



Sumário

1. Apresentação da Pesquisa.....	6
2. Principais resultados	8
ISI e ISA: critérios para o cálculo.....	9
IGS (Índice Geral de Satisfação): critérios para o cálculo	12
Mapa de Percepção: importância vs. satisfação	13
Gráfico Radar: avaliação ideal vs. Avaliação alcançada na pesquisa de satisfação	17
2.1. Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	19
2.1.1 Perfil dos usuários	19
2.1.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição.....	22
Tabelas com o resultado do Índice Geral de Satisfação (IGS) por Jurisdição e por empresa.....	27
2.1.3 Resultados gerais sobre o SAC.....	39
2.1.4 Resultados por Empresa	40
Reunidas Paulista de Transportes Ltda.....	41
Expresso Brasileiro Viação Ltda.....	58
Expresso do Sul S.A.....	66
Expresso Itamarati S.A.....	82
Expresso Metropolis Transportes e Viagens LTDA	92
Rotas de Viação do Triângulo LTDA	102
TRANSPEN – Transporte Coletivo e Encomendas Ltda.....	119
Viação Garcia Ltda.....	137
Viação Nova Integração Ltda	155
Viação São Luiz Ltda.....	180

<i>Expresso Princesa dos Campos S.A.....</i>	206
<i>Pluma Conforto Turismo S.A.....</i>	226
<i>Reunidas S.A – Transportes Coletivos.....</i>	251
<i>Unesul de Transportes LTDA.....</i>	273
<i>Guerino Seiscento Transportes Ltda.....</i>	292
<i>Rápido D'Oeste Ltda.....</i>	300
<i>Rodoviário e Turismo São José Ltda.....</i>	308
<i>Viação Rio Grande Ltda.....</i>	316
<i>Viação São Bento Ltda.....</i>	324
<i>Viação São Raphael Ltda.....</i>	332
<i>Brasil Sul Linhas Rodoviárias Ltda.....</i>	340
<i>Empresa Curitiba Cerro Azul Ltda.....</i>	348
<i>Empresa Princesa do Ivai Ltda.....</i>	356
<i>Expresso Kaiowa Ltda.....</i>	364
<i>Expresso Maringá Ltda.....</i>	372
<i>Expresso São Bento Ltda.....</i>	380
<i>Transfada – Transportes Coletivos Serra Azul Ltda.....</i>	388
<i>Transportes Coletivos Serra Azul Ltda.....</i>	396
<i>Viação Graciosa Ltda.....</i>	412
<i>Viação Jóia Ltda.....</i>	420
<i>Viação Ouro Branco S_A.....</i>	428
<i>Viação Sudoeste Transporte e Turismo Ltda.....</i>	436
<i>Viação Transfronteira Ltda.....</i>	444
<i>Viação Umuarama Ltda.....</i>	452
<i>Helios Coletivos e Cargas Ltda.....</i>	460
<i>Planalto Transportes Ltda.....</i>	468
<i>Real Transporte e Turismo S_A.....</i>	476
<i>Viação Ouro e Prata S_A.....</i>	484
<i>Araguaiatur - Transportes e Turismo Ltda.....</i>	492
<i>Barrattur - Transportes e Turismo Ltda.....</i>	500

<i>Circular Nossa Senhora Aparecida Ltda</i>	508
<i>Expresso São Luiz Ltda</i>	516
<i>TUT - Transportes Ltda</i>	532
<i>Viacao Xavante Ltda.</i>	540
<i>Auto Viação Goianésia Ltda</i>	548
<i>Empresa Moreira Ltda.</i>	556
<i>Empresa Santo Antonio Transporte e Turismo Ltda</i>	564
<i>Expresso Maia Ltda.</i>	572
<i>Expresso Marly Ltda</i>	580
<i>Expresso São Jose do Tocantins Ltda</i>	588
<i>Rápido Federal Viação Ltda.</i>	596
<i>Rápido Goiasnorte Ltda</i>	604
<i>Santa Izabel-Transportes e Turismo Ltda</i>	612
<i>UTB União Transporte Brasília Ltda</i>	620
<i>Viação Anapolina Ltda</i>	628
<i>Viação Aragarina Ltda</i>	636
<i>Viação Estrela Ltda</i>	644
<i>Viação Goiânia Ltda</i>	652
<i>Empresa Viação Bonfim S_A</i>	660
<i>Viação Nordeste Ltda.</i>	668
<i>Auto Viação Jardinense Ltda</i>	684
<i>Expresso Rápido Açailândia Ltda</i>	692
<i>Expresso Satélite Norte Ltda</i>	700
<i>Viação Nossa Senhora Aparecida Ltda</i>	708
<i>Empresa Santo Anjo da Guarda Ltda</i>	716
<i>Empresa União de Transporte Ltda</i>	724
<i>Viasul - Auto Viação Venâncio Aires Ltda</i>	732
<i>Costa Sul Transporte e Turismo Ltda</i>	740
<i>Expresso Tavares & Tavares</i>	748
<i>Manoel Barbosa Lima Ltda</i>	756

<i>Roldtur Turismo Ltda</i>	764
<i>Viação Transpiaui - São Raimundense Ltda.</i>	772
<i>Empresa Nossa Senhora de Fátima Ltda</i>	780
<i>Viatran - Viação Transbrasilvia Ltda</i>	788
<i>Movil Tours S_A</i>	796
<i>Real Maia Transportes Ltda</i>	804

1. Apresentação da Pesquisa

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

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

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

- b) Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais

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

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

O levantamento de dados permitirá à ANTT:

- ✓ Avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados;
- ✓ Efetuar comparações entre variáveis relacionadas ao perfil socioeconômico dos usuários e sua percepção em relação aos serviços prestados;
- ✓ Aferir a percepção dos usuários sobre a atuação da ANTT;

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

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

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

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

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

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

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

2. Principais resultados

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

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

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

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

ISI e ISA: critérios para o cálculo

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

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

Avaliações / Notas dos ítems

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

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

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

Exemplo de Quadro de atributos e respectivos itens avaliados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	265	9,5	74,08
Conforto	357	12,97	70,57
Cortesia	213	7,64	73,79
Higiene	372	13,51	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 somados / 100

Mapa de Percepção: importância vs. satisfação

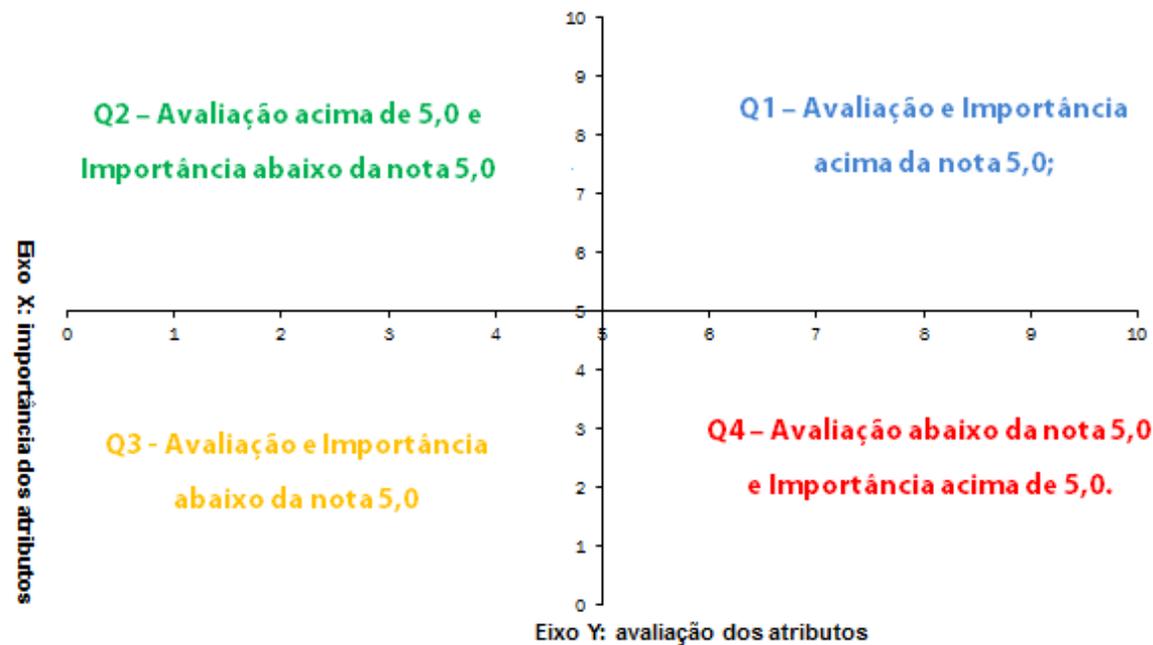
O mapa de percepção consegue traduzir, numa linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação que os usuários têm em relação aos mesmos.

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

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

Quadrante 3: Importância e Avaliação abaixo da média;

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



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

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

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

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

As figuras abaixo exemplificam os cálculos descritos acima.

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



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

ISA do Atributo / 10

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

Exemplo de um mapa de percepção.

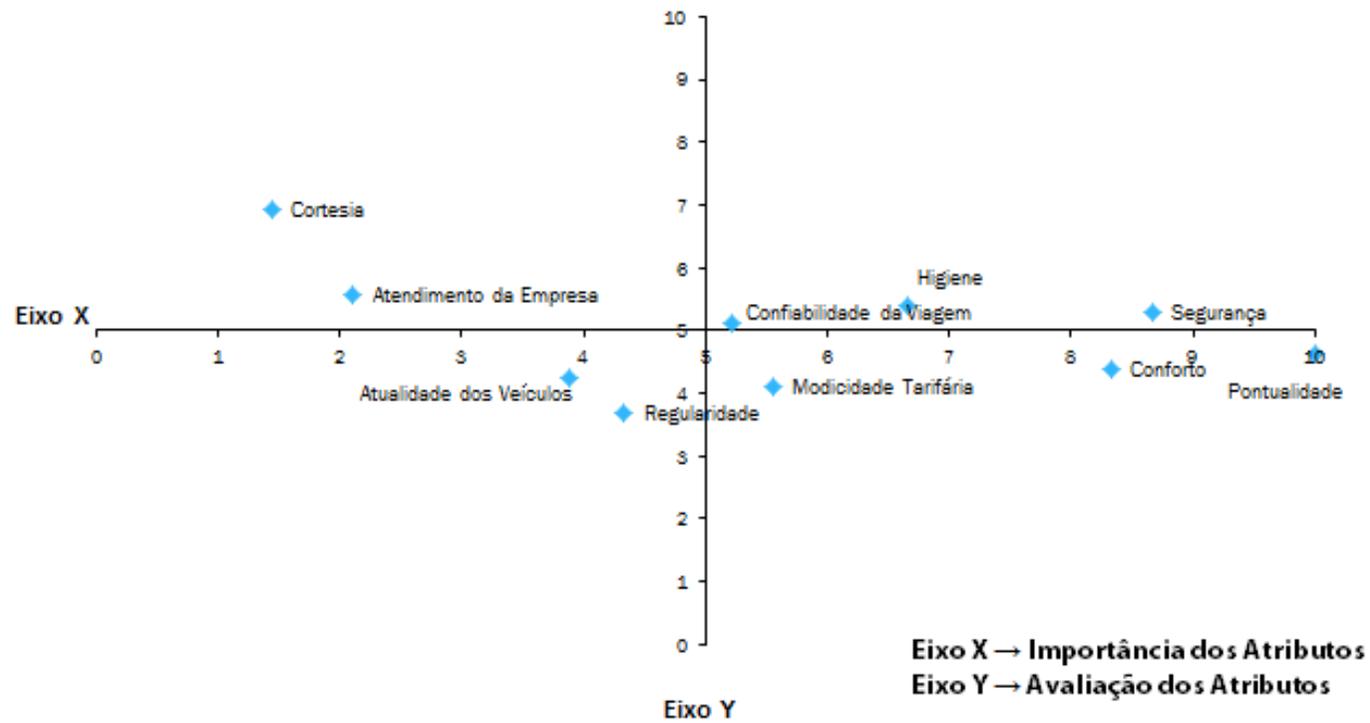
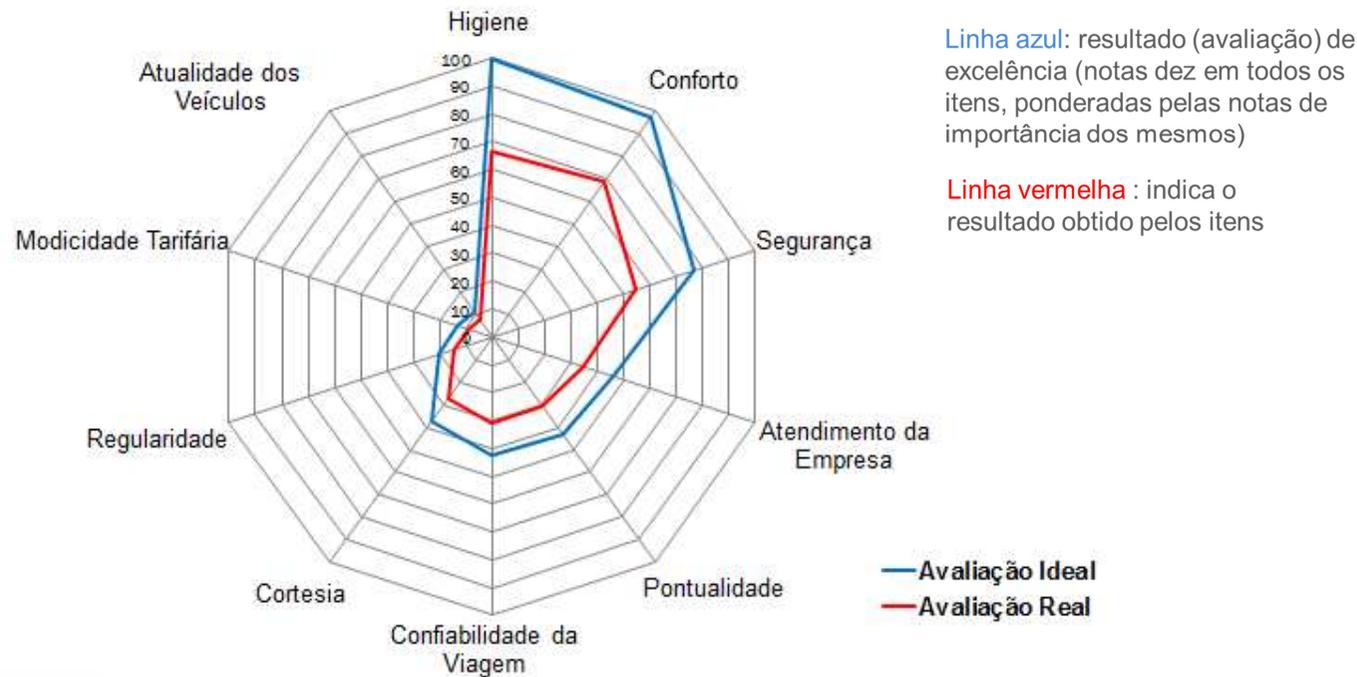


Gráfico Radar: avaliação ideal vs. Avaliação alcançada na pesquisa de satisfação

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



Abaixo um exemplo de como é gerado o gráfico radar.

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

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

Nota de Importância ponderada pela Pontuação máxima

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

Nota de Avaliação ponderada pela Nota de Importância

2.1. Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual

As informações gerais sobre a metodologia de coleta são:

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

2.1.1 Perfil dos usuários

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

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

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

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

Q5.03 - Grau de Instrução

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

Q5.04 - Renda mensal familiar

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

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

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

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

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	55905

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

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

Sim	69
Não	31
Nº de entrevistas realizadas:	172

2.1.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição

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

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

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

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

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

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

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

Alagoas

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

Amazonas / Roraima

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

Bahia

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

Ceará

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

Goiás / Distrito Federal

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
GO-Goiás/ DF-Distrito Federal	67,53
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	58,72
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	70,85
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	72,60
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	72,06
VIACAO NACIONAL S_A	73,32
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	64,40
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	51,41
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	71,46
EXPRESSO UNIAO LTDA	67,01
NACIONAL EXPRESSO LTDA	73,34
REAL EXPRESSO LTDA	69,39
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A	72,98
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.	74,76
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	74,03
VIACAO SAO LUIZ LTDA	70,24
EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.	69,53
AUTO VIACAO GOIANESIA LTDA	55,53
EMPRESA MOREIRA LTDA.	67,11

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

Espírito Santo

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

Maranhão

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

Mato Grosso

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

Mato Grosso do Sul

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

Minas Gerais

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
MG-Minas Gerais	71,48
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	72,09
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	64,65
CIA. SAO GERALDO DE VIACAO	66,80
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	68,54
VIACAO SANTA CLARA LTDA	68,13
AUTO VIACAO 1001 LTDA	71,05
AUTO VIACAO CAMBUI LTDA	74,11
BRISA ONIBUS S_A	73,03
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	71,58
EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA	68,25
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	73,52
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	72,05
EXPRESSO ARAGUARI LTDA	65,29
EXPRESSO GARDENIA LTDA	75,97
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA	65,31
EXPRESSO UNIAO LTDA	70,28
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA	72,77
NACIONAL EXPRESSO LTDA	69,51
PARAIBUNA TRANSPORTES S_A.	84,84
REAL EXPRESSO LTDA	68,31
TRANSPORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA	69,16
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	74,28
TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA	55,64
UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S_A (UTIL)	73,23
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA	67,76
VIACAO CAMPO BELO LTDA.	72,11
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA	80,38
VIACAO COMETA S_A	77,69
VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA	72,80
VIACAO MOTTA LTDA.	72,33
VIACAO NASSER LTDA	77,33
VIACAO PLATINA LTDA	67,18

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

Pará / Amapá

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

Paraíba

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

Paraná

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

Pernambuco

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

Piauí

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

Rio de Janeiro

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

Rio Grande do Norte

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

Rio Grande do Sul

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

Acre / Rondônia

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

Santa Catarina

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

São Paulo

Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
SP-São Paulo	70,47
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	60,44
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S_A	76,67
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	76,00
VIACAO ITAPEMIRIM S_A	76,54
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	71,37
AUTO VIACAO 1001 LTDA	77,04
NACIONAL EXPRESSO LTDA	55,61
REAL EXPRESSO LTDA	76,28
TRANSRAPIDO SAO FRANCISCO LTDA	75,26
VIACAO COMETA S_A	75,47
VIACAO MOTTA LTDA.	63,51
VIACAO SANTA CRUZ S_A	73,79
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S_A.	75,30
AUTO ONIBUS DEL OESTE	72,30
AUTO VIACAO BRAGANCA LTDA.	69,46
AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA.	76,86
EMPRESA DE AUTO ONIBUS SANTA RITA LTDA	73,73
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA	79,18
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S_A	65,11
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S_A.	67,90
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	72,47
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	78,83
EXPRESSO DO SUL S_A.	76,73
EXPRESSO ITAMARATI S_A	74,50
EXPRESSO METROPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	63,92
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	75,72
RAPIDO D'OESTE LTDA	78,73
RODOVIARIO E TURISMO SAO JOSE LTDA.	72,00
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	62,07
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	70,91
VIACAO GARCIA LTDA.	76,66
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA	43,24

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

Sergipe

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

Tocantins

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

2.1.3 Resultados gerais sobre o SAC

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

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

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

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

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

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

2.1.4 Resultados por Empresa

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

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

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

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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	279

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	40,75
Nº de entrevistas realizadas:	279

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	14
Superior Completo	20
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	279

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	14
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	35
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	279

Q5.05 - Motivo da viagem

	%
Trabalho/negócios	16
Estudo	1
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	49
Lazer/turismo	21
Compras	1
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	279

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	47
Diária	2
Semanal	2
Quinzenal	3
Mensal	8
Trimestral	9
Semestral	11
Anual	17
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	279

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	279

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	13
Descontos para idosos	27
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

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

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

TOTAL BRASIL: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA

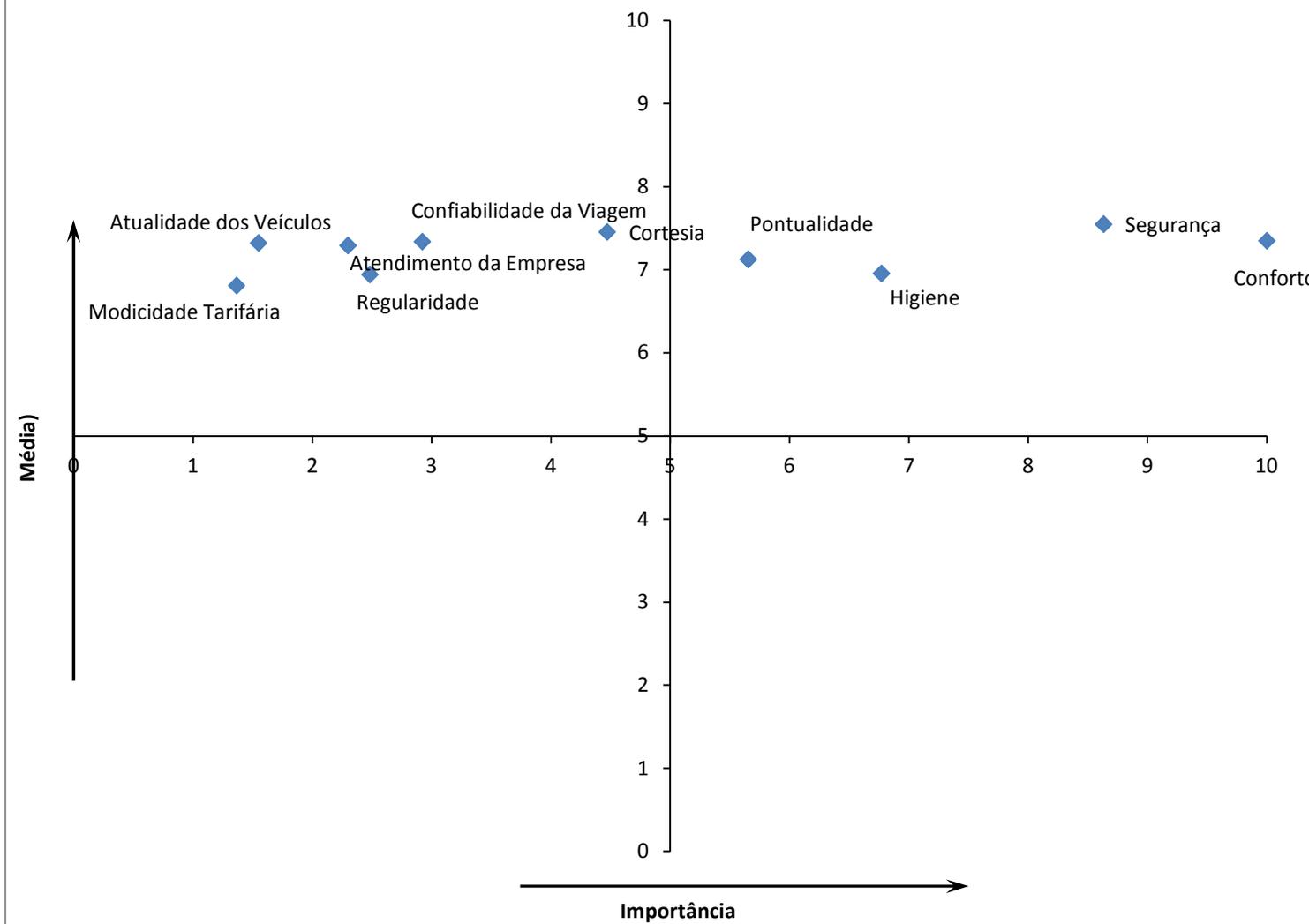
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,45	72,93
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,06	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,27	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,47	73,47
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,55	74,55
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,95	69,55
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,14	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,35	73,37
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,39	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,24	71,24
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,44	69,44
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,46	75,49
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,52	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,1	68,1
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,21	73,21
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,14	70,12
	Tempo das paradas	70,32	
	Segurança	71,57	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,31	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,32	
	Preço dos produtos e serviços	64,39	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,02	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,1	69,61
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,11	
	Serviço de informação e sinalização	69,95	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,34	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,49	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,66	

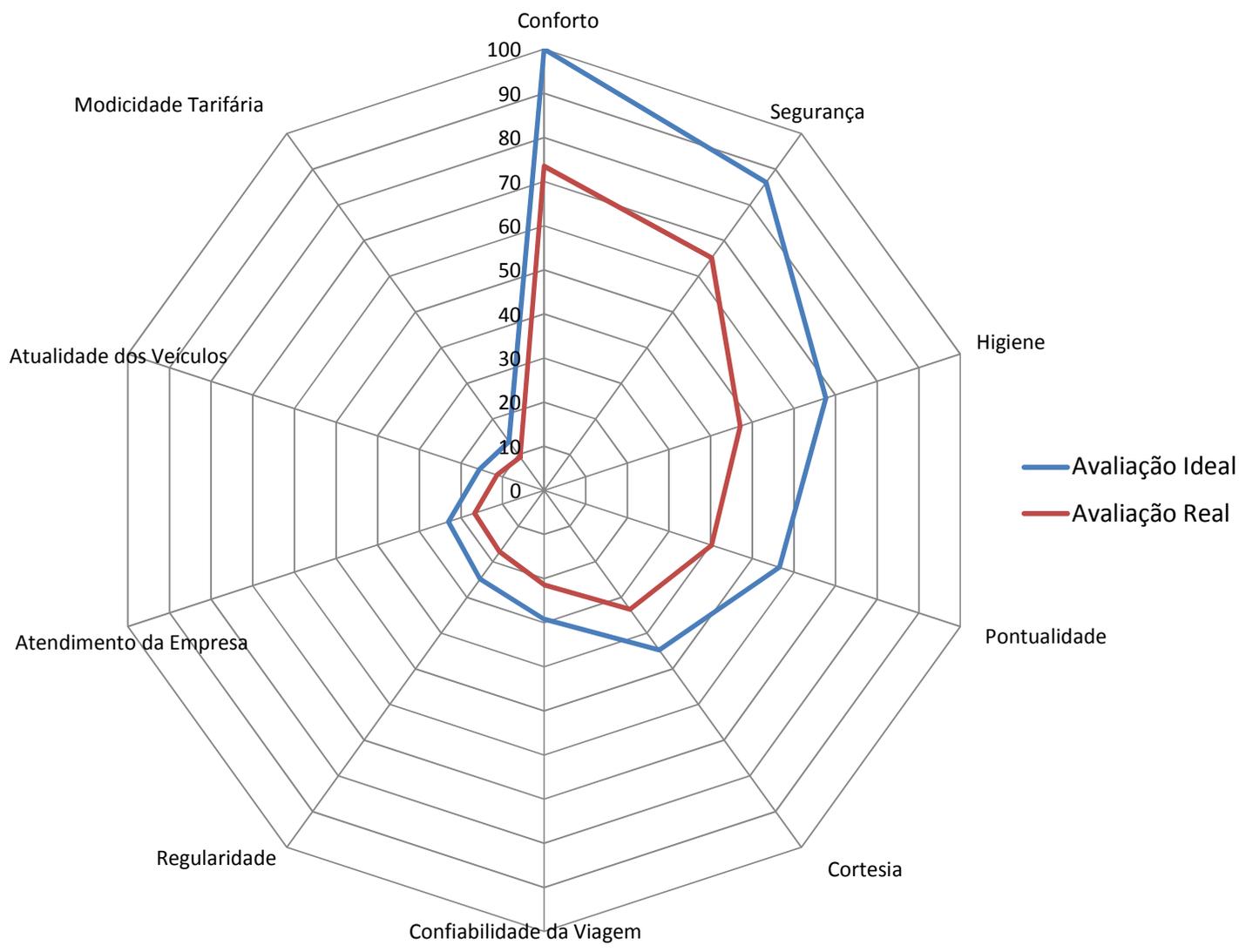
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	37	4,98	72,93
Conforto	161	21,67	73,47
Cortesia	72	9,69	74,55
Higiene	109	14,67	69,55
Confiabilidade da Viagem	47	6,33	73,37
Pontualidade	91	12,25	71,24
Regularidade	40	5,38	69,44
Segurança	139	18,71	75,49
Modicidade Tarifária	22	2,96	68,10
Atualidade dos Veículos	25	3,36	73,21
TOTAL	743	100	
IGS	72,69		

Nº de entrevistas realizadas: 279

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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	279

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	5
Boa	60
Regular	0
Ruim	10
Péssima	20
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	20

SÃO PAULO: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA

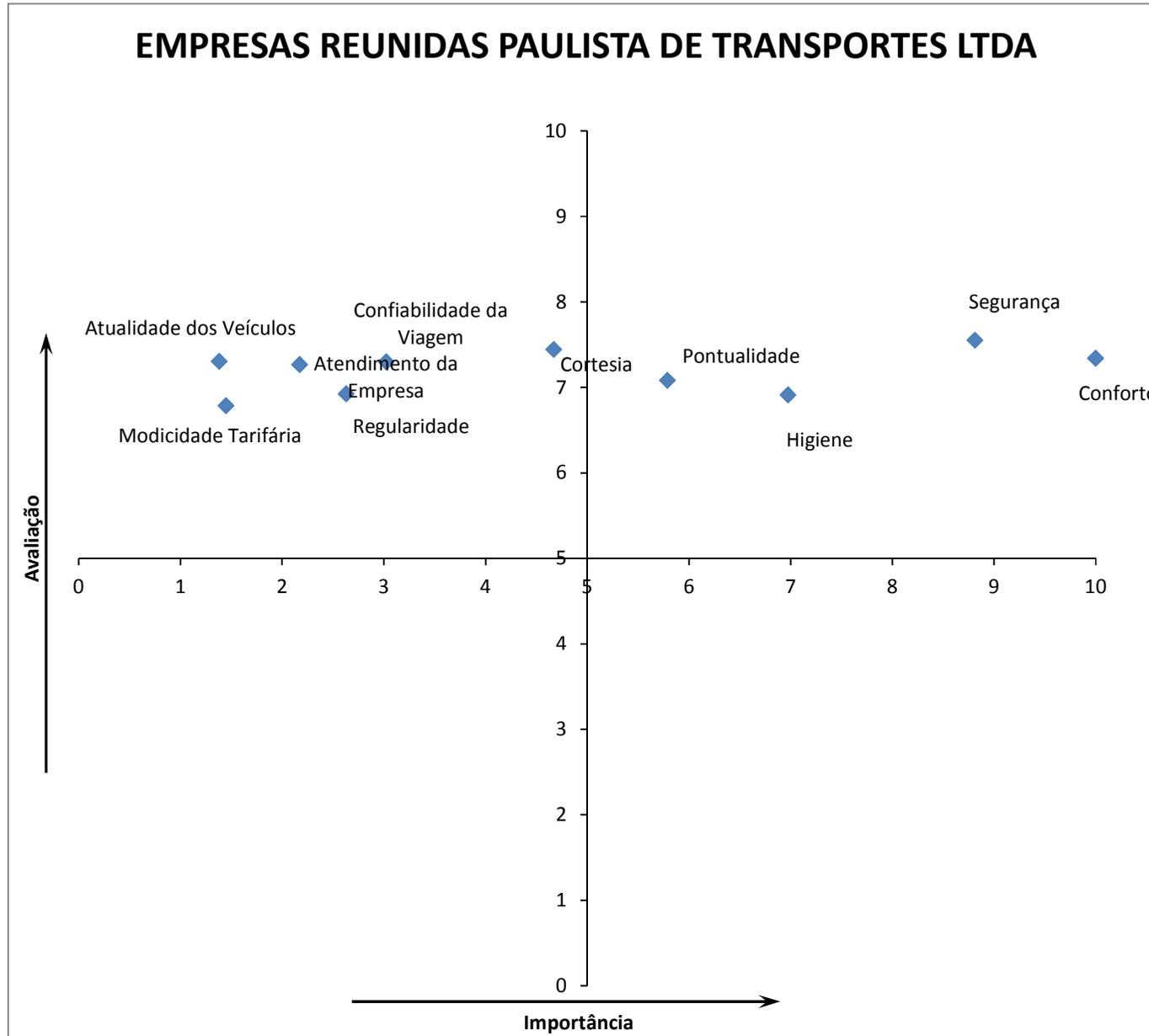
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,91	72,68
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,05	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,09	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,41	73,41
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,44	74,44
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,54	69,11
	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	73	72,98
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,82	70,82
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,24	69,24
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,44	75,51
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,58	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,84	67,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,05	73,05
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,78	70,24
	Tempo das paradas	69,87	
	Segurança	71,35	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,18	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,34	
	Preço dos produtos e serviços	65,11	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,23	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,99	69,55
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,89	
	Serviço de informação e sinalização	69,76	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,03	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,07	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,54	

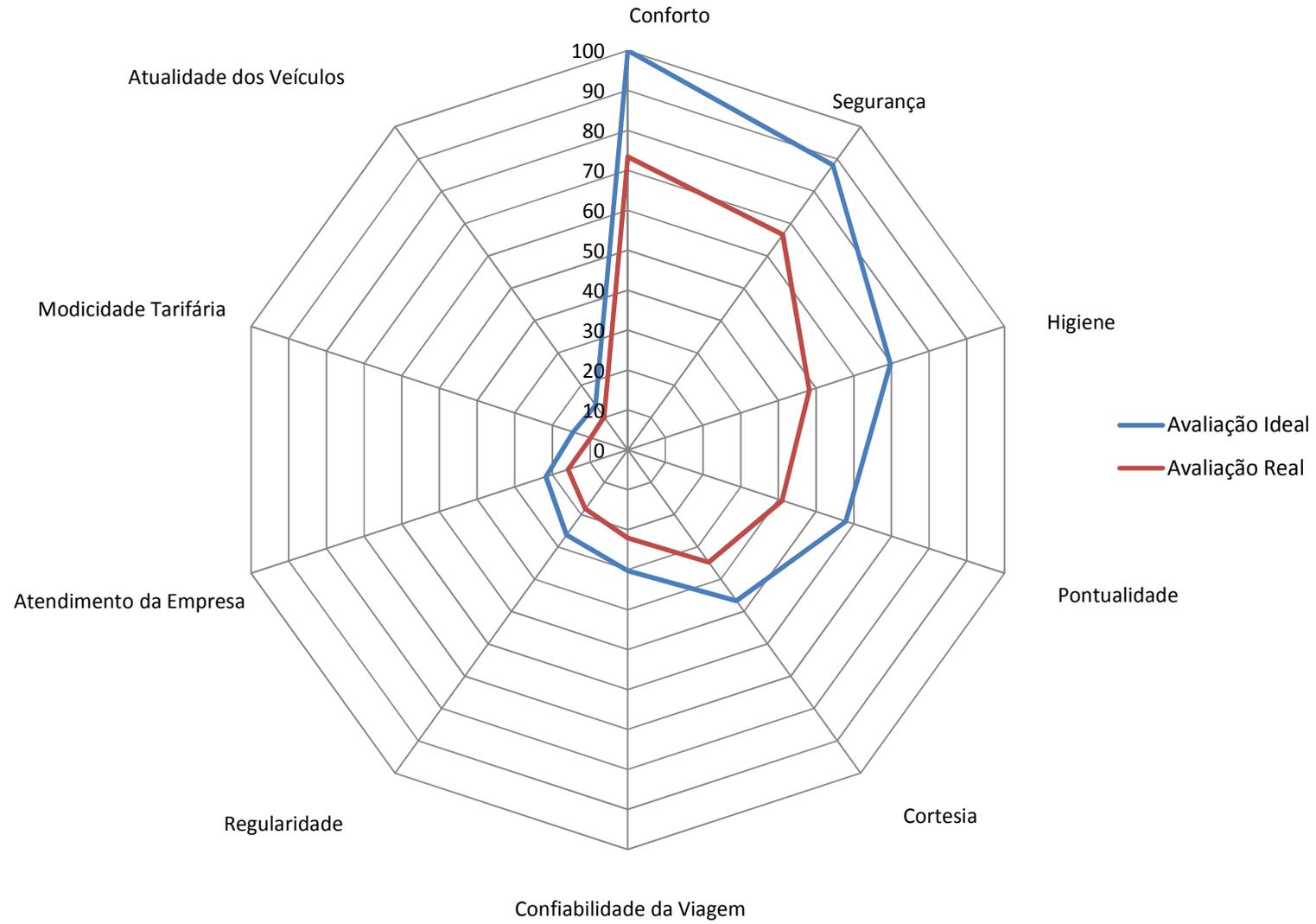
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	33	4,63	72,68
Conforto	152	21,32	73,41
Cortesia	71	9,96	74,44
Higiene	106	14,87	69,11
Confiabilidade da Viagem	46	6,45	72,98
Pontualidade	88	12,34	70,82
Regularidade	40	5,61	69,24
Segurança	134	18,79	75,51
Modicidade Tarifária	22	3,09	67,84
Atualidade dos Veículos	21	2,95	73,05
TOTAL	713	100	
IGS	72,47		

Nº de entrevistas realizadas: 269

EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA



EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA



MATO GROSSO DO SUL: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA

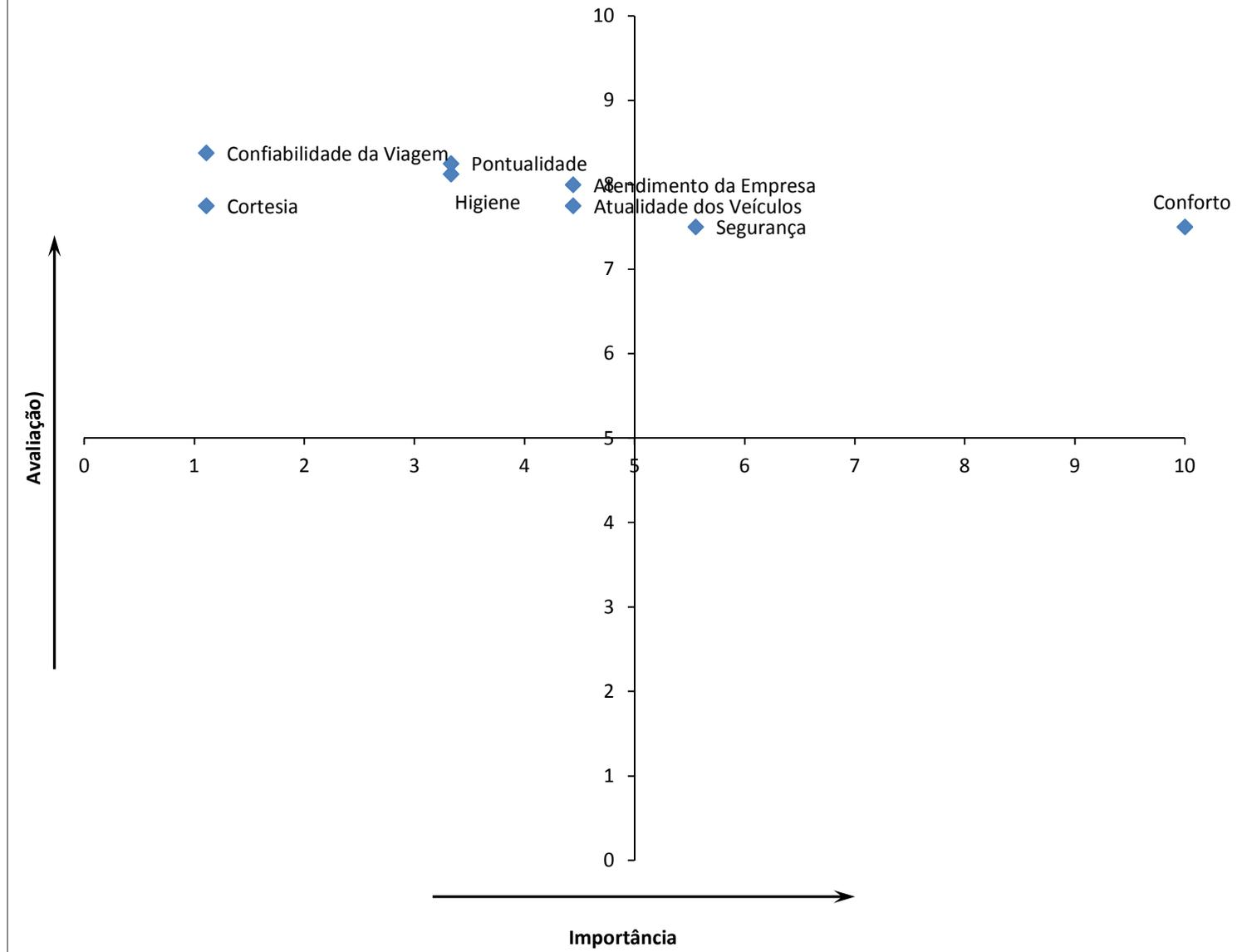
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	90	80,00
	Facilidade para a troca de bilhetes	75	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75	75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,5	77,5
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	80	81,25
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	82,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	82,5	83,75
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	85	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	82,5	82,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75	75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75	75,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75	75

Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,5	77,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	80	67,00
	Tempo das paradas	82,5	
	Segurança	77,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75	
	Qualidade dos produtos e serviços	70	
	Preço dos produtos e serviços	45	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,5	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75	71,25
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75	
	Serviço de informação e sinalização	75	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,5	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	50	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75	

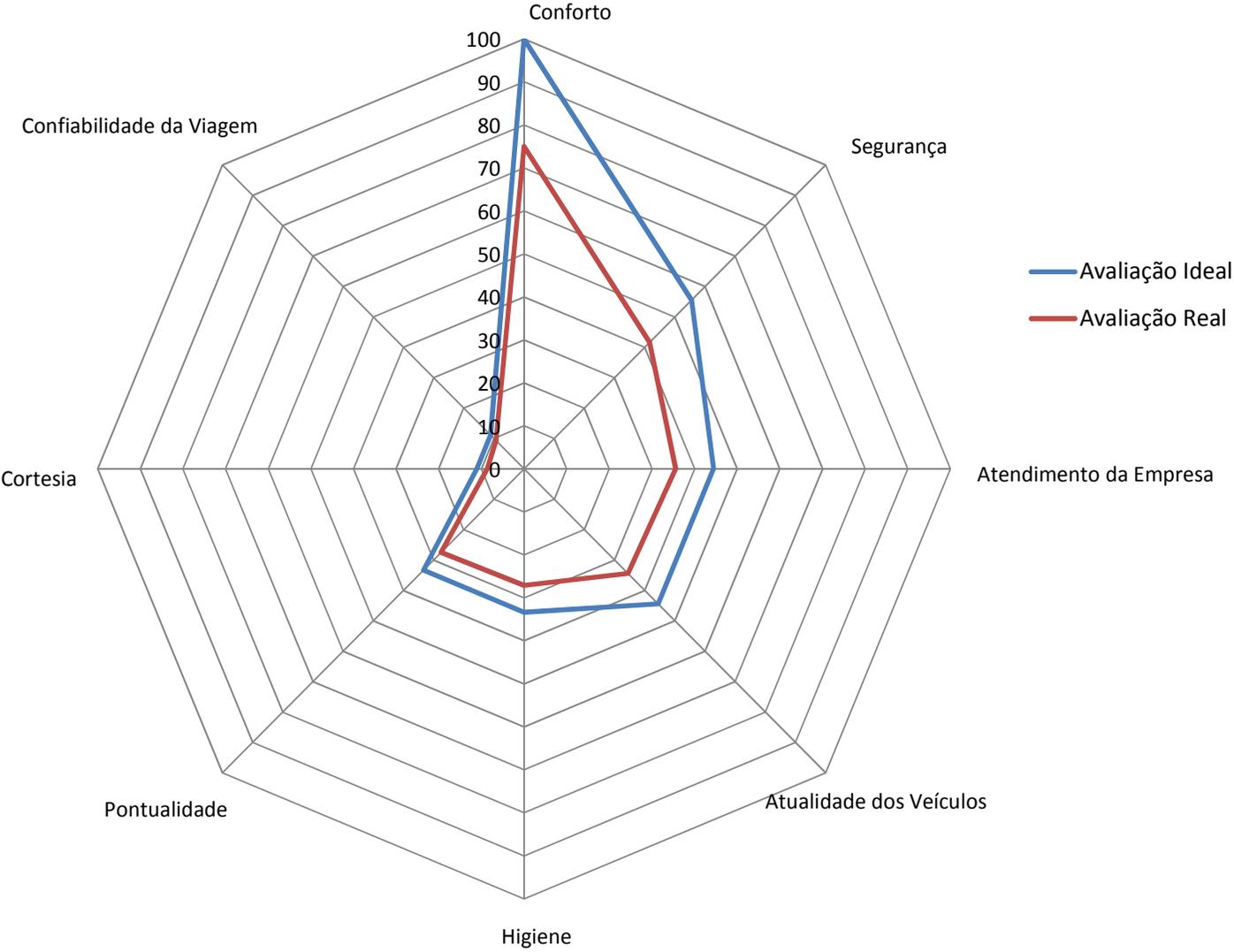
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	4	13,33	80,00
Conforto	9	30	75,00
Cortesia	1	3,33	77,50
Higiene	3	10	81,25
Confiabilidade da Viagem	1	3,33	83,75
Pontualidade	3	10	82,50
Segurança	5	16,67	75,00
Atualidade dos Veículos	4	13,33	77,50
TOTAL	30	100	
IGS	77,75		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 10

EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA



EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA



Expresso Brasileiro Viação Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	53
Feminino	47
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	35
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	36,75
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	5
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	38
Superior Incompleto	15
Superior Completo	22
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	15
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
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	4
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	12
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.05 - Motivo da viagem

	%
Trabalho/negócios	34
Estudo	2
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	29
Lazer/turismo	19
Compras	2
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	32
Diária	1
Semanal	7
Quinzenal	9
Mensal	18
Trimestral	14
Semestral	9
Anual	8
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	260

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	260

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	14
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	29
Outros descontos ou gratuidades	57
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	7

TOTAL BRASIL: EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA

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

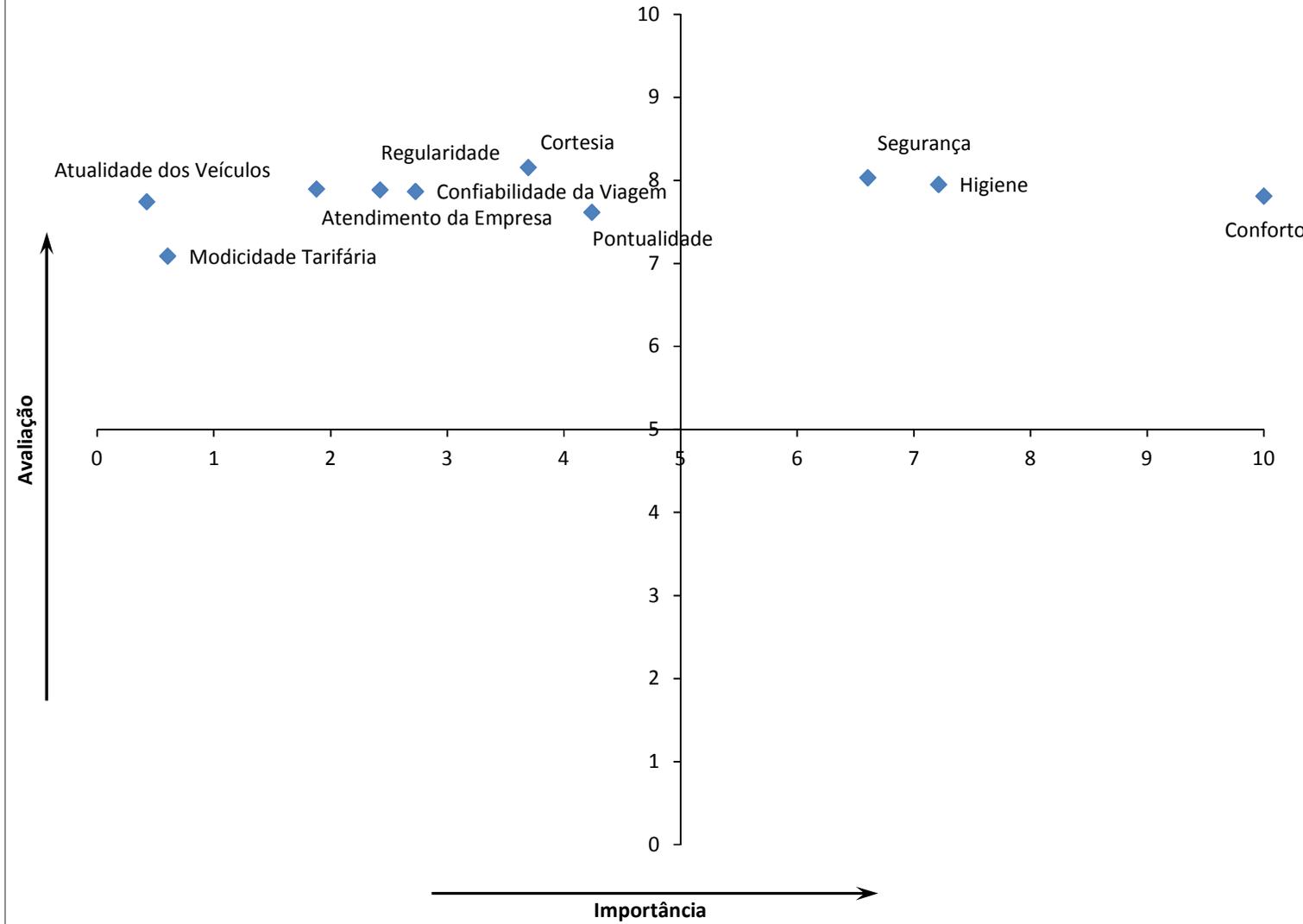
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,73	78,94
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,49	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,08	78,08
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	81,54	81,54
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	78,38	79,48
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	80,58	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,75	78,65
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,54	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,15	76,15
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,85	78,85
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,89	80,31
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,73	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,85	70,85
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,4	77,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	77,31	75,54
	Tempo das paradas	75,29	
	Segurança	77,31	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,38	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,12	
	Preço dos produtos e serviços	70,48	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	77,41	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,61	74,71
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,63	
	Serviço de informação e sinalização	76,73	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,35	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,24	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,67	

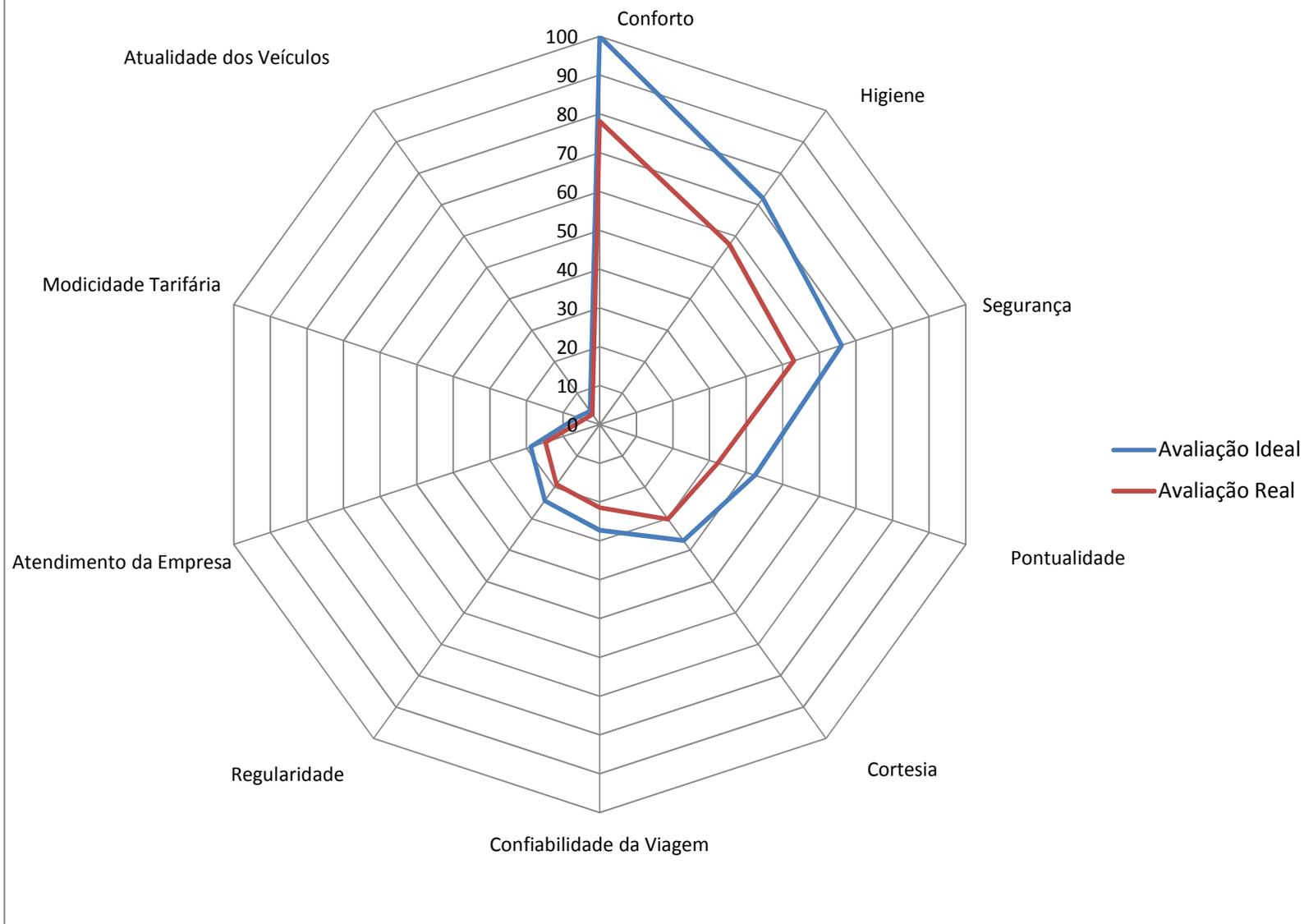
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	31	4,72	78,94
Conforto	165	25,11	78,08
Cortesia	61	9,28	81,54
Higiene	119	18,11	79,48
Confiabilidade da Viagem	45	6,85	78,65
Pontualidade	70	10,65	76,15
Regularidade	40	6,09	78,85
Segurança	109	16,59	80,31
Modicidade Tarifária	10	1,52	70,85
Atualidade dos Veículos	7	1,07	77,40
TOTAL	657	100	
IGS	78,83		

Nº de entrevistas realizadas: 260

EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.



EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	15
Boa	63
Regular	11
Ruim	4
Péssima	4
NR	4
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	27

Expresso do Sul S.A.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	42
Feminino	58
Nº de entrevistas realizadas:	502

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	29
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	41,17
Nº de entrevistas realizadas:	502

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	6
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	10
Superior Completo	31
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	502

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	19
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	502

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	22
Estudo	3
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	31
Lazer/turismo	30
Compras	3
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	502

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	39
Diária	1
Semanal	5
Quinzenal	5
Mensal	18
Trimestral	10
Semestral	10
Anual	10
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	502

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	502

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	10
Descontos para idosos	31
Outros descontos ou gratuidades	9
Nº de entrevistas realizadas:	32

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

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

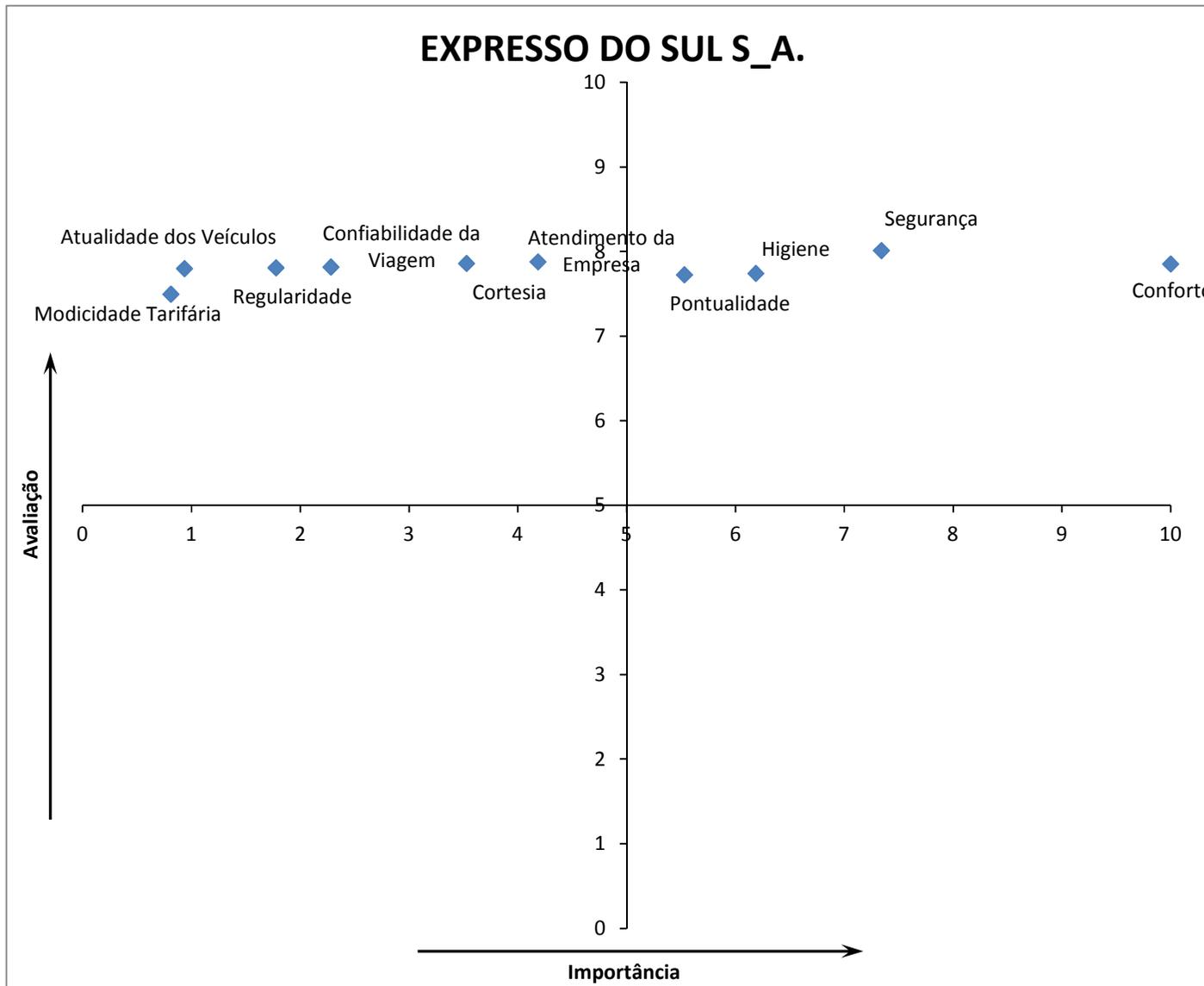
TOTAL BRASIL: EXPRESSO DO SUL LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,63	78,78
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,74	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,97	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,54	78,54
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,59	78,59
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	77,35	77,40
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,45	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,85	78,16
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,47	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,25	77,25
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,09	78,09
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,28	80,12
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,95	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,95	74,95
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,99	77,99
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	78,14	75,77
	Tempo das paradas	77,75	
	Segurança	76,55	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,75	
	Preço dos produtos e serviços	73,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	77,35	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,92	76,20
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,71	
	Serviço de informação e sinalização	75,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,15	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	73,85	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,64	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	134	9,83	78,78
Conforto	320	23,48	78,54
Cortesia	113	8,29	78,59
Higiene	198	14,53	77,40
Confiabilidade da Viagem	73	5,36	78,16
Pontualidade	177	12,99	77,25
Regularidade	57	4,18	78,09
Segurança	235	17,24	80,12
Modicidade Tarifária	26	1,91	74,95
Atualidade dos Veículos	30	2,2	77,99
TOTAL	1363	100	
IGS	78,39		

Nº de entrevistas realizadas: 502



EXPRESSO DO SUL S_A.



SÃO PAULO: EXPRESSO DO SUL LTDA

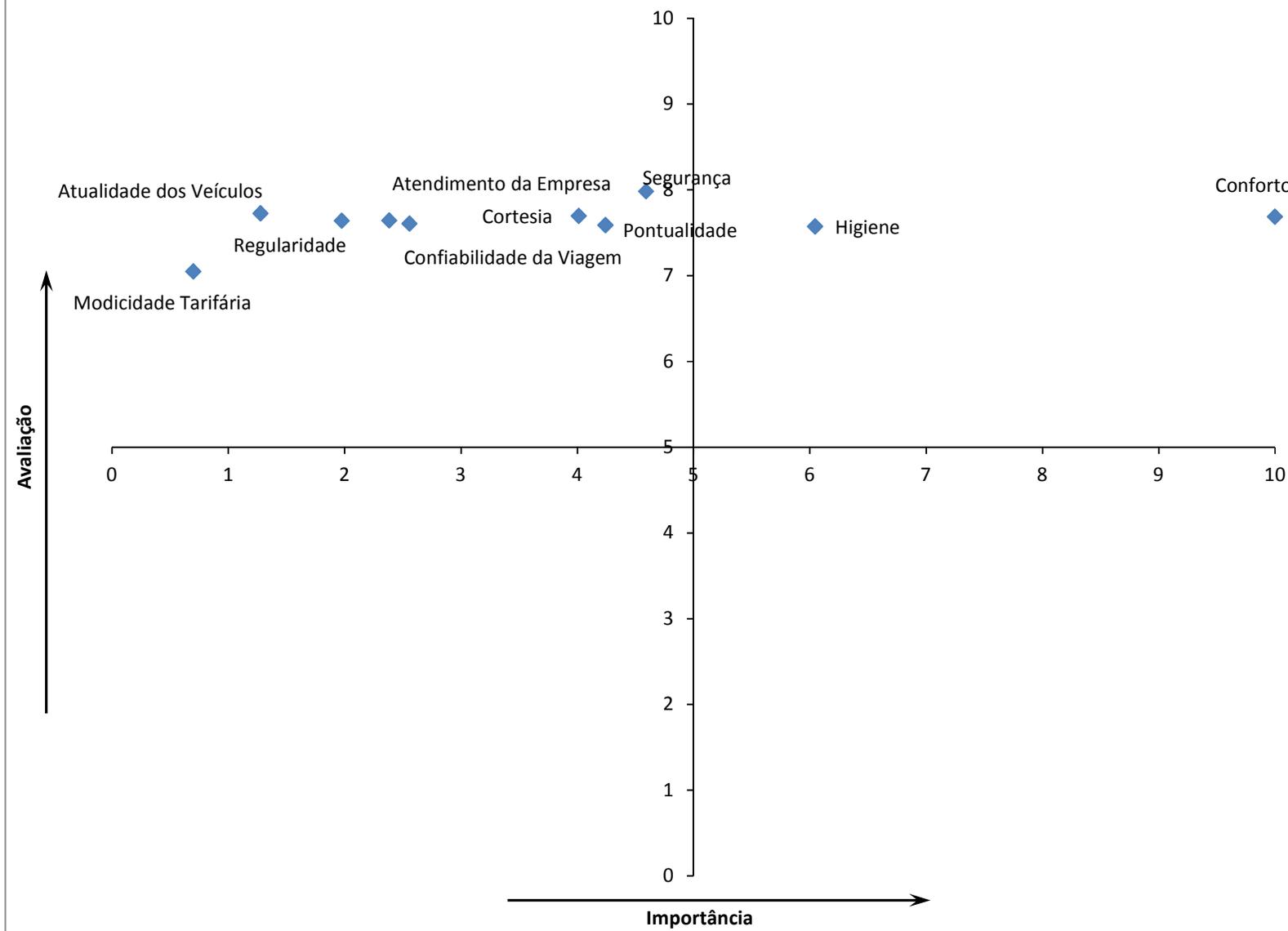
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,51	76,41
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,72	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,01	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,86	76,86
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,96	76,96
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,69	75,74
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	75,79	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,1	76,05
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,99	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,89	75,89
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,38	76,38
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,4	79,82
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,24	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,49	70,49
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,25	77,25
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	77,06	73,13
	Tempo das paradas	76,97	
	Segurança	74,21	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,82	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,93	
	Preço dos produtos e serviços	69,09	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,59	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,6	73,60
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,41	
	Serviço de informação e sinalização	74,21	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,04	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,31	

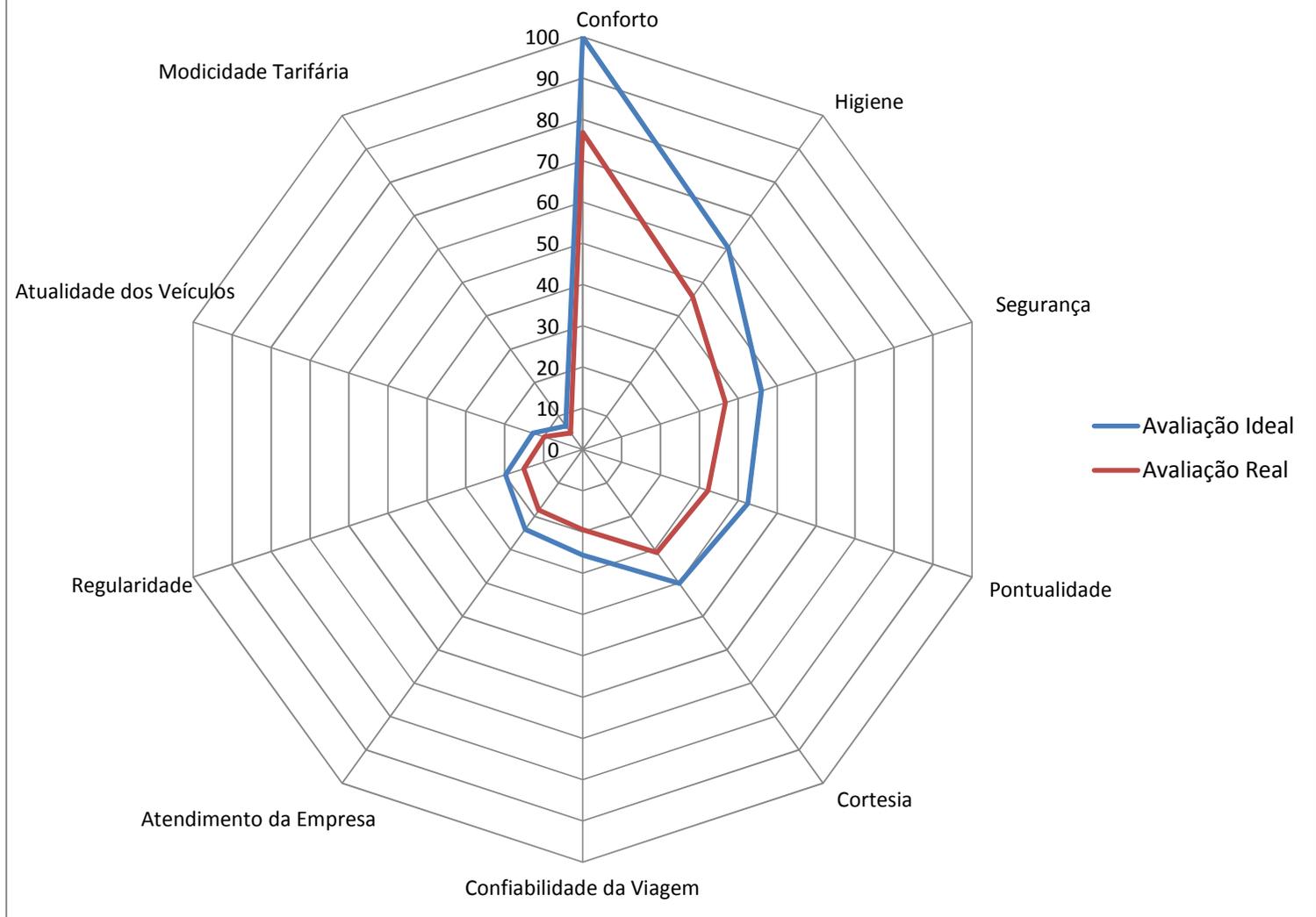
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	41	6,31	76,41
Conforto	172	26,46	76,86
Cortesia	69	10,62	76,96
Higiene	104	16	75,74
Confiabilidade da Viagem	44	6,77	76,05
Pontualidade	73	11,23	75,89
Regularidade	34	5,23	76,38
Segurança	79	12,15	79,82
Modicidade Tarifária	12	1,85	70,49
Atualidade dos Veículos	22	3,38	77,25
TOTAL	650	100	
IGS	76,73		

Nº de entrevistas realizadas: 255

EXPRESSO DO SUL S_A.



EXPRESSO DO SUL S_A.



PARANÁ: EXPRESSO DO SUL LTDA

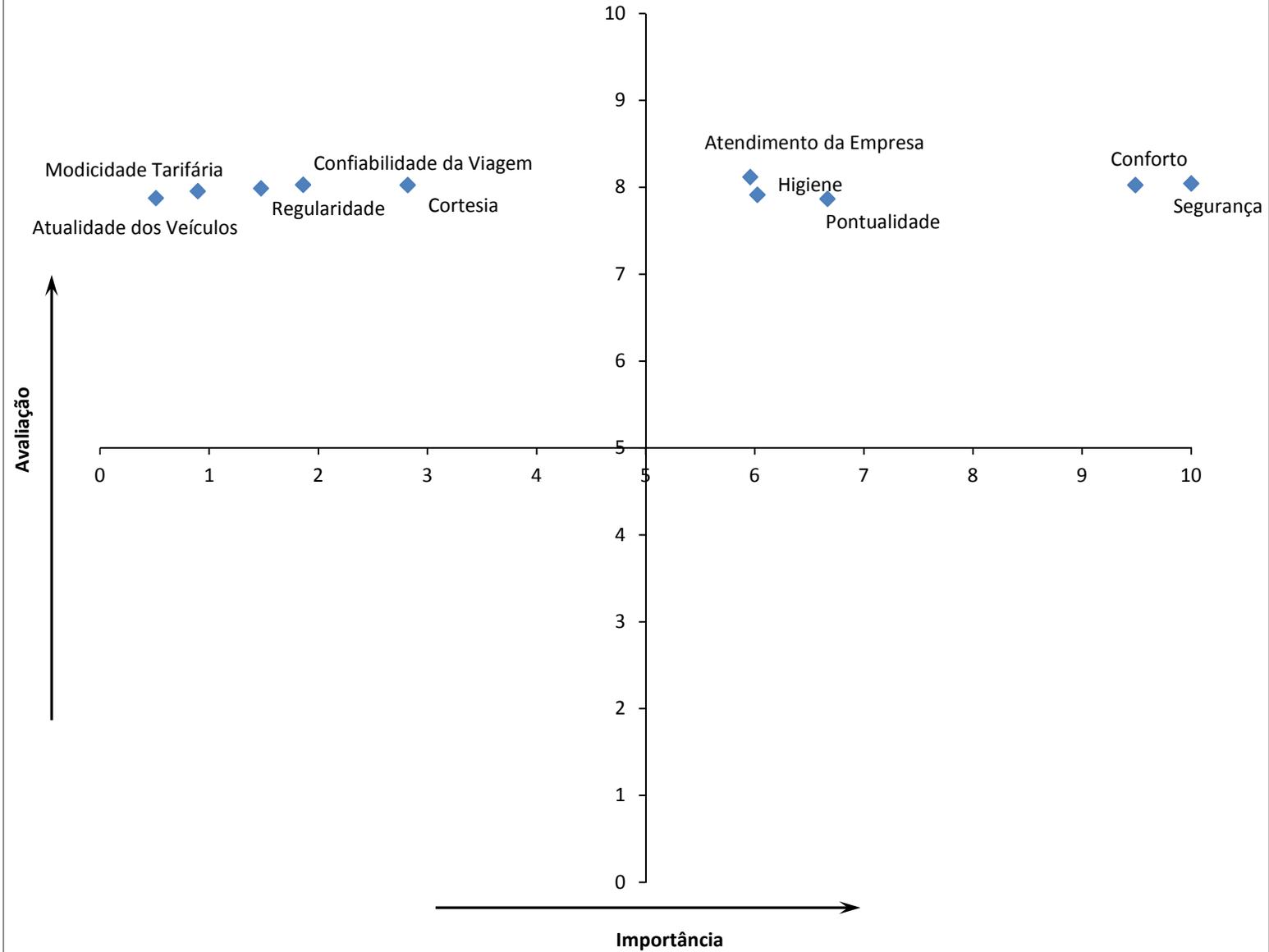
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,76	81,18
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,73	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	82,04	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80,26	80,26
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,26	80,26
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	79,07	79,11
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	79,15	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	80,57	80,28
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,98	
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)	79,86	79,86
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,15	80,42
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,68	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	79,55	79,55
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	78,74	78,74
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	79,27	78,50
	Tempo das paradas	78,56	
	Segurança	78,96	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,47	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,67	
	Preço dos produtos e serviços	77,24	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	79,17	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	81,28	78,86
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	80,06	
	Serviço de informação e sinalização	77,63	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,33	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	77,83	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,05	

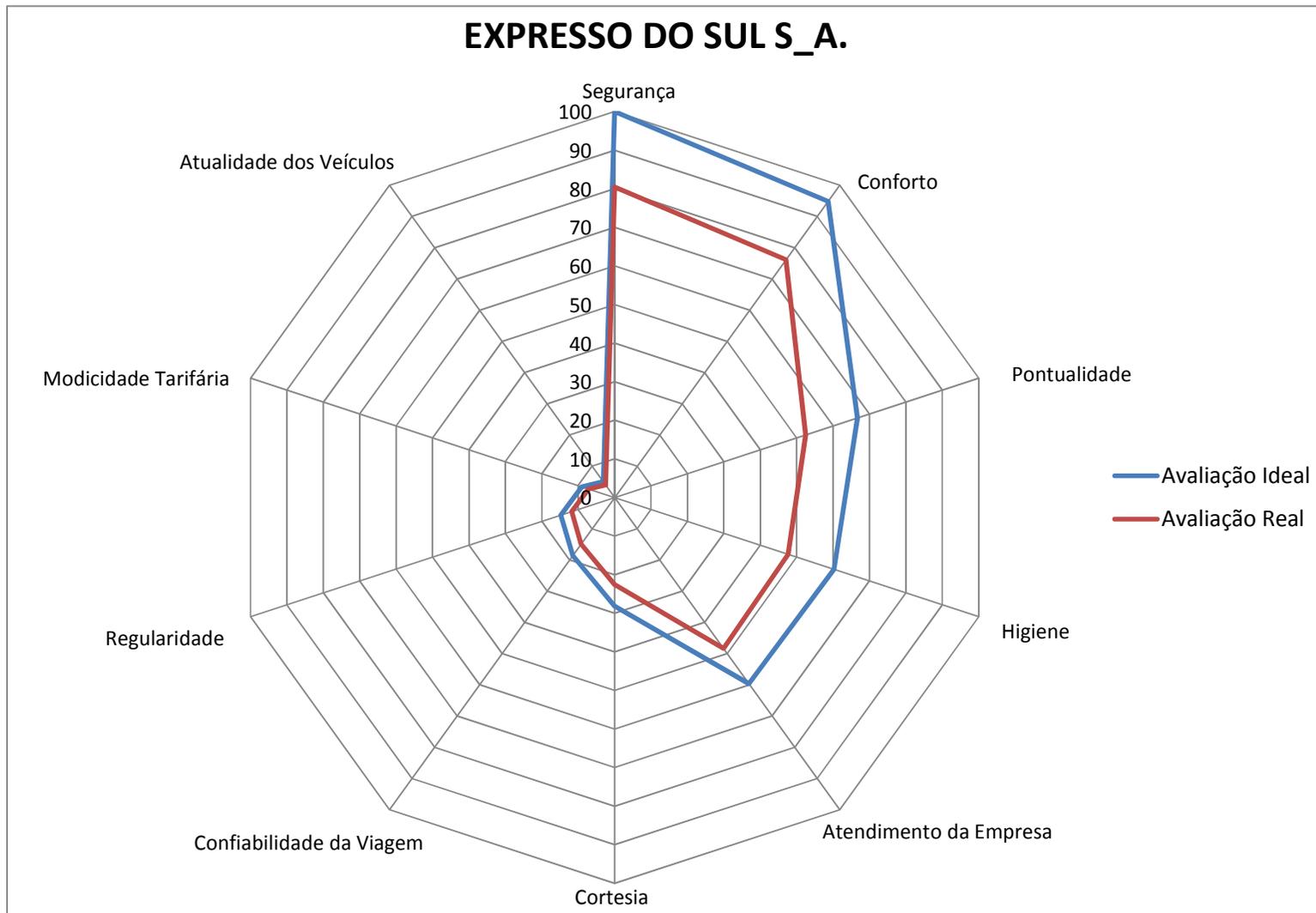
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	93	13,04	81,18
Conforto	148	20,76	80,26
Cortesia	44	6,17	80,26
Higiene	94	13,18	79,11
Confiabilidade da Viagem	29	4,07	80,28
Pontualidade	104	14,59	78,64
Regularidade	23	3,23	79,86
Segurança	156	21,88	80,42
Modicidade Tarifária	14	1,96	79,55
Atualidade dos Veículos	8	1,12	78,74
TOTAL	713	100	
IGS	79,98		

Nº de entrevistas realizadas: 247

EXPRESSO DO SUL S_A.



EXPRESSO DO SUL S_A.



Expresso Itamarati S.A

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	44
Feminino	56
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	37
De 26 a 35 anos	18
De 36 a 45 anos	9
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	38,41
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	9
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	12
Superior Completo	18
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	8
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	26
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	17
Estudo	6
Saúde	12
Visita a amigos/parentes	46
Lazer/turismo	17
Compras	0
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	22
Diária	3
Semanal	13
Quinzenal	10
Mensal	21
Trimestral	12
Semestral	6
Anual	13
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Sim	16
Não	84
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	56
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	20
Outros descontos ou gratuidades	24
Nº de entrevistas realizadas:	41

TOTAL BRASIL: EXPRESSO ITAMARATI S.A

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

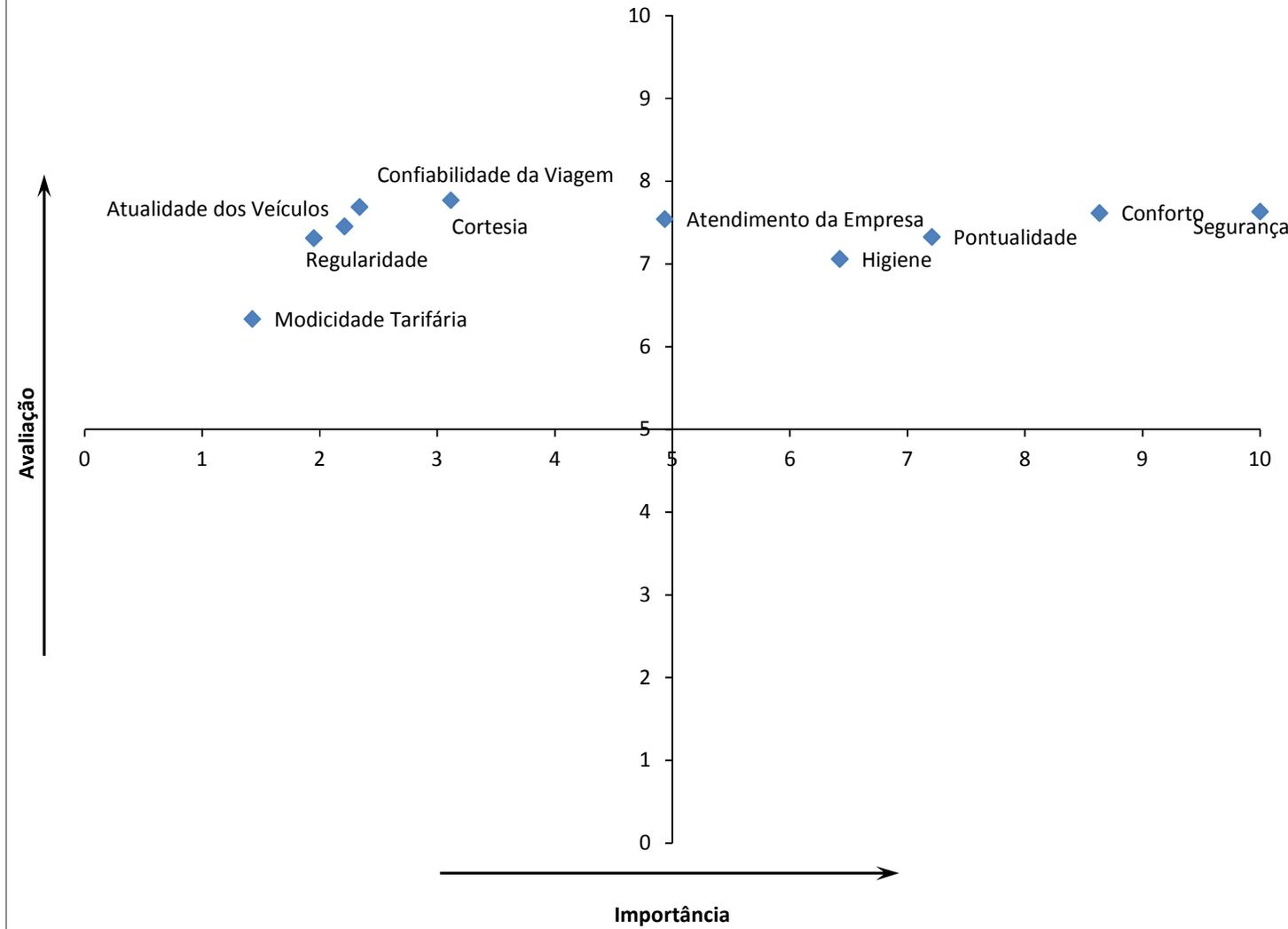
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,7	75,41
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,08	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,46	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,16	76,16
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,71	77,71
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,59	70,60
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,61	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,73	76,89
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,05	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,25	73,25
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,14	73,14
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,68	76,30
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,92	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,33	63,33
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,52	74,52
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	63,76	67,97
	Tempo das paradas	65,37	
	Segurança	71,48	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,86	
	Preço dos produtos e serviços	60,95	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,4	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	62,3	62,57
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,12	
	Serviço de informação e sinalização	64,68	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,41	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,83	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,06	

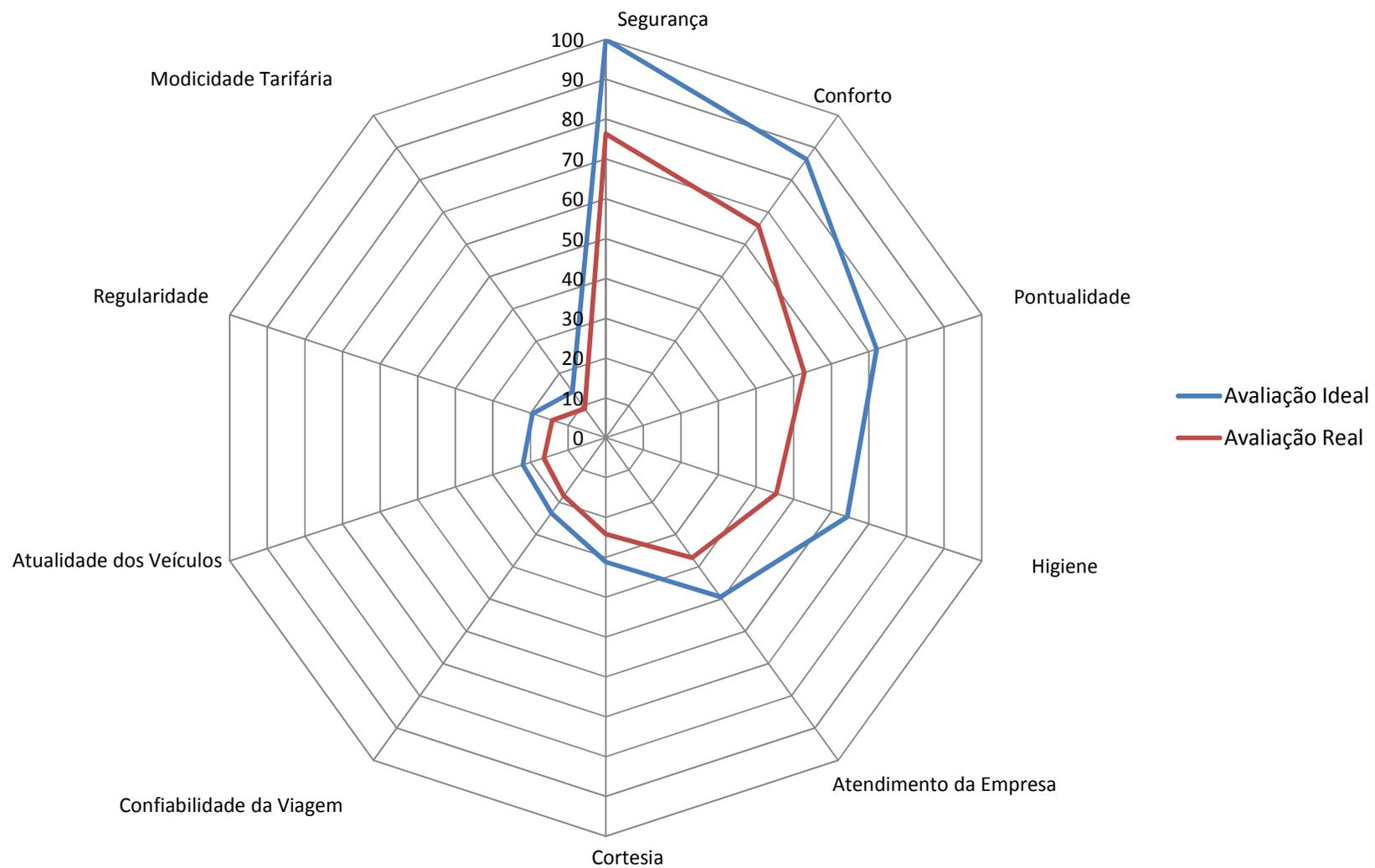
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	76	10,23	75,41
Conforto	133	17,9	76,16
Cortesia	48	6,46	77,71
Higiene	99	13,32	70,60
Confiabilidade da Viagem	36	4,85	76,89
Pontualidade	111	14,94	73,25
Regularidade	30	4,04	73,14
Segurança	154	20,73	76,30
Modicidade Tarifária	22	2,96	63,33
Atualidade dos Veículos	34	4,58	74,52
TOTAL	743	100	
IGS	74,50		

Nº de entrevistas realizadas: 258

EXPRESSO ITAMARATI S_A



EXPRESSO ITAMARATI 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	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Ótimo	13
Boa	27
Regular	27
Ruim	20
Péssima	13
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	15

Expresso Metropolis Transportes e Viagens LTDA

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	63
Feminino	37
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	39,78
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	15
Superior Completo	12
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	13
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	33
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	19
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	2
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	27
Estudo	6
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	41
Lazer/turismo	13
Compras	2
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	219

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	14
Diária	5
Semanal	22
Quinzenal	16
Mensal	27
Trimestral	9
Semestral	4
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	219

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

Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	219

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	48
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	19
Outros descontos ou gratuidades	28
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

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

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

TOTAL BRASIL: EXPRESSO METROPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.

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

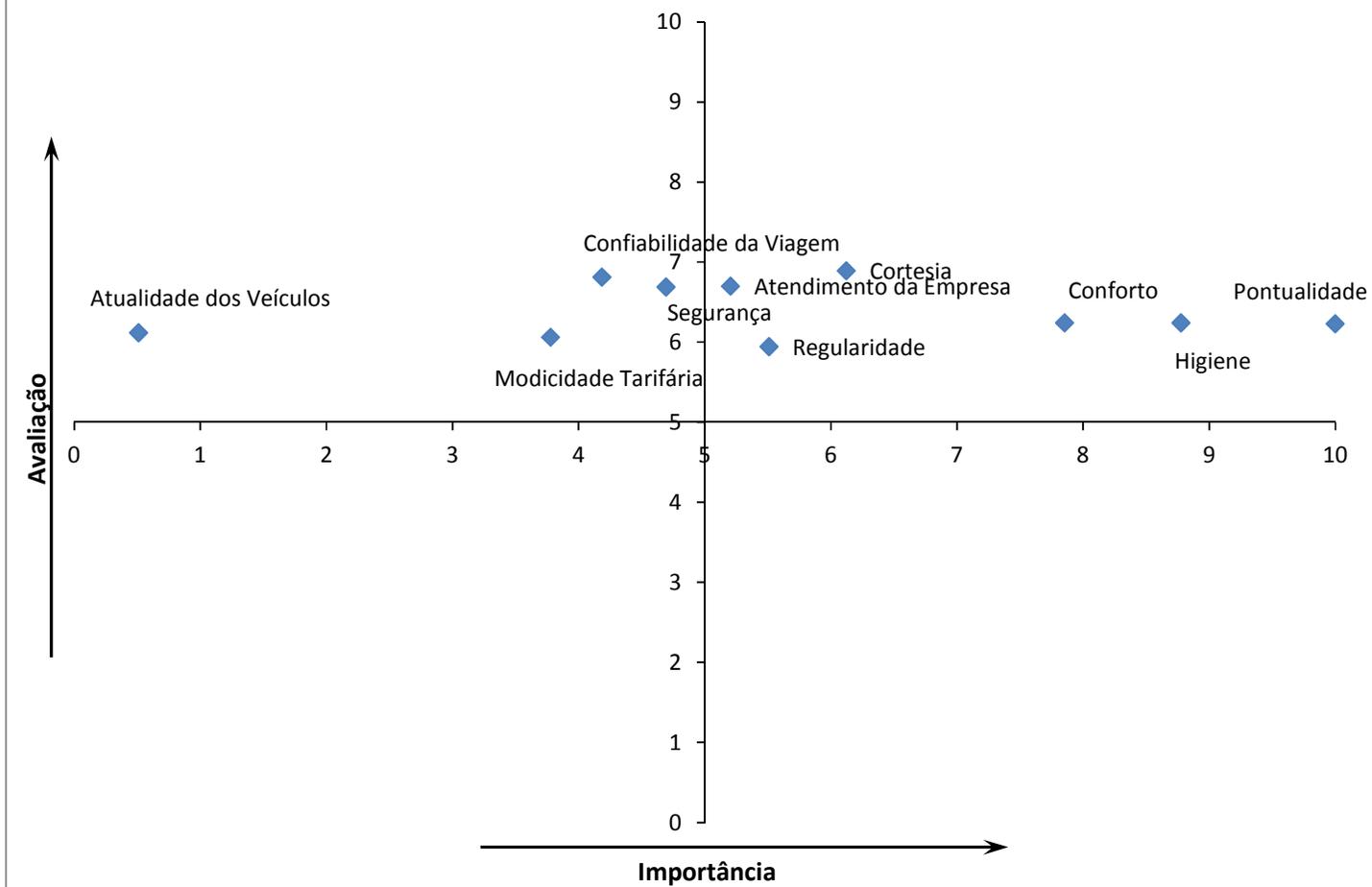
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	67,81	67,02
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,12	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	66,13	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	62,44	62,44
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,95	68,95
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	60,96	62,45
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	63,93	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	68,72	68,15
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,58	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,33	62,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	59,47	59,47
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,32	66,90
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,47	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,62	60,62
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,19	61,19

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	56,25	56,43
	Tempo das paradas	56,12	
	Segurança	58,29	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,79	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,65	
	Preço dos produtos e serviços	53,05	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	56,38	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,32	64,92
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,18	
	Serviço de informação e sinalização	65,87	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,18	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,21	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,73	

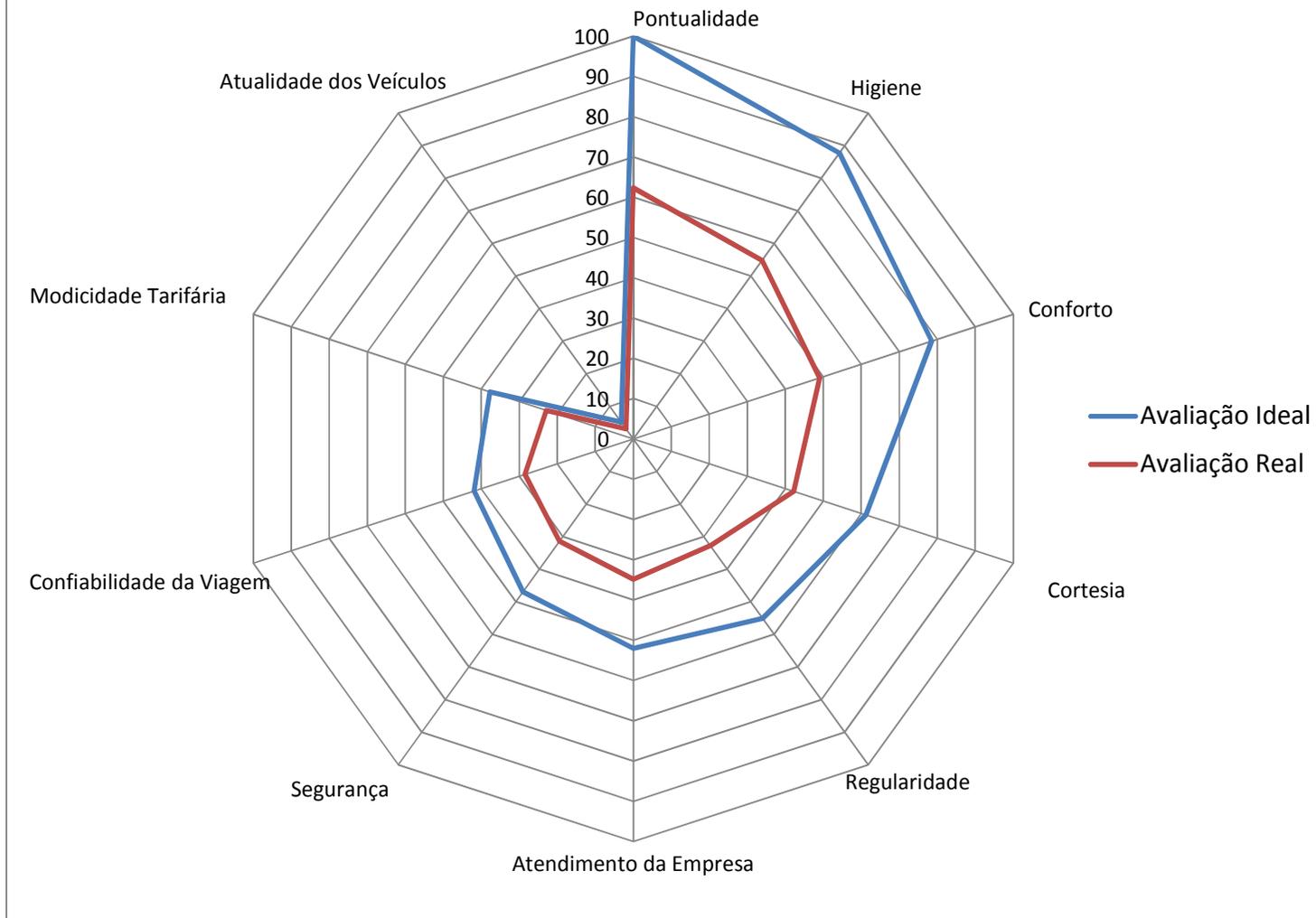
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	51	9,19	67,02
Conforto	77	13,87	62,44
Cortesia	60	10,81	68,95
Higiene	86	15,5	62,45
Confiabilidade da Viagem	41	7,39	68,15
Pontualidade	98	17,66	62,33
Regularidade	54	9,73	59,47
Segurança	46	8,29	66,90
Modicidade Tarifária	37	6,67	60,62
Atualidade dos Veículos	5	0,9	61,19
TOTAL	555	100	
IGS	63,92		

Nº de entrevistas realizadas: 219

EXPRESSO METROPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.



EXPRESSO METROPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	219

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

Rotas de Viação do Triângulo LTDA

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	51
Feminino	49
Nº de entrevistas realizadas:	450

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	29
De 26 a 35 anos	21
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	36,25
Nº de entrevistas realizadas:	450

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	39
Superior Incompleto	20
Superior Completo	19
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	450

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	31
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	32
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	20
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	450

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	23
Estudo	7
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	33
Lazer/turismo	13
Compras	8
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	450

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	39
Diária	6
Semanal	2
Quinzenal	1
Mensal	9
Trimestral	6
Semestral	4
Anual	29
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	450

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	450

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	45
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	25
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	20

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

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

TOTAL BRASIL: ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA

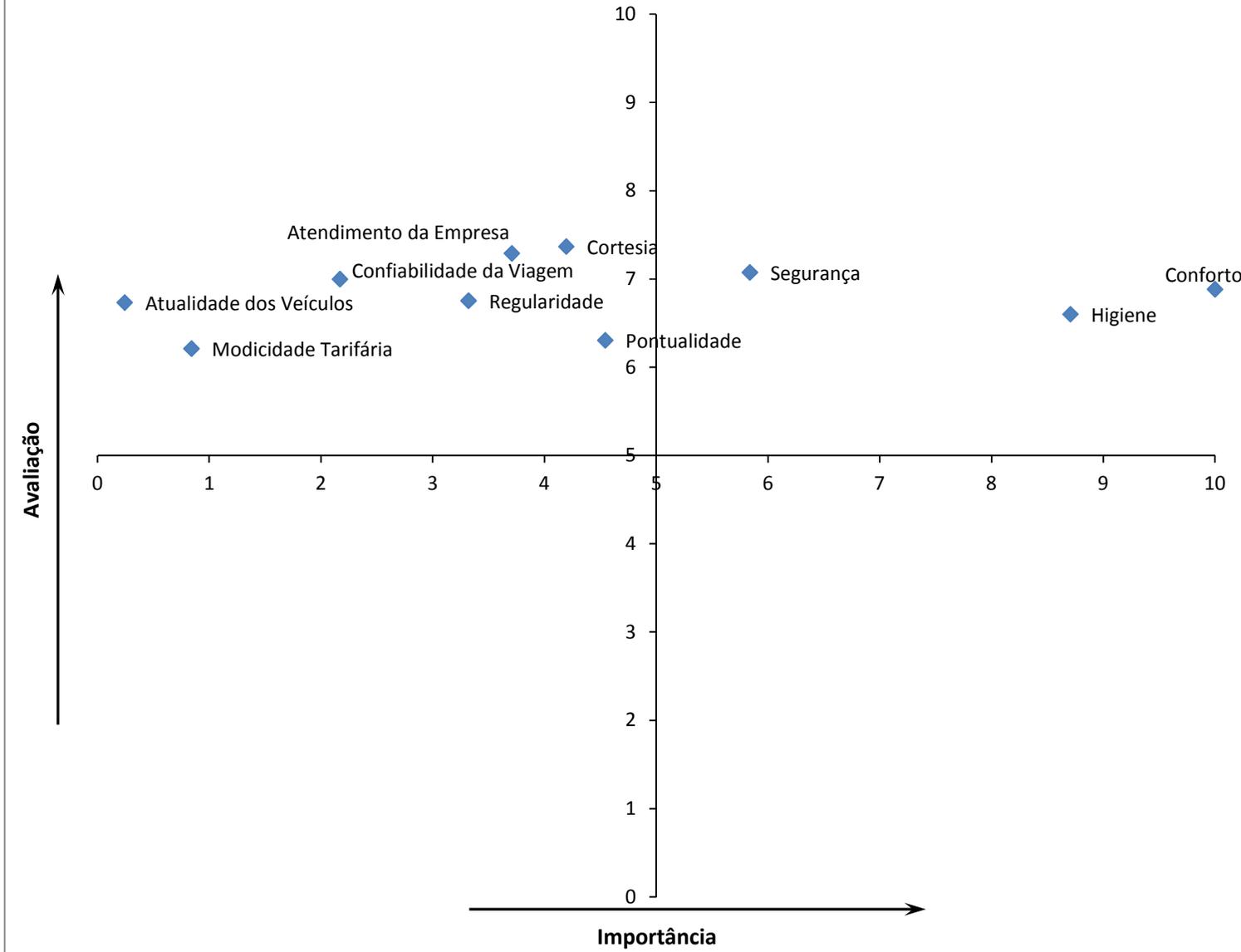
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,09	72,91
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,88	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,82	68,82
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,66	73,66
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,91	65,99
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,06	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,54	69,99
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,44	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,06	63,06
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,54	67,54
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,32	70,74
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,11	62,11
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,32	67,32
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,92	62,93
	Tempo das paradas	63,03	
	Segurança	68,88	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,29	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,97	
	Preço dos produtos e serviços	53,18	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,35	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,71	64,29
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,12	
	Serviço de informação e sinalização	67,56	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,89	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,24	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,22	

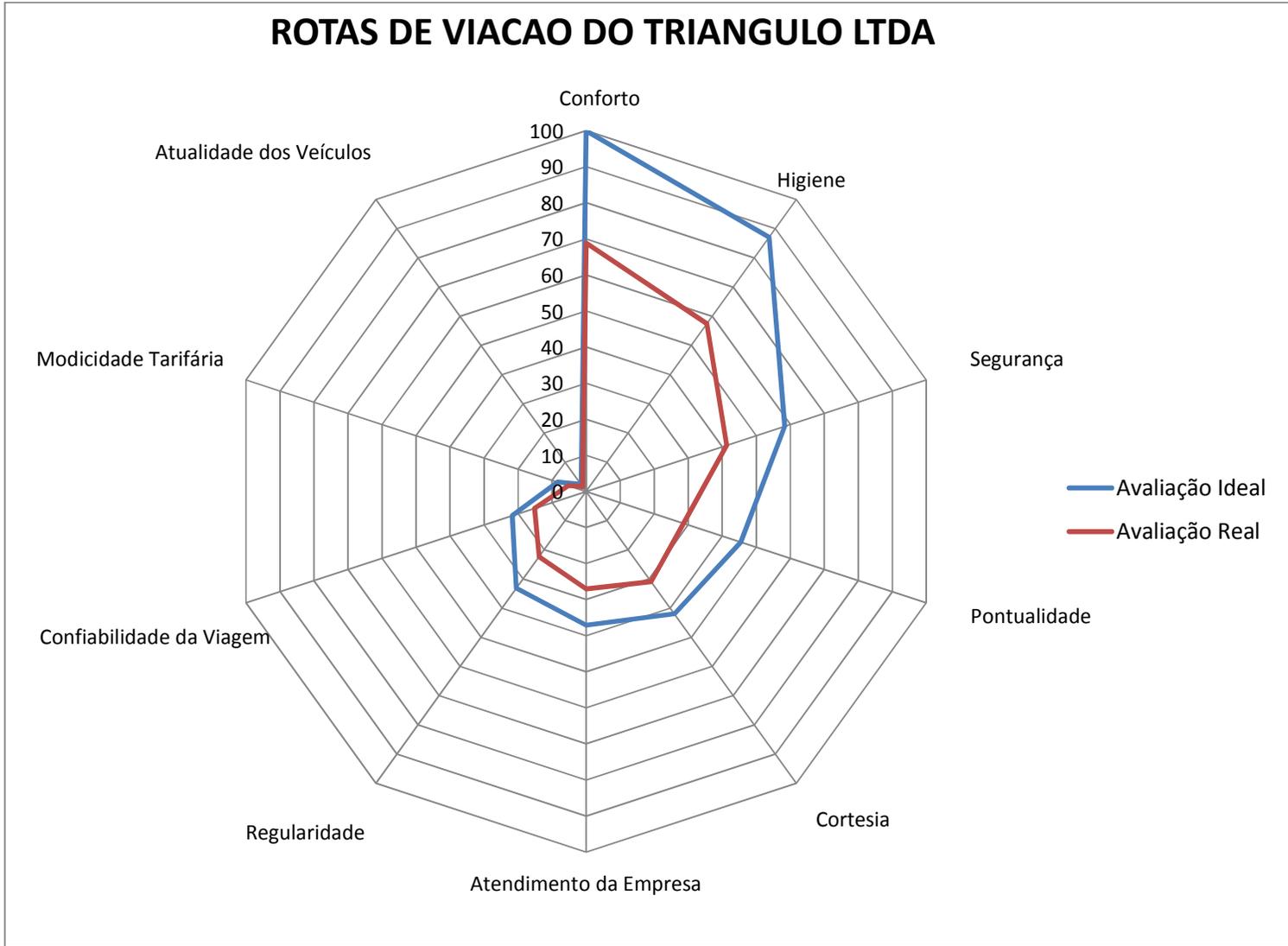
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	106	8,51	72,91
Conforto	286	22,95	68,82
Cortesia	120	9,63	73,66
Higiene	249	19,98	65,99
Confiabilidade da Viagem	62	4,98	69,99
Pontualidade	130	10,43	63,06
Regularidade	95	7,62	67,54
Segurança	167	13,4	70,74
Modicidade Tarifária	24	1,93	62,11
Atualidade dos Veículos	7	0,56	67,32
TOTAL	1246	100	
IGS	68,55		

Nº de entrevistas realizadas: 450

ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA



ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO 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	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	450

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	10
Boa	56
Regular	21
Ruim	10
Péssima	3
NR	0
Nº de entrevistas realizadas:	39

SÃO PAULO: ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA

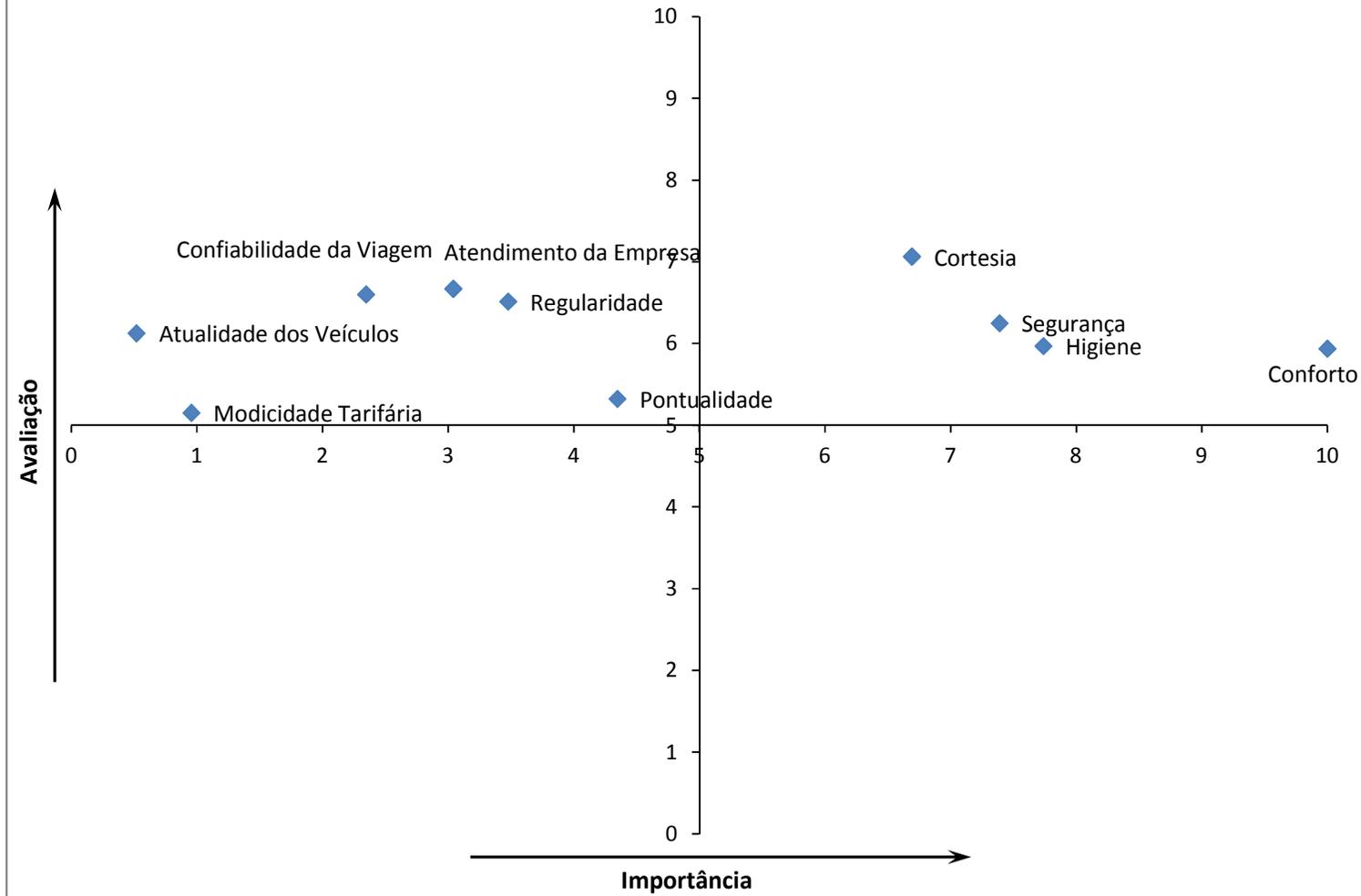
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,86	66,70
	Facilidade para a troca de bilhetes	63,28	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,95	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	59,38	59,38
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,63	70,63
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,46	59,70
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	61,94	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,95	65,99
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,03	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	53,23	53,23
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	65,13	65,13
Segurança	Segurança com relação a assaltos	62,37	62,47
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	62,56	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	51,53	51,53
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,25	61,25
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	58,13	58,18
	Tempo das paradas	55,38	
	Segurança	63,75	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,38	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,13	
	Preço dos produtos e serviços	48,99	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,63	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	62	58,80
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,32	
	Serviço de informação e sinalização	62,69	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,34	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	49,75	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,69	

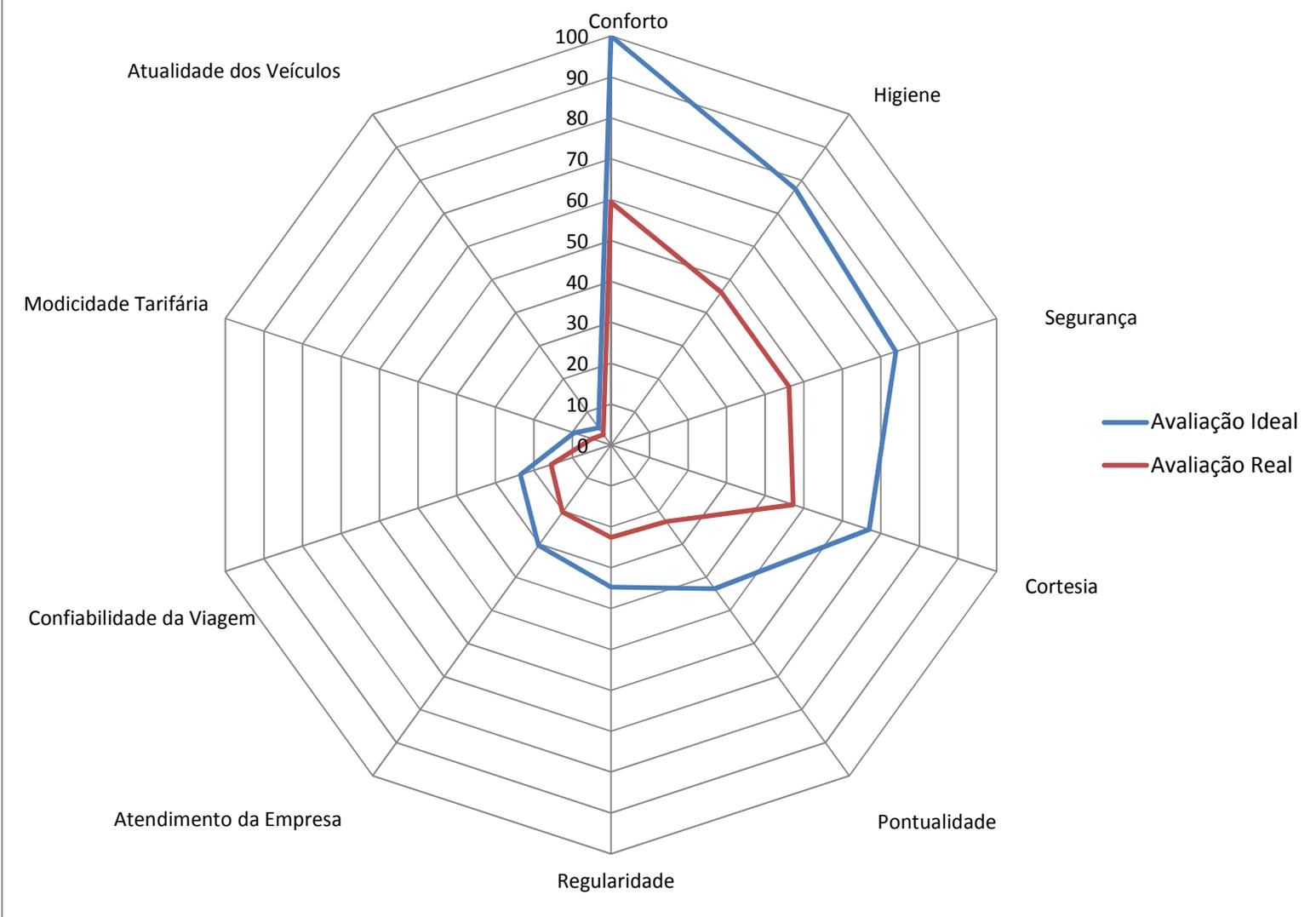
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	35	6,54	66,70
Conforto	115	21,5	59,38
Cortesia	77	14,39	70,63
Higiene	89	16,64	59,70
Confiabilidade da Viagem	27	5,05	65,99
Pontualidade	50	9,35	53,23
Regularidade	40	7,48	65,13
Segurança	85	15,89	62,47
Modicidade Tarifária	11	2,06	51,53
Atualidade dos Veículos	6	1,12	61,25
TOTAL	535	100	
IGS	62,07		

Nº de entrevistas realizada: 201

ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA



ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA



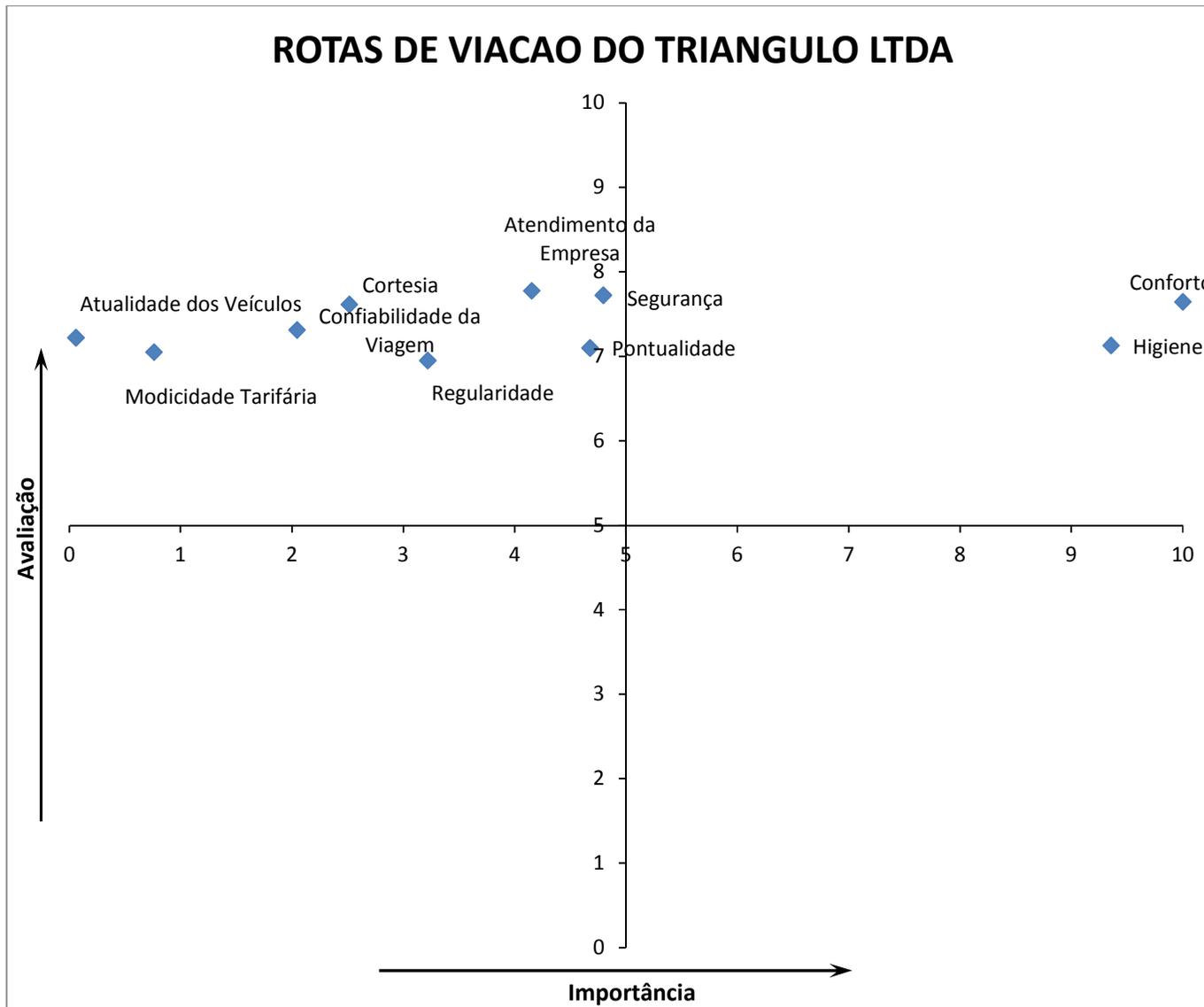
GOIAS/DF: ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	83,13	77,74
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,19	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,91	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,41	76,41
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,11	76,11
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,5	71,25
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,99	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,61	73,10
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,58	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,98	70,98
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,48	69,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,53	77,20
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,87	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,46	70,46
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,19	72,19
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,19	66,77
	Tempo das paradas	69,18	
	Segurança	72,99	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,25	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,67	
	Preço dos produtos e serviços	56,61	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,35	

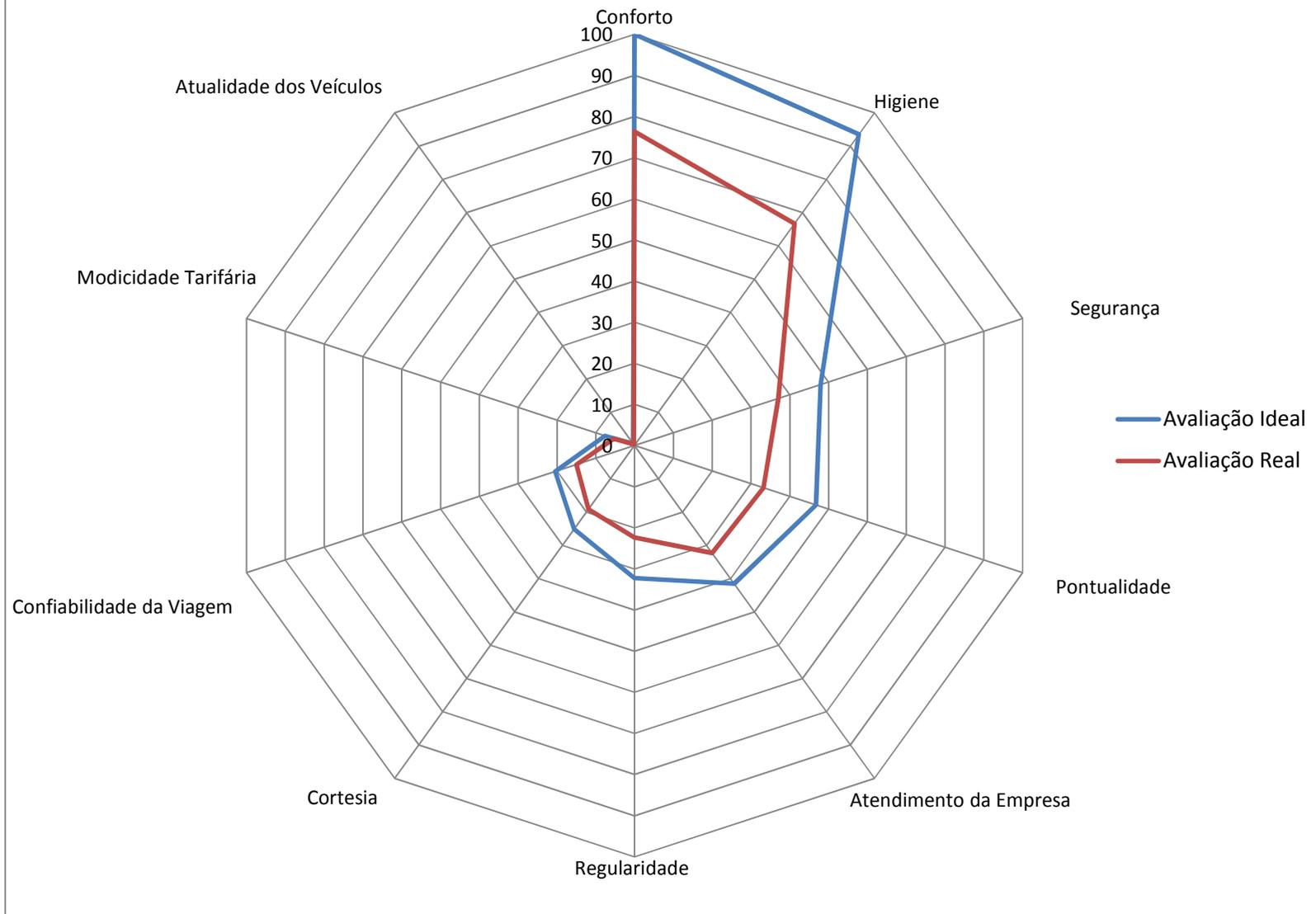
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,29	68,72
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,21	
	Serviço de informação e sinalização	71,49	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,98	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,25	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	68,07	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	71	9,99	77,74
Conforto	171	24,05	76,41
Cortesia	43	6,05	76,11
Higiene	160	22,5	71,25
Confiabilidade da Viagem	35	4,92	73,10
Pontualidade	80	11,25	70,98
Regularidade	55	7,74	69,48
Segurança	82	11,53	77,20
Modicidade Tarifária	13	1,83	70,46
Atualidade dos Veículos	1	0,14	72,19
TOTAL	711	100	
IGS	74,03		

Nº de entrevistas realizada: 249



ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA



TRANSPEN – Transporte Coletivo e Encomendas Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	57
Feminino	43
Nº de entrevistas realizadas:	453

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	22
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	40,51
Nº de entrevistas realizadas:	453

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	6
Superior Completo	18
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	453

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	15
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	26
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	30
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	19
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	453

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	31
Estudo	4
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	39
Lazer/turismo	14
Compras	1
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	453

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	30
Diária	1
Semanal	10
Quinzenal	12
Mensal	19
Trimestral	10
Semestral	10
Anual	7
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	453

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

Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	453

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	73
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	15
Outros descontos ou gratuidades	12
Nº de entrevistas realizadas:	33

TOTAL BRASIL: TRANSPEN – TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA

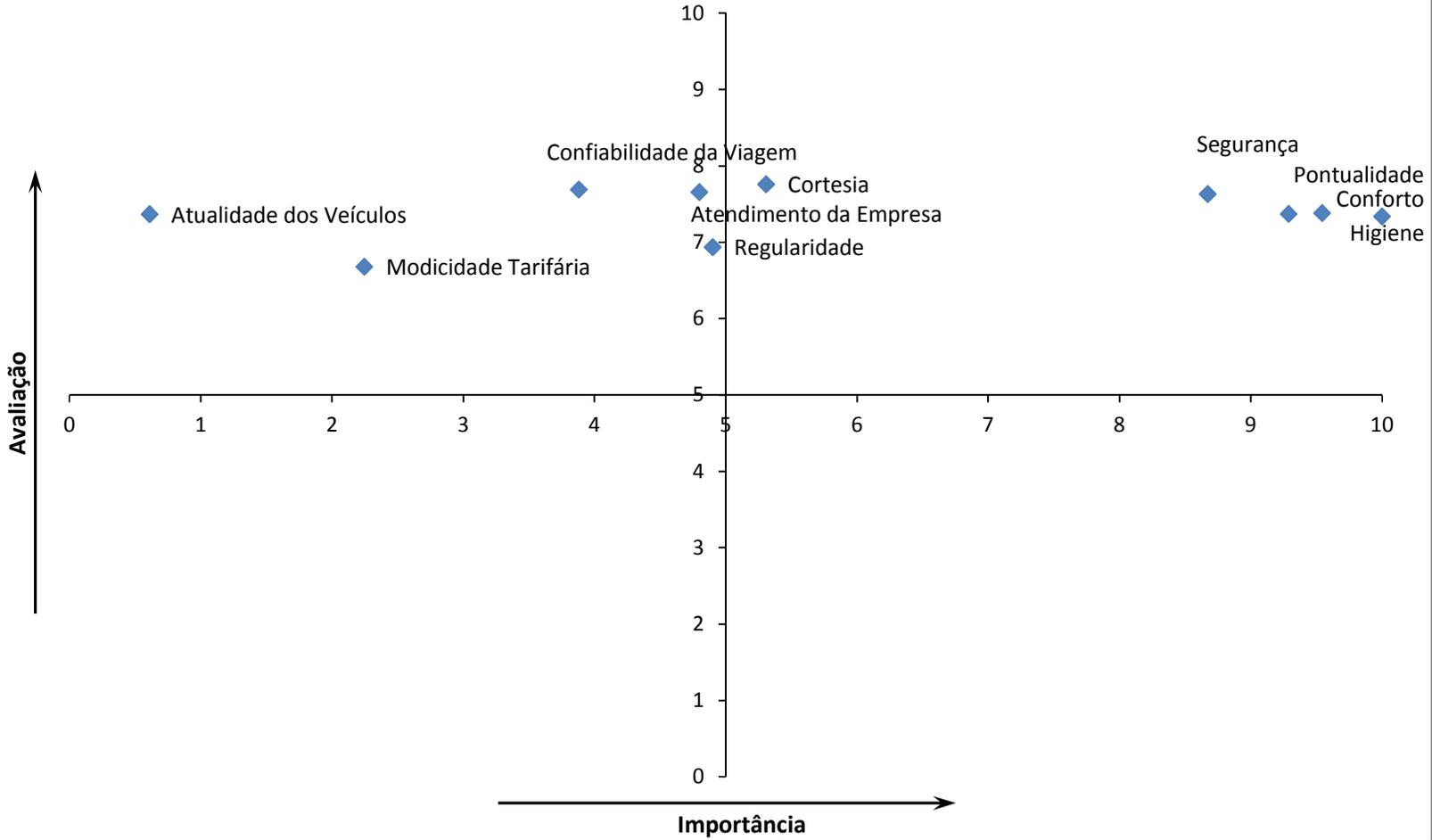
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,99	76,57
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,03	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,84	73,84
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,6	77,6
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	72,93	73,72
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,16	76,91
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,66	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,4	73,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,36	69,36
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,94	76,30
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,66	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,81	66,81
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,68	73,68
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,9	69,64
	Tempo das paradas	70,68	
	Segurança	70,24	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,08	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,18	
	Preço dos produtos e serviços	66,82	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,9	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,07	71,51
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,63	
	Serviço de informação e sinalização	71,41	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,06	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,28	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,63	

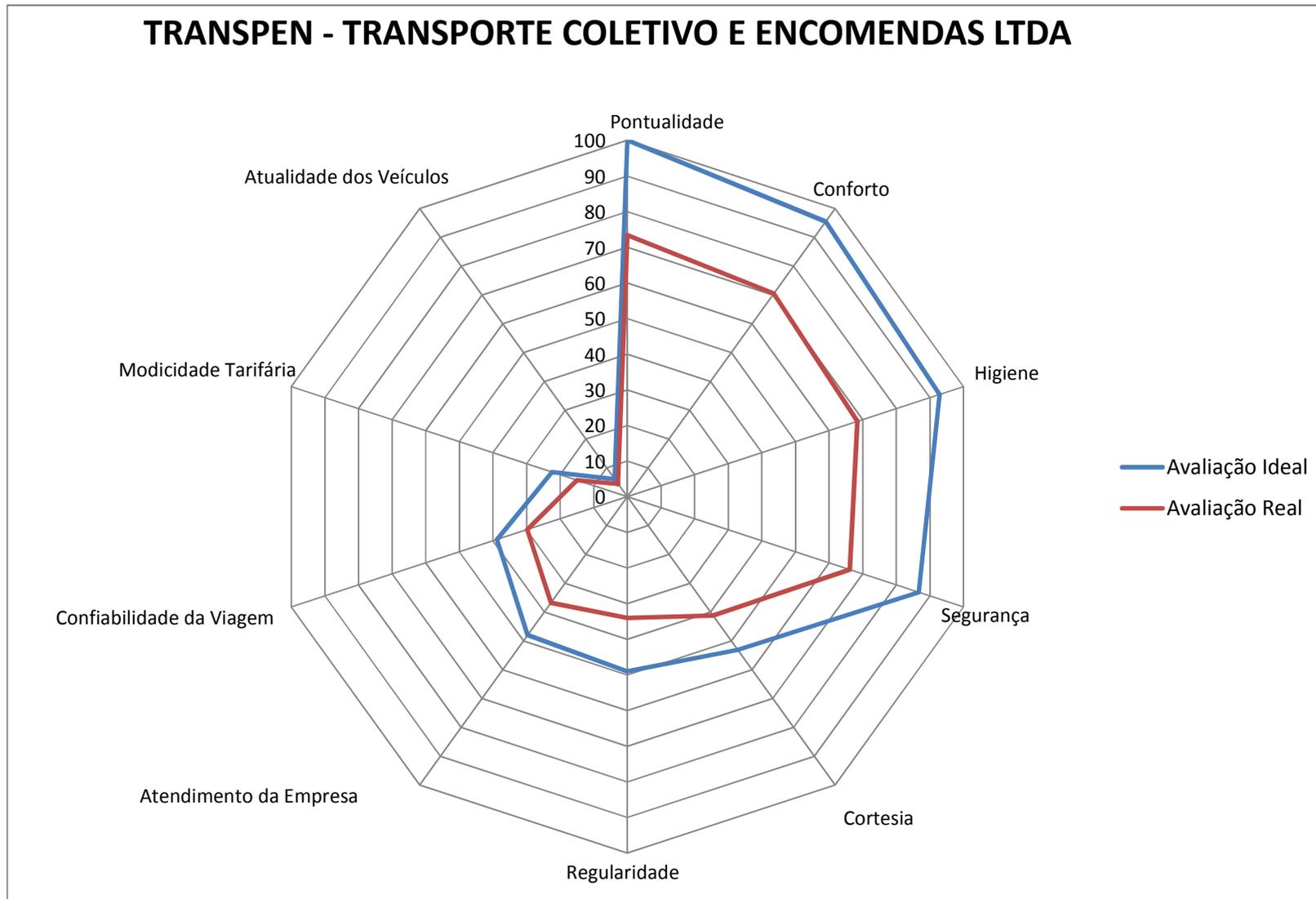
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	94	8,1	76,57
Conforto	187	16,11	73,84
Cortesia	104	8,96	77,60
Higiene	182	15,68	73,72
Confiabilidade da Viagem	76	6,55	76,91
Pontualidade	196	16,88	73,40
Regularidade	96	8,27	69,36
Segurança	170	14,64	76,30
Modicidade Tarifária	44	3,79	66,81
Atualidade dos Veículos	12	1,03	73,68
TOTAL	1161	100	
IGS	74,23		

Nº de entrevistas realizadas: 453

TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA



TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	453

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	18
Boa	35
Regular	18
Ruim	18
Péssima	12
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	17

SÃO PAULO: TRANSPEN – TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA

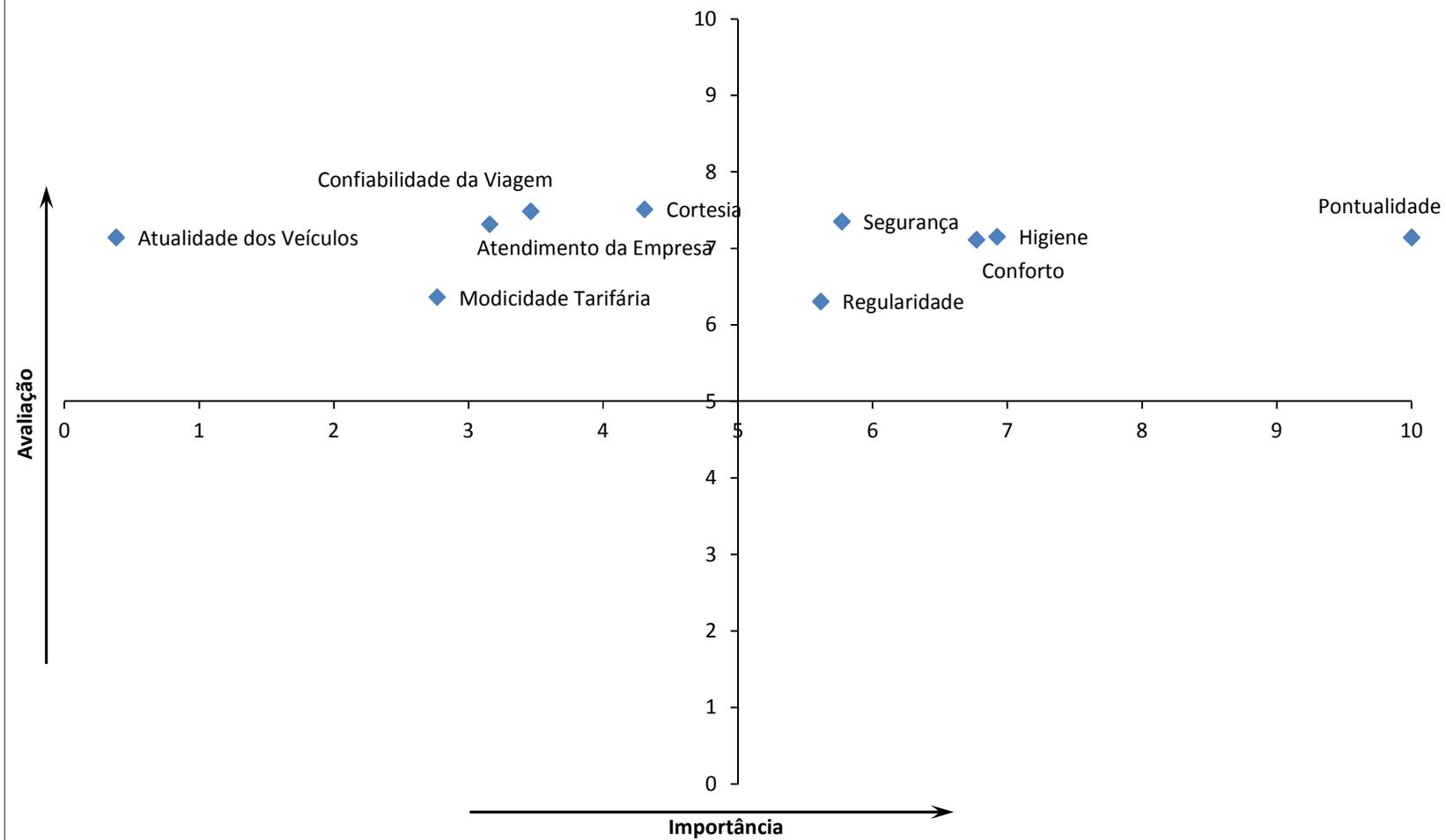
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,55	73,15
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,27	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,64	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,12	71,12
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,1	75,1
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	71,15	71,52
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,89	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,71	74,86
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,41	71,41
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,04	63,04
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,74	73,50
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,25	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,62	63,62
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,41	71,41
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,98	64,66
	Tempo das paradas	65,58	
	Segurança	64,78	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,97	
	Preço dos produtos e serviços	61,31	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,08	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,09	68,10
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,09	
	Serviço de informação e sinalização	69,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,73	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,53	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,9	

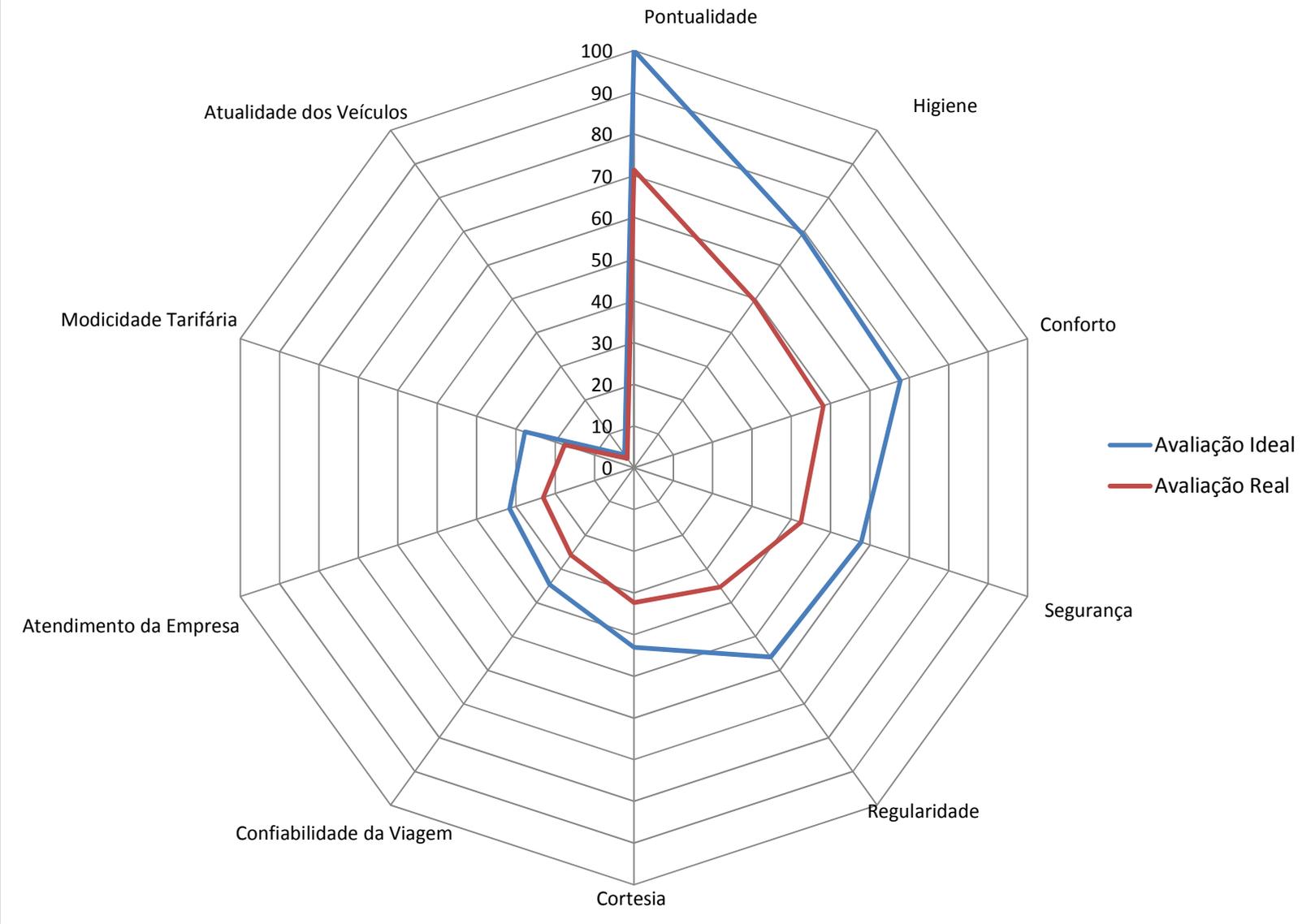
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	41	6,42	73,15
Conforto	88	13,77	71,12
Cortesia	56	8,76	75,10
Higiene	90	14,08	71,52
Confiabilidade da Viagem	45	7,04	74,86
Pontualidade	130	20,34	71,41
Regularidade	73	11,42	63,04
Segurança	75	11,74	73,50
Modicidade Tarifária	36	5,63	63,62
Atualidade dos Veículos	5	0,78	71,41
TOTAL	639	100	
IGS	70,91		

Nº de entrevistas realizadas: 258

TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA



TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA



PARANA: TRANSPEN – TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA

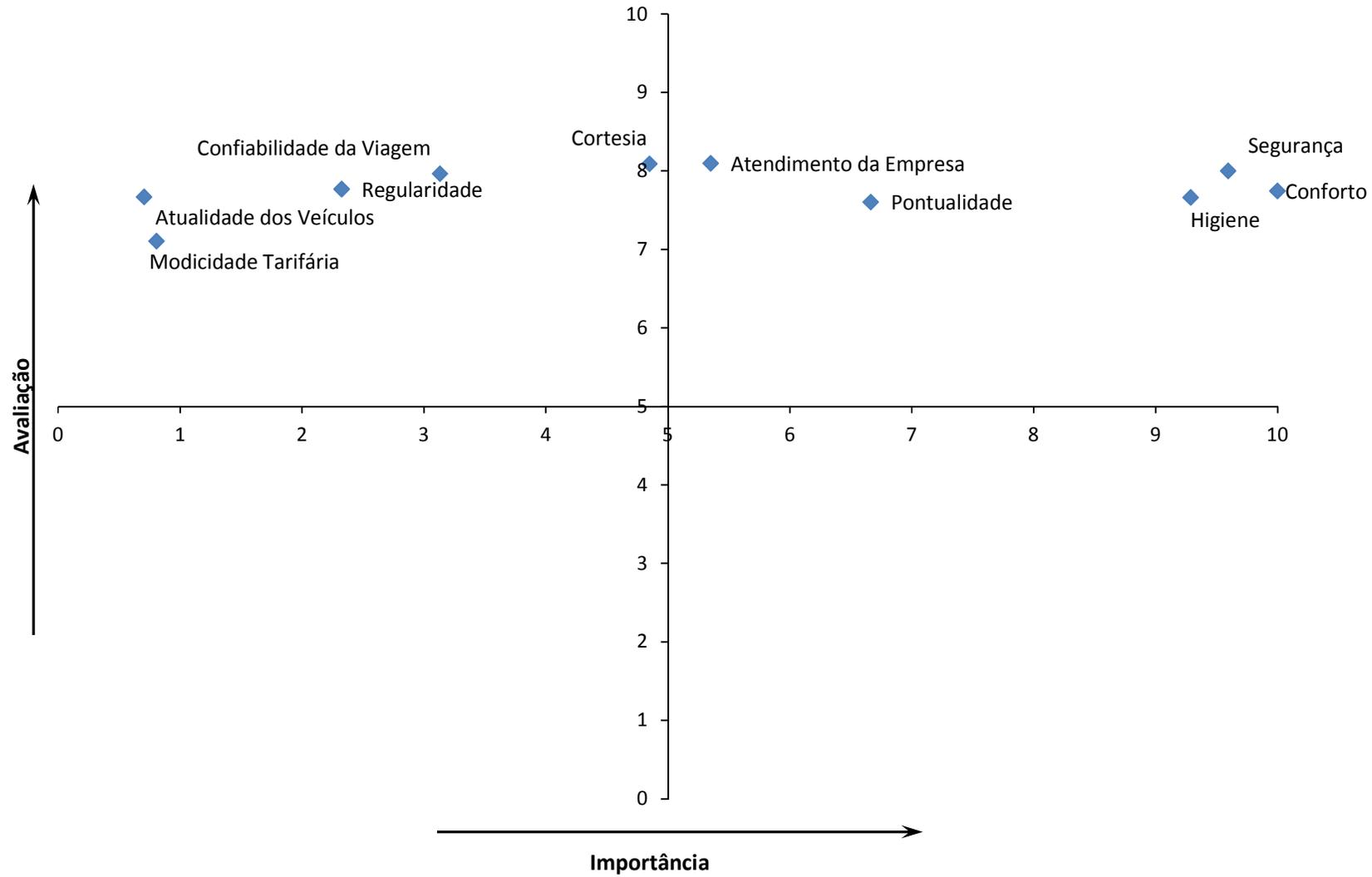
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,54	80,94
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,03	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,26	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,44	77,44
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,9	80,9
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,26	76,61
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	77,95	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	80,41	79,63
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,85	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,03	76,03
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,69	77,69
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,85	80,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,03	71,03
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,67	76,67
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,29	76,11
	Tempo das paradas	77,32	
	Segurança	77,32	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,45	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,64	
	Preço dos produtos e serviços	73,97	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,16	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,33	76,01
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,31	
	Serviço de informação e sinalização	74,23	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,13	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,49	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,54	

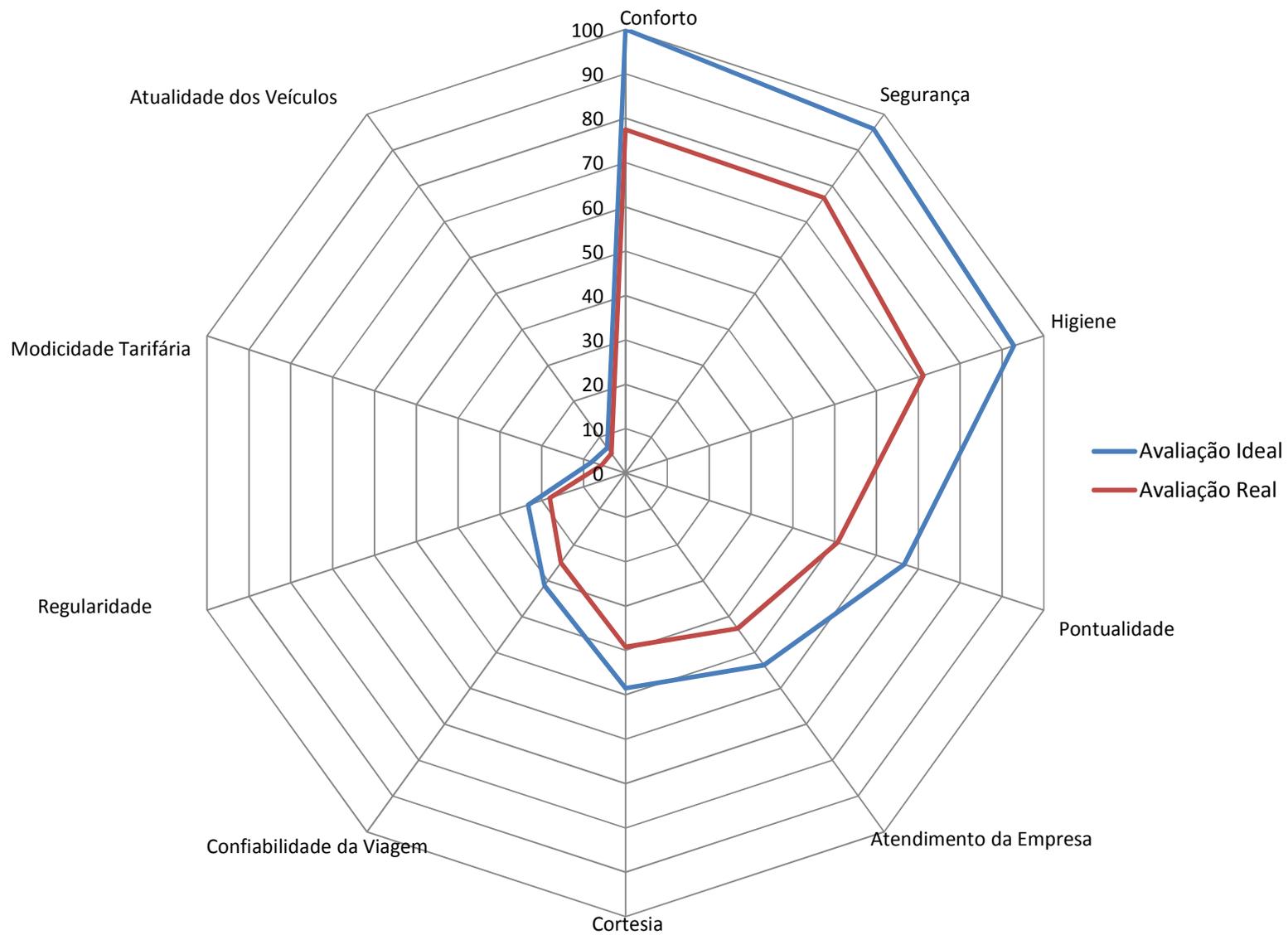
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	53	10,15	80,94
Conforto	99	18,97	77,44
Cortesia	48	9,2	80,90
Higiene	92	17,62	76,61
Confiabilidade da Viagem	31	5,94	79,63
Pontualidade	66	12,64	76,03
Regularidade	23	4,41	77,69
Segurança	95	18,2	80,00
Modicidade Tarifária	8	1,53	71,03
Atualidade dos Veículos	7	1,34	76,67
TOTAL	522	100	
IGS	78,29		

Nº de entrevistas realizadas: 195

TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA



TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA



Viação Garcia Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	454

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	38,98
Nº de entrevistas realizadas:	454

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	47
Superior Incompleto	6
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	454

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	14
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	42
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	25
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	454

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	3
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	35
Lazer/turismo	35
Compras	2
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	454

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	60
Diária	0
Semanal	6
Quinzenal	9
Mensal	7
Trimestral	7
Semestral	7
Anual	4
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	454

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

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	454

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

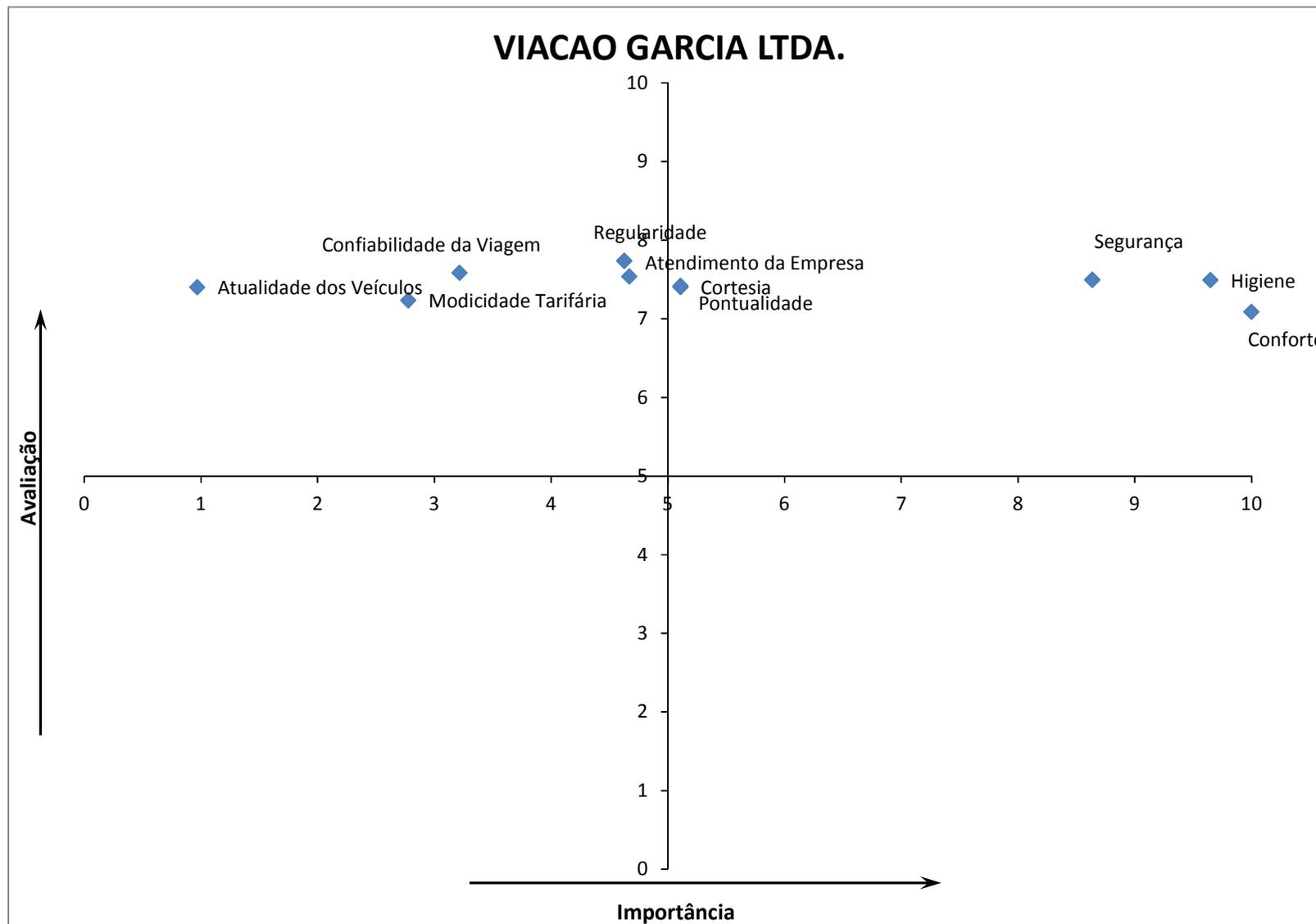
TOTAL BRASIL: VIAÇÃO GARCIA LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,75	75,39
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,05	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,37	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,87	70,87
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,06	74,06
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74,94	74,92
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,89	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,94	75,83
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,71	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,17	74,17
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,37	77,37
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,84	74,97
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,1	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,36	72,36
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,01	74,01
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,23	73,48
	Tempo das paradas	74,5	
	Segurança	77,05	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,68	
	Preço dos produtos e serviços	69,06	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,11	

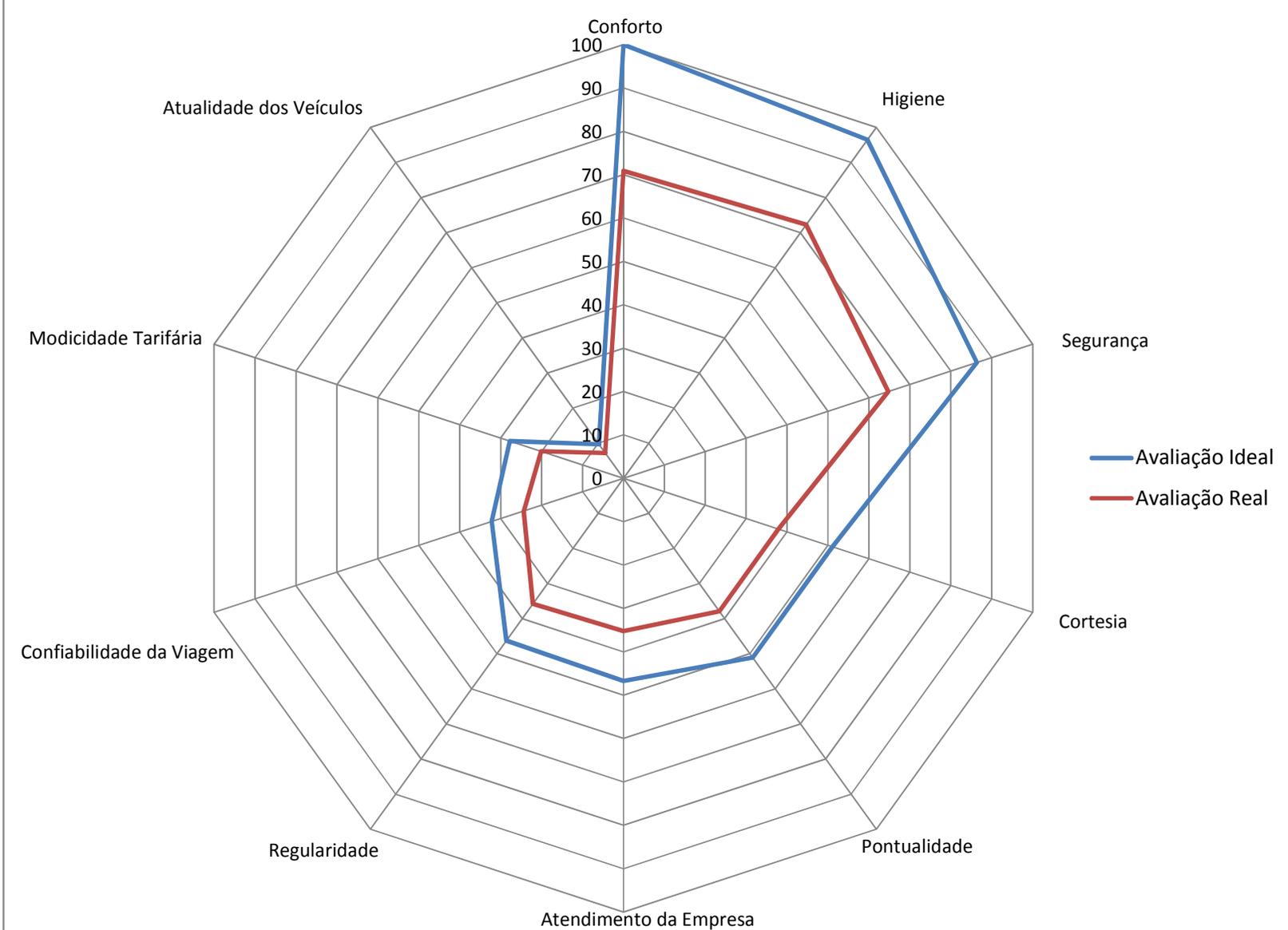
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,69	73,04
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,56	
	Serviço de informação e sinalização	75,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,06	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,46	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,62	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	106	8,53	75,39
Conforto	227	18,26	70,87
Cortesia	116	9,33	74,06
Higiene	219	17,62	74,92
Confiabilidade da Viagem	73	5,87	75,83
Pontualidade	116	9,33	74,17
Regularidade	105	8,45	77,37
Segurança	196	15,77	74,97
Modicidade Tarifária	63	5,07	72,36
Atualidade dos Veículos	22	1,77	74,01
TOTAL	1243	100	
IGS		74,19	

Nº de entrevistas realizadas : 454



VIACAO GARCIA LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	454

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

Ótimo	17
Boa	50
Regular	33
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

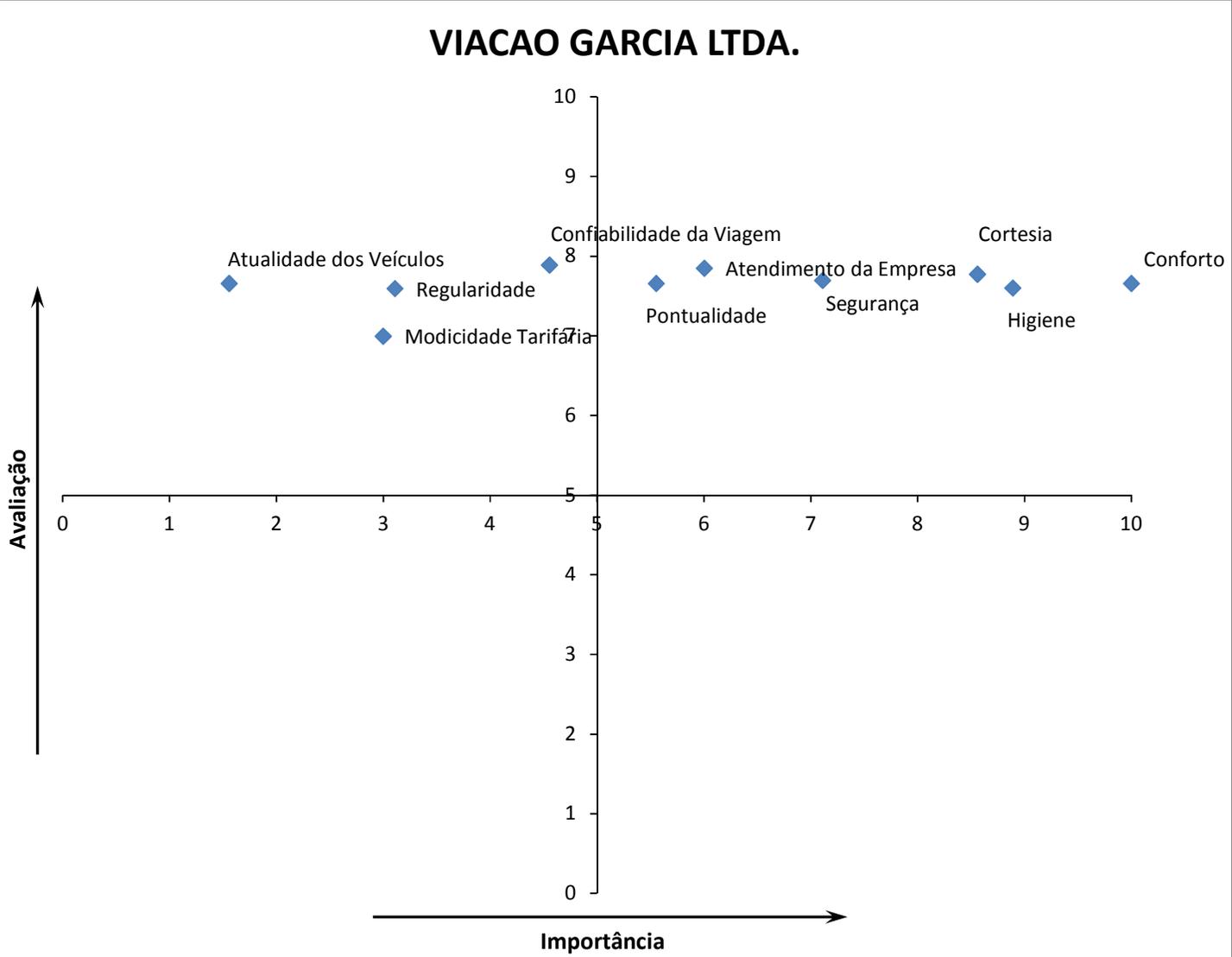
SÃO PAULO: VIAÇÃO GARCIA LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,81	78,45
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,72	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,53	76,53
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,68	77,68
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,64	75,96
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,28	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,66	78,86
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,06	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,53	76,53
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,89	75,89
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,28	76,92
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,55	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,9	69,9
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,53	76,53
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,71	71,64
	Tempo das paradas	74,36	
	Segurança	76,42	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,21	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,1	
	Preço dos produtos e serviços	66,11	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,38	

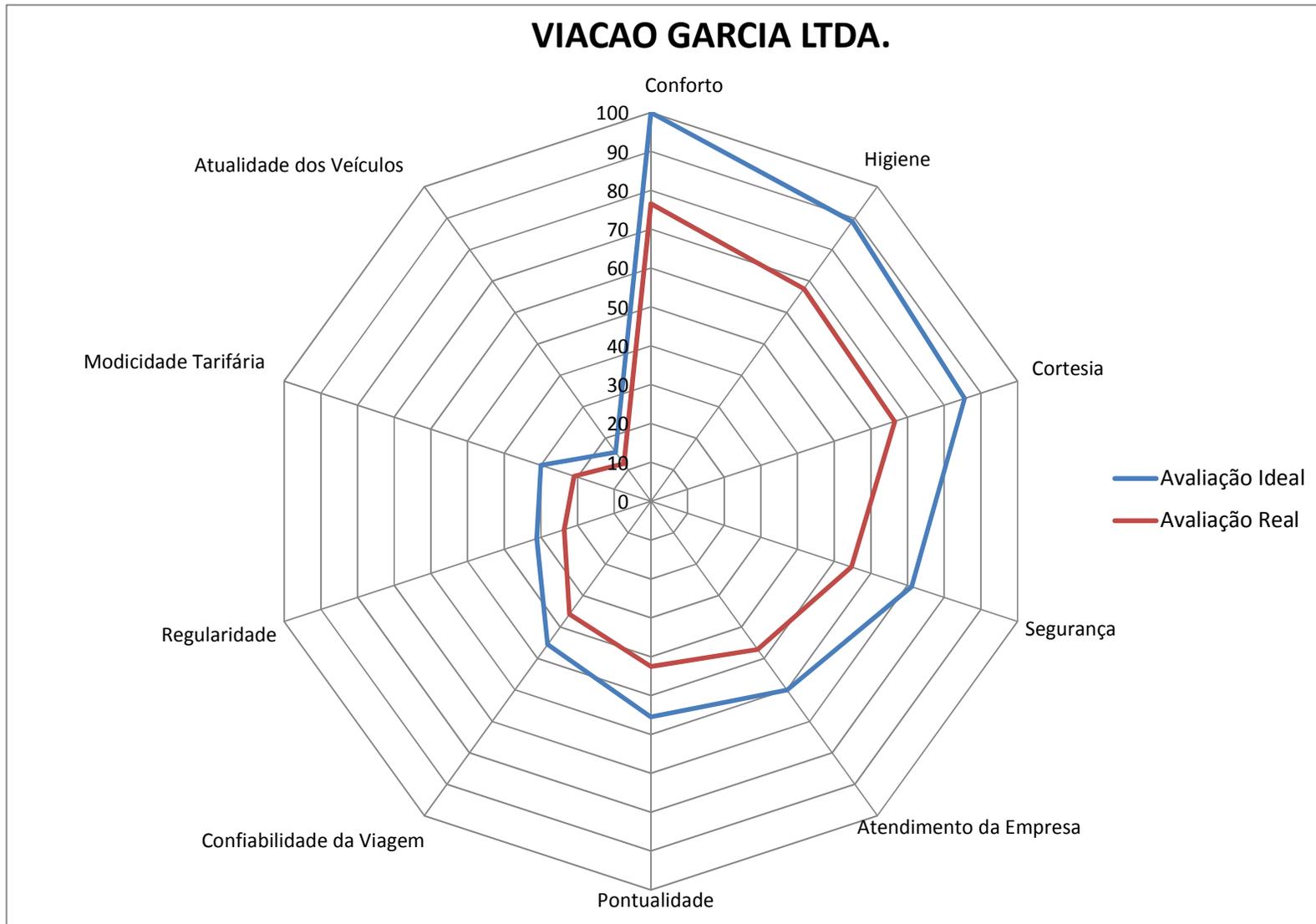
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75	71,53
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,28	
	Serviço de informação e sinalização	75,13	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,85	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,08	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,82	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	54	10,29	78,45
Conforto	90	17,14	76,53
Cortesia	77	14,67	77,68
Higiene	80	15,24	75,96
Confiabilidade da Viagem	41	7,81	78,86
Pontualidade	50	9,52	76,53
Regularidade	28	5,33	75,89
Segurança	64	12,19	76,92
Modicidade Tarifária	27	5,14	69,90
Atualidade dos Veículos	14	2,67	76,53
TOTAL	525	100	
IGS	76,66		

Nº de entrevistas realizadas: 196



VIACAO GARCIA LTDA.



PARANÁ: VIAÇÃO GARCIA LTDA

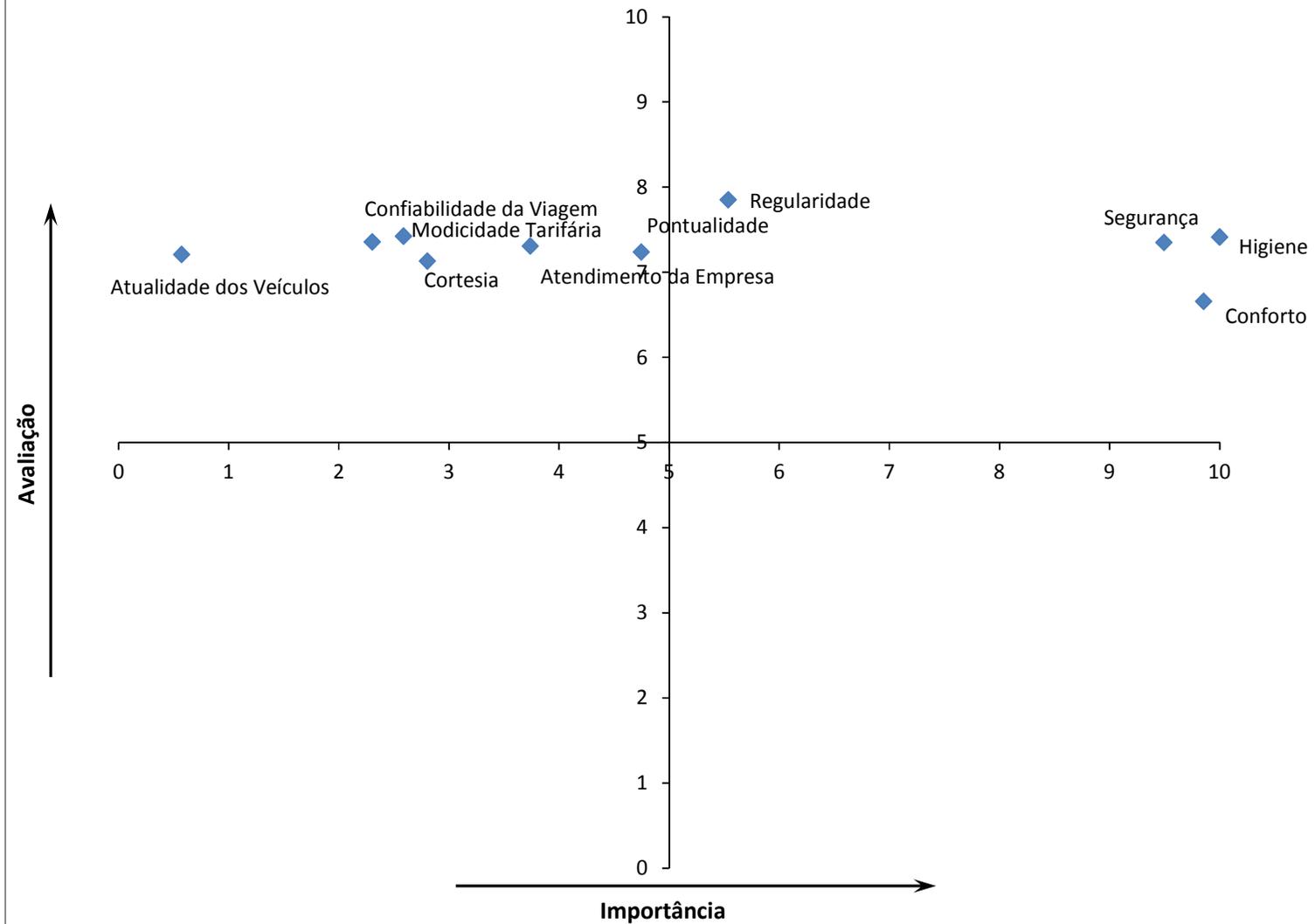
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	67,15	73,07
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,03	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,02	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,57	66,57
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,32	71,32
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74,42	74,13
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,84	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,41	73,55
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,68	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,38	72,38
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,49	78,49
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72	73,50
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,22	74,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,09	72,09
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,87	74,86
	Tempo das paradas	74,61	
	Segurança	77,52	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,97	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,61	
	Preço dos produtos e serviços	71,29	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,9	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,44	74,18
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,03	
	Serviço de informação e sinalização	76,36	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,48	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,52	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,22	

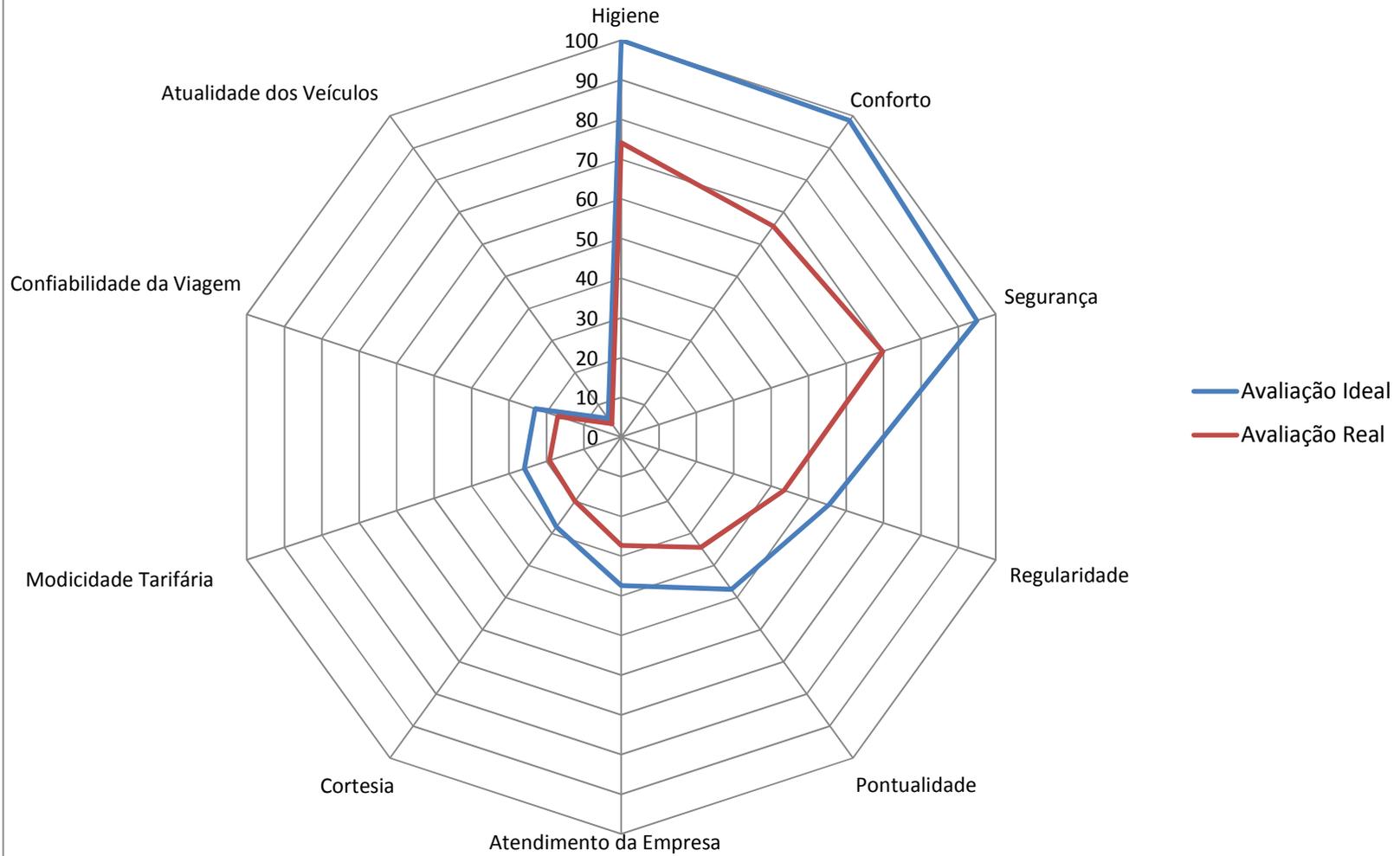
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	52	7,24	73,07
Conforto	137	19,08	66,57
Cortesia	39	5,43	71,32
Higiene	139	19,36	74,13
Confiabilidade da Viagem	32	4,46	73,55
Pontualidade	66	9,19	72,38
Regularidade	77	10,72	78,49
Segurança	132	18,38	73,50
Modicidade Tarifária	36	5,01	74,22
Atualidade dos Veículos	8	1,11	72,09
TOTAL	718	100	
IGS	72,60		

Nº de entrevistas realizadas: 258

VIACAO GARCIA LTDA.



VIACAO GARCIA LTDA.



Viação Nova Integração Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	57
Feminino	43
Nº de entrevistas realizadas:	613

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	18
Mais de 65 anos	12
Média de Idade	43,12
Nº de entrevistas realizadas:	613

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	25
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	23
Superior Incompleto	8
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	613

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	9
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	28
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	30
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	613

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	28
Estudo	4
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	12
Compras	2
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	613

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	46
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	4
Mensal	7
Trimestral	12
Semestral	10
Anual	18
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	613

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

Sim	11
Não	89
Nº de entrevistas realizadas:	613

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	3
Descontos para idosos	52
Outros descontos ou gratuidades	1
Nº de entrevistas realizadas:	70

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

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

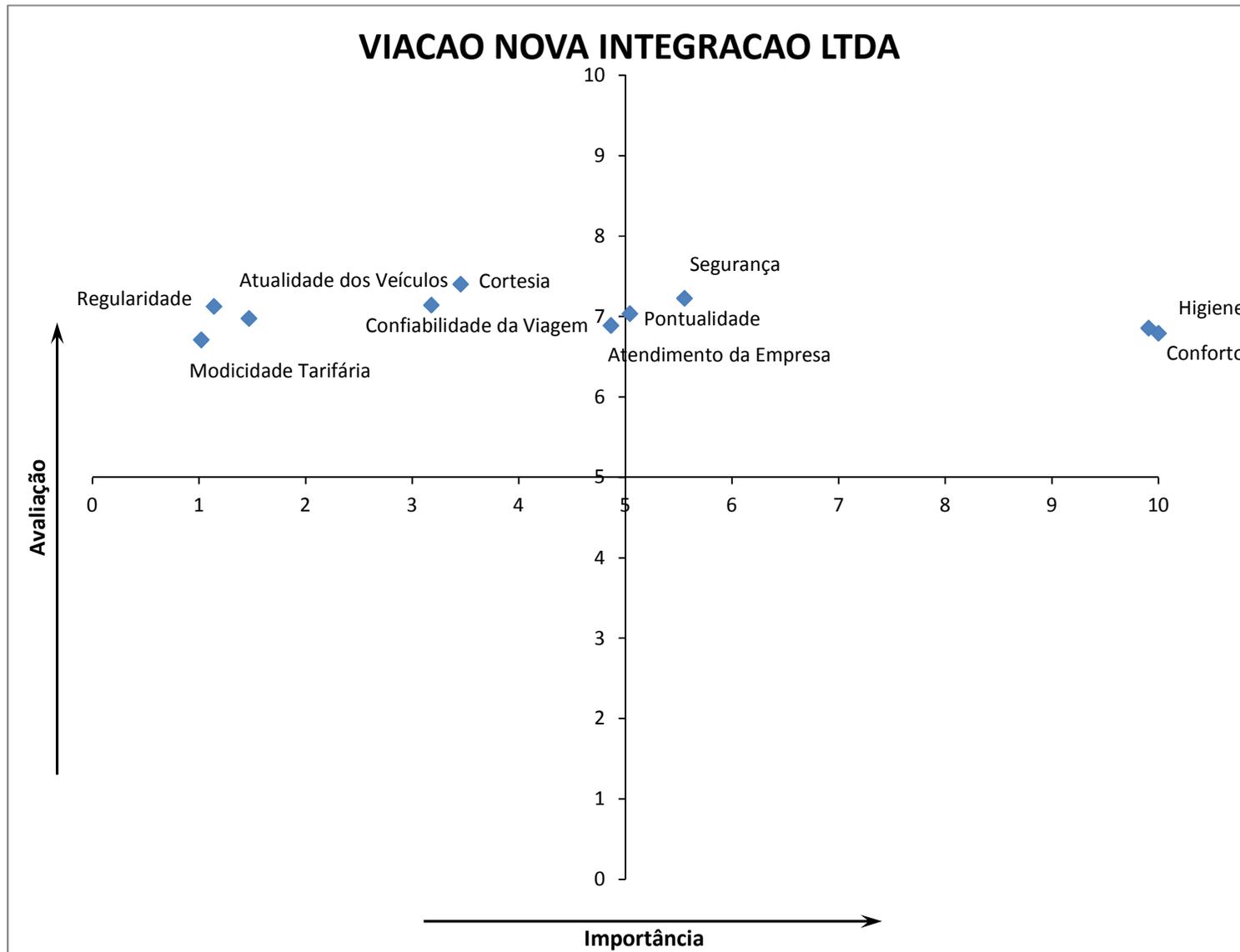
TOTAL BRASIL: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,17	68,86
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,74	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,68	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,55	68,55
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,02	74,02
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,64	67,90
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,16	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,38	71,41
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,43	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,35	70,35
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,25	71,25
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,19	72,26
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,32	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,09	67,09
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,77	69,77
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,85	68,99
	Tempo das paradas	72,39	
	Segurança	71,28	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,42	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,34	
	Preço dos produtos e serviços	61,76	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,16	

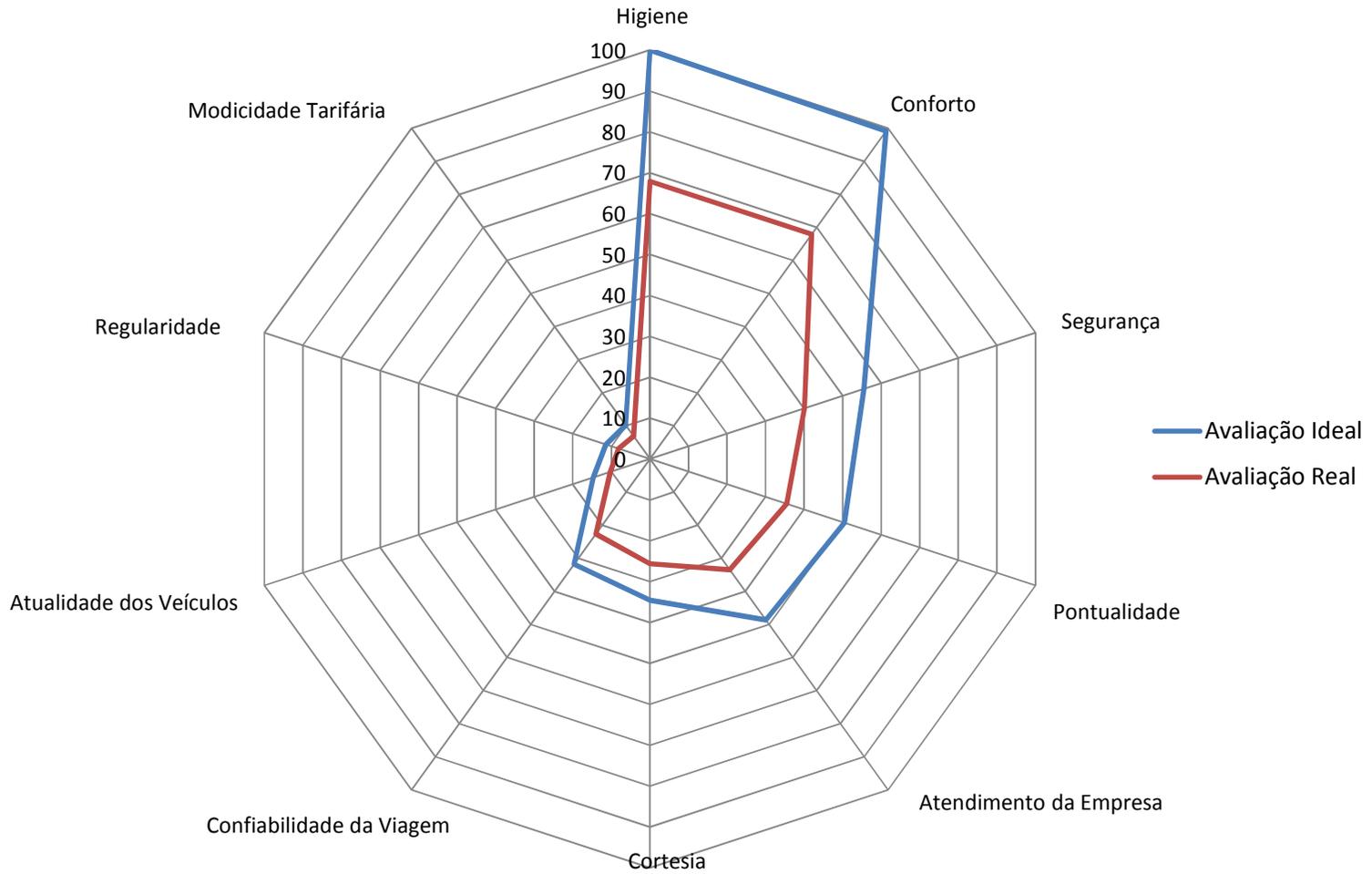
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,94	70,57
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,68	
	Serviço de informação e sinalização	71,49	
	Qualidade dos produtos e serviços	73	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,13	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,18	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	162	10,66	68,86
Conforto	330	21,71	68,55
Cortesia	115	7,57	74,02
Higiene	333	21,91	67,90
Confiabilidade da Viagem	106	6,97	71,41
Pontualidade	168	11,05	70,35
Regularidade	38	2,5	71,25
Segurança	185	12,17	72,26
Modicidade Tarifária	34	2,24	67,09
Atualidade dos Veículos	49	3,22	69,77
TOTAL	1520	100	
IGS	69,78		

Nº de entrevistas realizadas: 613



VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	613

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	8
Boa	46
Regular	31
Ruim	15
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

SÃO PAULO: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA

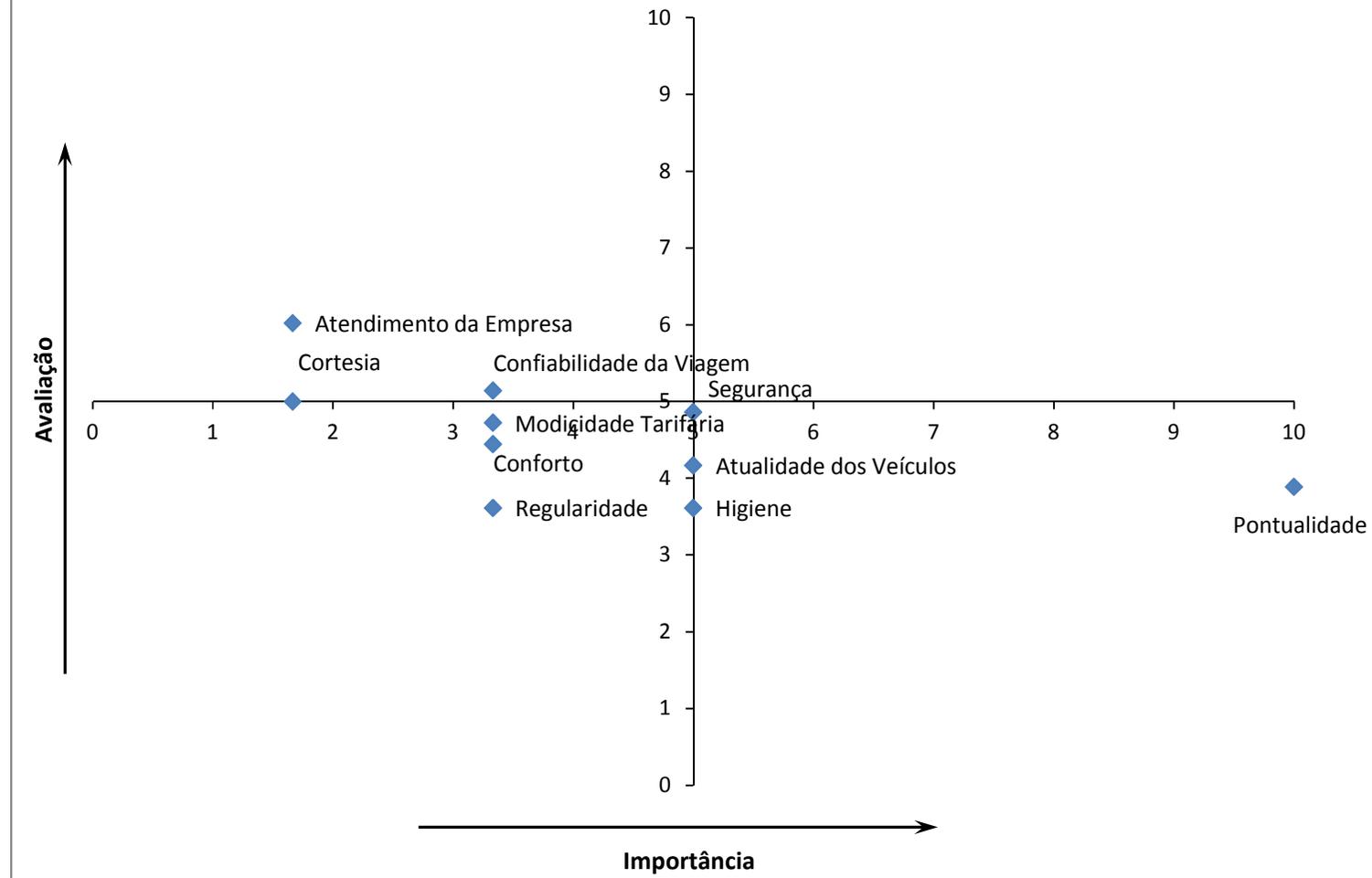
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	66,67	60,19
	Facilidade para a troca de bilhetes	58,33	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	55,56	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	44,44	44,44
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	50	50
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	33,33	36,11
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	38,89	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	47,22	51,39
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	55,56	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	38,89	38,89
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	36,11	36,11
Segurança	Segurança com relação a assaltos	44,44	48,61
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	52,78	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	47,22	47,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	41,67	41,67
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	41,67	42,78
	Tempo das paradas	47,22	
	Segurança	52,78	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	41,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	38,89	
	Preço dos produtos e serviços	36,11	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	44,44	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	38,89	39,35
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	38,89	
	Serviço de informação e sinalização	41,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	38,89	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	38,89	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	38,89	

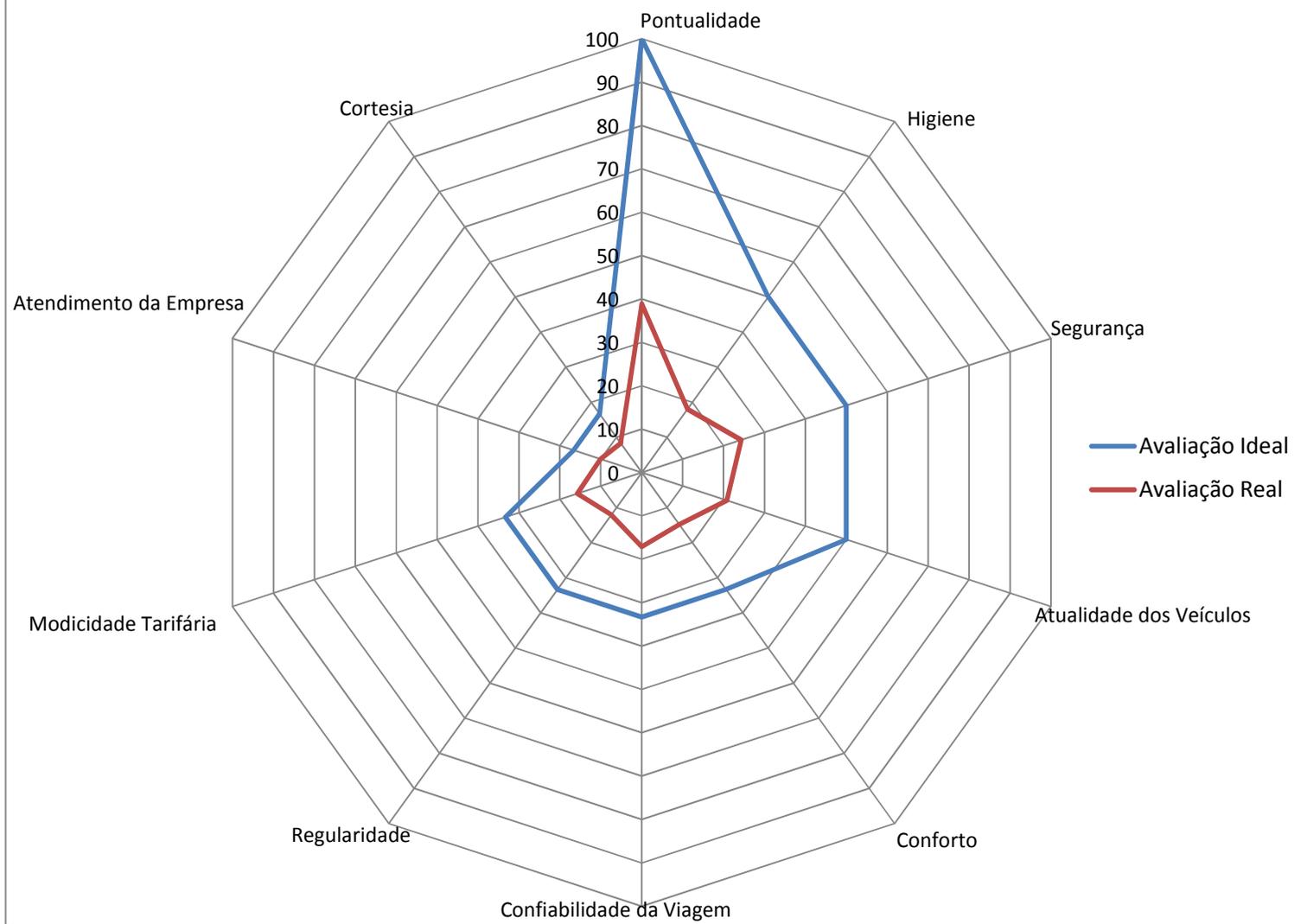
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	4	60,19
Conforto	2	8	44,44
Cortesia	1	4	50,00
Higiene	3	12	36,11
Confiabilidade da Viagem	2	8	51,39
Pontualidade	6	24	38,89
Regularidade	2	8	36,11
Segurança	3	12	48,61
Modicidade Tarifária	2	8	47,22
Atualidade dos Veículos	3	12	41,67
TOTAL	25	100	
IGS	43,24		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 9

VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA



VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA



PARANÁ: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA

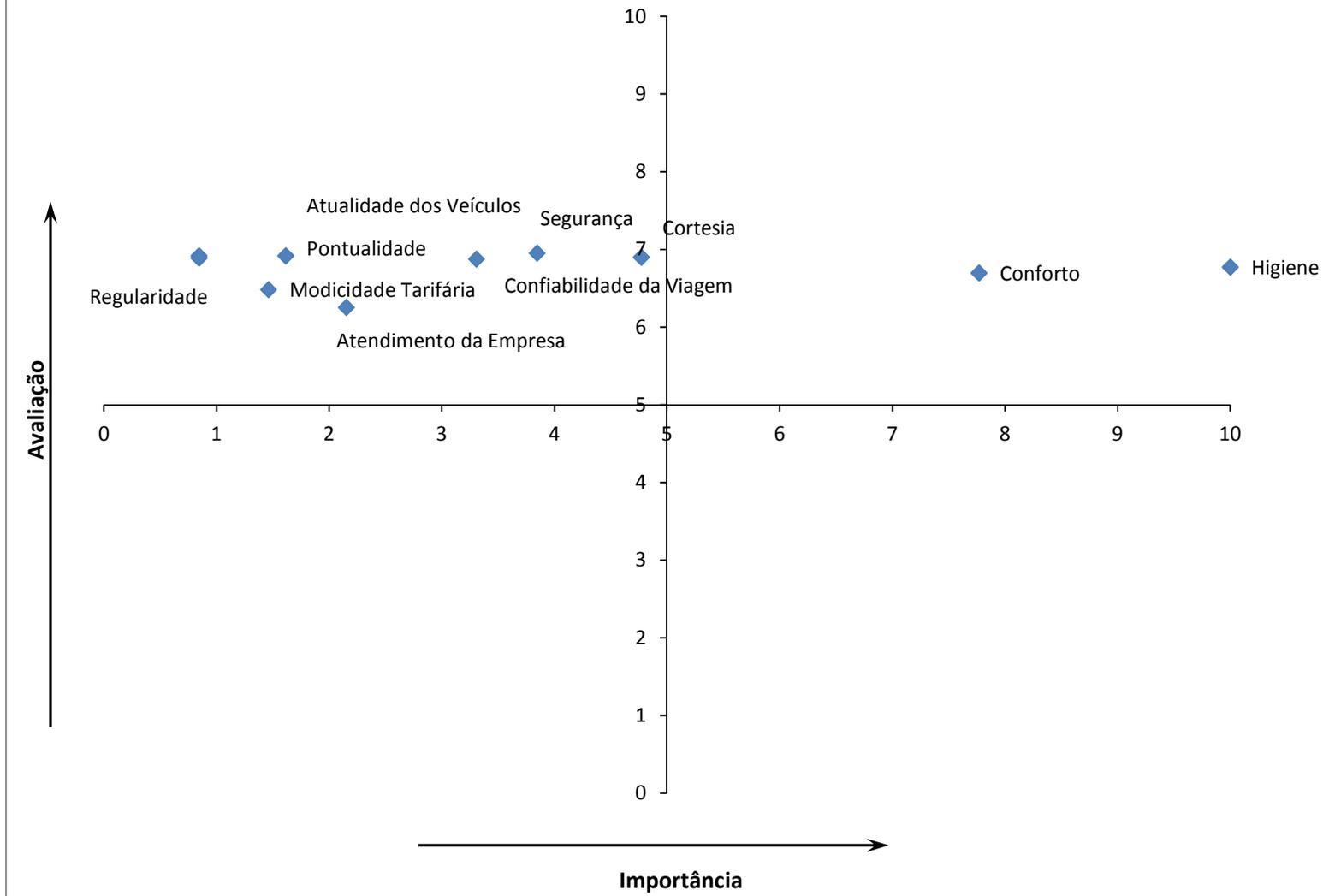
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	54,55	62,56
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,41	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,73	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,96	66,96
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,99	68,99
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,54	67,74
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,93	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,73	68,75
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,77	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,19	69,19
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,19	69,19
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,47	69,53
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,58	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,83	64,83
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,9	68,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,25	70,54
	Tempo das paradas	71,9	
	Segurança	70,64	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,25	
	Qualidade dos produtos e serviços	72	
	Preço dos produtos e serviços	69,38	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,45	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,54	71,75
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,45	
	Serviço de informação e sinalização	70,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,29	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	72,19	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,51	

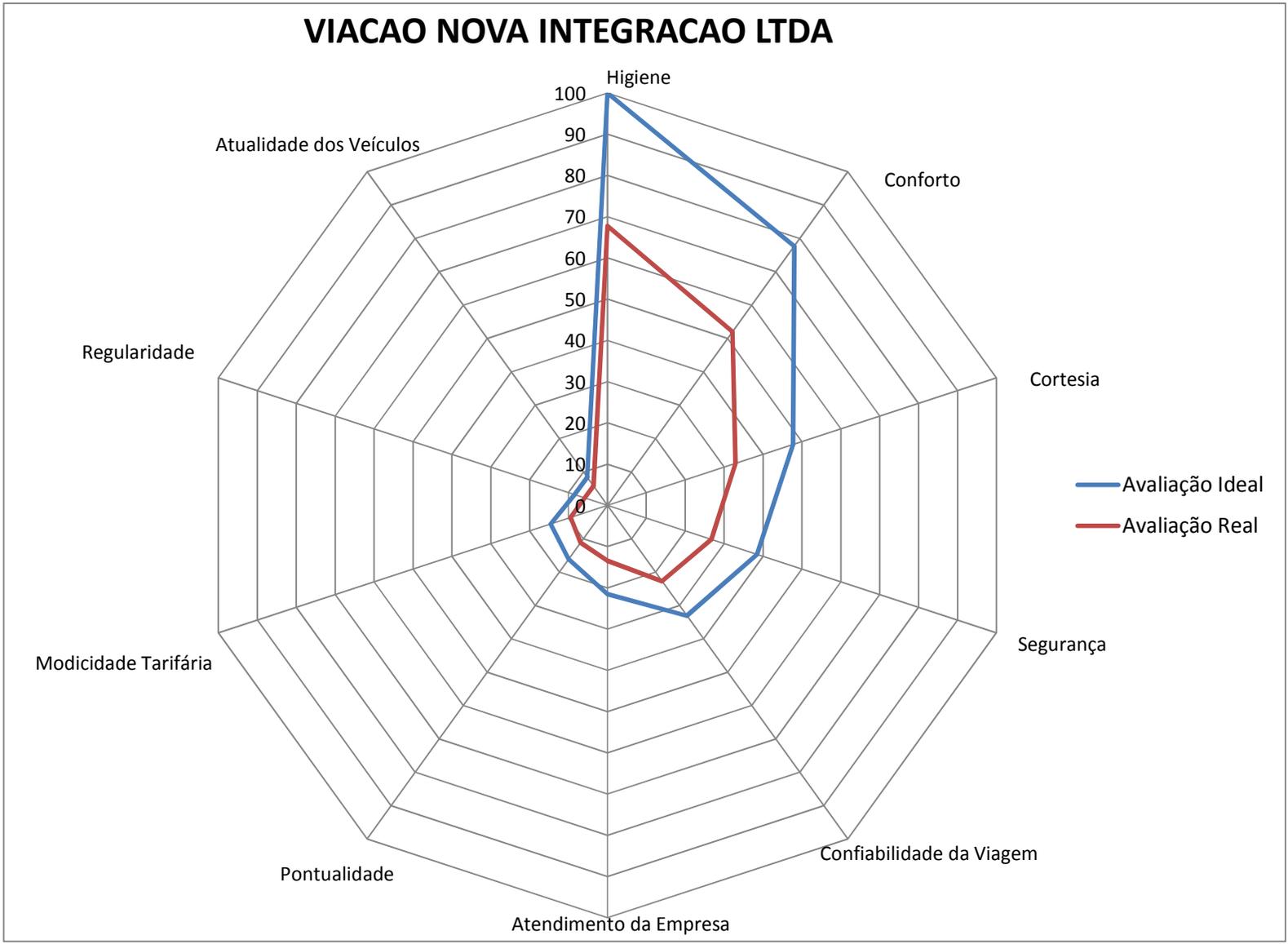
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	5,88	62,56
Conforto	101	21,22	66,96
Cortesia	62	13,03	68,99
Higiene	130	27,31	67,74
Confiabilidade da Viagem	43	9,03	68,75
Pontualidade	21	4,41	69,19
Regularidade	11	2,31	69,19
Segurança	50	10,5	69,53
Modicidade Tarifária	19	3,99	64,83
Atualidade dos Veículos	11	2,31	68,90
TOTAL	476	100	
IGS	67,72		

Nº de entrevistas realizadas: 258

VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA



VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA



MATO GROSSO DO SUL: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA

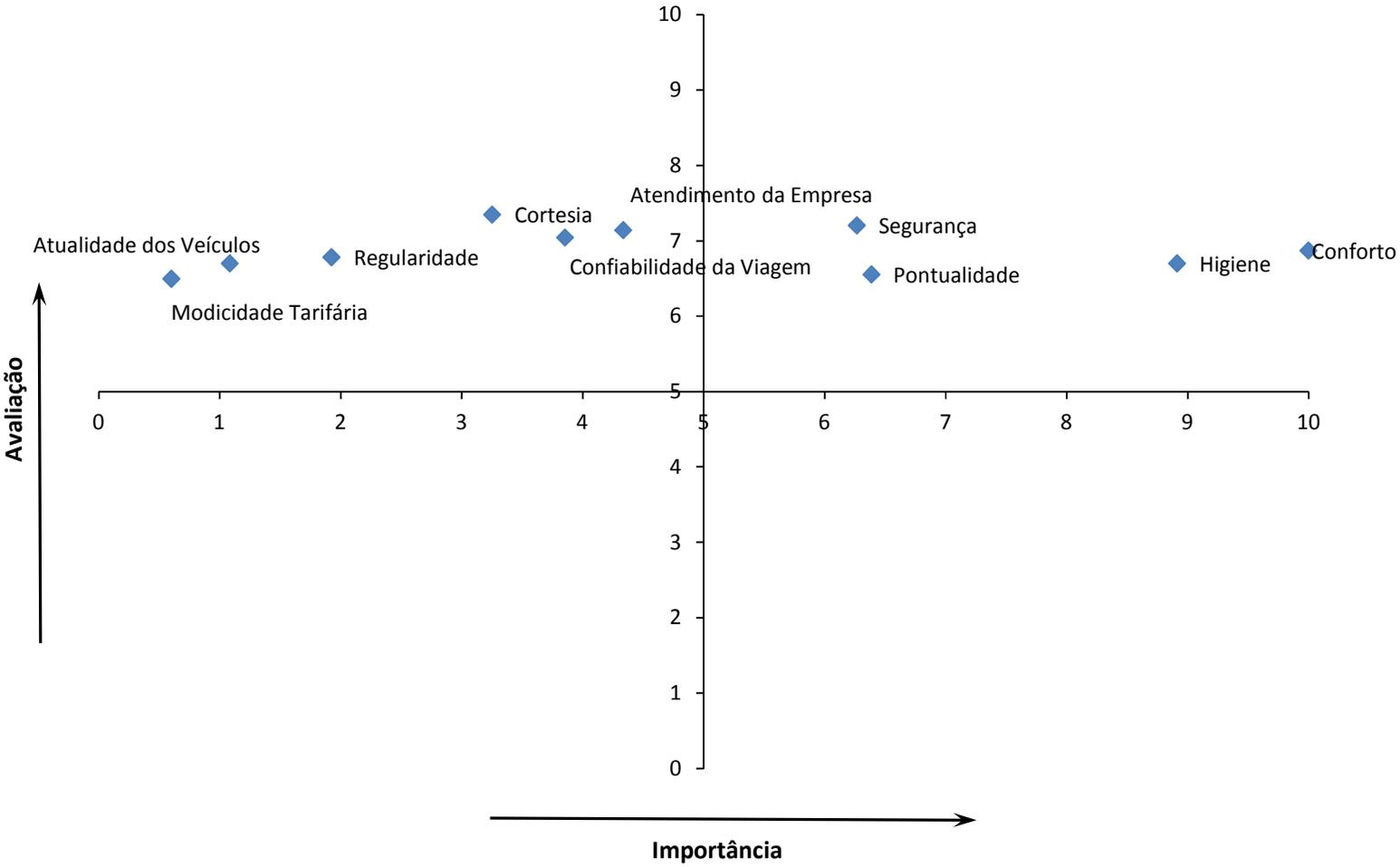
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,84	71,40
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,14	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,23	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,7	68,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,48	73,48
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,92	67,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,08	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,23	70,42
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,61	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,53	65,53
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,8	67,8
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,08	72,02
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,96	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,96	64,96
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,98	66,98
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,18	65,99
	Tempo das paradas	69,85	
	Segurança	68,89	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,65	
	Preço dos produtos e serviços	59,54	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,89	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,76	68,21
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,7	
	Serviço de informação e sinalização	70,45	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,51	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,06	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,8	

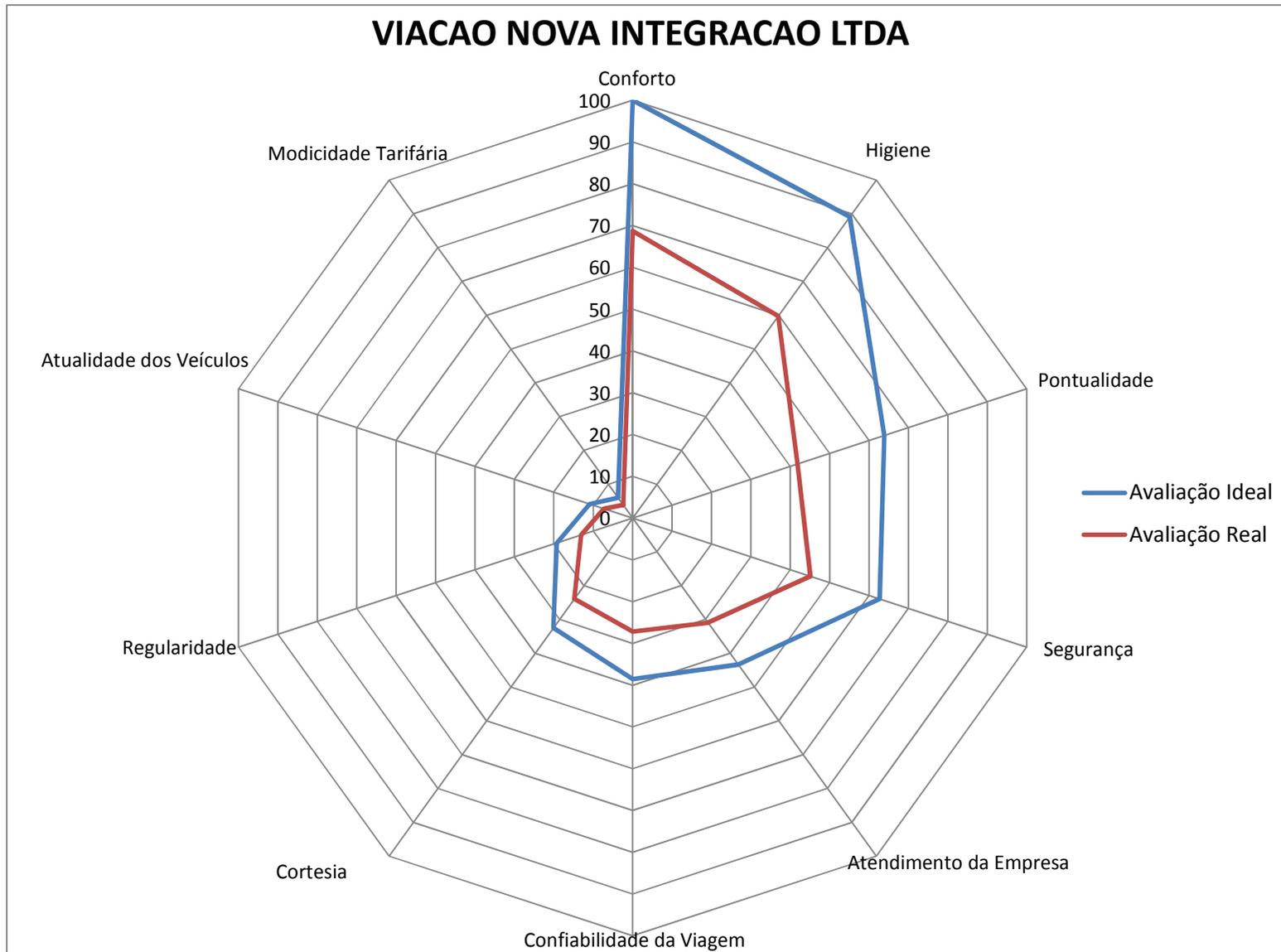
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	36	9,3	71,40
Conforto	83	21,45	68,70
Cortesia	27	6,98	73,48
Higiene	74	19,12	67,00
Confiabilidade da Viagem	32	8,27	70,42
Pontualidade	53	13,7	65,53
Regularidade	16	4,13	67,80
Segurança	52	13,44	72,02
Modicidade Tarifária	5	1,29	64,96
Atualidade dos Veículos	9	2,33	66,98
TOTAL	387	100	
IGS	68,99		

Nº de entrevistas realizadas: 132

VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA



VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA



MATO GROSSO: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA

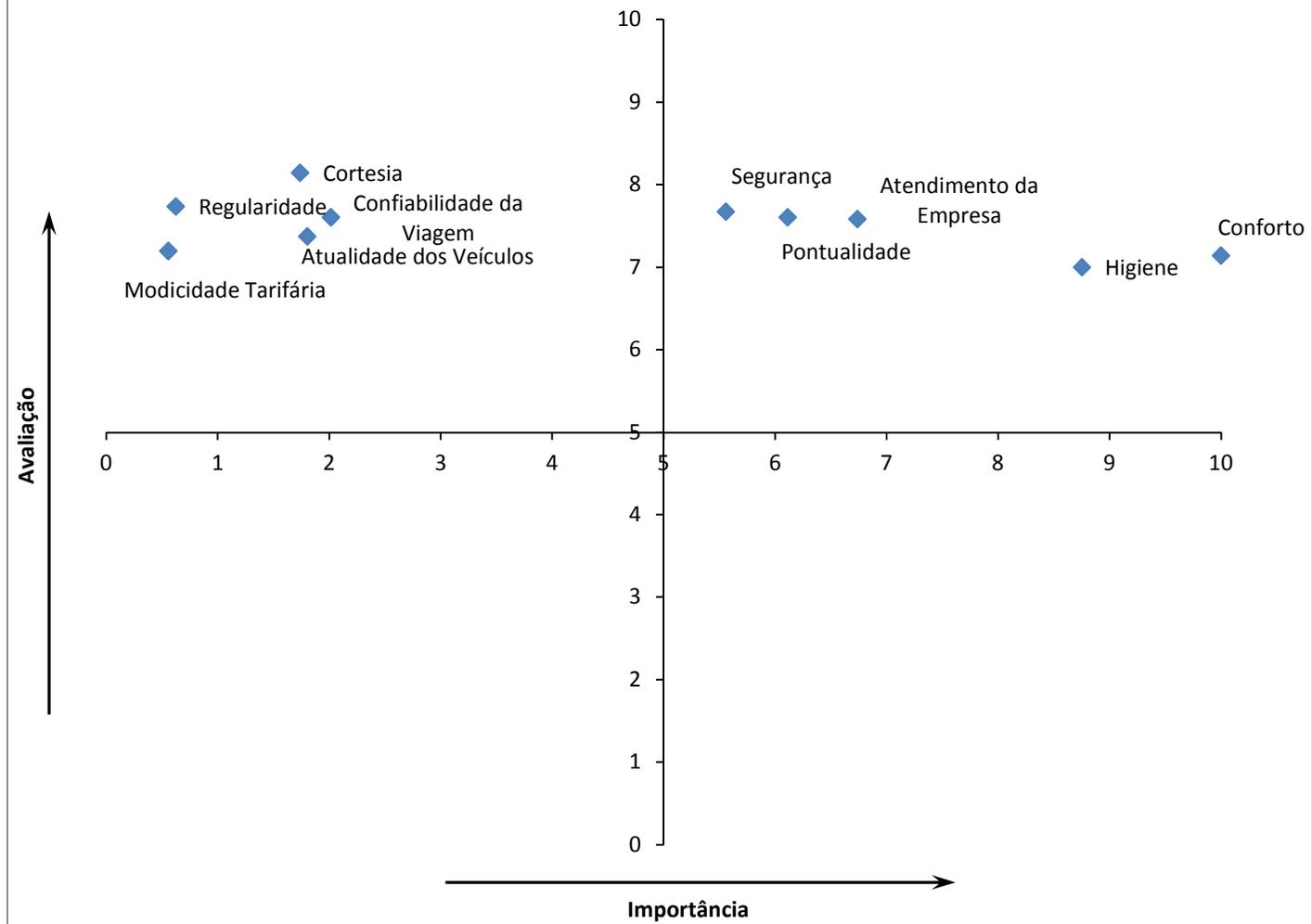
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,54	75,83
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,26	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,38	71,38
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	81,43	81,43
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,99	69,98
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,96	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,65	76,05
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,45	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,05	76,05
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,34	77,34
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,87	76,70
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,53	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,96	71,96
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,71	73,71
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,47	70,07
	Tempo das paradas	75,58	
	Segurança	74,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,95	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,55	
	Preço dos produtos e serviços	55,02	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,53	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,12	71,90
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75	
	Serviço de informação e sinalização	74,53	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,45	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	54,09	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,23	

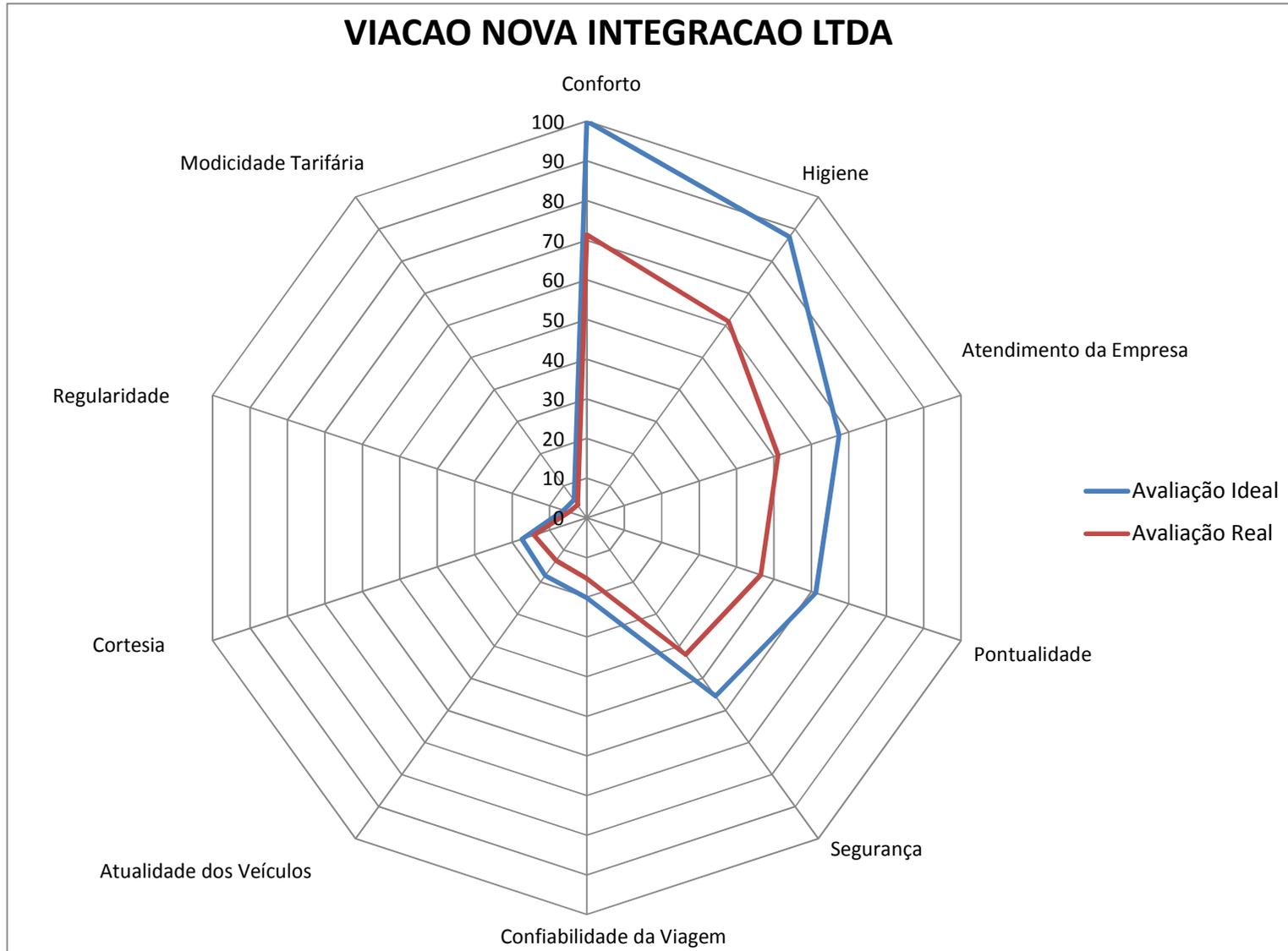
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	97	15,35	75,83
Conforto	144	22,78	71,38
Cortesia	25	3,96	81,43
Higiene	126	19,94	69,98
Confiabilidade da Viagem	29	4,59	76,05
Pontualidade	88	13,92	76,05
Regularidade	9	1,42	77,34
Segurança	80	12,66	76,70
Modicidade Tarifária	8	1,27	71,96
Atualidade dos Veículos	26	4,11	73,71
TOTAL	632	100	
IGS	73,91		

Nº de entrevistas realizadas: 214

VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA



VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA



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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	49
Feminino	51
Nº de entrevistas realizadas:	910

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	38,9
Nº de entrevistas realizadas:	910

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	27
Superior Incompleto	9
Superior Completo	12
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	910

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	16
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	31
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	19
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	3
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	910

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	23
Estudo	5
Saúde	10
Visita a amigos/parentes	50
Lazer/turismo	6
Compras	2
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	910

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	28
Diária	3
Semanal	6
Quinzenal	9
Mensal	18
Trimestral	12
Semestral	11
Anual	12
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	910

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	910

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	64
Gratuidade para portadores de deficiência	8
Descontos para idosos	13
Outros descontos ou gratuidades	15
Nº de entrevistas realizadas:	98

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

Sim	67
Não	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	6

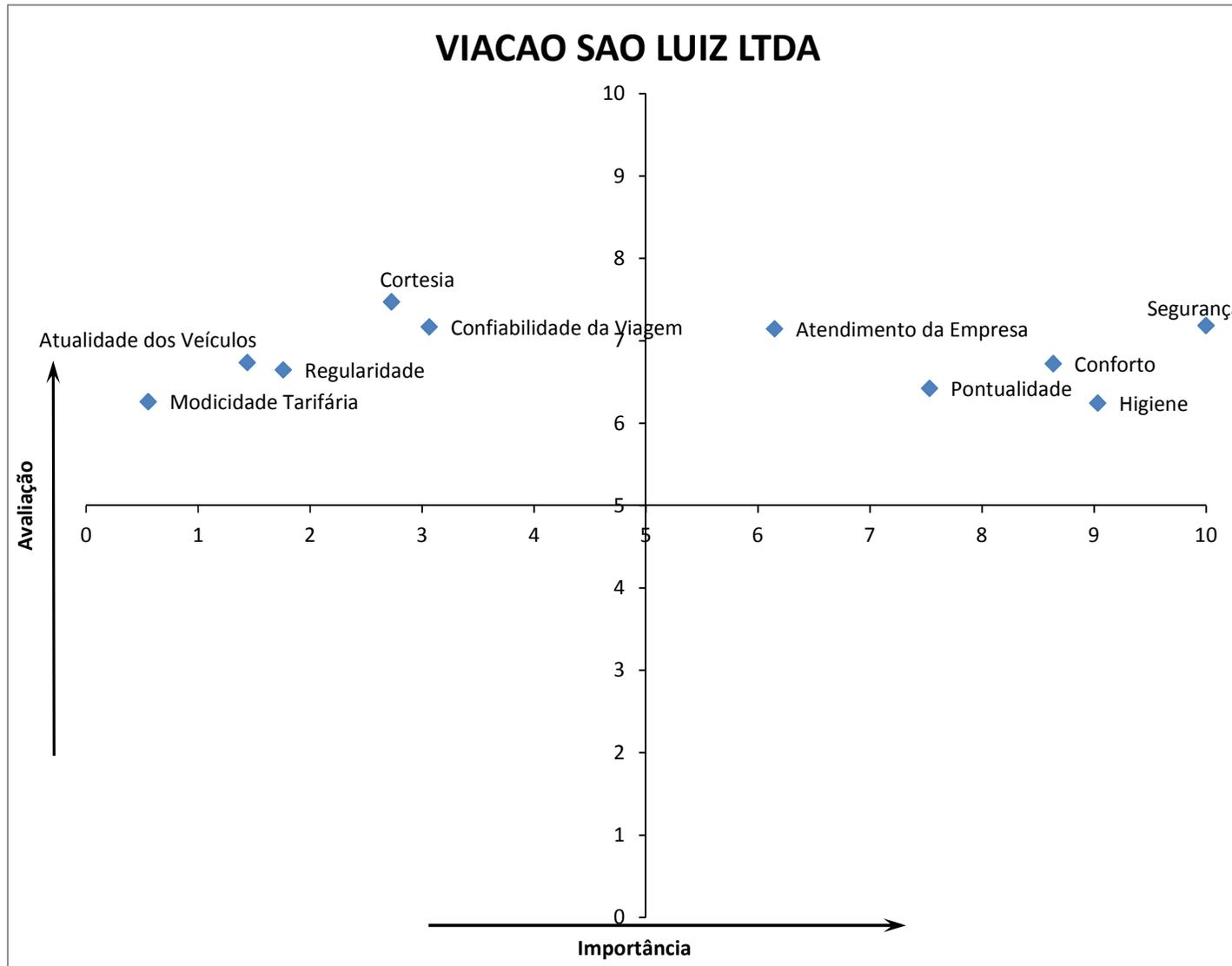
TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,14	71,48
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,18	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,11	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,23	67,23
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,75	74,75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,81	62,44
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,07	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,72	71,70
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,68	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,22	64,22
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,48	66,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,05	71,87
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,69	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,61	62,61
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,37	67,37
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,38	64,67
	Tempo das paradas	65,56	
	Segurança	67,33	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,45	
	Preço dos produtos e serviços	60,41	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,17	

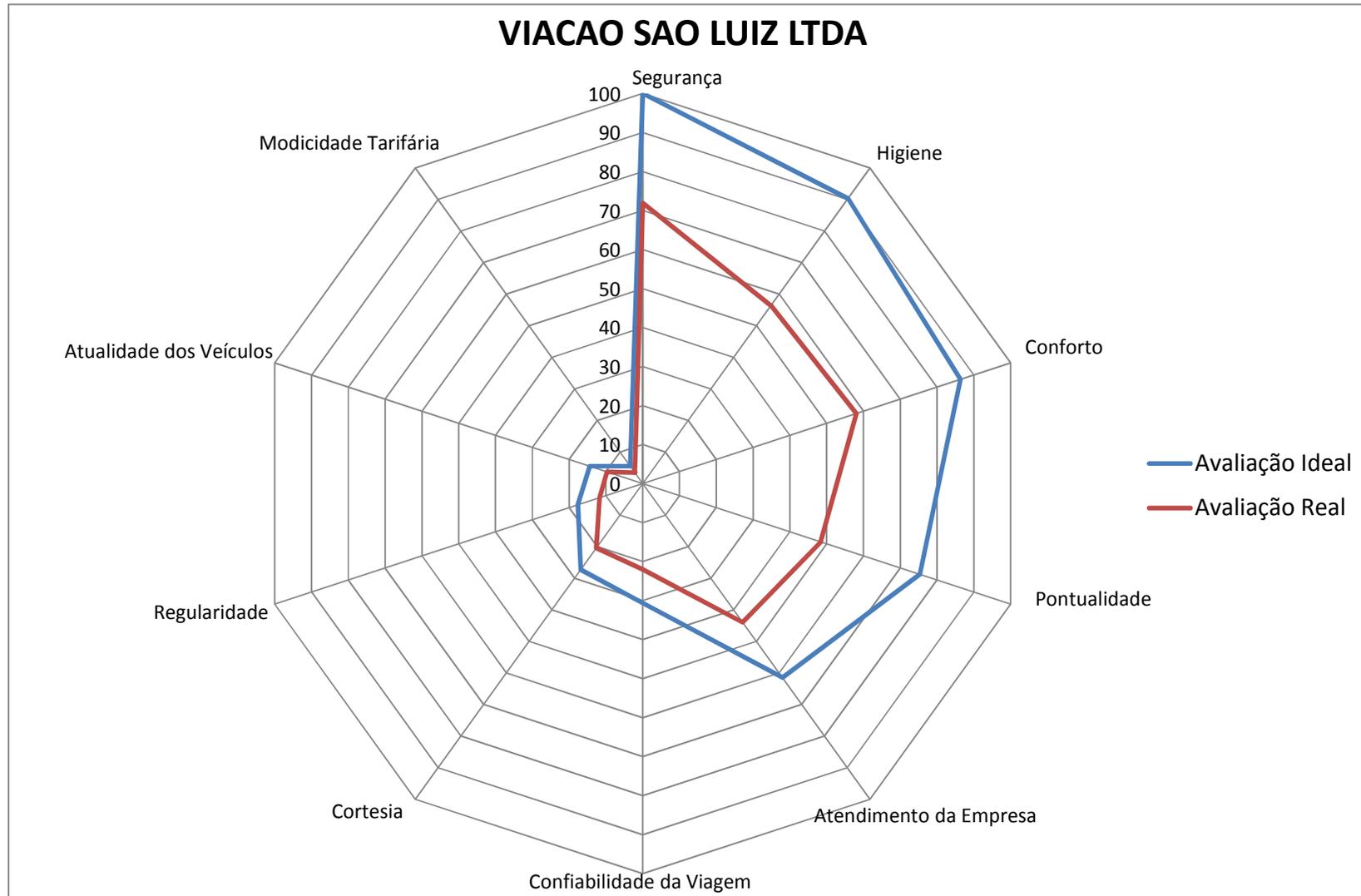
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,12	66,58
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,53	
	Serviço de informação e sinalização	68,13	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,73	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,85	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,1	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	311	12,08	71,48
Conforto	437	16,97	67,23
Cortesia	138	5,36	74,75
Higiene	457	17,75	62,44
Confiabilidade da Viagem	155	6,02	71,70
Pontualidade	381	14,8	64,22
Regularidade	89	3,46	66,48
Segurança	506	19,65	71,87
Modicidade Tarifária	28	1,09	62,61
Atualidade dos Veículos	73	2,83	67,37
TOTAL	2575	100	
IGS	67,96		

Nº de entrevistas realizadas: 910



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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	910

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	24
Boa	42
Regular	17
Ruim	6
Péssima	10
NR	2
Nº de entrevistas realizadas:	89

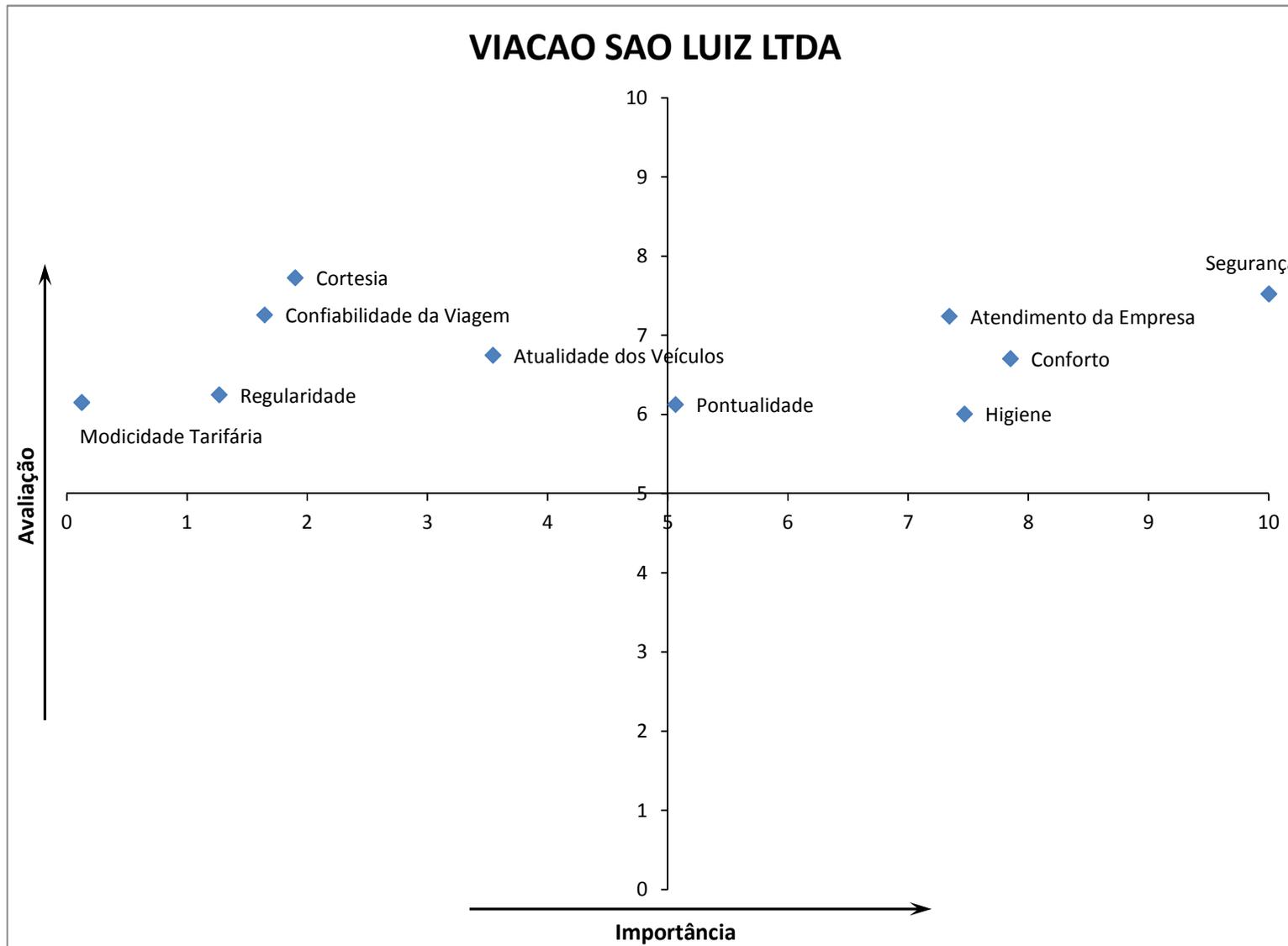
SÃO PAULO: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,05	72,41
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,47	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,05	67,05
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,27	77,27
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	52,54	60,08
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,61	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,8	72,60
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,39	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,28	61,28
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,5	62,5
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,37	75,25
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,13	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,55	61,55
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,48	67,48
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	58,33	65,30
	Tempo das paradas	60,8	
	Segurança	68,13	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,62	
	Preço dos produtos e serviços	58,97	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,6	

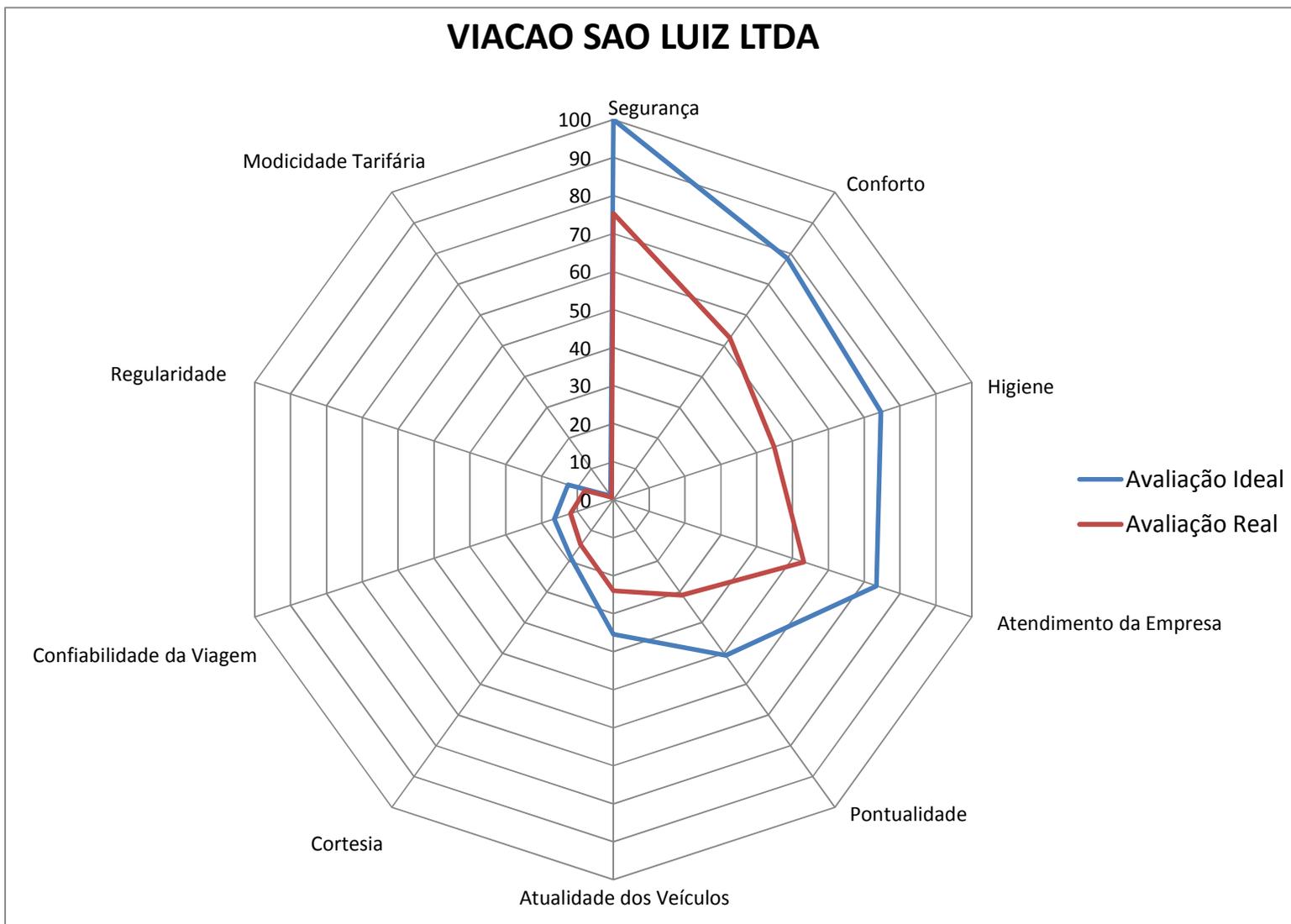
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	62,6	63,60
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,5	
	Serviço de informação e sinalização	62,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,87	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	66,67	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	58	15,89	72,41
Conforto	62	16,99	67,05
Cortesia	15	4,11	77,27
Higiene	59	16,16	60,08
Confiabilidade da Viagem	13	3,56	72,60
Pontualidade	40	10,96	61,28
Regularidade	10	2,74	62,50
Segurança	79	21,64	75,25
Modicidade Tarifária	1	0,27	61,55
Atualidade dos Veículos	28	7,67	67,48
TOTAL	365	100	
IGS	68,43		

Nº de entrevistas realizadas: 133



VIACAO SAO LUIZ LTDA



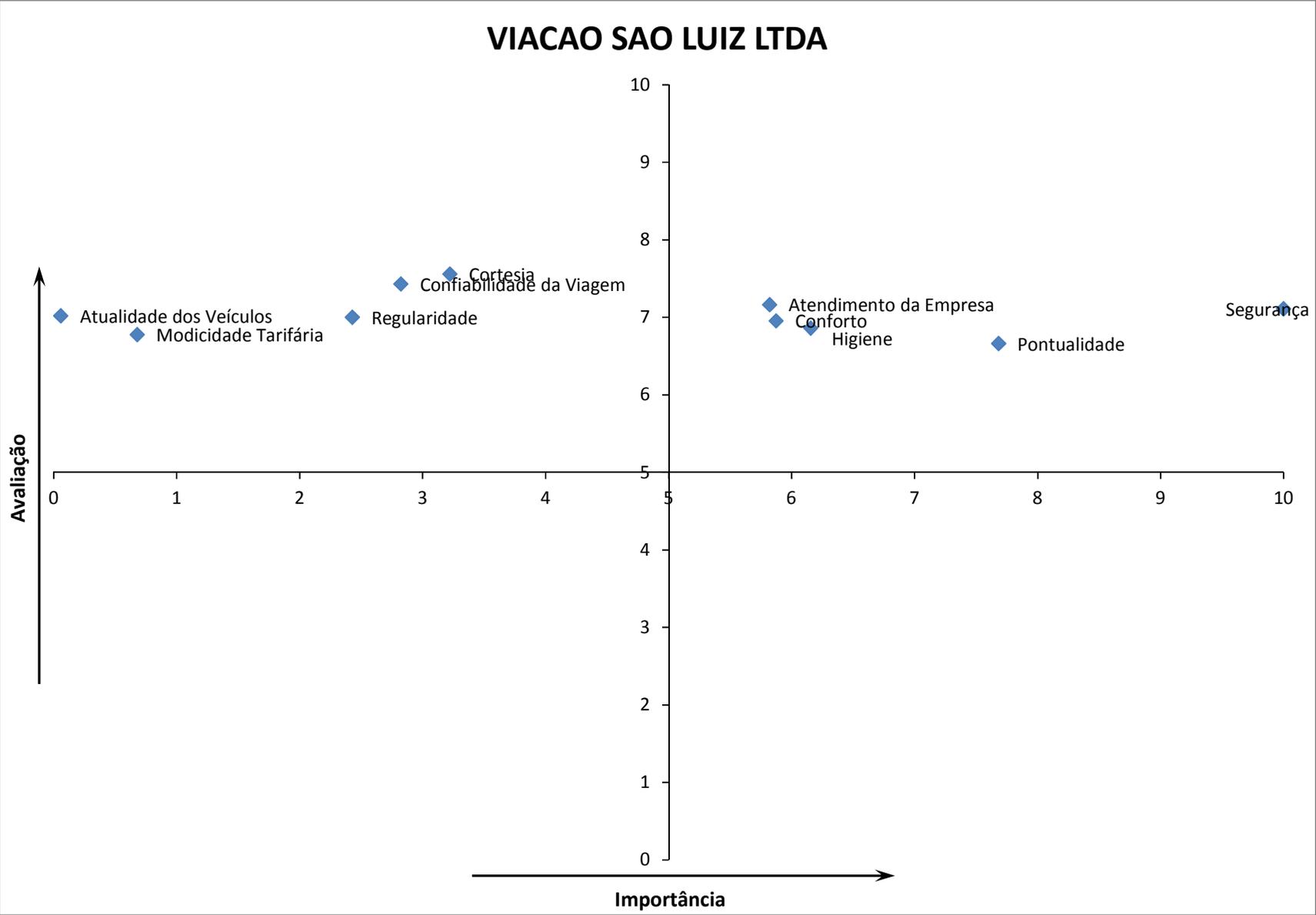
GOIAS/DISTRITO FEDERAL: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,35	71,61
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,27	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,53	69,53
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,55	75,55
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,83	68,59
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,35	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,29	74,28
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,26	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,6	66,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,98	69,98
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69	71,08
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,74	67,74
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,18	70,18
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,17	68,93
	Tempo das paradas	68,47	
	Segurança	68	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,5	
	Preço dos produtos e serviços	68,47	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,52	

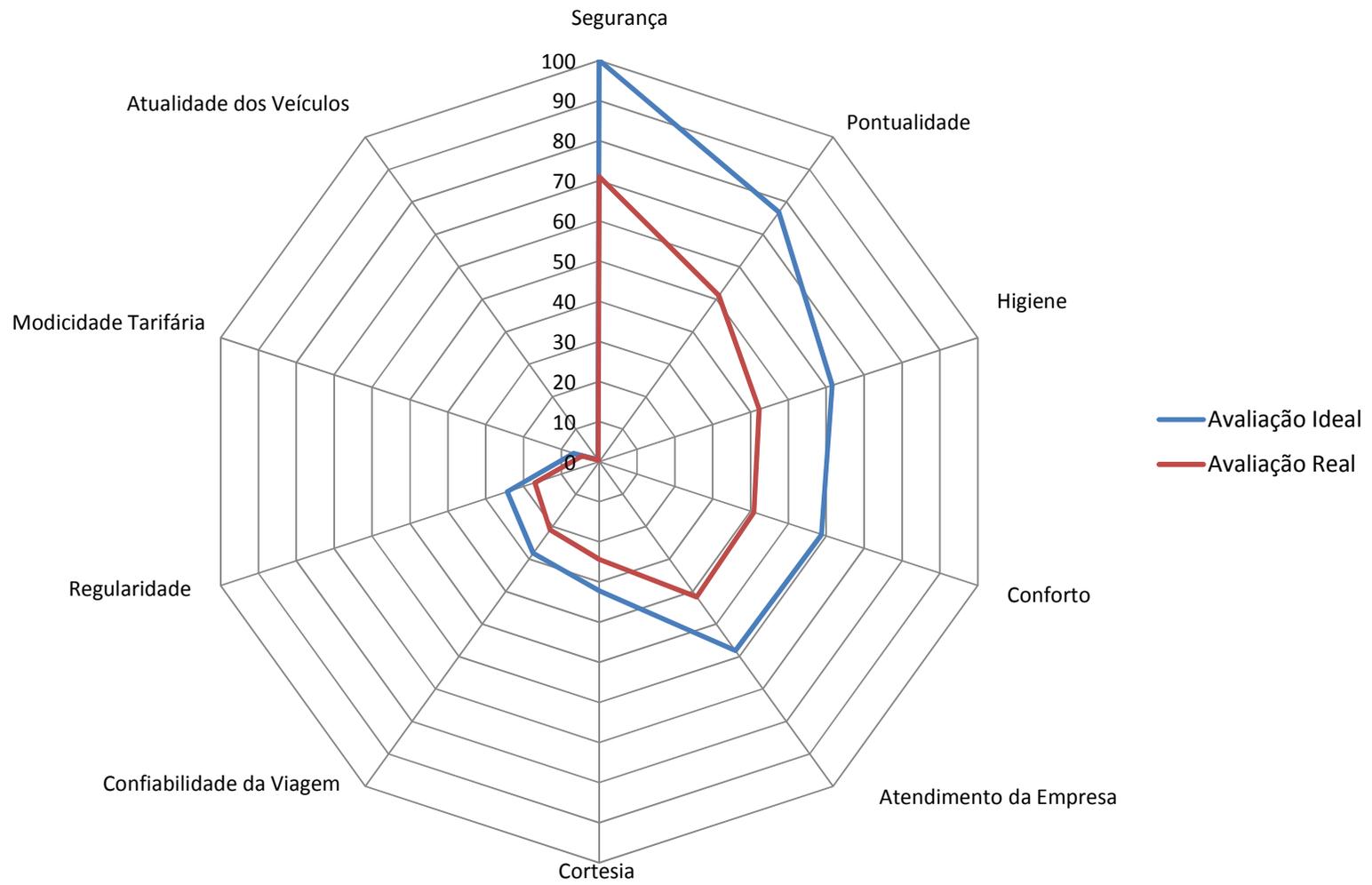
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,04	68,04
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,83	
	Serviço de informação e sinalização	68,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,78	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,88	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,33	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	103	13,01	71,61
Conforto	104	13,13	69,53
Cortesia	57	7,2	75,55
Higiene	109	13,76	68,59
Confiabilidade da Viagem	50	6,31	74,28
Pontualidade	136	17,17	66,60
Regularidade	43	5,43	69,98
Segurança	177	22,35	71,08
Modicidade Tarifária	12	1,52	67,74
Atualidade dos Veículos	1	0,13	70,18
TOTAL	792	100	
IGS	70,24		

Nº de entrevistas realizadas: 275



VIACAO SAO LUIZ LTDA



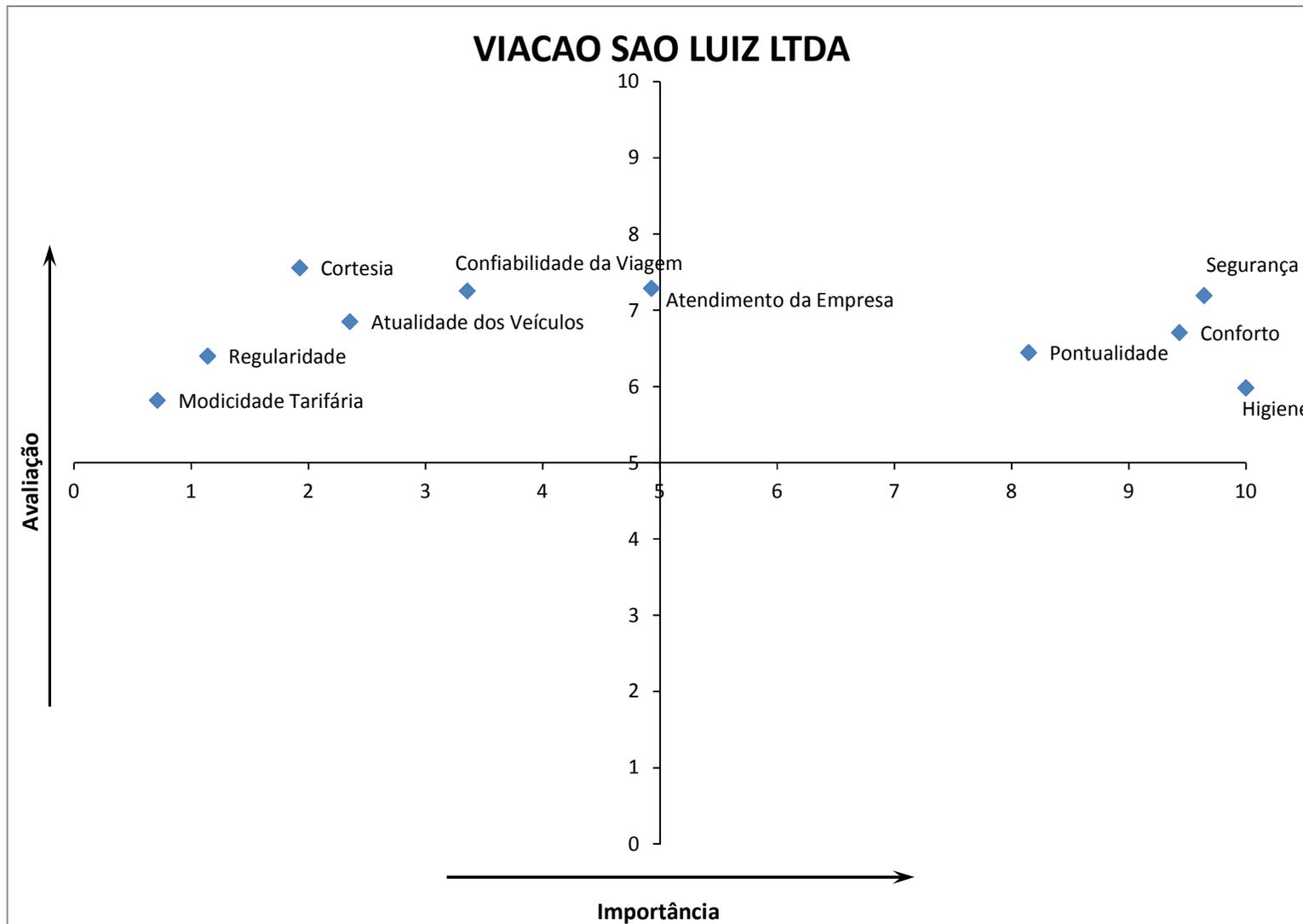
MATO GROSSO DO SUL: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,92	72,90
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,73	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,05	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,07	67,07
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,6	75,6
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	53,91	59,85
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65,79	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,36	72,56
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,76	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,47	64,47
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,02	64,02
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,93	71,97
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,2	58,2
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,52	68,52
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,78	61,47
	Tempo das paradas	66,02	
	Segurança	66,02	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,18	
	Preço dos produtos e serviços	53,68	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,26	

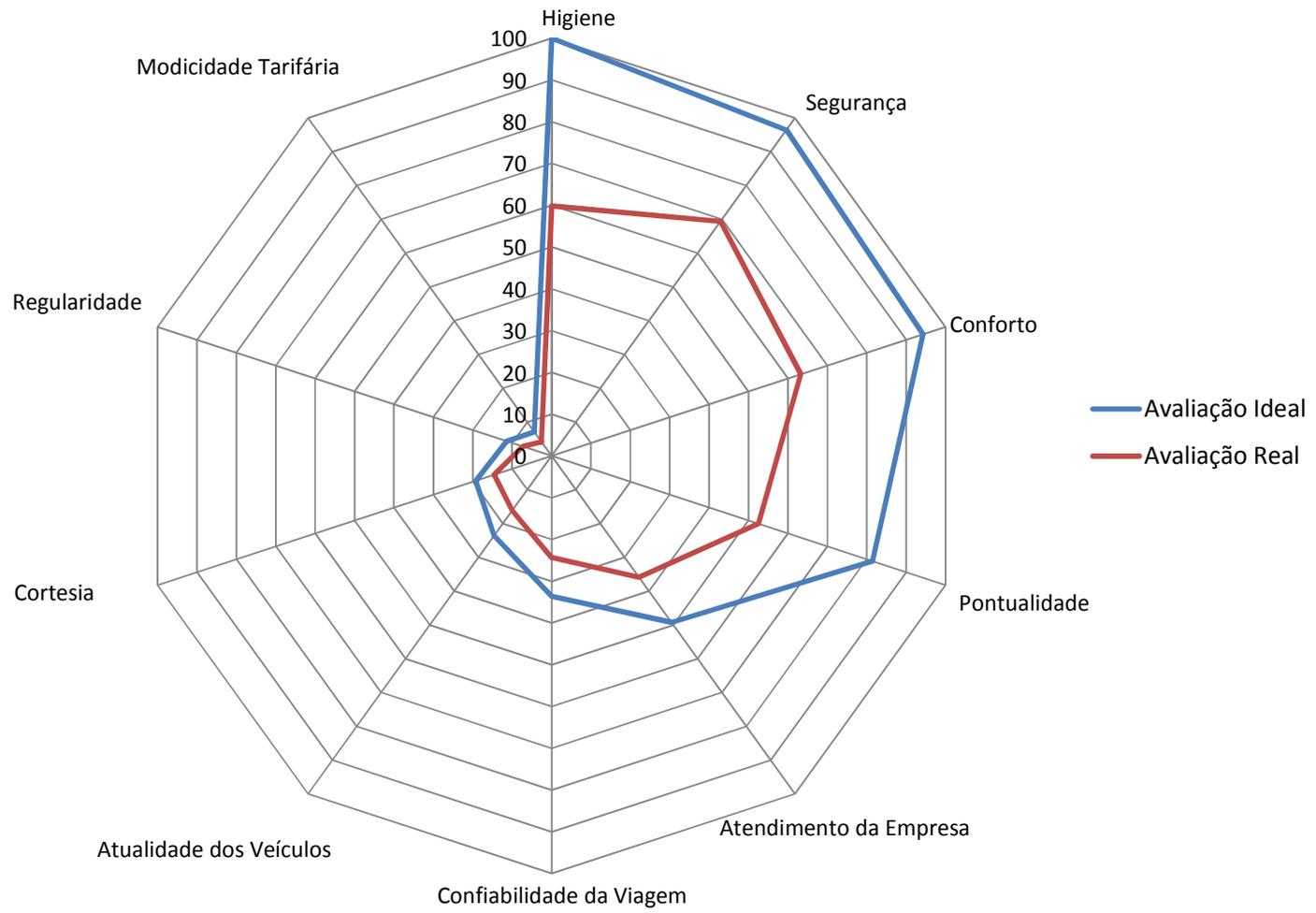
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,07	68,61
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,33	
	Serviço de informação e sinalização	72,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,18	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,97	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,53	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	69	9,54	72,90
Conforto	132	18,26	67,07
Cortesia	27	3,73	75,60
Higiene	140	19,36	59,85
Confiabilidade da Viagem	47	6,5	72,56
Pontualidade	114	15,77	64,47
Regularidade	16	2,21	64,02
Segurança	135	18,67	71,97
Modicidade Tarifária	10	1,38	58,20
Atualidade dos Veículos	33	4,56	68,52
TOTAL	723	100	
IGS	67,28		

Nº de entrevistas realizadas: 248



VIACAO SAO LUIZ LTDA



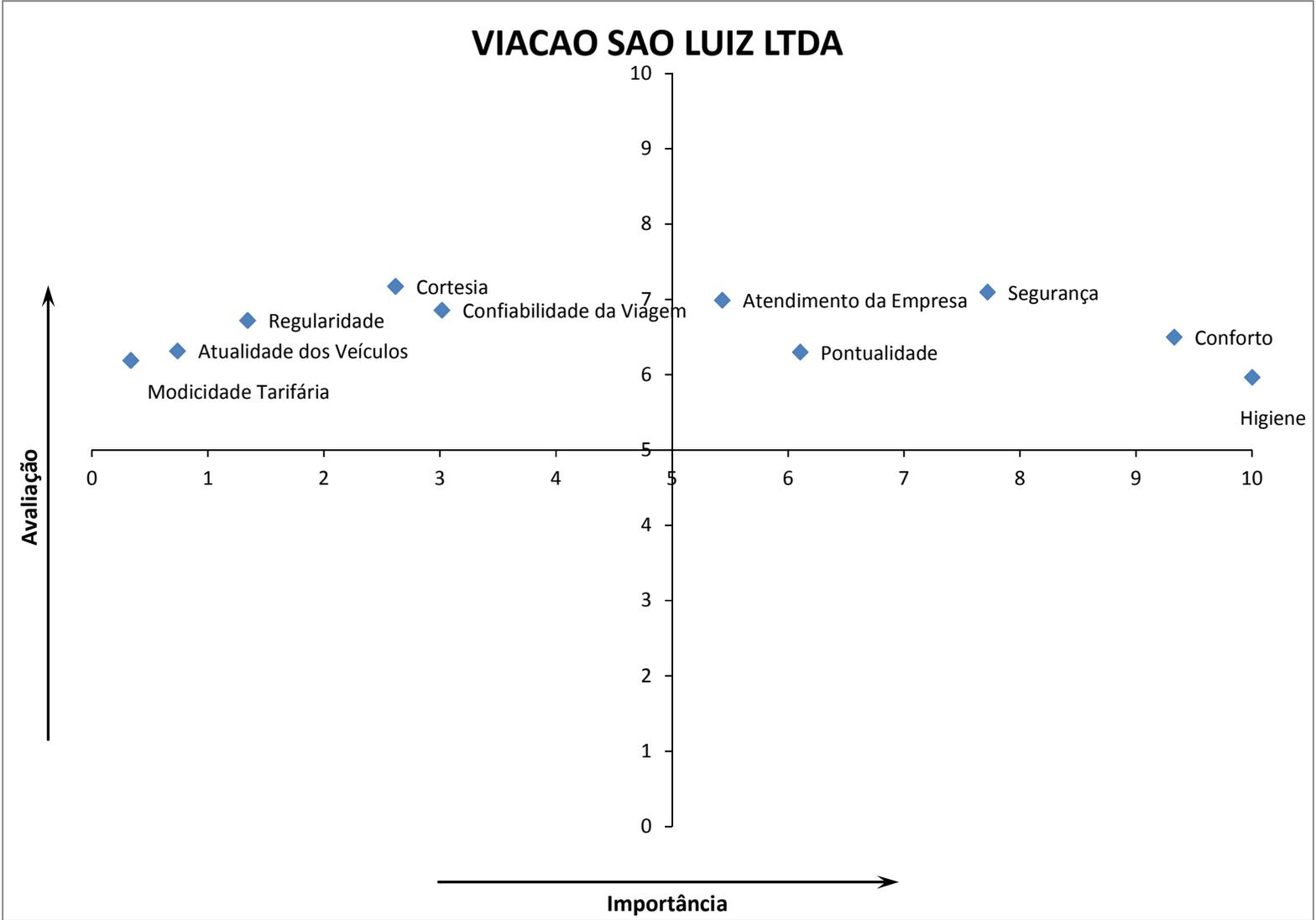
MATO GROSSO: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,5	69,85
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,35	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,96	64,96
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,73	71,73
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	55,89	59,64
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	63,39	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,94	68,54
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,14	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,99	62,99
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,17	67,17
Segurança	Segurança com relação a assaltos	70,18	70,95
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,71	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,86	61,86
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	63,14	63,14
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,66	62,84
	Tempo das paradas	64,5	
	Segurança	67,47	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,19	
	Preço dos produtos e serviços	58,86	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,28	

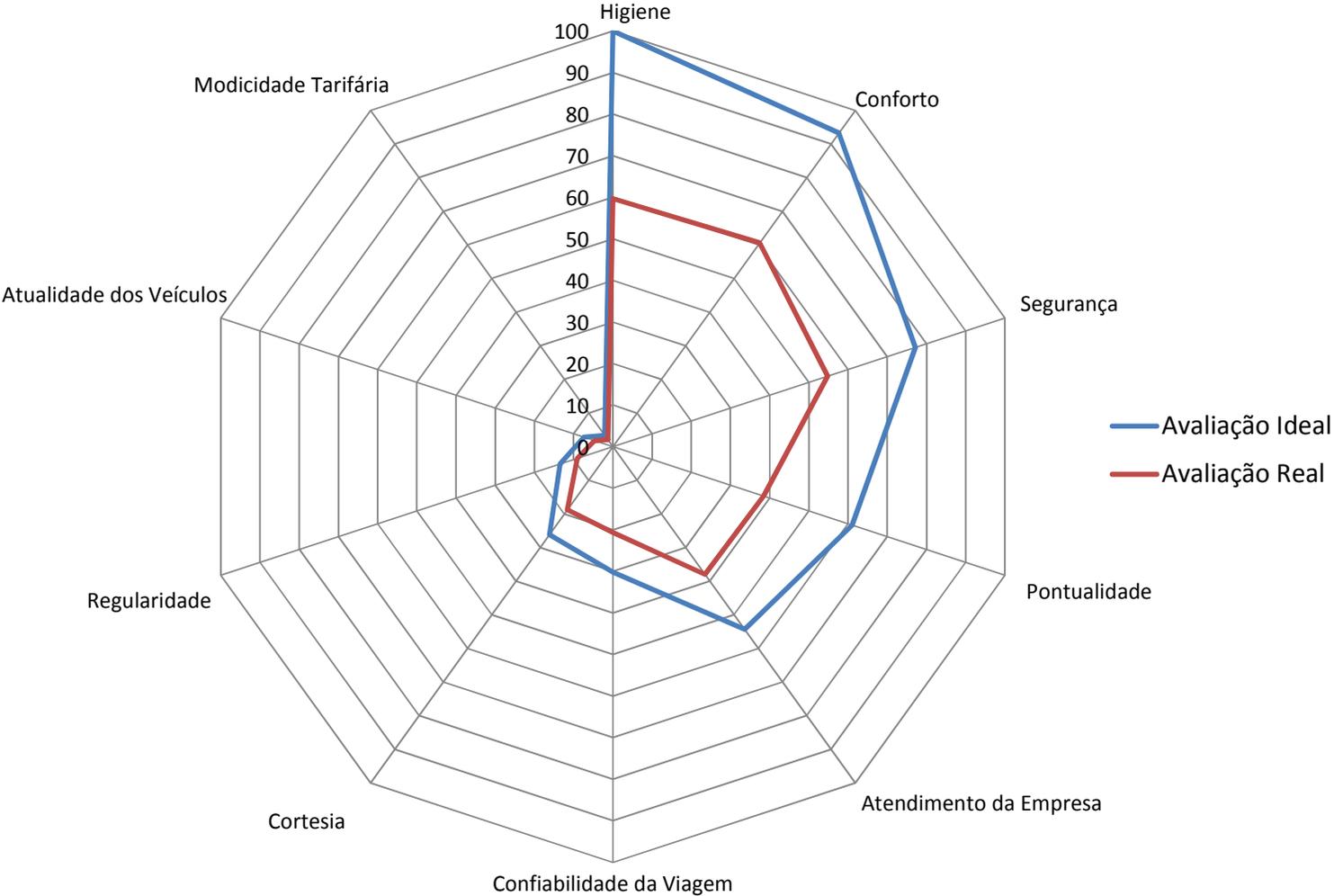
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,84	64,46
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,45	
	Serviço de informação e sinalização	66,01	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,01	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,82	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	66,6	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	81	11,65	69,85
Conforto	139	20	64,96
Cortesia	39	5,61	71,73
Higiene	149	21,44	59,64
Confiabilidade da Viagem	45	6,47	68,54
Pontualidade	91	13,09	62,99
Regularidade	20	2,88	67,17
Segurança	115	16,55	70,95
Modicidade Tarifária	5	0,72	61,86
Atualidade dos Veículos	11	1,58	63,14
TOTAL	695	100	
IGS		65,75	

Nº de entrevistas realizadas: 254



VIACAO SAO LUIZ LTDA



Expresso Princesa dos Campos S.A

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	46
Feminino	54
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	37
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	15
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	35,45
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	4
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	28
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	37
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
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	3
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	7
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	20
Compras	1
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	270

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	39
Diária	1
Semanal	3
Quinzenal	7
Mensal	19
Trimestral	12
Semestral	9
Anual	8
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	270

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	270

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	71
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	29
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	7

TOTAL BRASIL: EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S.A

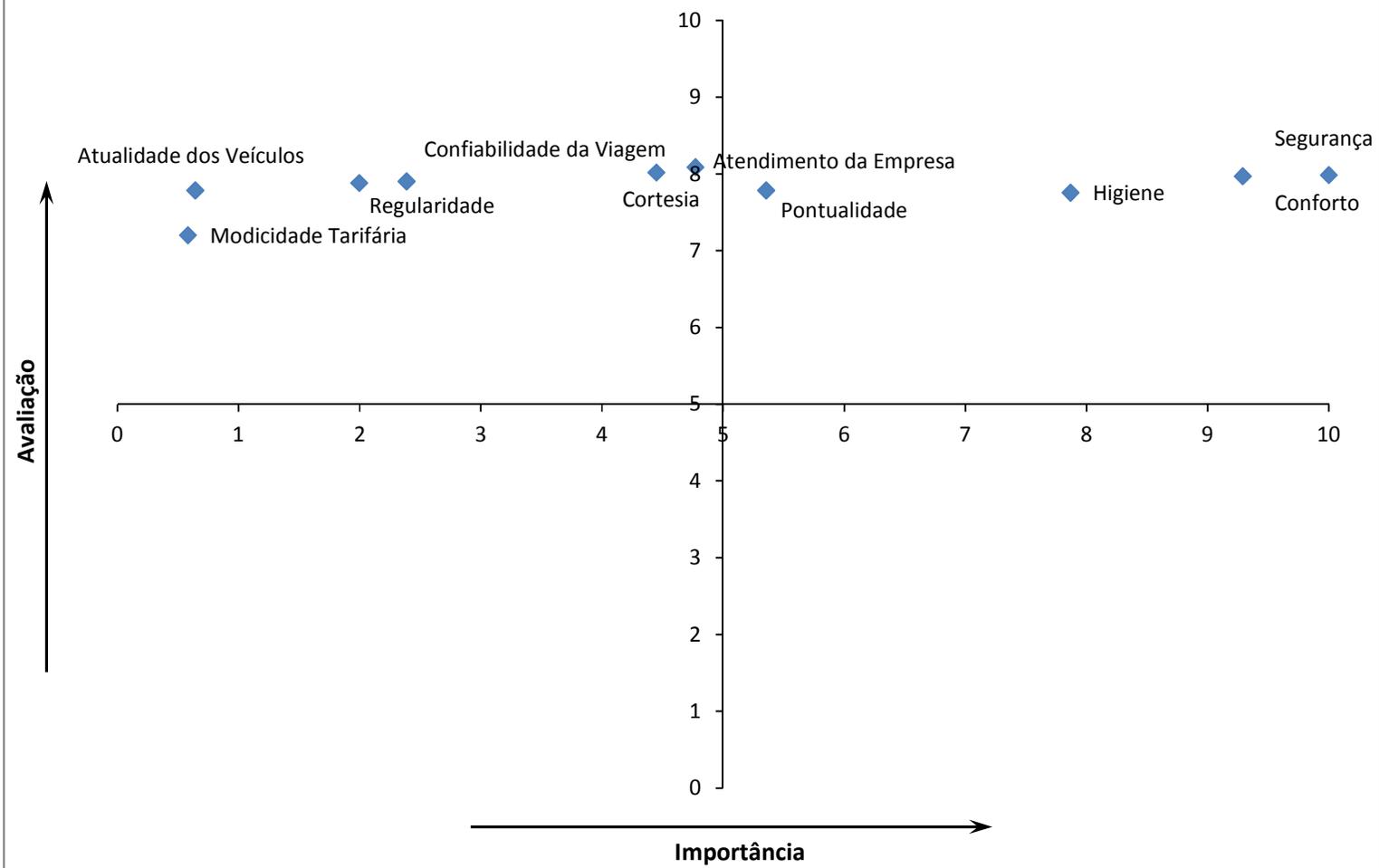
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,13	80,90
	Facilidade para a troca de bilhetes	80,58	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79,72	79,72
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,19	80,19
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,9	77,58
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,25	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,52	79,04
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,55	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,87	77,87
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,81	78,81
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,8	79,87
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,93	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,04	72,04
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,87	77,87
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,19	76,44
	Tempo das paradas	76,03	
	Segurança	78,36	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,19	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,65	
	Preço dos produtos e serviços	74,81	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,18	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,96	76,22
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,93	
	Serviço de informação e sinalização	75,56	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,09	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,91	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,87	

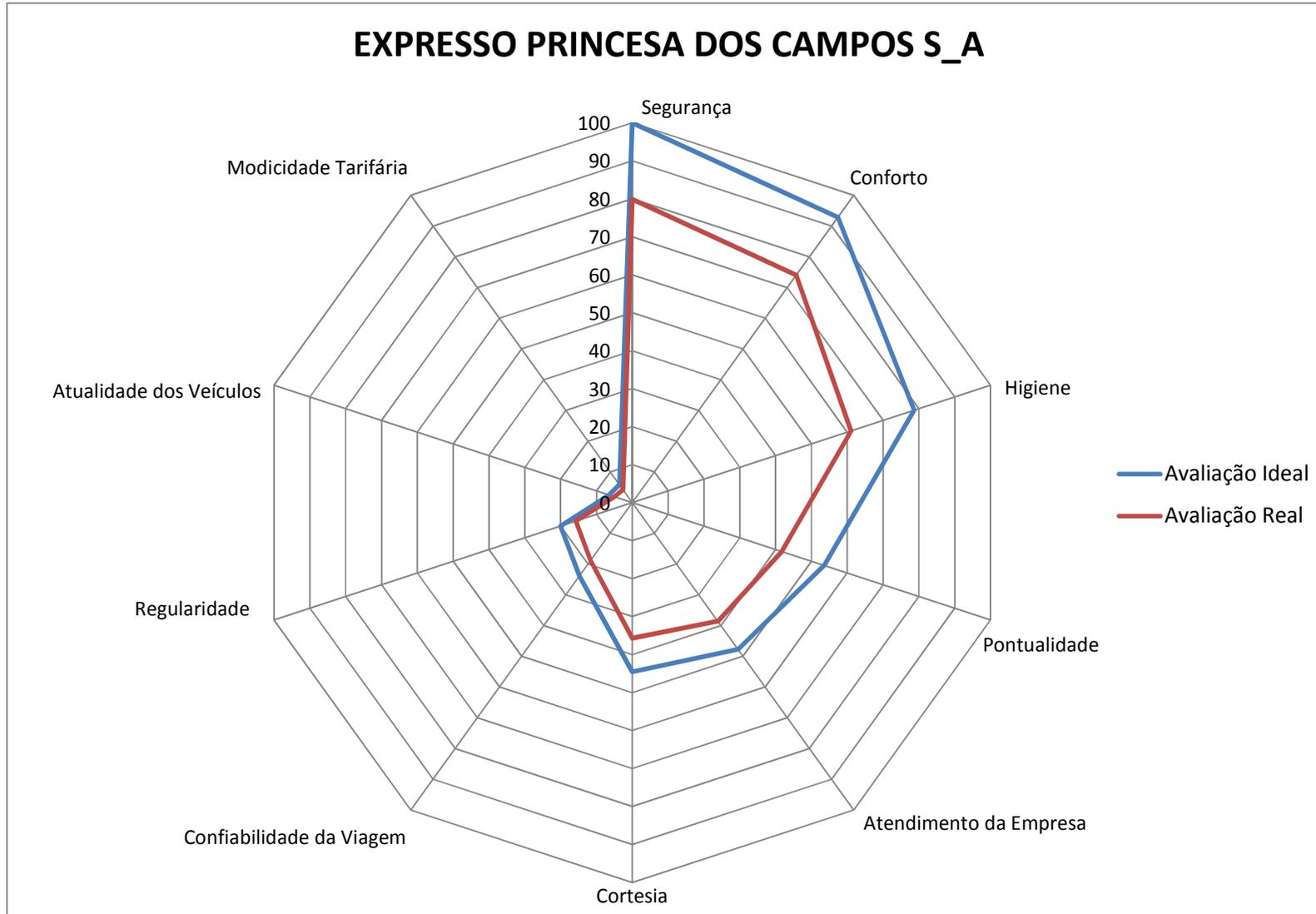
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	74	10,08	80,90
Conforto	144	19,62	79,72
Cortesia	69	9,4	80,19
Higiene	122	16,62	77,58
Confiabilidade da Viagem	37	5,04	79,04
Pontualidade	83	11,31	77,87
Regularidade	31	4,22	78,81
Segurança	155	21,12	79,87
Modicidade Tarifária	9	1,23	72,04
Atualidade dos Veículos	10	1,36	77,87
TOTAL	734	100	
IGS	79,16		

Nº de entrevistas realizadas: 270

EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S_A



EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS 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	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	270

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

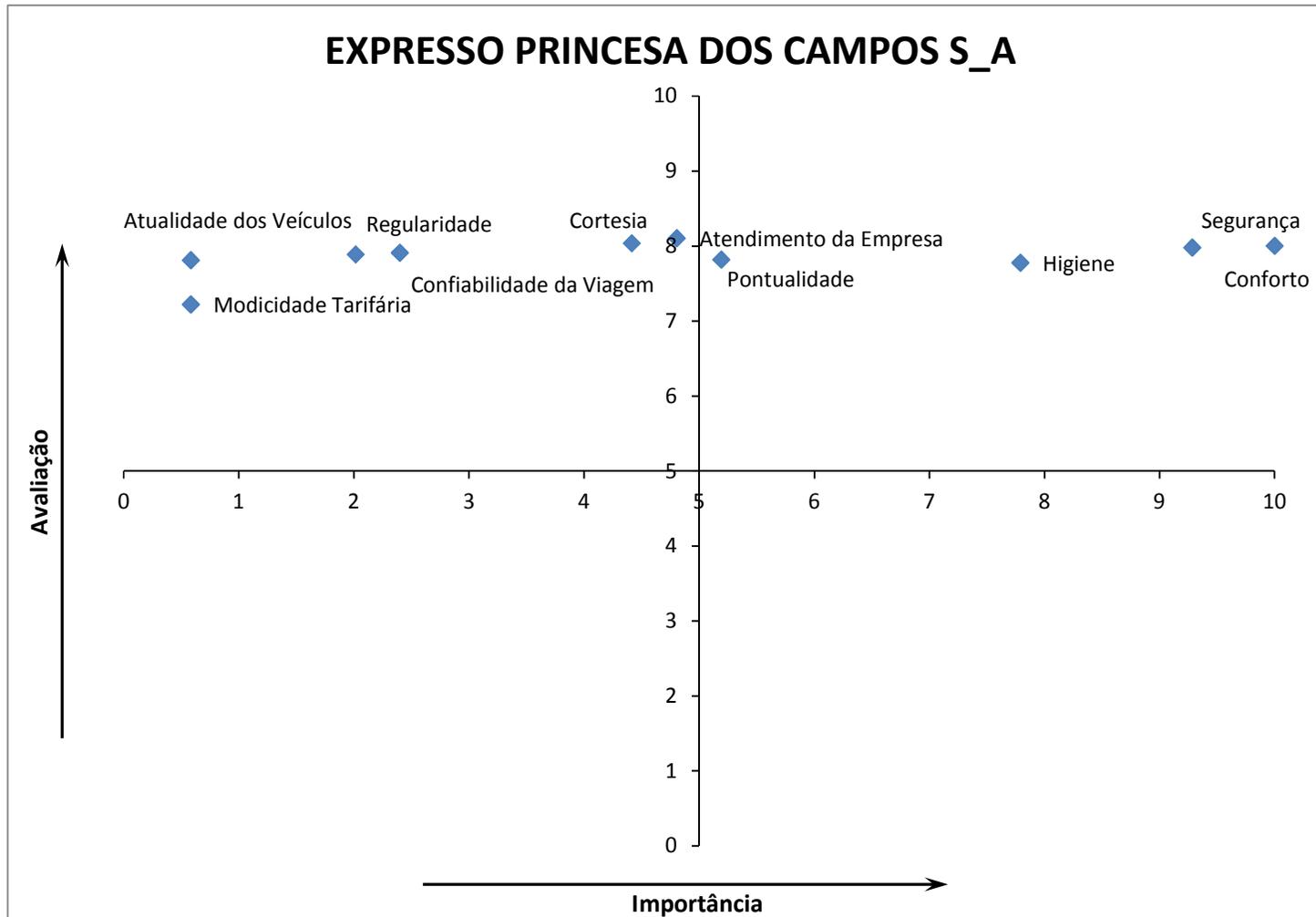
PARANÁ: EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S.A

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,21	81,03
	Facilidade para a troca de bilhetes	80,81	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,06	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79,78	79,78
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,34	80,34
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	77,12	77,75
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,38	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,65	79,08
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,51	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	78,18	78,18
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,85	78,85
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,93	80,01
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,09	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,19	72,19
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	78,09	78,09
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,19	76,64
	Tempo das paradas	76,04	
	Segurança	78,49	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,38	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,75	
	Preço dos produtos e serviços	75,09	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,5	

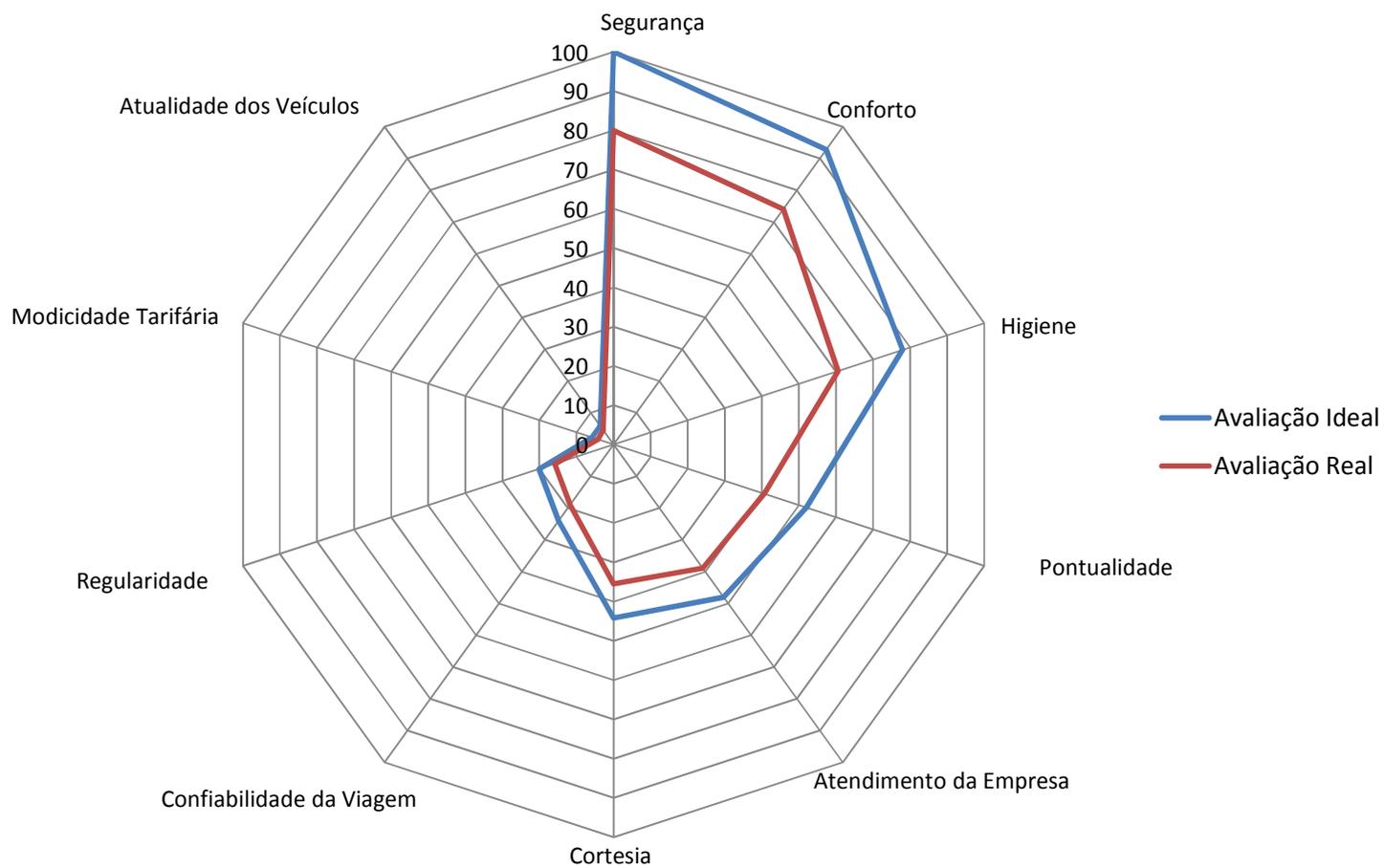
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,18	76,42
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,12	
	Serviço de informação e sinalização	75,66	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,19	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75,37	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	74	10,21	81,03
Conforto	143	19,72	79,78
Cortesia	68	9,38	80,34
Higiene	120	16,55	77,75
Confiabilidade da Viagem	37	5,1	79,08
Pontualidade	80	11,03	78,18
Regularidade	31	4,28	78,85
Segurança	154	21,24	80,01
Modicidade Tarifária	9	1,24	72,19
Atualidade dos Veículos	9	1,24	78,09
TOTAL	725	100	
IGS	79,31		

Nº de entrevistas realizadas: 267



EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S_A



SANTA CATARINA: EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S.A

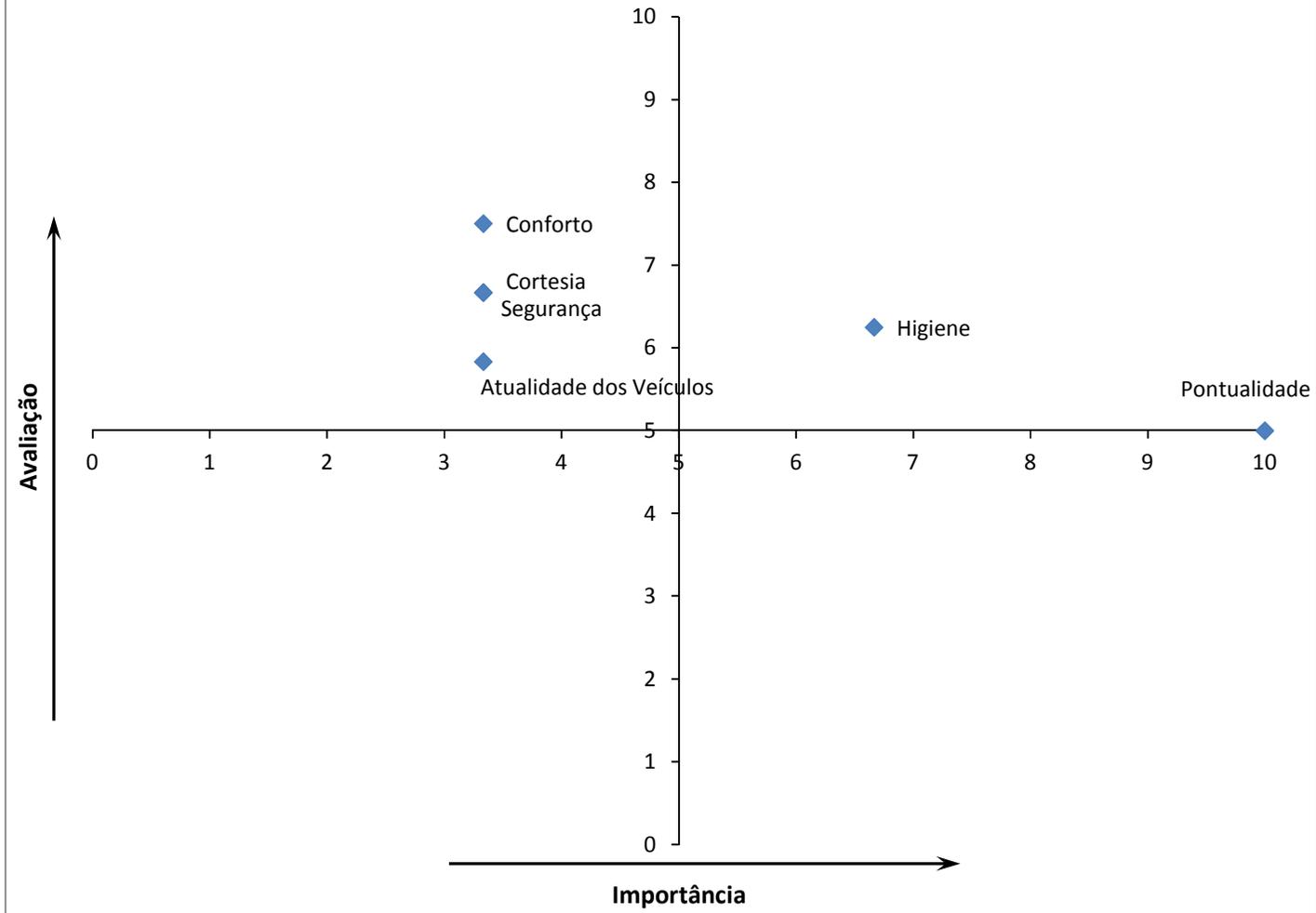
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75	66,67
	Facilidade para a troca de bilhetes	50	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75	75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,67	66,67
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,33	62,50
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,67	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,67	75,00
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	83,33	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	50	50
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75	75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,67	66,67
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	66,67	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,33	58,33
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	58,33	58,33
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75	58,33
	Tempo das paradas	75	
	Segurança	66,67	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,33	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,67	
	Preço dos produtos e serviços	50	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	50	

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

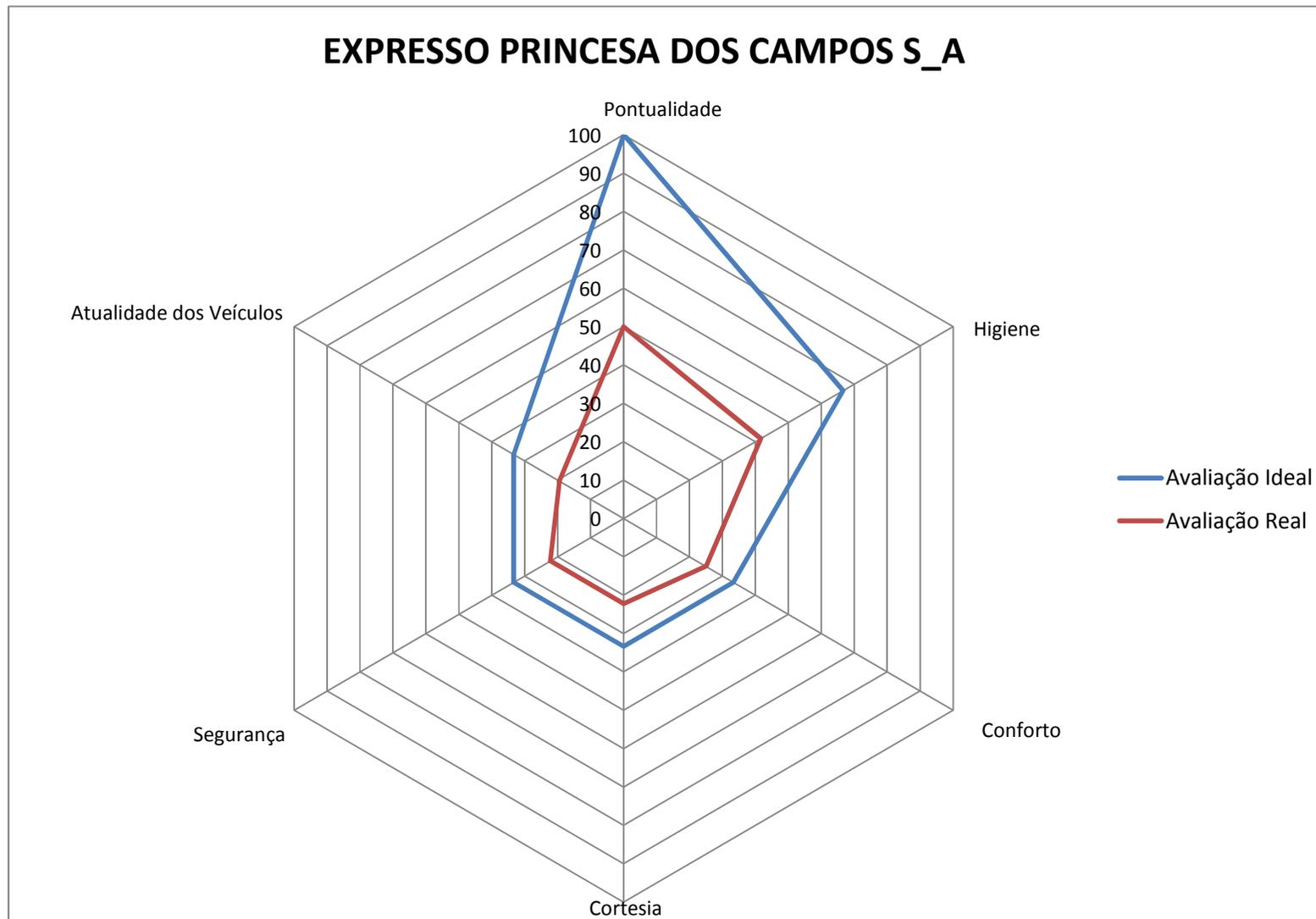
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Conforto	1	11,11	75,00
Cortesia	1	11,11	66,67
Higiene	2	22,22	62,50
Pontualidade	3	33,33	50,00
Segurança	1	11,11	66,67
Atualidade dos Veículos	1	11,11	58,33
TOTAL	9	100	
IGS	60,19		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 3

EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S_A



EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S_A



Pluma Conforto Turismo S.A

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	467

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	41,04
Nº de entrevistas realizadas:	467

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	14
Superior Completo	22
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	467

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	12
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	26
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	32
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	17
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	467

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	27
Estudo	3
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	32
Lazer/turismo	26
Compras	2
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	467

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	43
Diária	2
Semanal	3
Quinzenal	3
Mensal	13
Trimestral	9
Semestral	11
Anual	15
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	467

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

Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	467

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	58
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	31
Outros descontos ou gratuidades	6
Nº de entrevistas realizadas:	36

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: PLUMA CONFORTO E TURISMO S.A

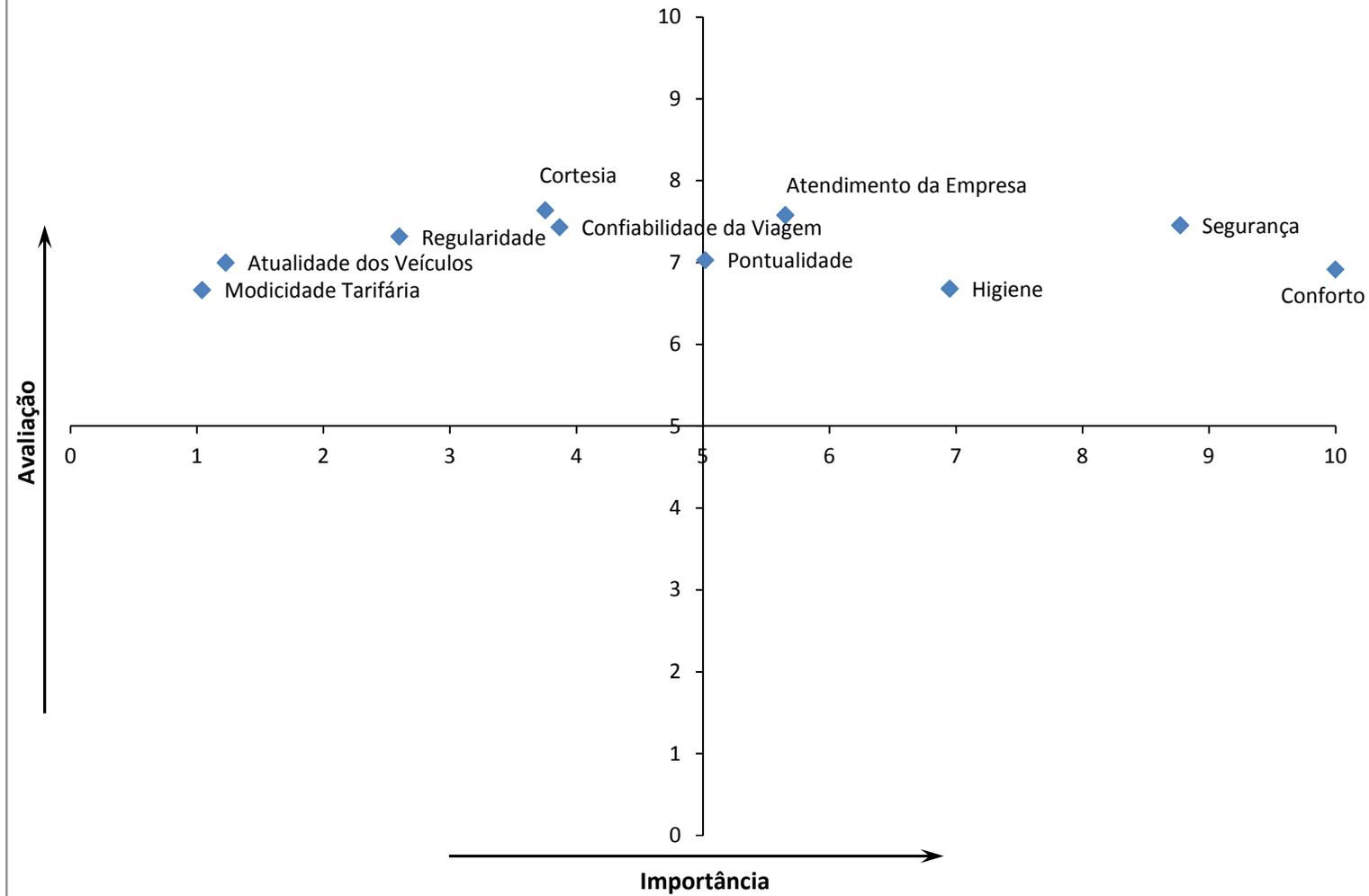
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,17	75,79
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,76	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,45	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,16	69,16
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,39	76,39
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,7	66,79
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,88	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,02	74,32
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,62	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,29	70,29
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,17	73,17
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,96	74,54
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,12	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,65	66,65
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,97	69,97
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,47	70,71
	Tempo das paradas	71,77	
	Segurança	73,27	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,91	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,76	
	Preço dos produtos e serviços	67,01	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,6	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,36	72,12
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,86	
	Serviço de informação e sinalização	72,42	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,42	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	69,57	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,07	

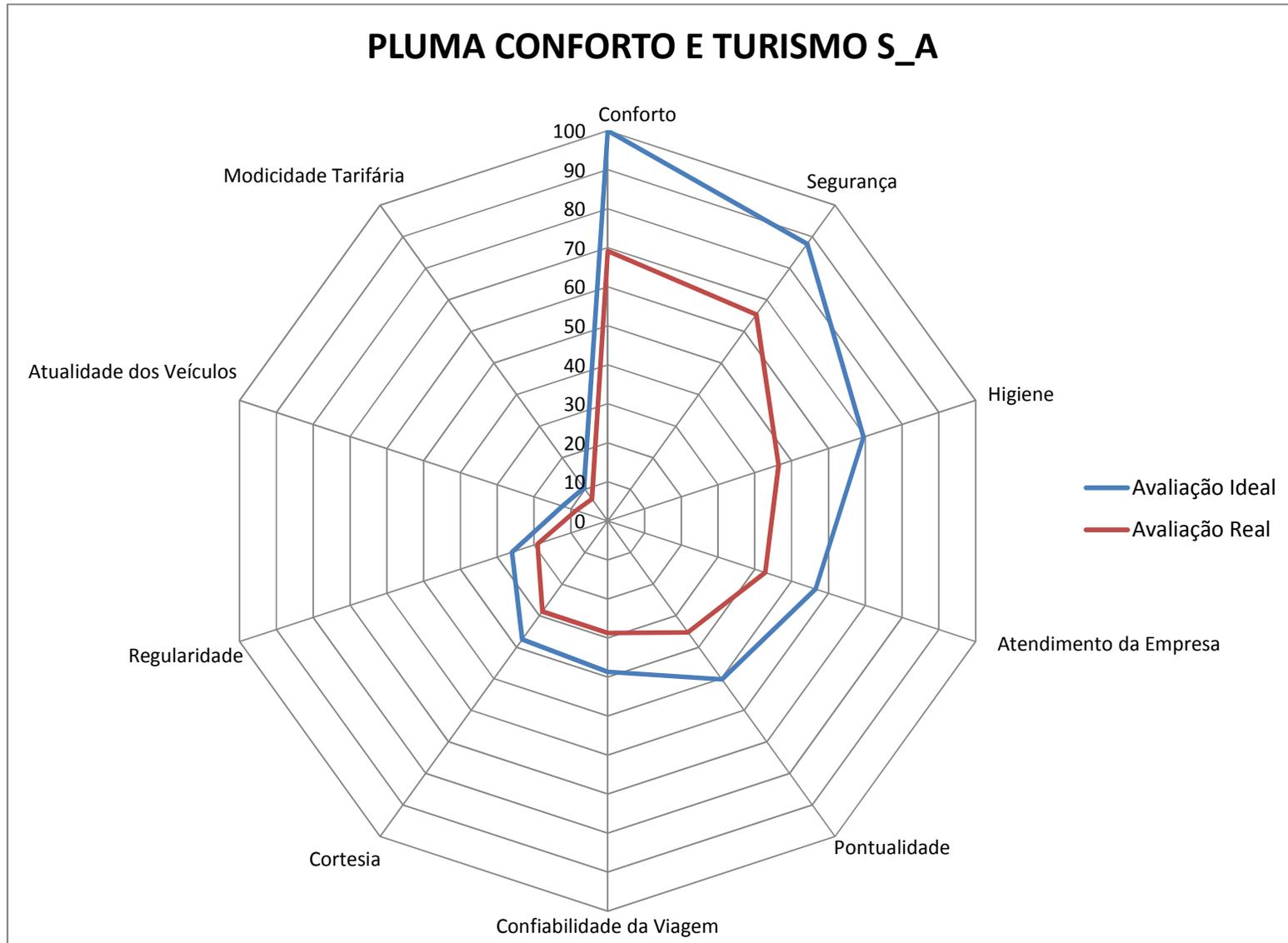
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	152	11,56	75,79
Conforto	269	20,46	69,16
Cortesia	101	7,68	76,39
Higiene	187	14,22	66,79
Confiabilidade da Viagem	104	7,91	74,32
Pontualidade	135	10,27	70,29
Regularidade	70	5,32	73,17
Segurança	236	17,95	74,54
Modicidade Tarifária	28	2,13	66,65
Atualidade dos Veículos	33	2,51	69,97
TOTAL	1315	100	
IGS	71,82		

Nº de entrevistas realizadas: 467

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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	467

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

PARANÁ: PLUMA CONFORTO E TURISMO S.A

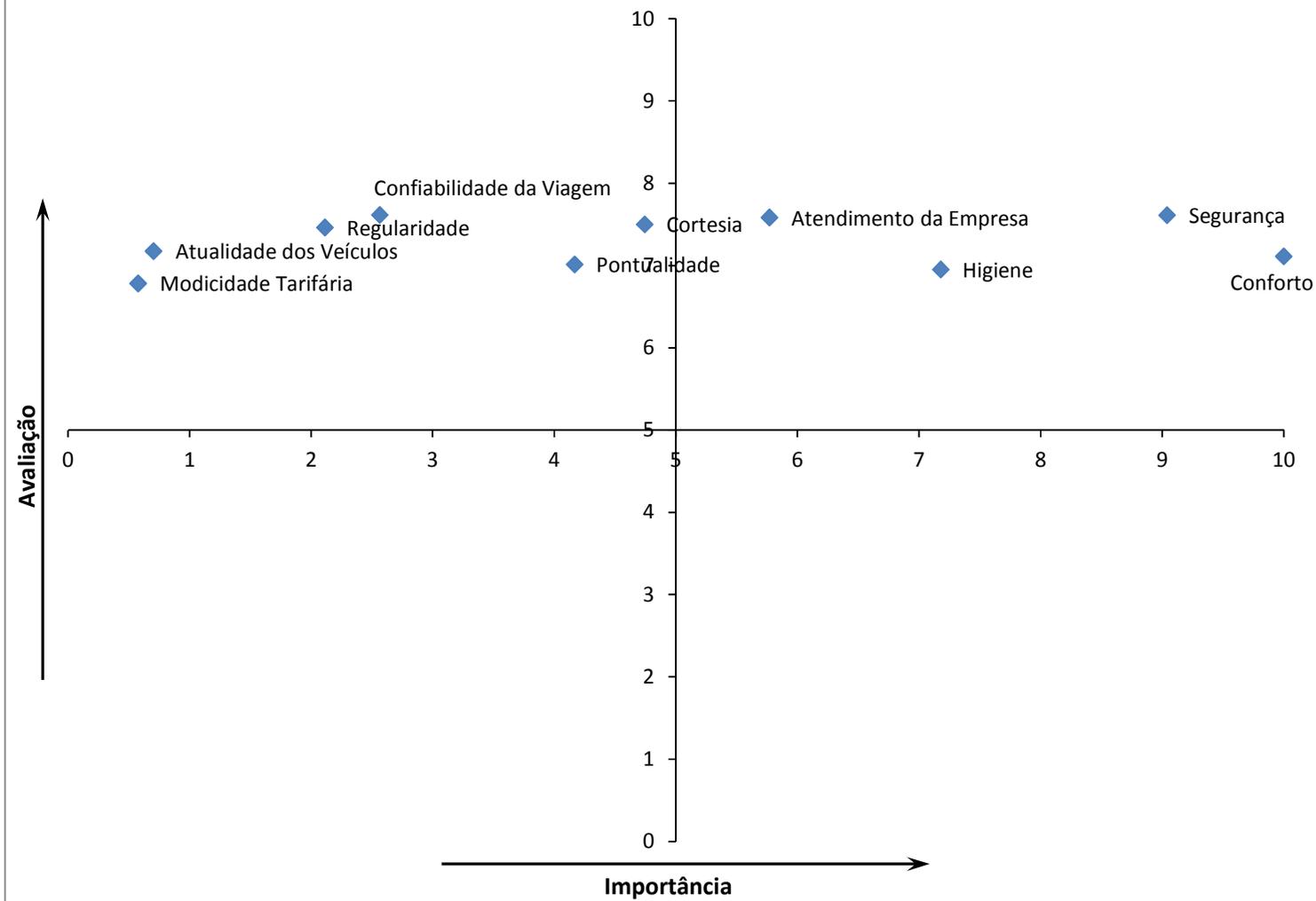
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,43	75,84
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,54	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,55	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,09	71,09
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75	75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,86	69,52
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,18	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,67	76,15
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,62	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,13	70,13
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,62	74,62
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,19	76,10
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,84	67,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,76	71,76
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,66	73,04
	Tempo das paradas	73,66	
	Segurança	74,62	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,72	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,08	
	Preço dos produtos e serviços	72,21	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	73,56	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,57	74,46
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,23	
	Serviço de informação e sinalização	74,23	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,85	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	73,85	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75	

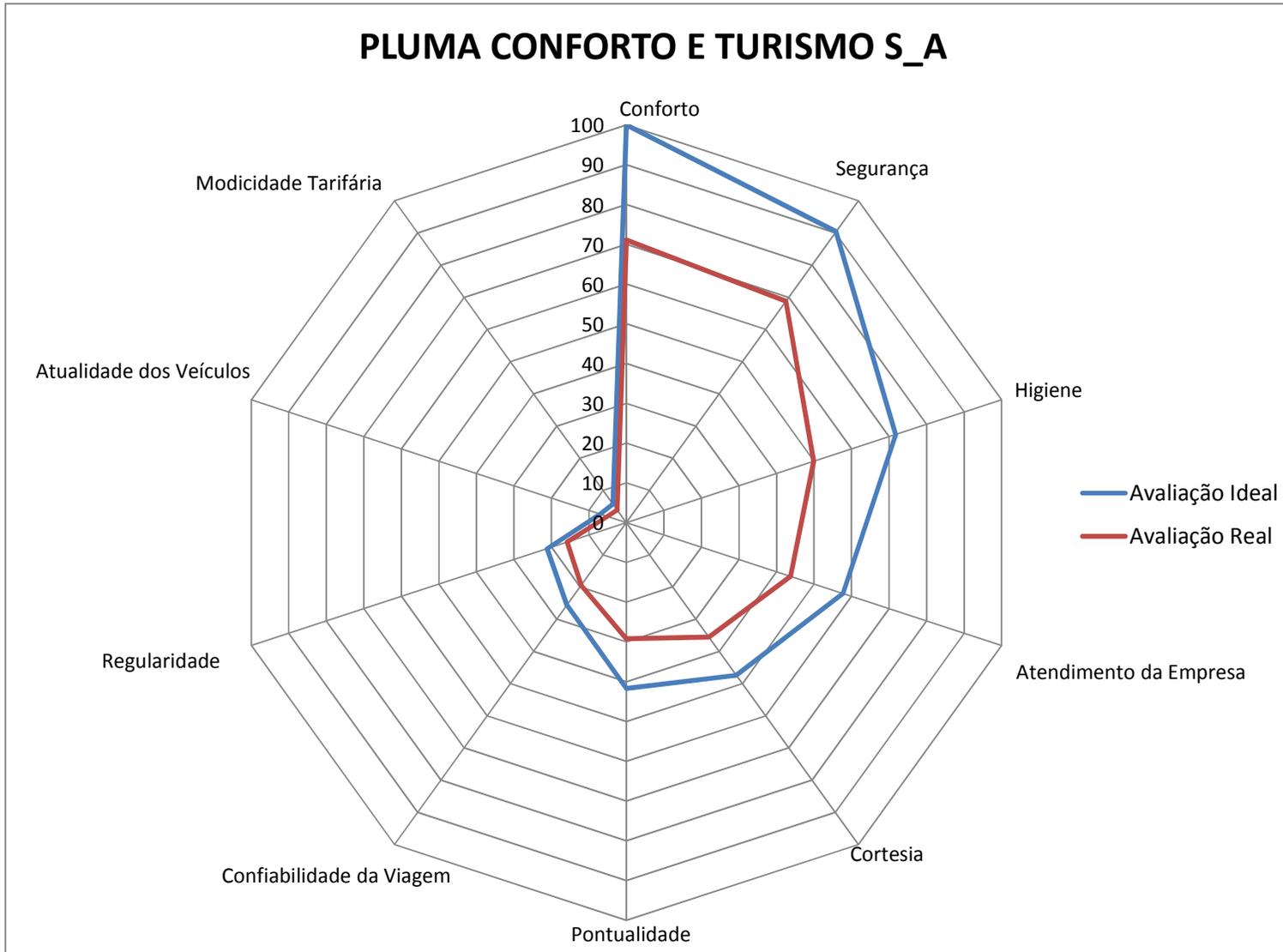
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	90	12,31	75,84
Conforto	156	21,34	71,09
Cortesia	74	10,12	75,00
Higiene	112	15,32	69,52
Confiabilidade da Viagem	40	5,47	76,15
Pontualidade	65	8,89	70,13
Regularidade	33	4,51	74,62
Segurança	141	19,29	76,10
Modicidade Tarifária	9	1,23	67,84
Atualidade dos Veículos	11	1,5	71,76
TOTAL	731	100	
IGS	73,12		

Nº de entrevistas realizadas: 262

PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A



PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A



SANTA CATARINA: PLUMA CONFORTO E TURISMO S.A

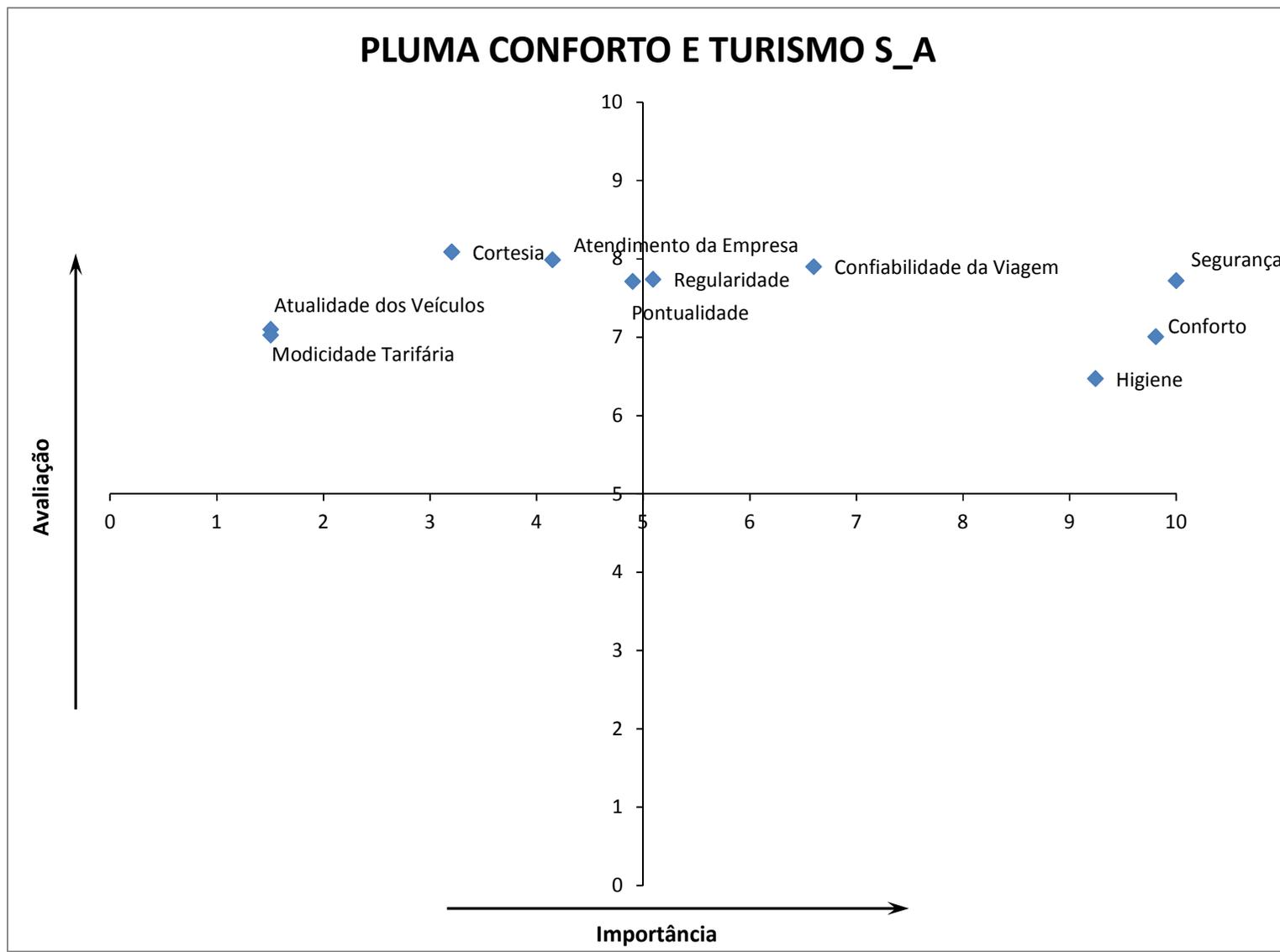
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	85,38	79,87
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,46	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,77	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,05	70,05
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,9	80,9
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	61,78	64,74
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,69	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,47	79,02
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,57	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	77,12	77,12
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,38	77,38
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,08	77,23
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,37	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,99	70,99
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,28	70,28
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	84,05	75,14
	Tempo das paradas	79,76	
	Segurança	77,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,57	
	Preço dos produtos e serviços	68,03	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,43	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,54	74,83
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,23	
	Serviço de informação e sinalização	75,71	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,07	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,33	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,12	

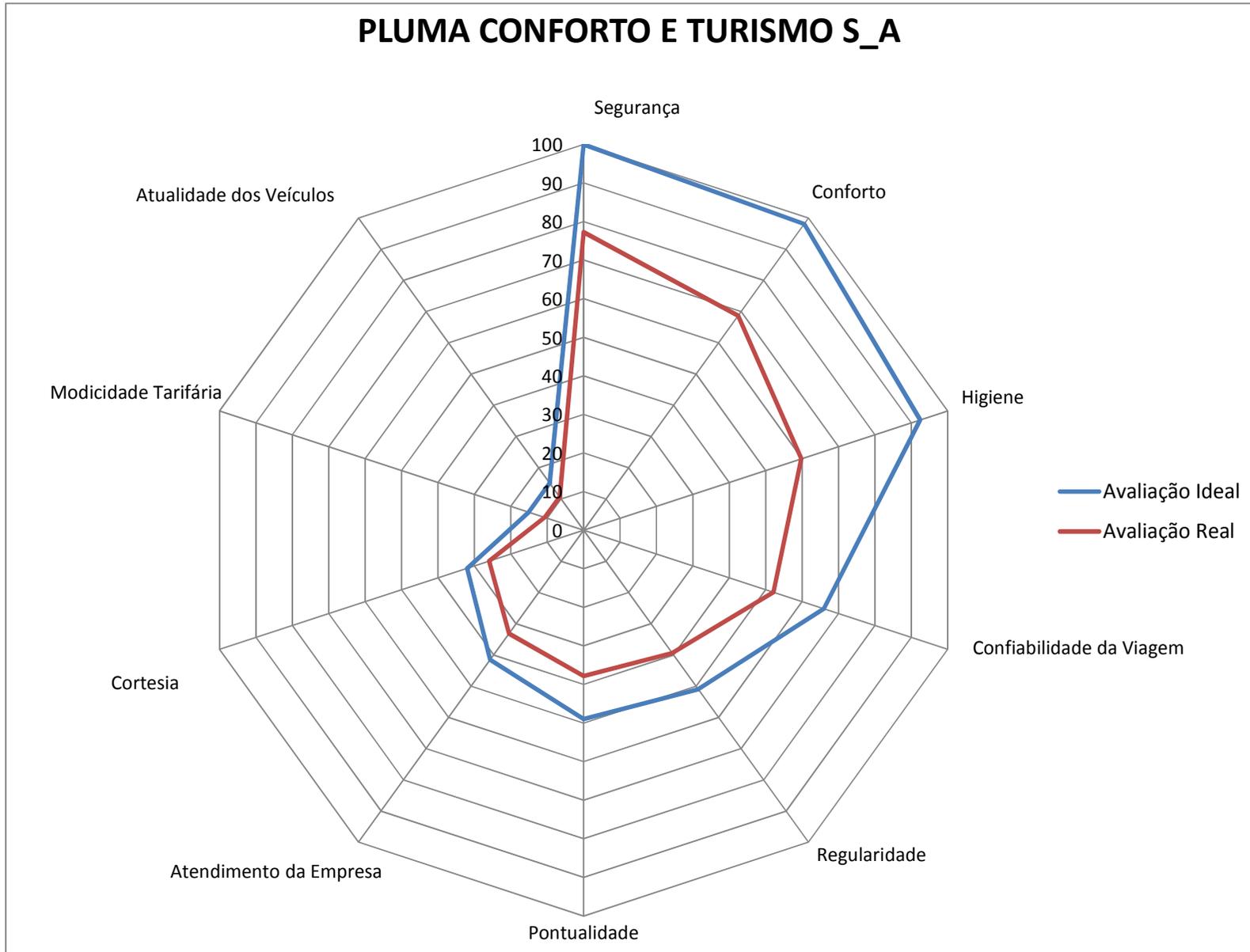
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	22	7,41	79,87
Conforto	52	17,51	70,05
Cortesia	17	5,72	80,90
Higiene	49	16,5	64,74
Confiabilidade da Viagem	35	11,78	79,02
Pontualidade	26	8,75	77,12
Regularidade	27	9,09	77,38
Segurança	53	17,85	77,23
Modicidade Tarifária	8	2,69	70,99
Atualidade dos Veículos	8	2,69	70,28
TOTAL	297	100	
IGS	74,18		

Nº de entrevistas realizadas: 106

PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A



PLUMA CONFORTO E TURISMO S_A



RIO GRANDE DO SUL: PLUMA CONFORTO E TURISMO S.A

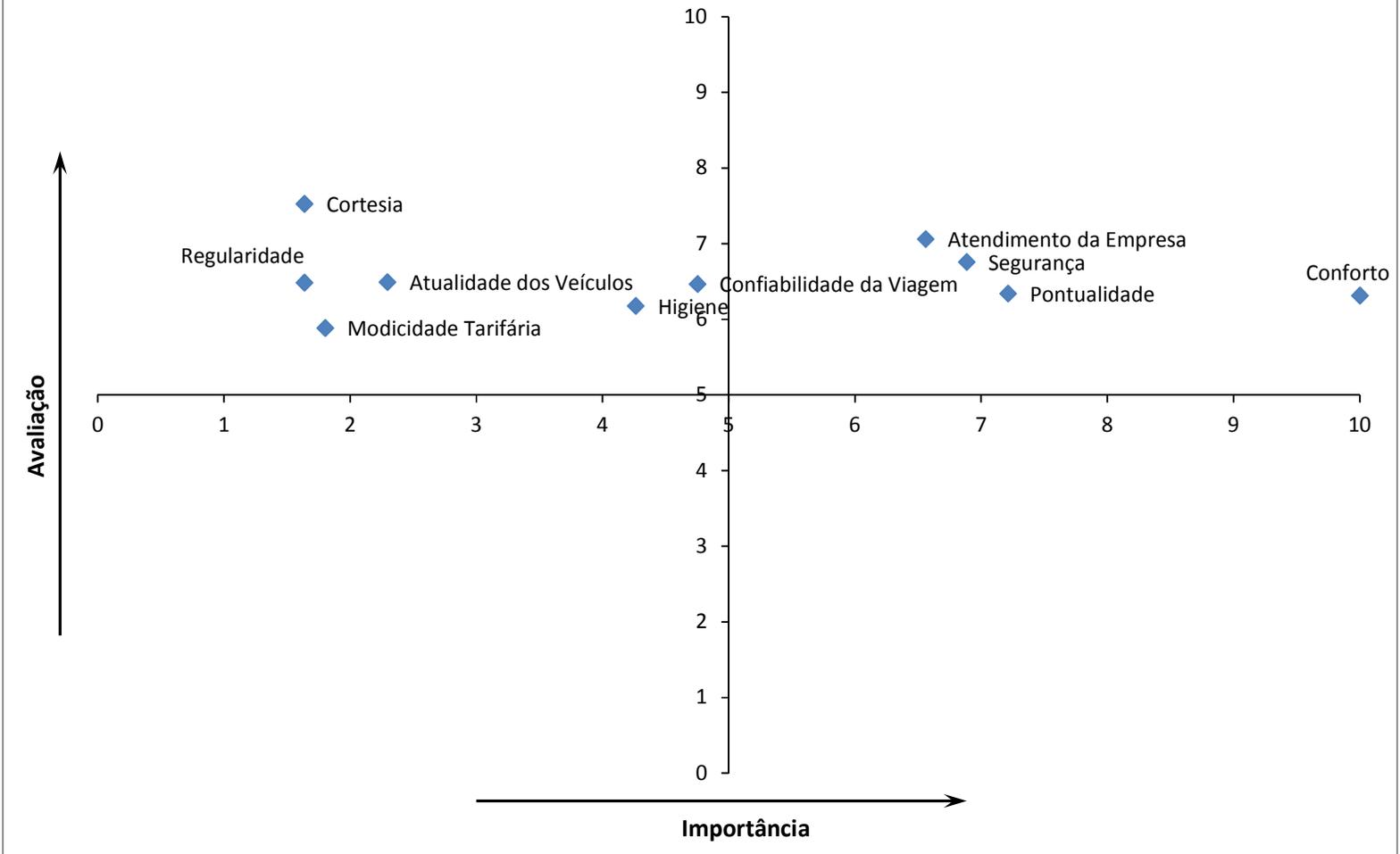
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75	70,57
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,45	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,25	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,13	63,13
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,25	75,25
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	59,44	61,74
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,03	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,15	64,65
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	64,14	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,38	63,38
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,8	64,8
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,92	67,55
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,18	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,84	58,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,9	64,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	56,89	59,89
	Tempo das paradas	58,16	
	Segurança	65,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,61	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,95	
	Preço dos produtos e serviços	52,27	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,22	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,67	63,03
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,48	
	Serviço de informação e sinalização	64,14	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,63	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	59,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,64	

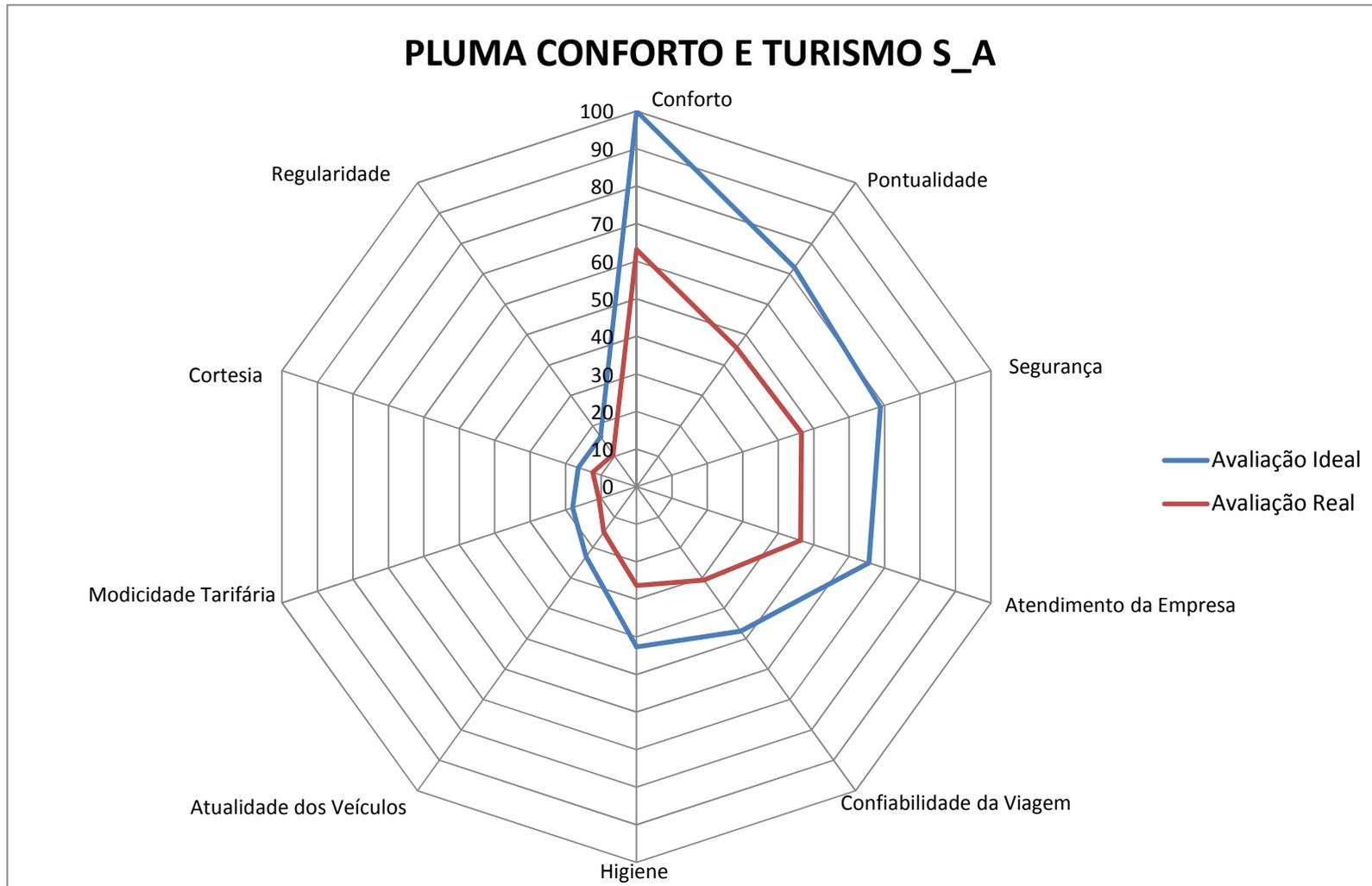
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	40	13,94	70,57
Conforto	61	21,25	63,13
Cortesia	10	3,48	75,25
Higiene	26	9,06	61,74
Confiabilidade da Viagem	29	10,1	64,65
Pontualidade	44	15,33	63,38
Regularidade	10	3,48	64,80
Segurança	42	14,63	67,55
Modicidade Tarifária	11	3,83	58,84
Atualidade dos Veículos	14	4,88	64,90
TOTAL	287	100	
IGS	65,28		

Nº de entrevistas realizadas: 99

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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	52
Feminino	48
Nº de entrevistas realizadas:	638

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	40,5
Nº de entrevistas realizadas:	638

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	18
Fundamental (1º grau)	22
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	8
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	638

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
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	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	19
Nº de entrevistas realizadas:	638

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	16
Estudo	3
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	14
Compras	1
Outros	23
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	638

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	20
Diária	2
Semanal	7
Quinzenal	14
Mensal	27
Trimestral	9
Semestral	10
Anual	11
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	638

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	638

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	83
Gratuidade para portadores de deficiência	3
Descontos para idosos	11
Outros descontos ou gratuidades	3
Nº de entrevistas realizadas:	35

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

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

TOTAL BRASIL: REUNIDAS S.A - TRANSPORTES COLETIVOS

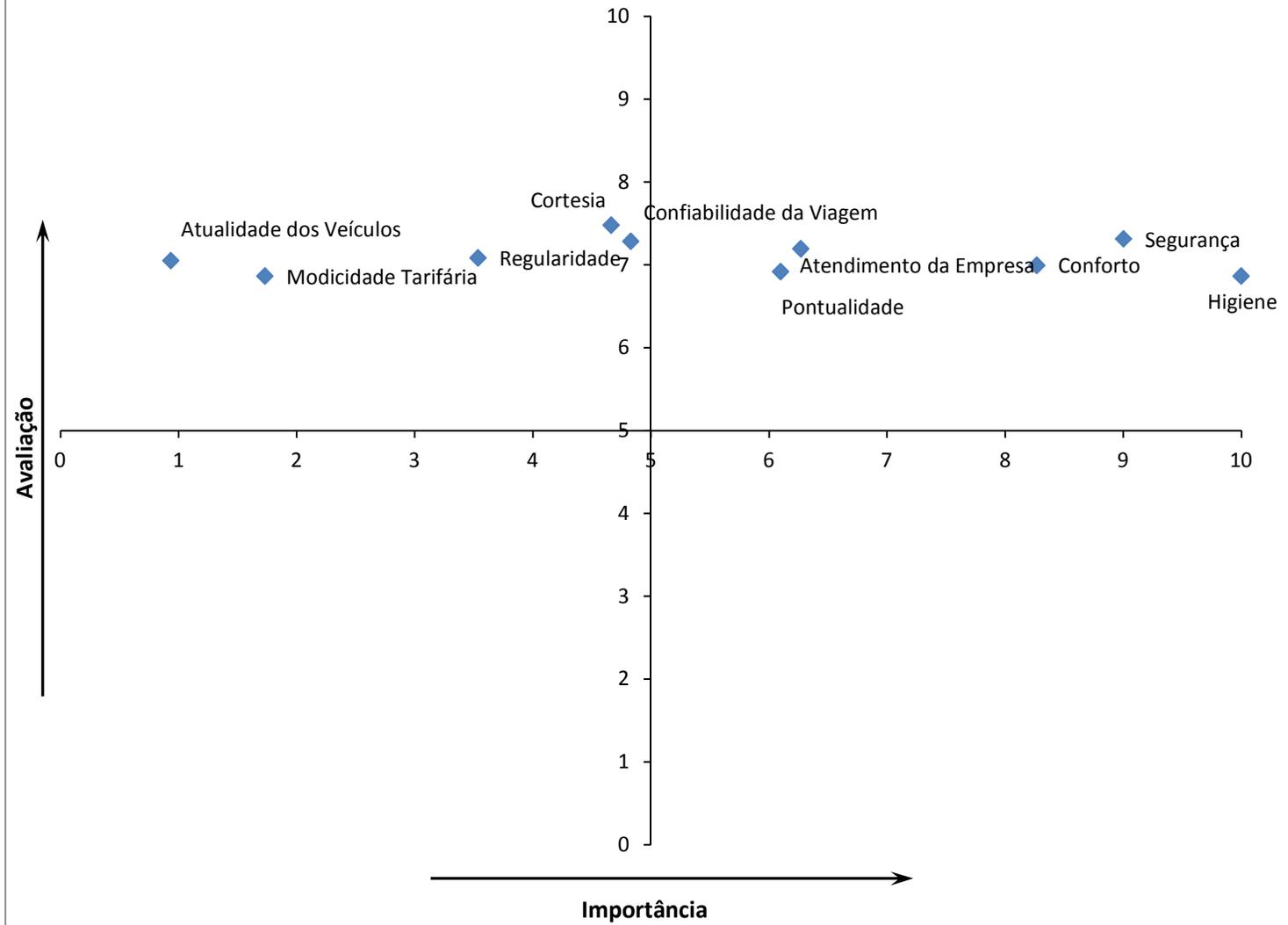
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,31	71,94
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,66	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,84	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	69,95	69,95
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,8	74,8
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,81	68,65
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,49	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,57	72,83
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,08	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,16	69,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,85	70,85
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,53	73,12
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,71	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,63	68,63
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,49	70,49
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	71,94	70,13
	Tempo das paradas	71,75	
	Segurança	73,08	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,66	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,24	
	Preço dos produtos e serviços	65,86	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,83	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,1	70,72
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,69	
	Serviço de informação e sinalização	71,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,96	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	67,12	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73	

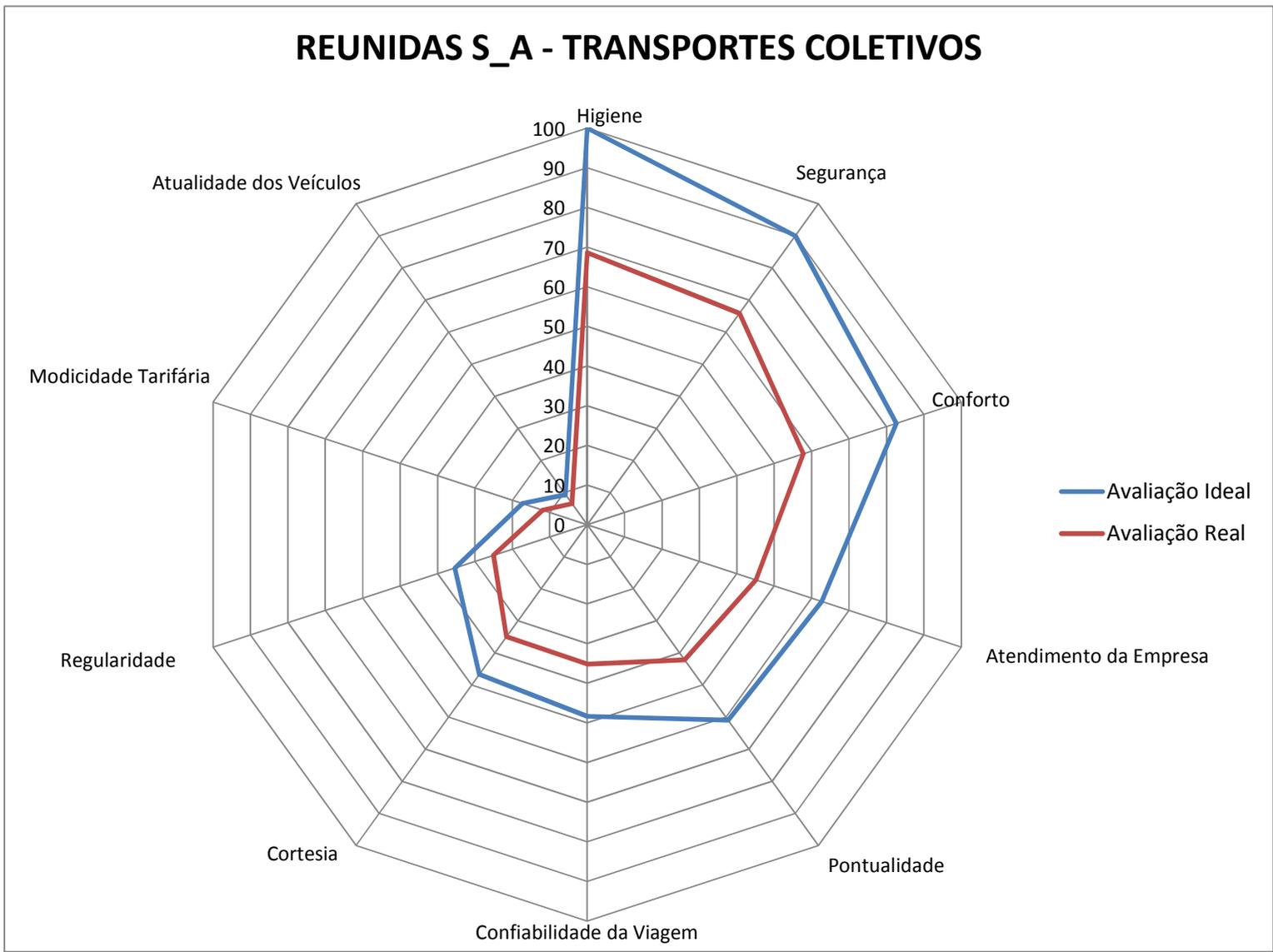
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	188	11,33	71,94
Conforto	248	14,94	69,95
Cortesia	140	8,43	74,80
Higiene	300	18,07	68,65
Confiabilidade da Viagem	145	8,73	72,83
Pontualidade	183	11,02	69,16
Regularidade	106	6,39	70,85
Segurança	270	16,27	73,12
Modicidade Tarifária	52	3,13	68,63
Atualidade dos Veículos	28	1,69	70,49
TOTAL	1660	100	
IGS	71,05		

Nº de entrevistas realizadas: 638

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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	638

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	8
Boa	32
Regular	32
Ruim	24
Péssima	4
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	25

Nº de entrevistas realizada: 638

PARANÁ: REUNIDAS S.A - TRANSPORTES COLETIVOS

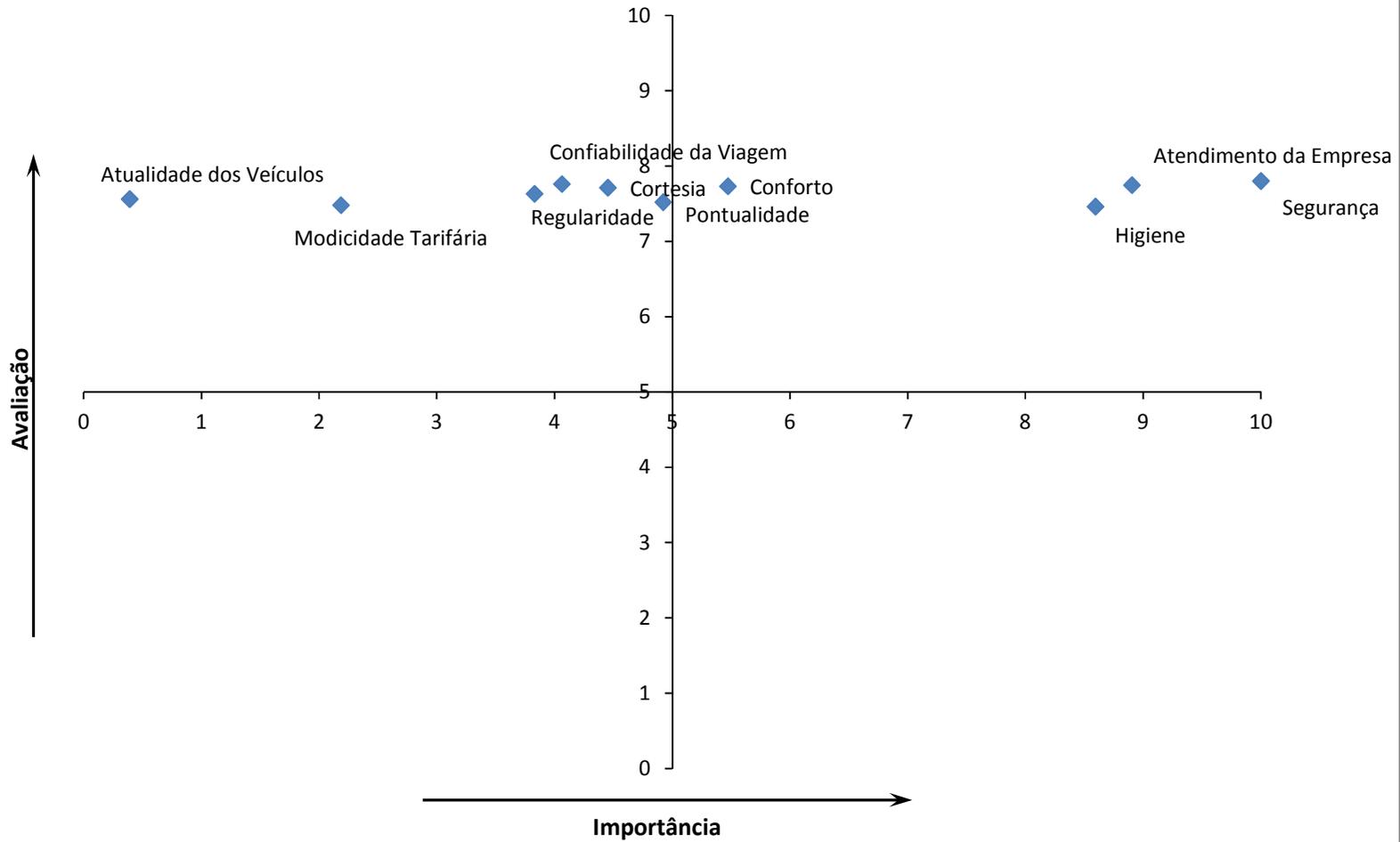
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,71	77,44
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,41	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,21	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,31	77,31
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,11	77,11
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74,2	74,60
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	75	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,21	77,61
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,01	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,2	75,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,31	76,31
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,91	78,01
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,11	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,8	74,8
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,6	75,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,61	75,74
	Tempo das paradas	76	
	Segurança	77,41	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,4	
	Preço dos produtos e serviços	75,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,9	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,01	75,70
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,1	
	Serviço de informação e sinalização	74,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,3	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,31	

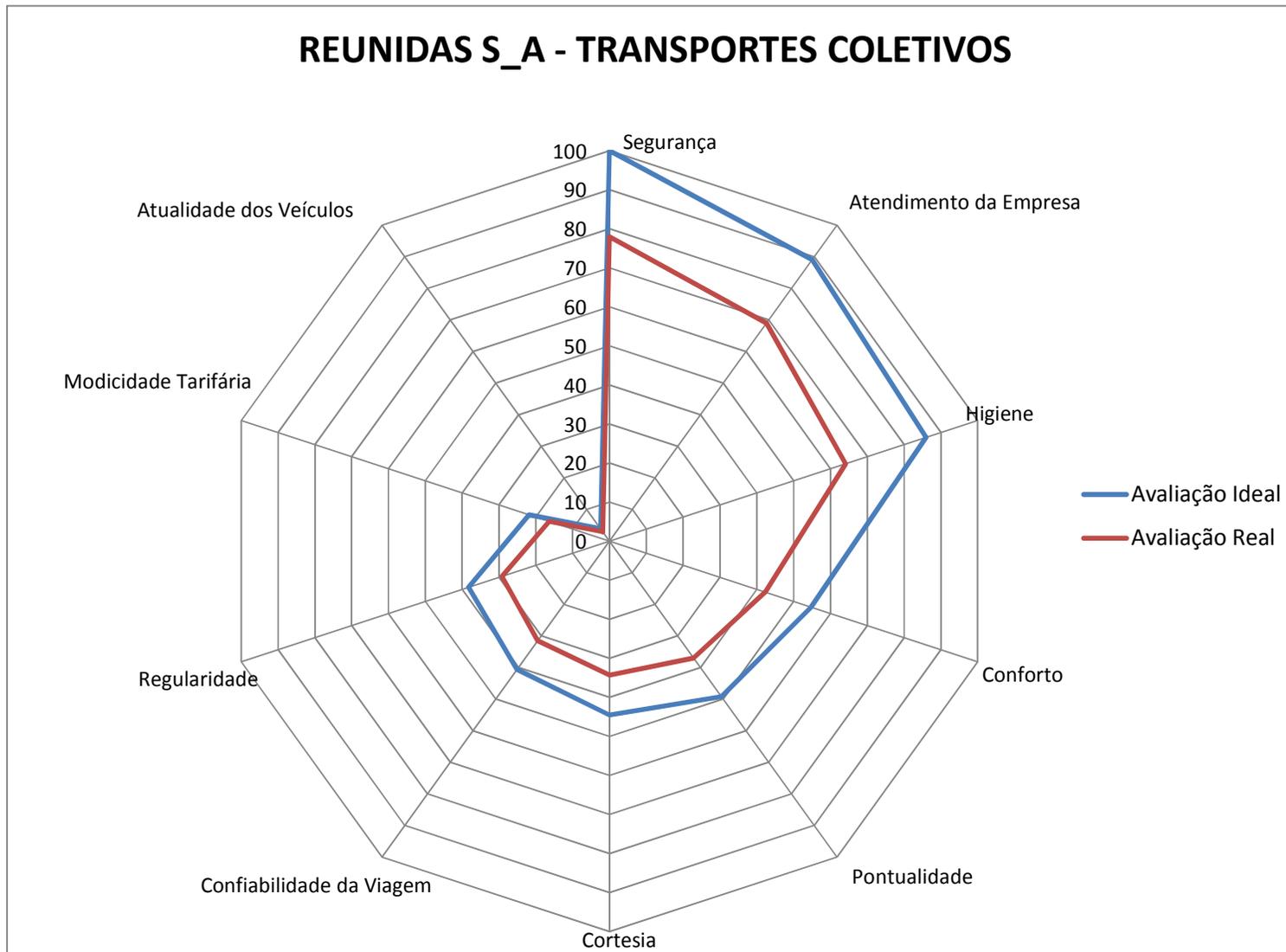
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	114	16,86	77,44
Conforto	70	10,36	77,31
Cortesia	57	8,43	77,11
Higiene	110	16,27	74,60
Confiabilidade da Viagem	52	7,69	77,61
Pontualidade	63	9,32	75,20
Regularidade	49	7,25	76,31
Segurança	128	18,93	78,01
Modicidade Tarifária	28	4,14	74,80
Atualidade dos Veículos	5	0,74	75,60
TOTAL	676	100	
IGS	76,64		

Nº de entrevistas realizadas: 249

REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS



REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS



SANTA CATARINA: REUNIDAS S.A - TRANSPORTES COLETIVOS

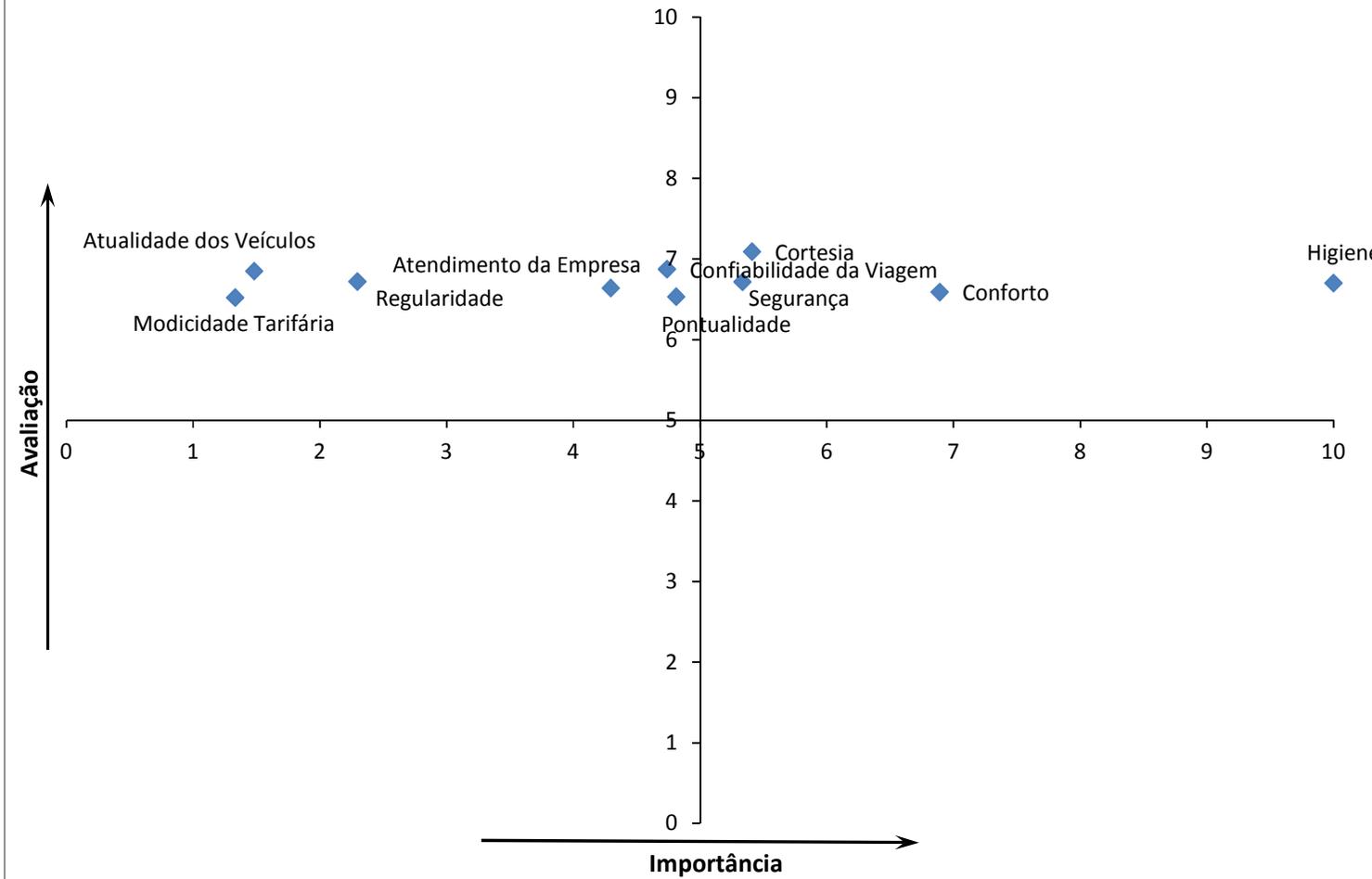
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	63,2	66,38
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,03	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	66,91	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,89	65,89
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,91	70,91
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,01	67,01
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,01	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	69,14	68,73
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,31	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,33	65,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,19	67,19
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,43	67,15
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,87	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,21	65,21
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,47	68,47
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	68,22	67,28
	Tempo das paradas	68,68	
	Segurança	69,52	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,45	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,12	
	Preço dos produtos e serviços	63,43	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	68,87	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,59	68,17
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,12	
	Serviço de informação e sinalização	69,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,57	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	65,33	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,15	

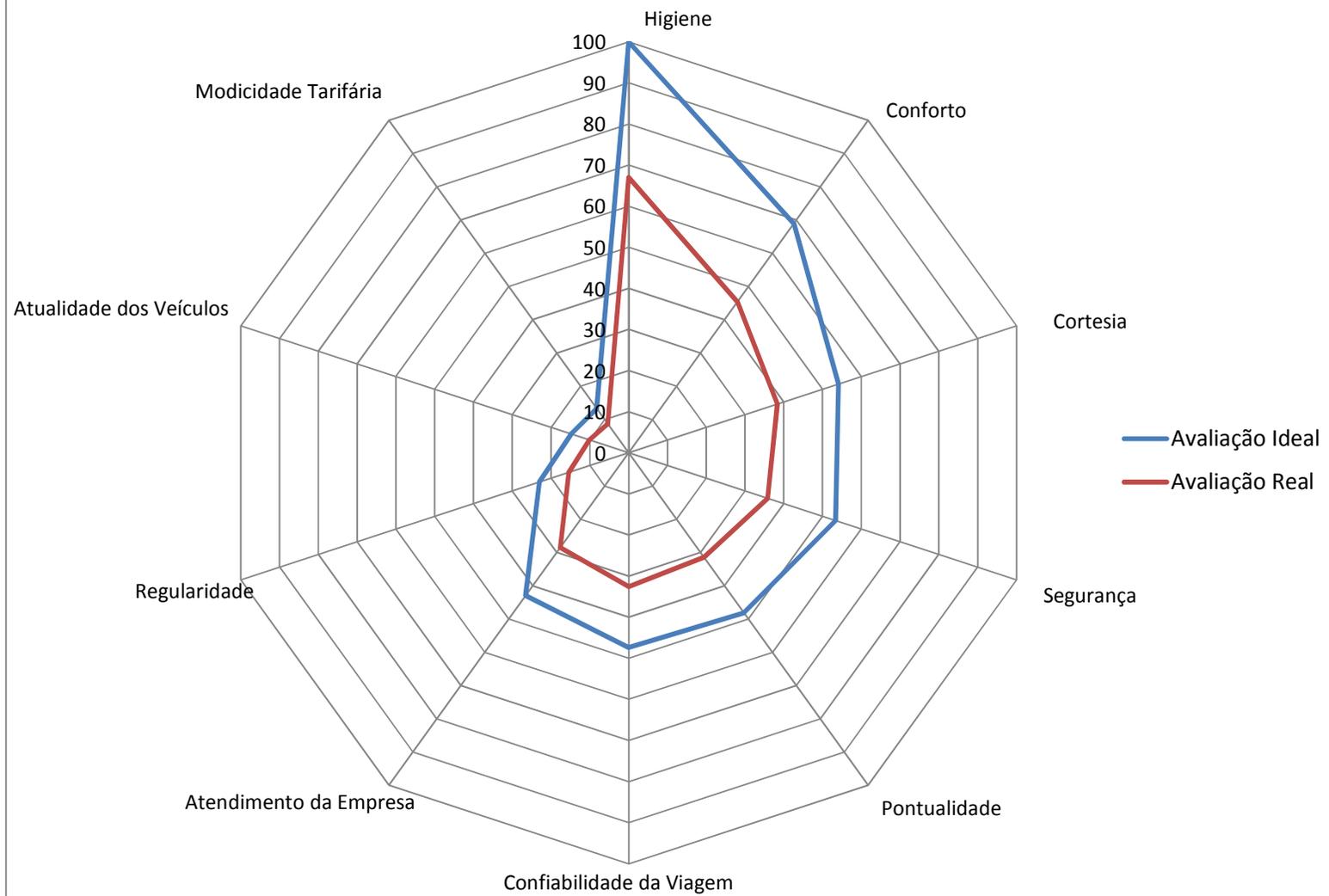
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	58	9,22	66,38
Conforto	93	14,79	65,89
Cortesia	73	11,61	70,91
Higiene	135	21,46	67,01
Confiabilidade da Viagem	64	10,17	68,73
Pontualidade	65	10,33	65,33
Regularidade	31	4,93	67,19
Segurança	72	11,45	67,15
Modicidade Tarifária	18	2,86	65,21
Atualidade dos Veículos	20	3,18	68,47
TOTAL	629	100	
IGS	67,26		

Nº de entrevistas realizadas: 269

REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS



REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS



RIO GRANDE DO SUL : REUNIDAS S.A - TRANSPORTES COLETIVOS

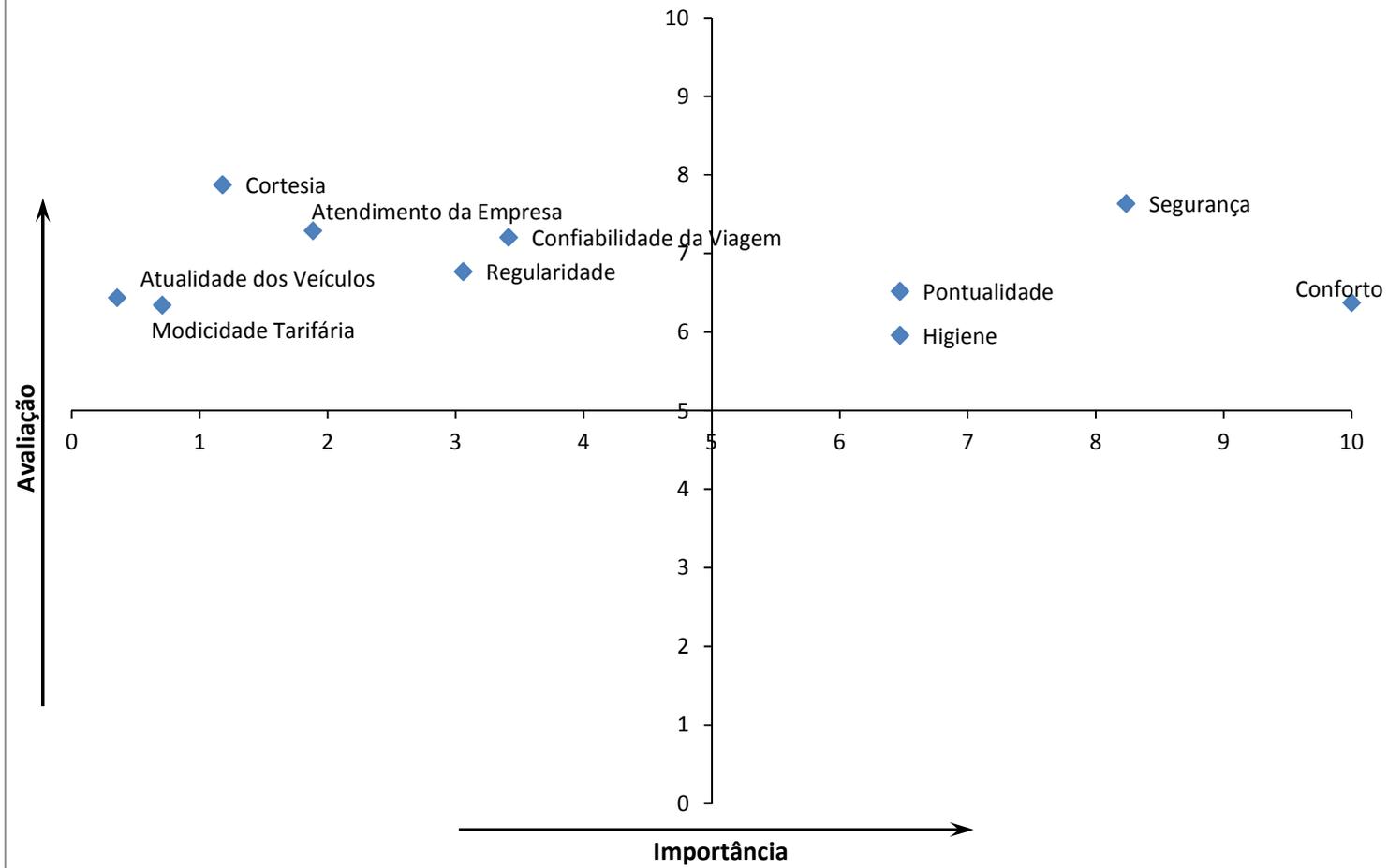
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,26	72,91
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,76	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,71	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	63,75	63,75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,75	78,75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	50,22	59,59
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,96	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,63	72,09
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,54	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,21	65,21
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,71	67,71
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,29	76,36
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,42	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,45	63,45
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,38	64,38
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,63	64,85
	Tempo das paradas	69,79	
	Segurança	72,08	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,58	
	Preço dos produtos e serviços	51,67	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,71	66,07
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,86	
	Serviço de informação e sinalização	69,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,58	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,21	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,5	

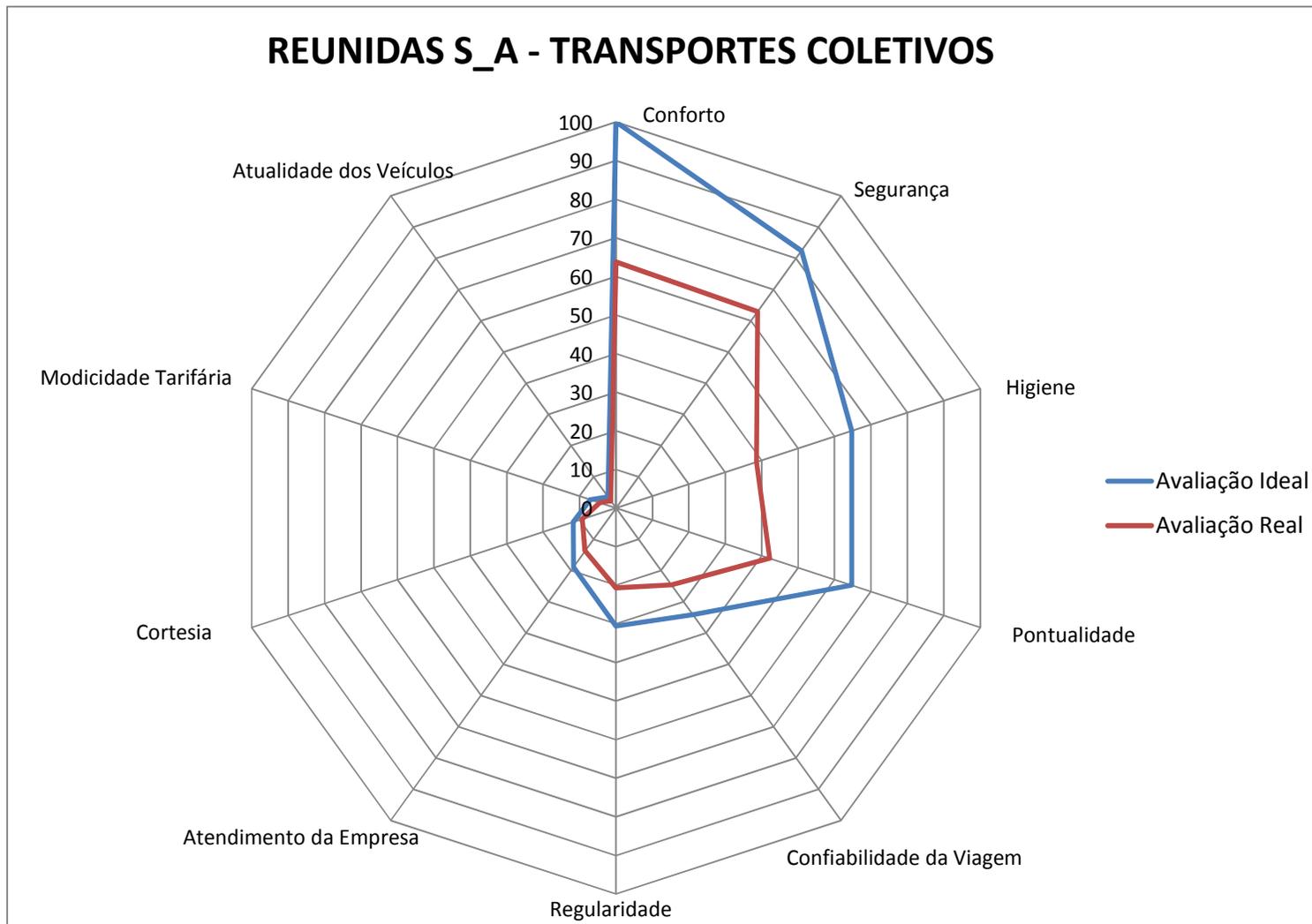
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	16	4,51	72,91
Conforto	85	23,94	63,75
Cortesia	10	2,82	78,75
Higiene	55	15,49	59,59
Confiabilidade da Viagem	29	8,17	72,09
Pontualidade	55	15,49	65,21
Regularidade	26	7,32	67,71
Segurança	70	19,72	76,36
Modicidade Tarifária	6	1,69	63,45
Atualidade dos Veículos	3	0,85	64,38
TOTAL	355	100	
IGS	67,62		

Nº de entrevistas realizadas: 120

REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS



REUNIDAS S_A - TRANSPORTES COLETIVOS



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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	314

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	29
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	37,08
Nº de entrevistas realizadas:	314

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	12
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	314

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	15
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	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	3
Não sabe/ Não respondeu	22
Nº de entrevistas realizadas:	314

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	14
Estudo	4
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	43
Lazer/turismo	24
Compras	2
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	314

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	20
Diária	0
Semanal	3
Quinzenal	1
Mensal	22
Trimestral	15
Semestral	15
Anual	16
Não sabe/ Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	314

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	314

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

TOTAL BRASIL: UNESUL DE TRANSPORTES LTDA

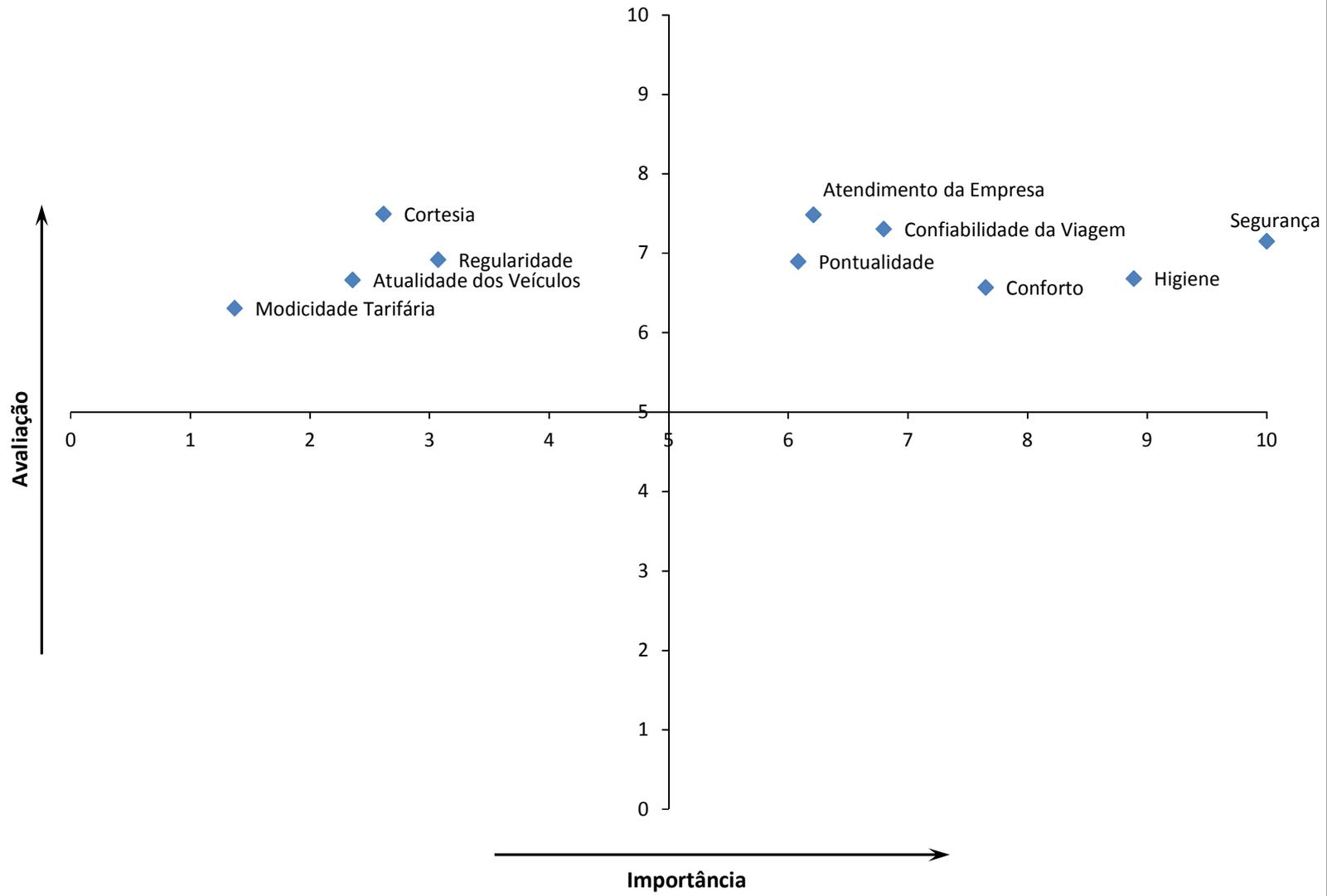
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,42	74,84
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,82	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,27	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,68	65,68
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,92	74,92
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,81	66,79
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,77	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,76	73,04
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	73,32	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,95	68,95
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,19	69,19
Segurança	Segurança com relação a assaltos	69,98	71,50
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,01	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,06	63,06
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	66,64	66,64
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,94	68,15
	Tempo das paradas	67,44	
	Segurança	70,46	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,01	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,02	
	Preço dos produtos e serviços	63,06	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,19	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,46	69,07
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,81	
	Serviço de informação e sinalização	70,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,63	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,63	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,46	

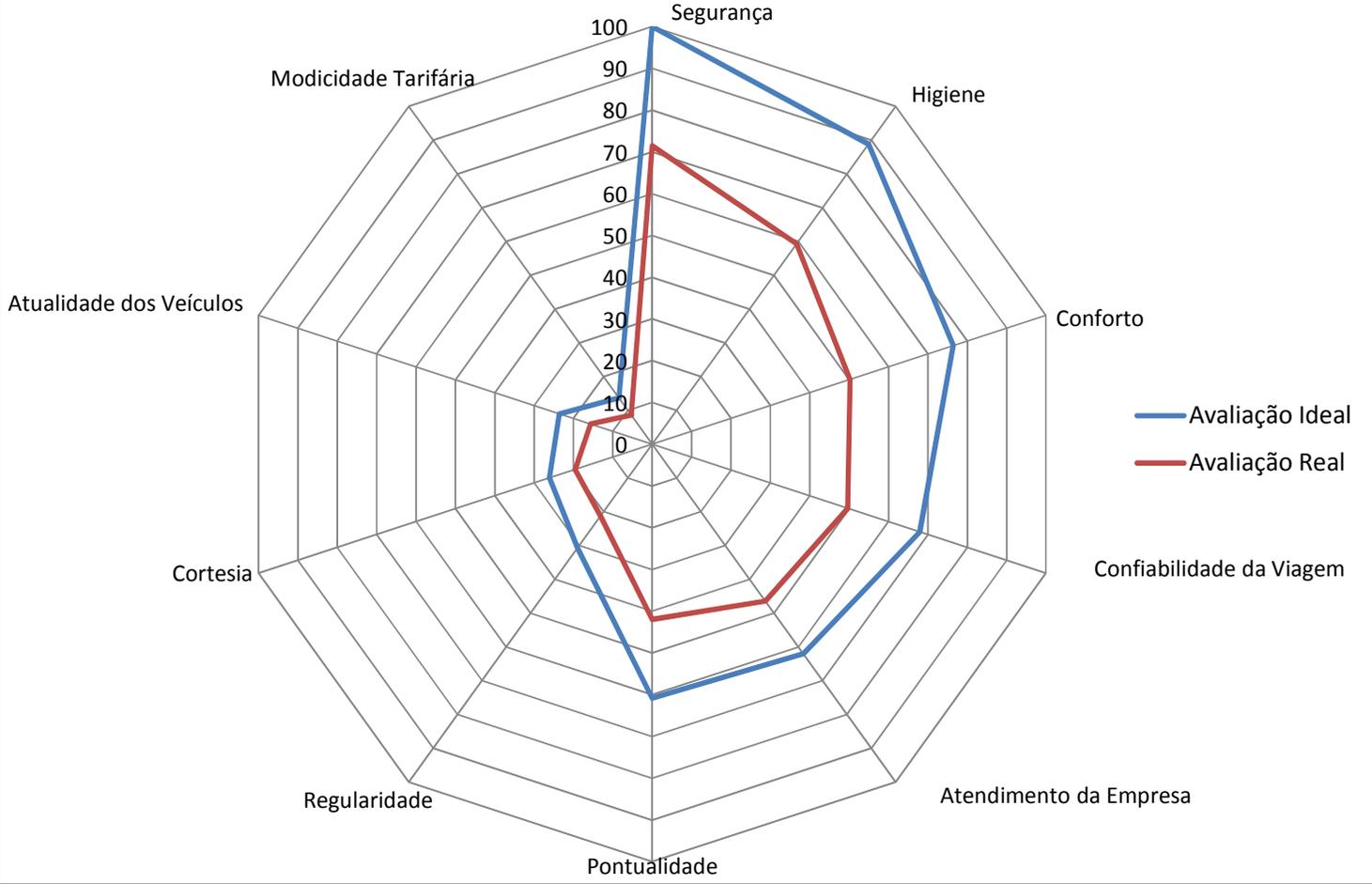
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	95	11,28	74,84
Conforto	117	13,9	65,68
Cortesia	40	4,75	74,92
Higiene	136	16,15	66,79
Confiabilidade da Viagem	104	12,35	73,04
Pontualidade	93	11,05	68,95
Regularidade	47	5,58	69,19
Segurança	153	18,17	71,50
Modicidade Tarifária	21	2,49	63,06
Atualidade dos Veículos	36	4,28	66,64
TOTAL	842	100	
IGS			69,83

Nº de entrevistas realizadas: 314

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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	314

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

SANTA CATARINA: UNESUL DE TRANSPORTES LTDA

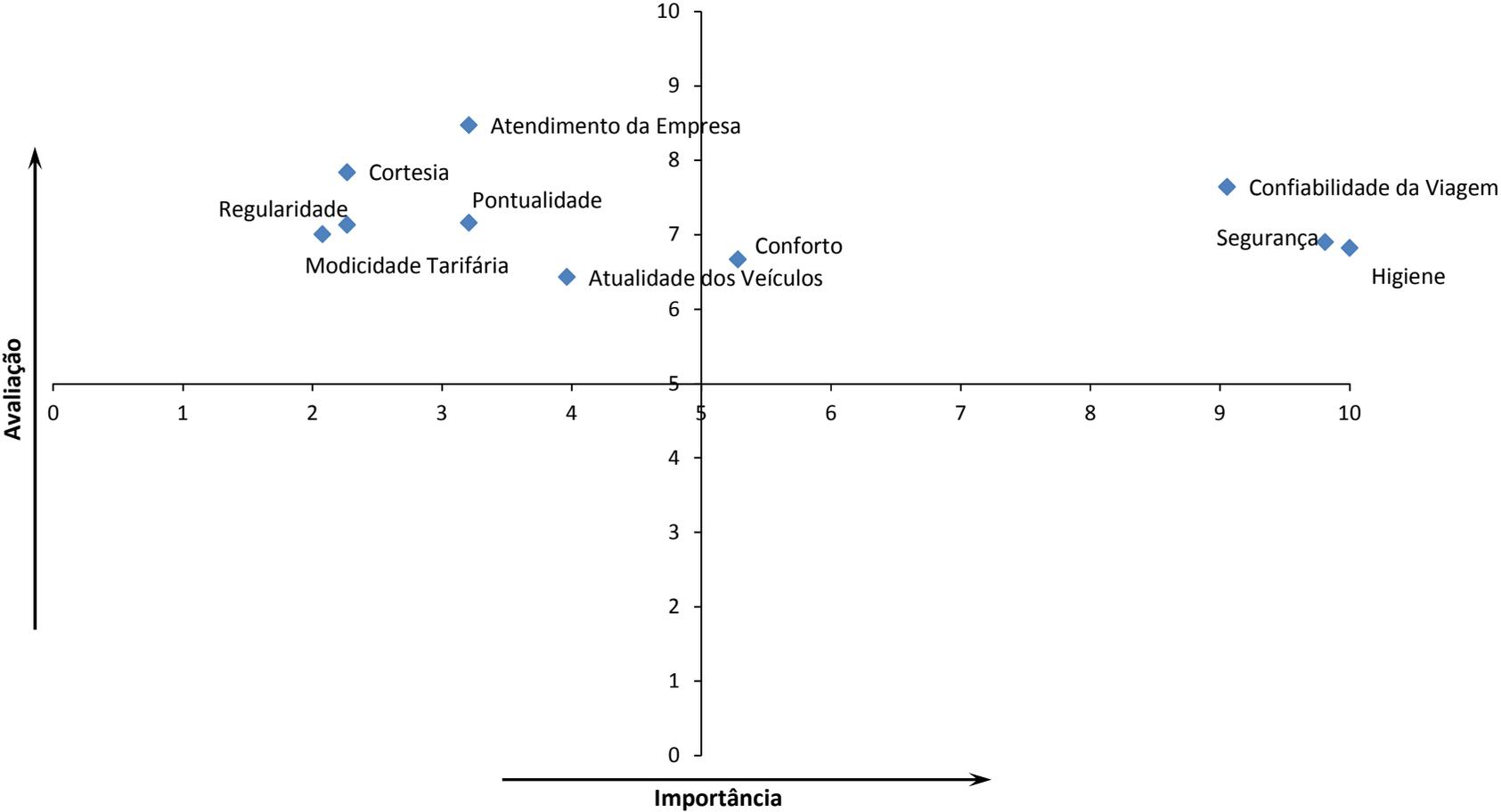
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	88,28	84,72
	Facilidade para a troca de bilhetes	84,64	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,25	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,67	66,67
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	78,39	78,39
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,84	68,23
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,61	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	75,26	76,43
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,61	71,61
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	71,35	71,35
Segurança	Segurança com relação a assaltos	63,02	69,01
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,05	70,05
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,32	64,32
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	81,25	70,99
	Tempo das paradas	72,4	
	Segurança	71,35	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,05	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,3	
	Preço dos produtos e serviços	67,97	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,27	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,4	71,36
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,61	
	Serviço de informação e sinalização	73,18	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,26	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,93	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	68,75	

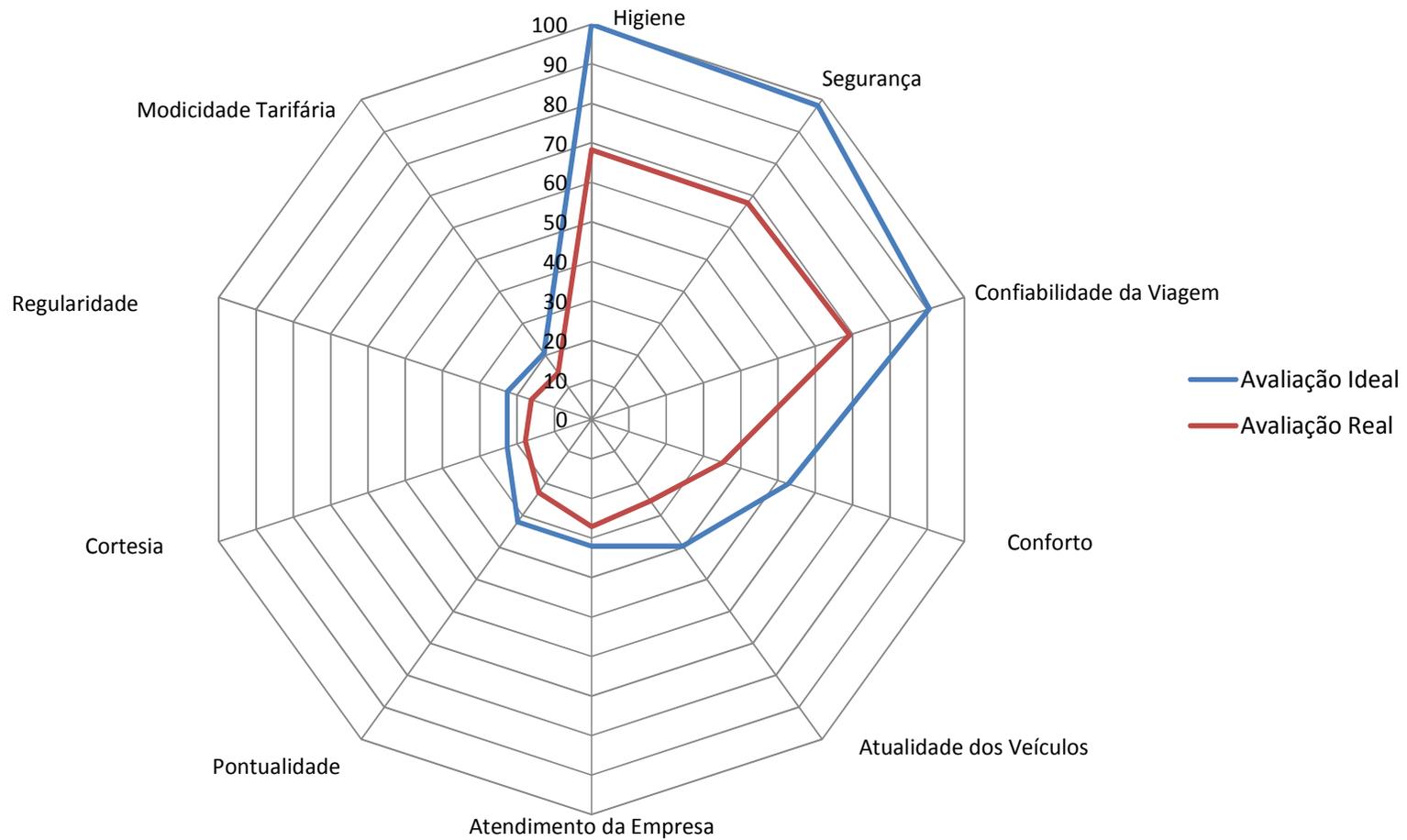
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	17	6,27	84,72
Conforto	28	10,33	66,67
Cortesia	12	4,43	78,39
Higiene	53	19,56	68,23
Confiabilidade da Viagem	48	17,71	76,43
Pontualidade	17	6,27	71,61
Regularidade	12	4,43	71,35
Segurança	52	19,19	69,01
Modicidade Tarifária	11	4,06	70,05
Atualidade dos Veículos	21	7,75	64,32
TOTAL	271	100	
IGS	71,28		

Nº de entrevistas realizadas: 96

UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.



UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.



RIO GRANDE DO SUL: UNESUL DE TRANSPORTES LTDA

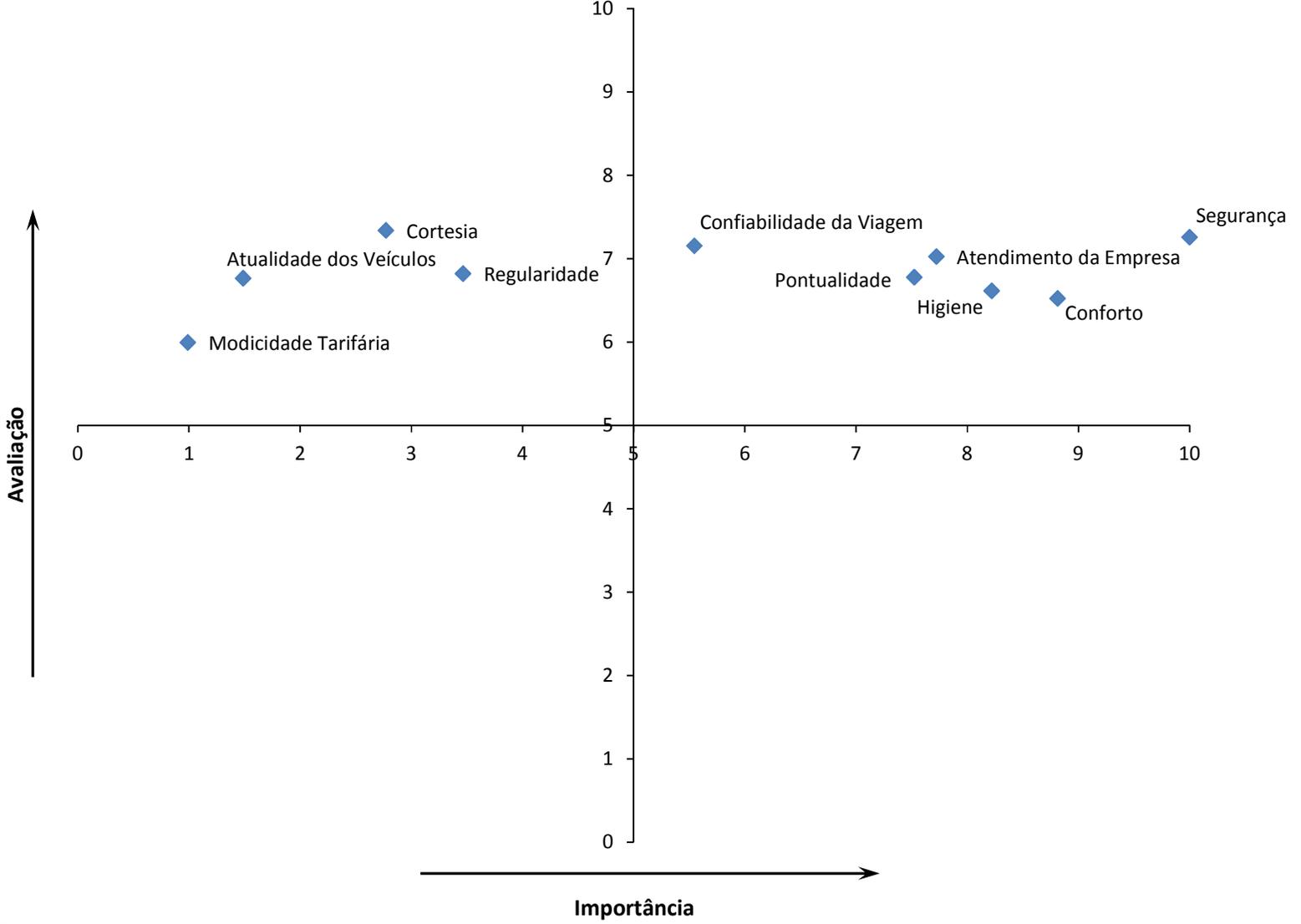
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,08	70,27
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,66	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,08	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,25	65,25
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,39	73,39
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,79	66,15
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,51	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,66	71,55
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,43	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,78	67,78
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,23	68,23
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,05	72,59
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,13	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,98	59,98
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,66	67,66
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,4	66,88
	Tempo das paradas	65,25	
	Segurança	70,07	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,09	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,21	
	Preço dos produtos e serviços	60,86	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,15	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,61	68,06
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,56	
	Serviço de informação e sinalização	69,21	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,13	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,22	

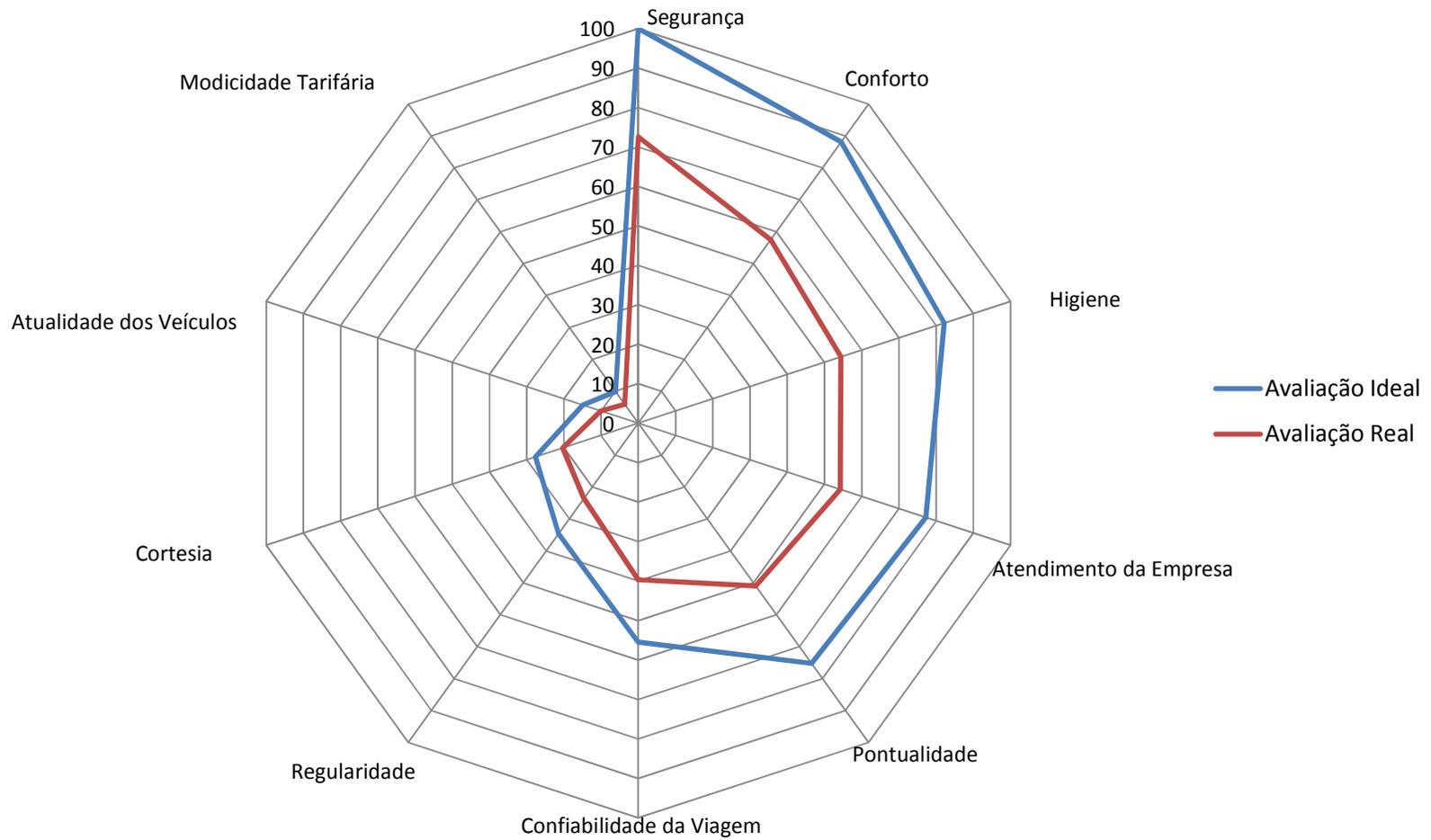
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	78	13,66	70,27
Conforto	89	15,59	65,25
Cortesia	28	4,9	73,39
Higiene	83	14,54	66,15
Confiabilidade da Viagem	56	9,81	71,55
Pontualidade	76	13,31	67,78
Regularidade	35	6,13	68,23
Segurança	101	17,69	72,59
Modicidade Tarifária	10	1,75	59,98
Atualidade dos Veículos	15	2,63	67,66
TOTAL	571	100	
IGS	68,87		

Nº de entrevistas realizadas: 218

UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.



UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.



Guerino Seiscento Transportes Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	32
De 26 a 35 anos	14
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	39,68
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	19
Médio (2º grau)	28
Superior Incompleto	14
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	8
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	14
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	25
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	19
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	28
Estudo	22
Saúde	10
Visita a amigos/parentes	31
Lazer/turismo	5
Compras	2
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	14
Diária	36
Semanal	24
Quinzenal	14
Mensal	8
Trimestral	2
Semestral	1
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	251

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

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	60
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	40
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	5

TOTAL BRASIL: GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.

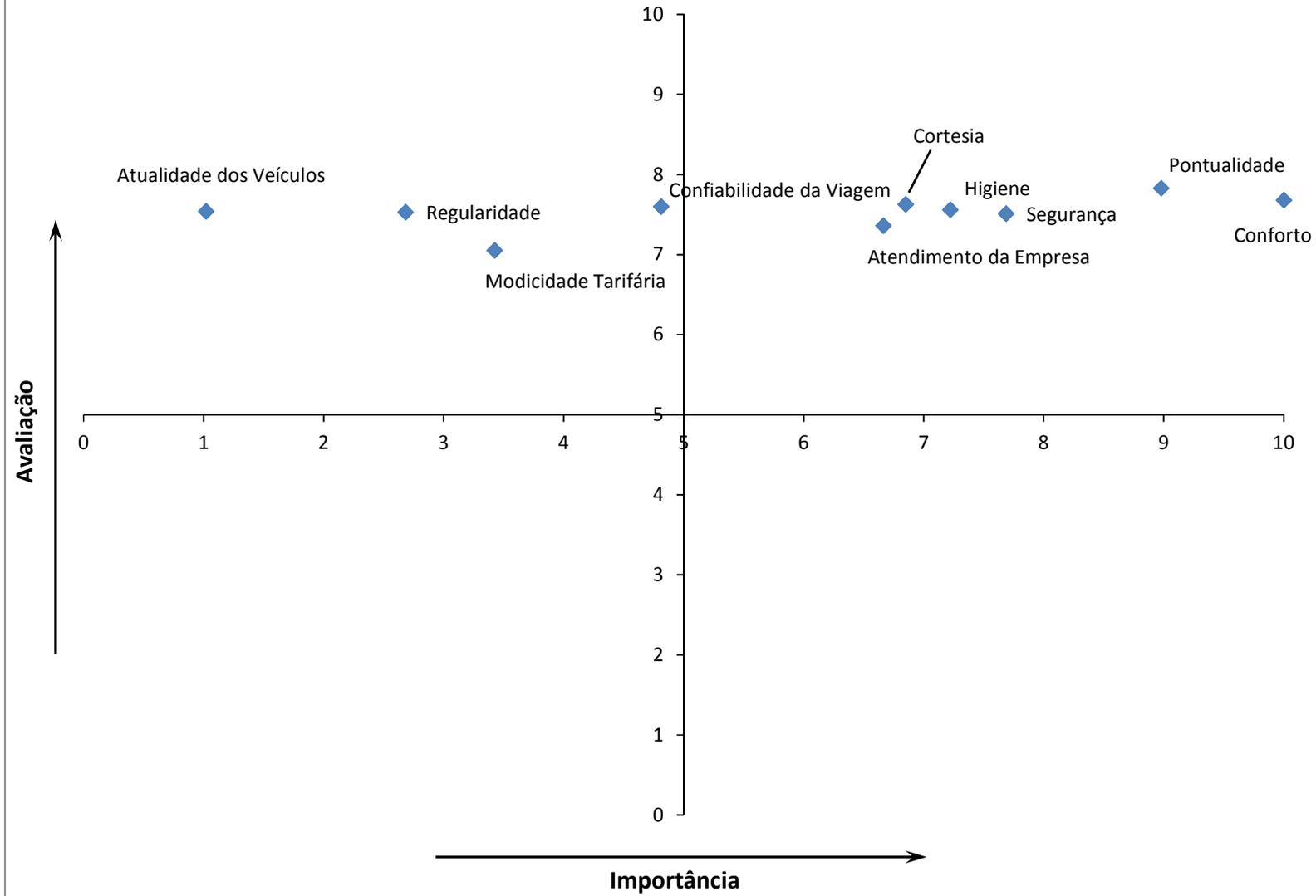
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO SÃO PAULO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM SÃO PAULO NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,3	73,60
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,01	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	76,79	76,79
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,29	76,29
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	77	75,60
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,1	76,00
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	78,29	78,29
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75,3	75,3
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,11	75,10
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,09	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,52	70,52
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,4	75,4

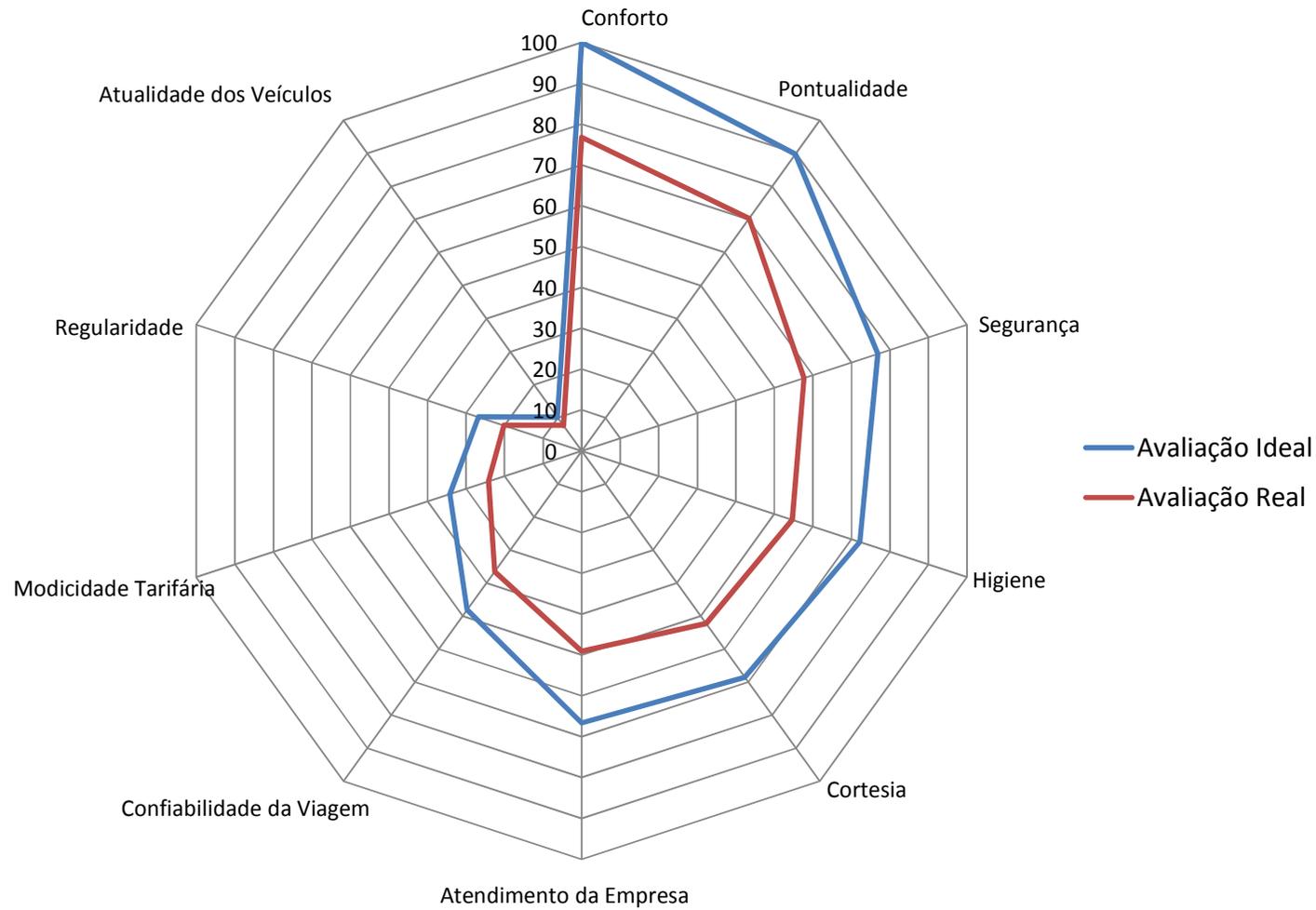
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,79	68,70
	Tempo das paradas	72,41	
	Segurança	75,63	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,98	
	Preço dos produtos e serviços	59,63	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,48	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,08	69,01
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,04	
	Serviço de informação e sinalização	71,34	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,43	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,41	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,75	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	72	11,23	73,60
Conforto	108	16,85	76,79
Cortesia	74	11,54	76,29
Higiene	78	12,17	75,60
Confiabilidade da Viagem	52	8,11	76,00
Pontualidade	97	15,13	78,29
Regularidade	29	4,52	75,30
Segurança	83	12,95	75,10
Modicidade Tarifária	37	5,77	70,52
Atualidade dos Veículos	11	1,72	75,40
TOTAL	641	100	
IGS	75,72		

GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.



GUERINO SEISCENTO 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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	67
Regular	33
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Rápido D'Oeste Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	42
Feminino	58
Nº de entrevistas realizadas:	259

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	34
De 26 a 35 anos	17
De 36 a 45 anos	15
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	38,29
Nº de entrevistas realizadas:	259

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	32
Superior Incompleto	16
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	259

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	8
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	16
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
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	1
Não sabe/ Não respondeu	21
Nº de entrevistas realizadas:	259

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	10
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	44
Lazer/turismo	16
Compras	0
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	259

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	19
Diária	2
Semanal	13
Quinzenal	14
Mensal	29
Trimestral	4
Semestral	4
Anual	13
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	259

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

Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	259

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	90
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	10
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

TOTAL BRASIL: RAPIDO D'OESTE LTDA.

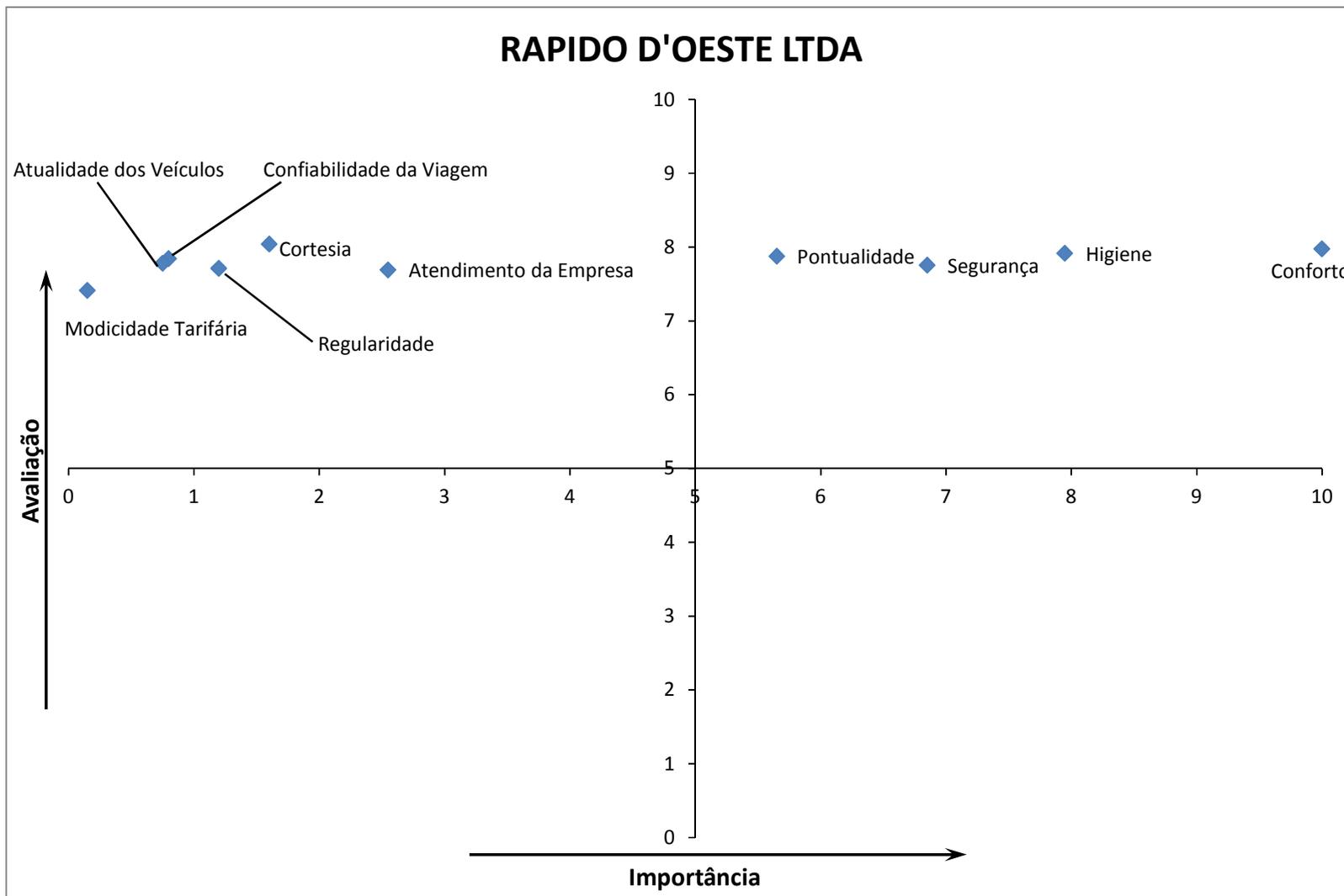
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO SÃO PAULO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM SÃO PAULO NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,76	76,90
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,19	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,74	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	79,75	79,75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,41	80,41
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	79,05	79,15
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	79,25	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,99	78,43
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,86	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	78,76	78,76
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,12	77,12
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,03	77,56
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,09	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,13	74,13
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,8	77,8

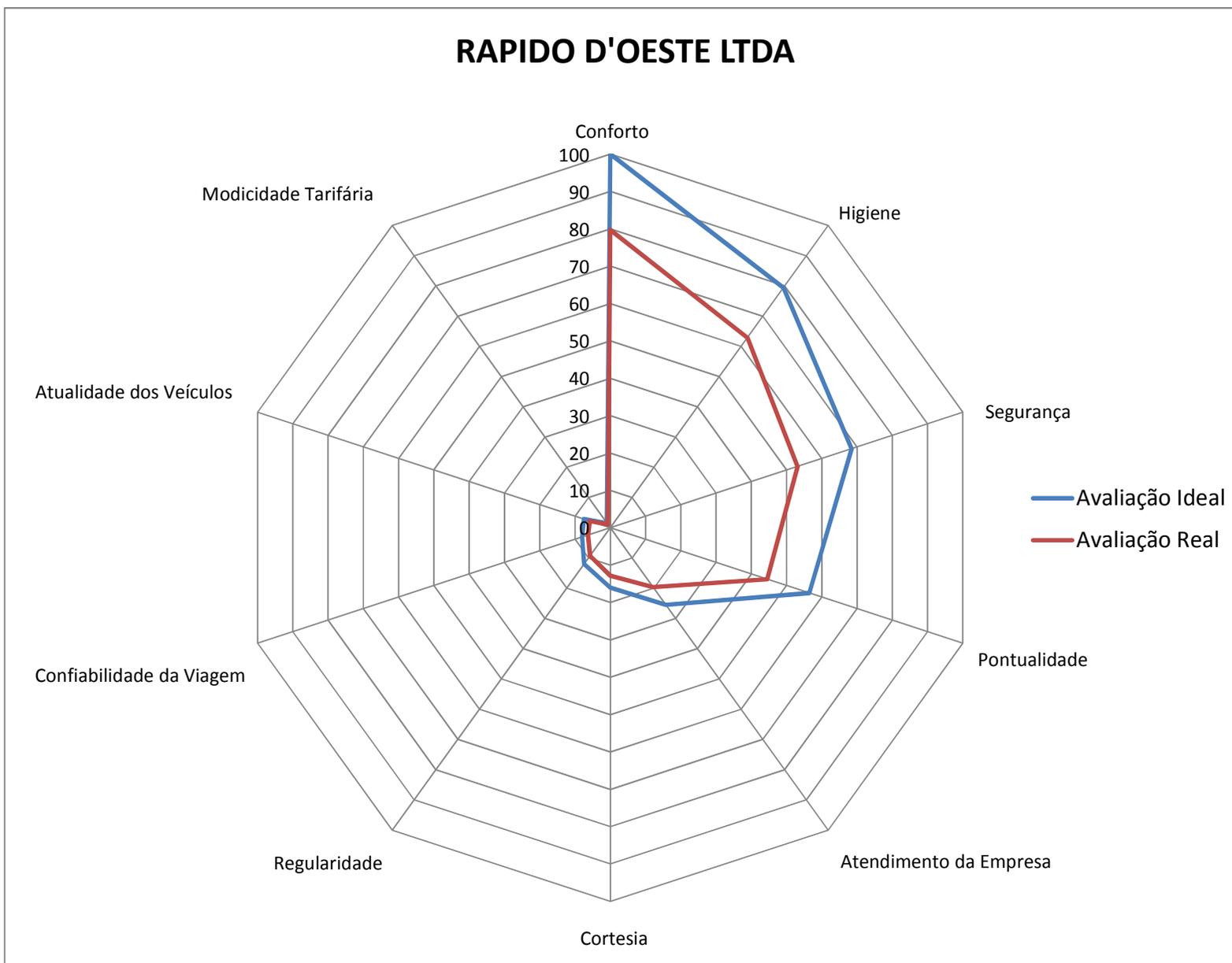
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	77,23	77,28
	Tempo das paradas	77,51	
	Segurança	77,03	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,41	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,12	
	Preço dos produtos e serviços	77,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	77,13	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,03	77,39
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,71	
	Serviço de informação e sinalização	77,52	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,71	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	76,94	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,42	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	51	6,8	76,90
Conforto	200	26,67	79,75
Cortesia	32	4,27	80,41
Higiene	159	21,2	79,15
Confiabilidade da Viagem	16	2,13	78,43
Pontualidade	113	15,07	78,76
Regularidade	24	3,2	77,12
Segurança	137	18,27	77,56
Modicidade Tarifária	3	0,4	74,13
Atualidade dos Veículos	15	2	77,80
TOTAL	750	100	
IGS		78,73	

Nº de entrevistas realizadas: 259



RAPIDO D'OESTE LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	259

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

Rodoviário e Turismo São José Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	26
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	37,77
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	10
Superior Completo	8
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	33
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	15
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	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	13
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	12
Estudo	1
Saúde	5
Visita a amigos/parentes	40
Lazer/turismo	26
Compras	6
Outros	10
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	12
Diária	10
Semanal	11
Quinzenal	17
Mensal	33
Trimestral	11
Semestral	4
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	269

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

Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	269

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	84
Gratuidade para portadores de deficiência	8
Descontos para idosos	4
Outros descontos ou gratuidades	4
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	26

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: RODOVIARIO E TURISMOSAO JOSE LTDA.

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

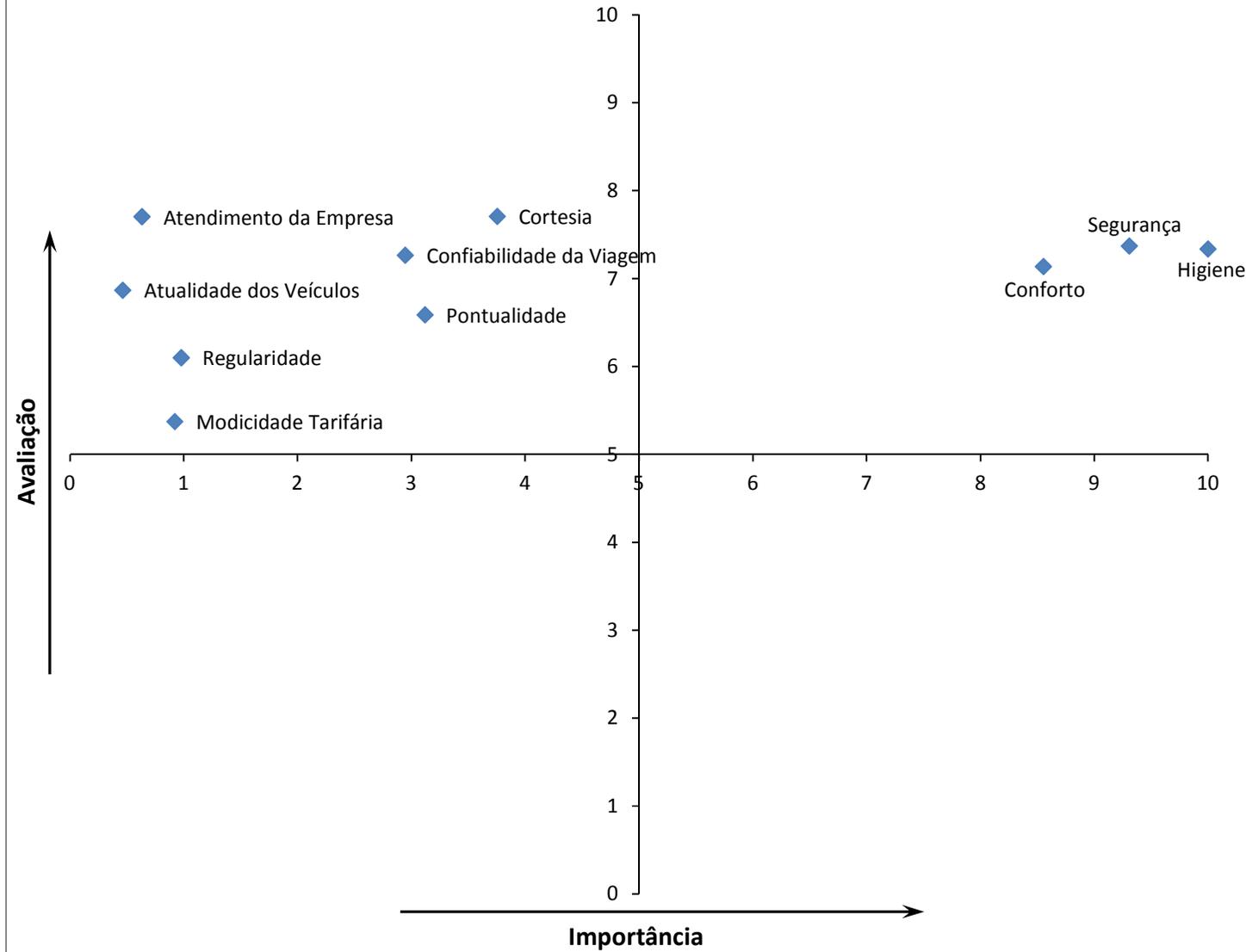
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,18	77,04
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,47	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,46	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	71,38	71,38
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,06	77,06
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	71,98	73,35
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,72	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,22	72,65
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,08	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,89	65,89
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,01	61,01
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,37	73,70
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,03	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	53,73	53,73
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,68	68,68

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	77,66	72,11
	Tempo das paradas	74,4	
	Segurança	76,48	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,27	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,15	
	Preço dos produtos e serviços	60,54	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,11	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,57	62,38
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,78	
	Serviço de informação e sinalização	66,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,02	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	48,53	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	62,41	

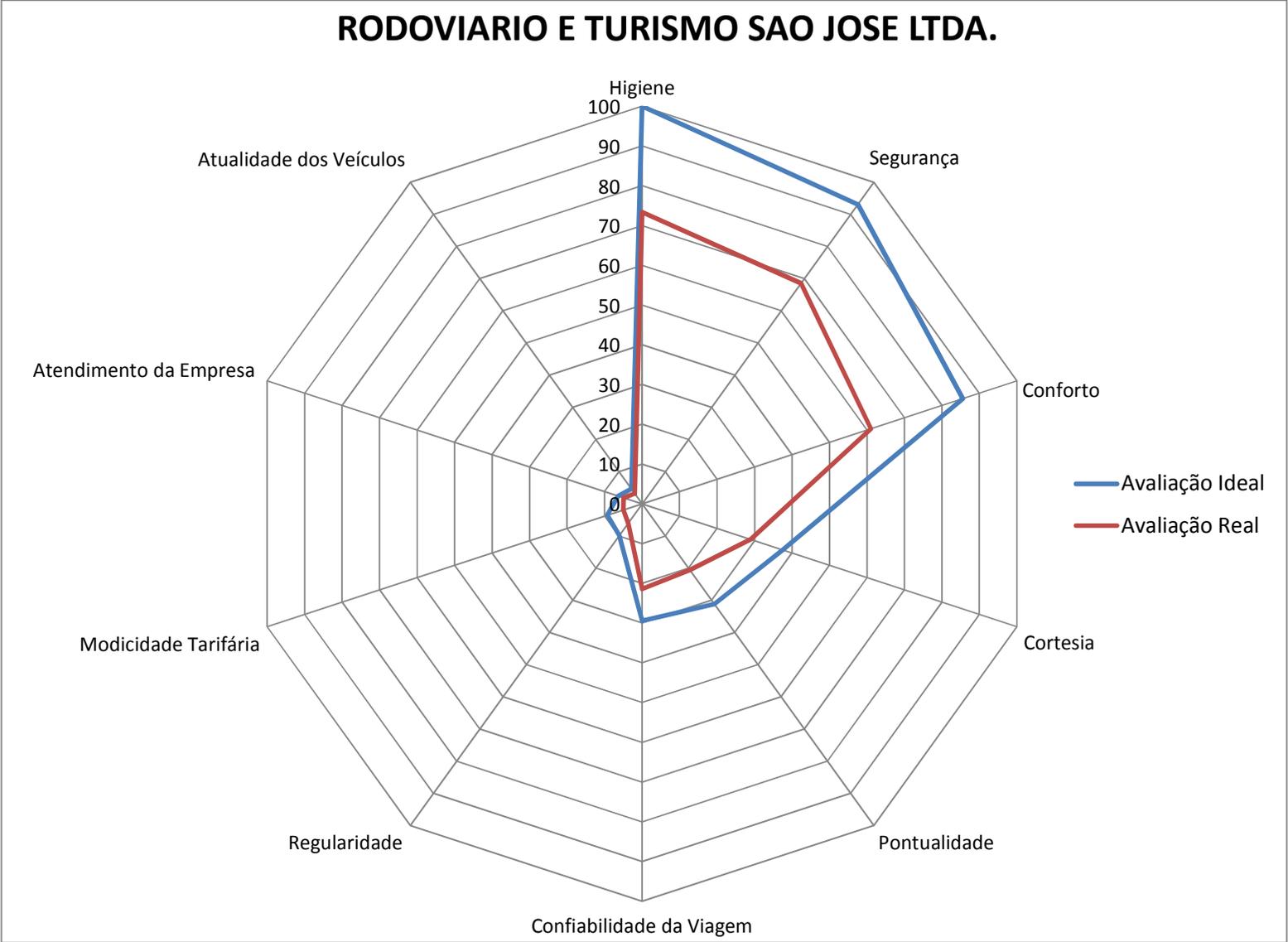
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	11	1,56	77,04
Conforto	148	21,02	71,38
Cortesia	65	9,23	77,06
Higiene	173	24,57	73,35
Confiabilidade da Viagem	51	7,24	72,65
Pontualidade	54	7,67	65,89
Regularidade	17	2,41	61,01
Segurança	161	22,87	73,70
Modicidade Tarifária	16	2,27	53,73
Atualidade dos Veículos	8	1,14	68,68
TOTAL	704	100	
IGS	72,00		

Nº de entrevistas realizadas: 269

RODOVIARIO E TURISMO SAO JOSE LTDA.



RODOVIARIO E TURISMO SAO JOSE 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
Nº de entrevistas realizadas:	269

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

Viação Rio Grande Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	41
Feminino	59
Nº de entrevistas realizadas:	241

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	39,67
Nº de entrevistas realizadas:	241

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	7
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	241

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	5
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	26
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	16
Nº de entrevistas realizadas:	241

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	25
Estudo	3
Saúde	17
Visita a amigos/parentes	31
Lazer/turismo	10
Compras	5
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	241

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	17
Diária	12
Semanal	21
Quinzenal	9
Mensal	26
Trimestral	4
Semestral	3
Anual	8
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	241

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	241

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	25
Outros descontos ou gratuidades	8
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA.

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

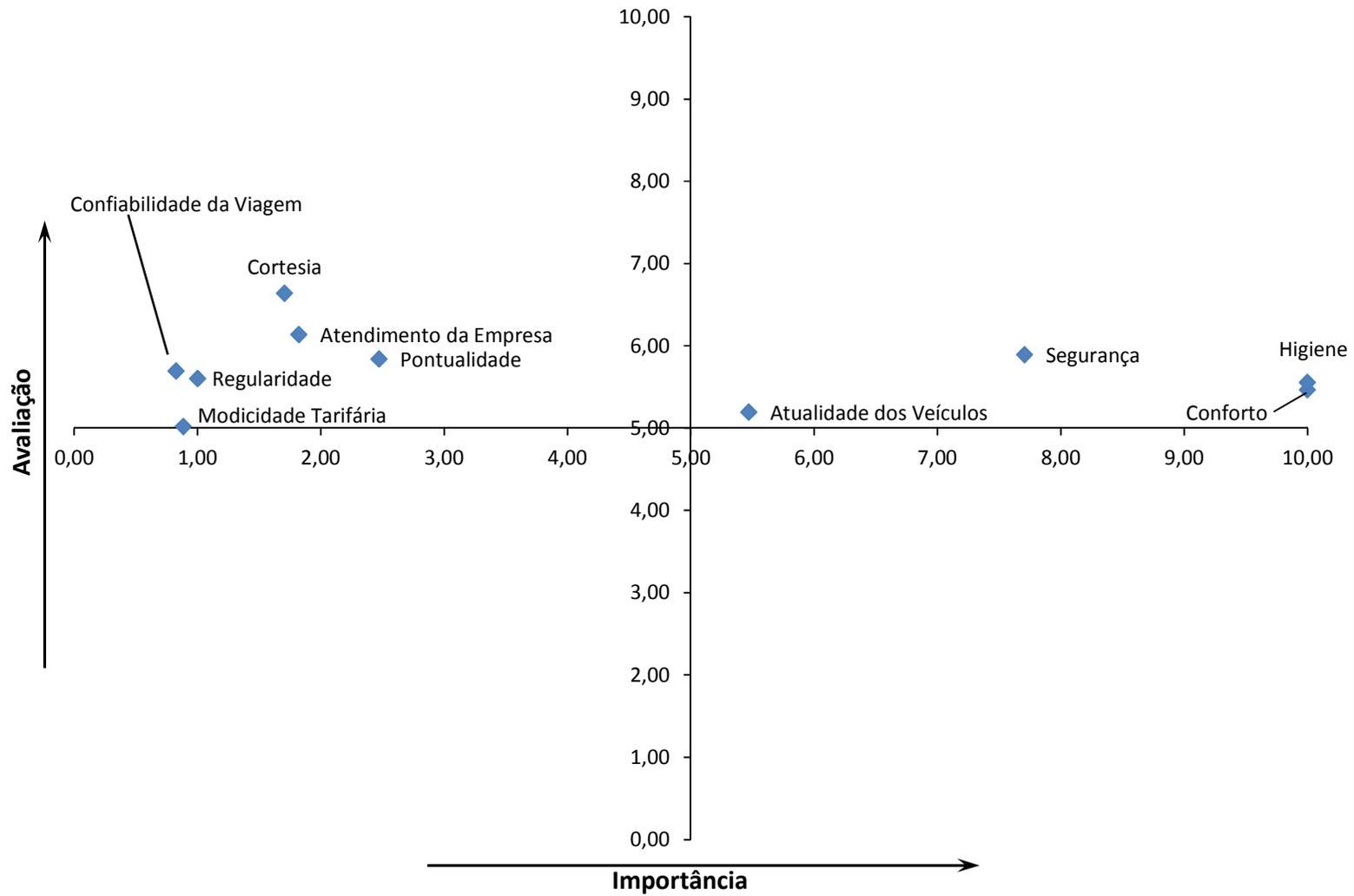
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	61,93	61,37
	Facilidade para a troca de bilhetes	61,88	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	60,31	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	54,67	54,67
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,39	66,39
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	55,44	55,58
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55,71	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	56,54	56,96
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	57,37	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	58,4	58,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	56,02	56,02
Segurança	Segurança com relação a assaltos	58,4	58,92
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	59,44	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	50,21	50,21
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	51,97	51,97
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	59,02	59,50
	Tempo das paradas	59,34	
	Segurança	56,12	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,95	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,23	
	Preço dos produtos e serviços	62,14	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	63,07	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,28	62,59
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,45	
	Serviço de informação e sinalização	63,07	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,86	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,24	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,62	

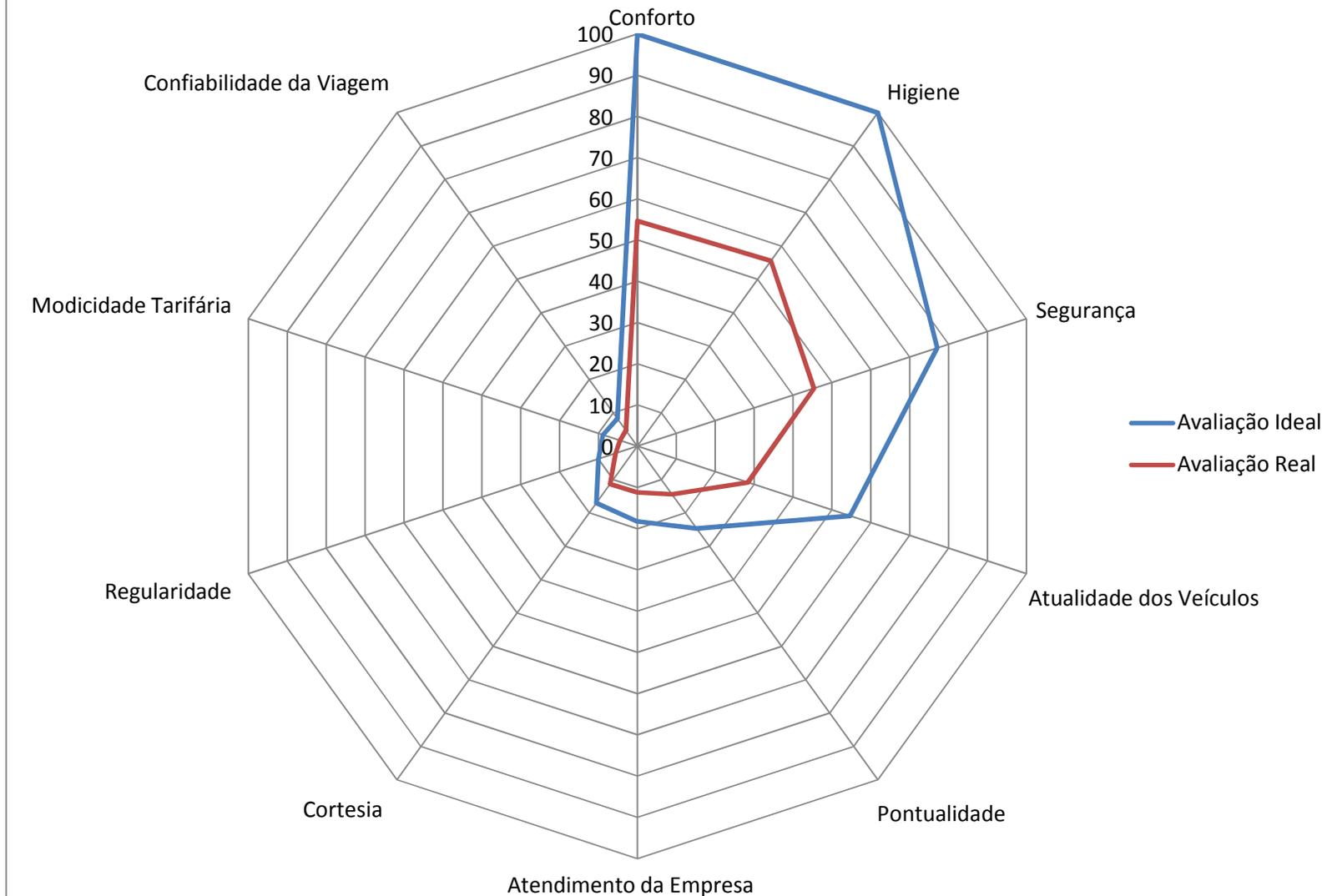
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	31	4,35	61,37
Conforto	170	23,88	54,67
Cortesia	29	4,07	66,39
Higiene	170	23,88	55,58
Confiabilidade da Viagem	14	1,97	56,96
Pontualidade	42	5,9	58,40
Regularidade	17	2,39	56,02
Segurança	131	18,4	58,92
Modicidade Tarifária	15	2,11	50,21
Atualidade dos Veículos	93	13,06	51,97
TOTAL	712	100	
IGS	56,29		

Nº de entrevistas realizadas: 241

VIACAO RIO GRANDE LTDA.



VIACAO RIO GRANDE LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	241

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

Viação São Bento Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	37
Feminino	63
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	23
De 26 a 35 anos	19
De 36 a 45 anos	12
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	17
Mais de 65 anos	13
Média de Idade	43,75
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	7
Fundamental incompleto (1º grau)	18
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	10
Superior Completo	10
Não sabe/Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	256

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	25
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	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	16
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	15
Estudo	6
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	53
Lazer/turismo	15
Compras	1
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	27
Diária	5
Semanal	14
Quinzenal	9
Mensal	25
Trimestral	5
Semestral	4
Anual	7
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	256

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

Sim	18
Não	82
Nº de entrevistas realizadas:	256

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	83
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	13
Outros descontos ou gratuidades	4
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	46

TOTAL BRASIL: VIACAO SÃO BENTO LTDA

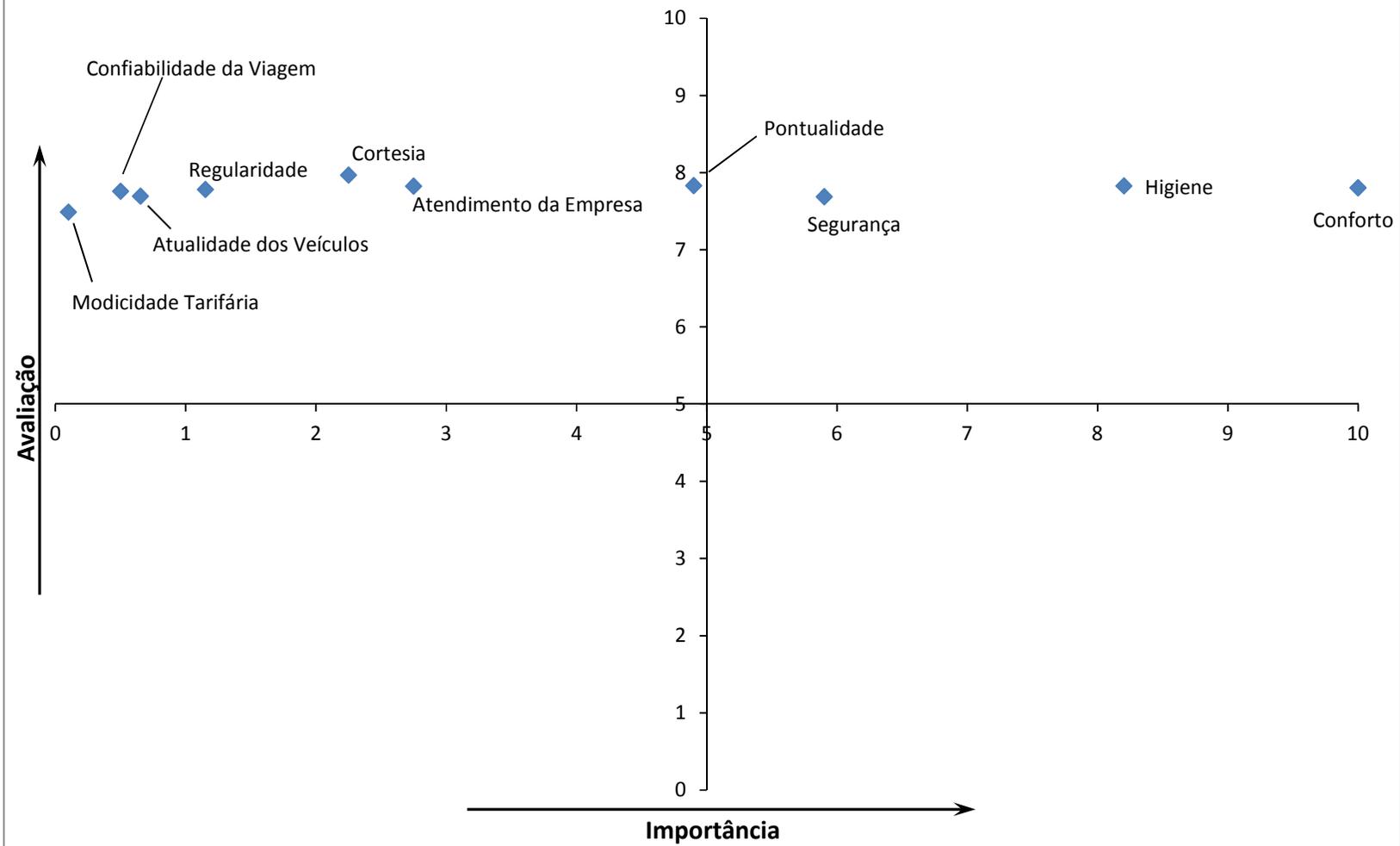
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO SÃO PAULO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM SÃO PAULO NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,1	78,26
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,52	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,15	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	78,03	78,03
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,69	79,69
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	77,73	78,27
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,81	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,64	77,59
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	77,54	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	78,32	78,32
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,83	77,83
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,15	76,91
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,66	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,9	74,9
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,95	76,95

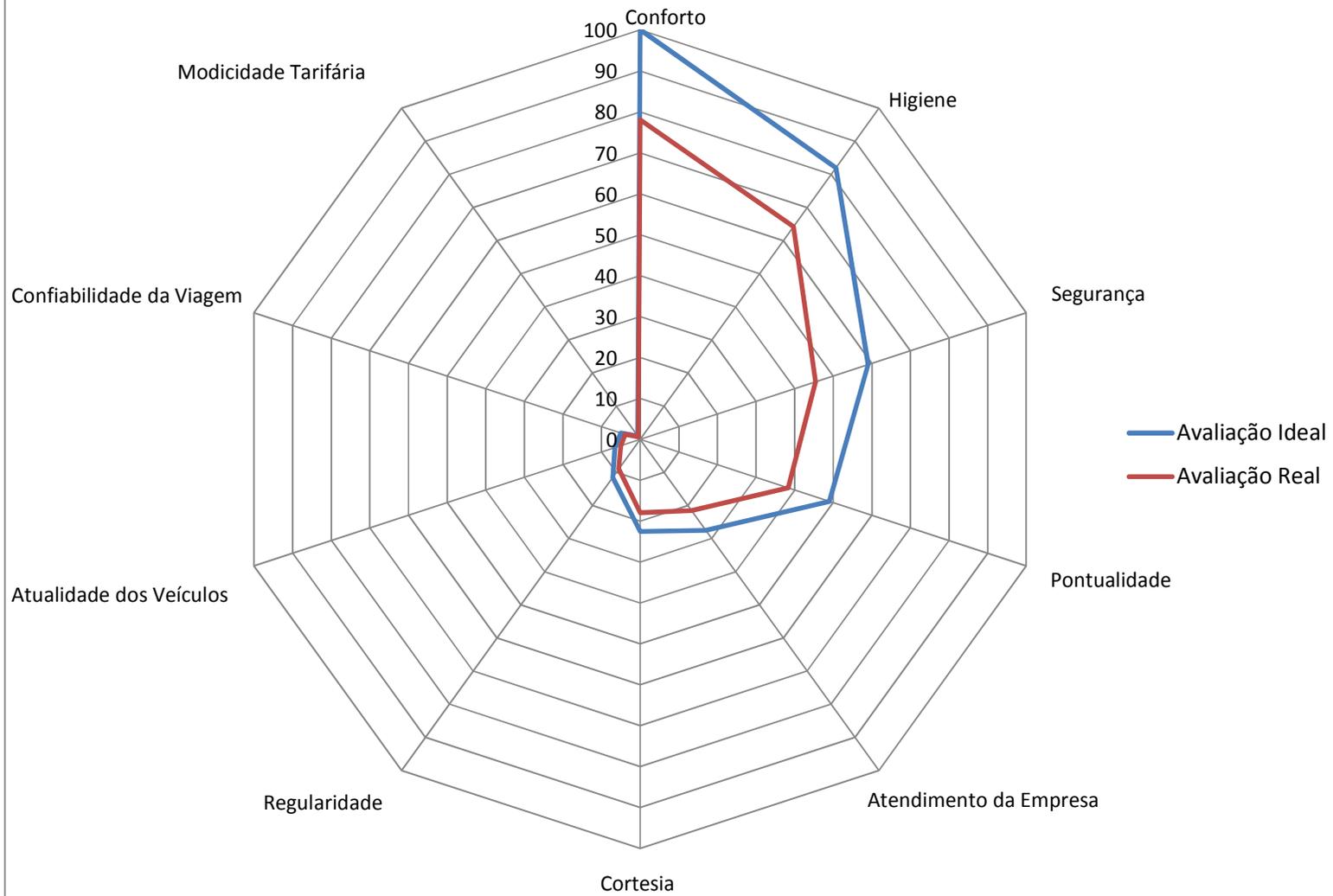
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	77,25	76,03
	Tempo das paradas	76,18	
	Segurança	75,88	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,78	
	Preço dos produtos e serviços	76,27	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,07	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,46	76,51
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,37	
	Serviço de informação e sinalização	76,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,46	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	76,66	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,95	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	55	7,55	78,26
Conforto	200	27,47	78,03
Cortesia	45	6,18	79,69
Higiene	164	22,53	78,27
Confiabilidade da Viagem	10	1,37	77,59
Pontualidade	98	13,46	78,32
Regularidade	23	3,16	77,83
Segurança	118	16,21	76,91
Modicidade Tarifária	2	0,27	74,90
Atualidade dos Veículos	13	1,79	76,95
TOTAL	728	100	
IGS	78,02		

VIACAO SAO BENTO LTDA.



VIACAO SAO BENTO LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	67
Boa	0
Regular	0
Ruim	33
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	36
Feminino	64
Nº de entrevistas realizadas:	235

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	32
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	10
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	38,29
Nº de entrevistas realizadas:	235

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	12
Superior Completo	15
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	235

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	12
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	32
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	24
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	15
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	235

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	17
Estudo	11
Saúde	29
Visita a amigos/parentes	31
Lazer/turismo	6
Compras	3
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	235

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	13
Diária	8
Semanal	29
Quinzenal	13
Mensal	25
Trimestral	6
Semestral	3
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	235

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	235

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	0
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	5
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	20

TOTAL BRASIL: VIACAO SAO RAPHAEL LTDA

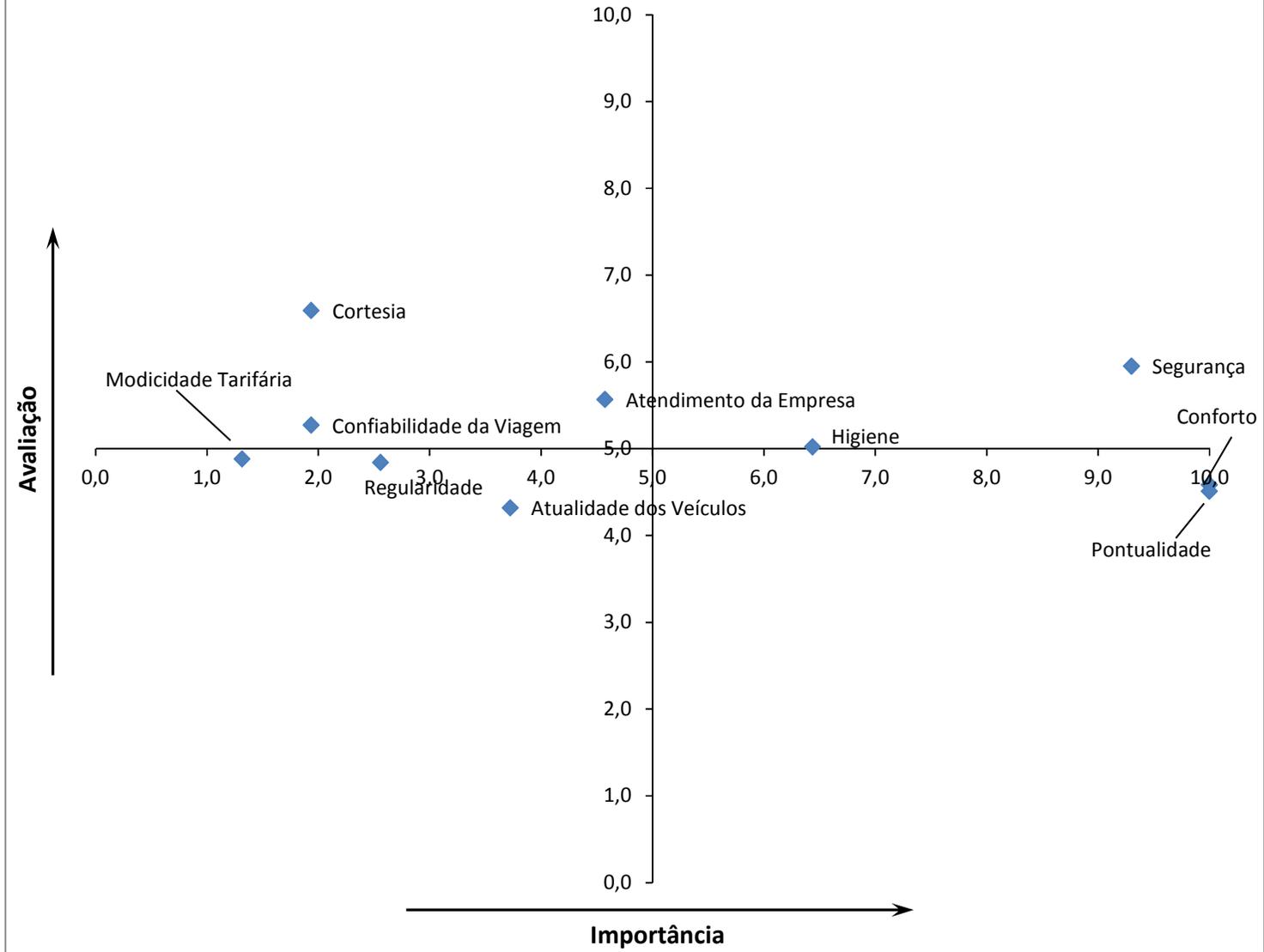
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO SÃO PAULO É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA EM SÃO PAULO NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	63,94	55,67
	Facilidade para a troca de bilhetes	57,19	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	45,89	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	45,85	45,85
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	65,92	65,92
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	45,34	50,22
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55,09	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	44,29	52,72
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	61,14	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	45,11	45,11
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	48,4	48,4
Segurança	Segurança com relação a assaltos	55,89	59,52
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	63,14	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	48,82	48,82
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	43,19	43,19

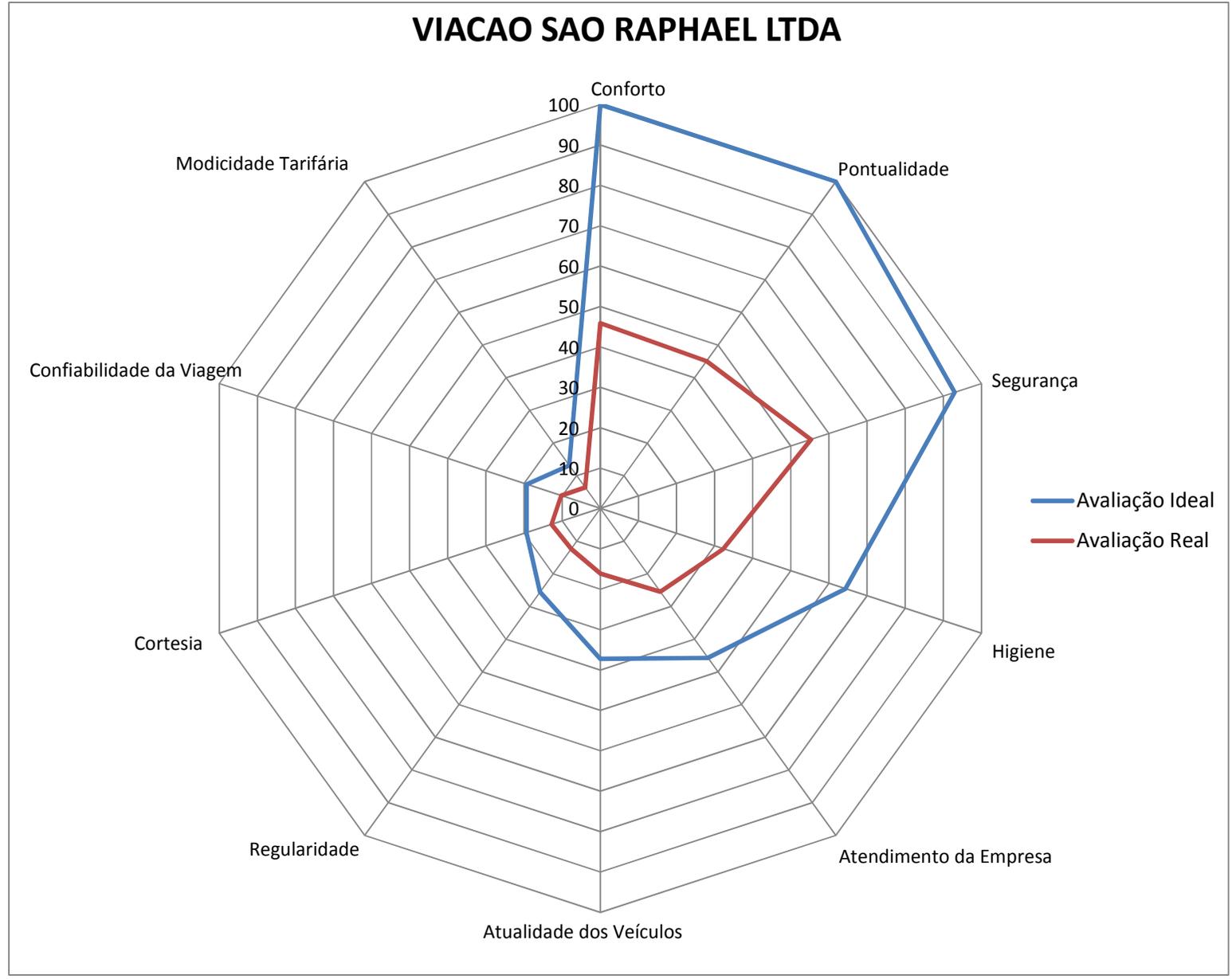
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	52,07	54,36
	Tempo das paradas	54,2	
	Segurança	55,97	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,48	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,83	
	Preço dos produtos e serviços	52,34	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	57,16	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	55,26	56,55
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	54,65	
	Serviço de informação e sinalização	57,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,63	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,61	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,91	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	59	8,83	55,67
Conforto	129	19,31	45,85
Cortesia	25	3,74	65,92
Higiene	83	12,43	50,22
Confiabilidade da Viagem	25	3,74	52,72
Pontualidade	129	19,31	45,11
Regularidade	33	4,94	48,40
Segurança	120	17,96	59,52
Modicidade Tarifária	17	2,54	48,82
Atualidade dos Veículos	48	7,19	43,19
TOTAL	668	100	
IGS	50,59		

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.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	235

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	21
Regular	5
Ruim	42
Péssima	32
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	19

Brasil Sul Linhas Rodoviárias Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	39
Feminino	61
Nº de entrevistas realizadas:	94

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	24
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	41,83
Nº de entrevistas realizadas:	94

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	27
Médio (2º grau)	37
Superior Incompleto	6
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	94

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	4
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	11
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	44
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	13
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	0
Nº de entrevistas realizadas:	94

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	8
Estudo	0
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	61
Lazer/turismo	15
Compras	5
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	94

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	33
Diária	0
Semanal	12
Quinzenal	11
Mensal	12
Trimestral	8
Semestral	3
Anual	21
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	94

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

Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	94

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	67
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	33
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	9

TOTAL BRASIL: BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.

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

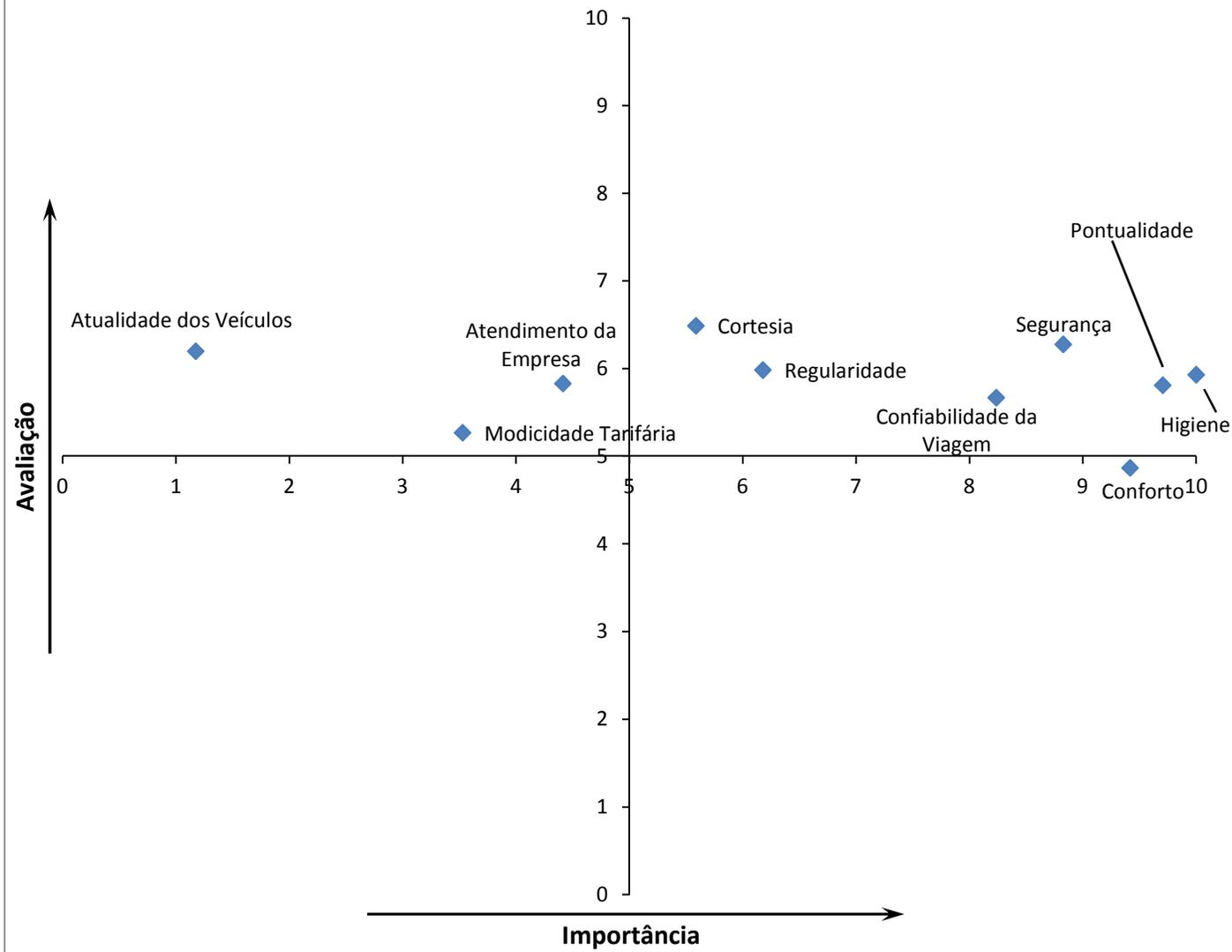
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	51,6	58,30
	Facilidade para a troca de bilhetes	64,25	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	59,04	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	48,67	48,67
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	64,89	64,89
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	56,38	58,11
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,84	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	54,57	56,68
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	58,78	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	59,31	59,31
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	59,84	59,84
Segurança	Segurança com relação a assaltos	61,7	62,77
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	63,83	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	52,66	52,66
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	61,97	61,97

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	59,57	57,66
	Tempo das paradas	63,3	
	Segurança	58,51	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,31	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,71	
	Preço dos produtos e serviços	55,59	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	57,18	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	60,11	60,46
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,89	
	Serviço de informação e sinalização	58,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,31	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,64	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	59,31	

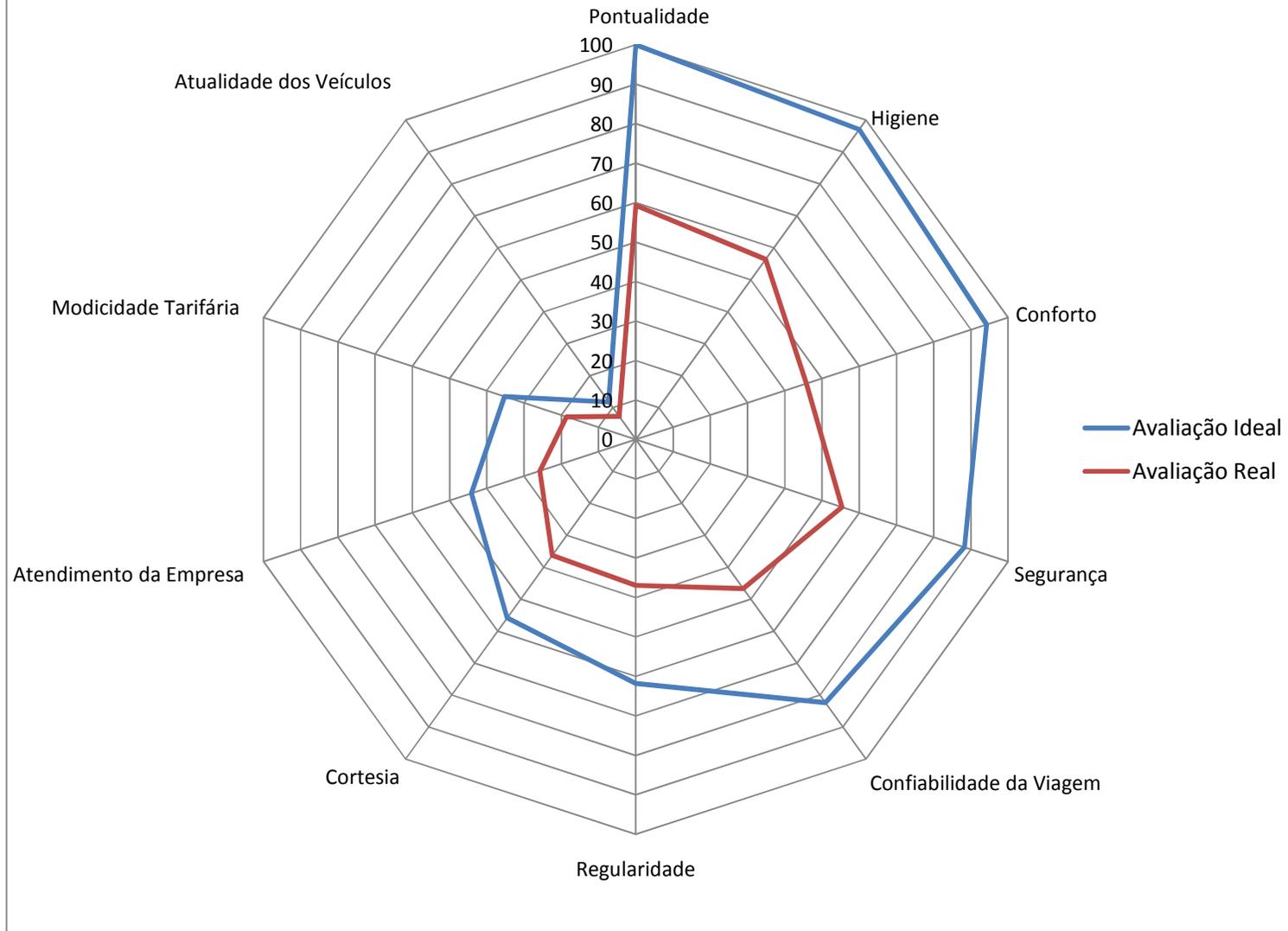
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	15	6,58	58,30
Conforto	32	14,04	48,67
Cortesia	19	8,33	64,89
Higiene	33	14,47	58,11
Confiabilidade da Viagem	28	12,28	56,68
Pontualidade	34	14,91	59,31
Regularidade	21	9,21	59,84
Segurança	30	13,16	62,77
Modicidade Tarifária	12	5,26	52,66
Atualidade dos Veículos	4	1,75	61,97
TOTAL	228	100	
IGS	57,92		

Nº de entrevistas realizadas: 94

BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.



BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	94

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

Empresa Curitiba Cerro Azul Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	228

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	33
De 26 a 35 anos	19
De 36 a 45 anos	13
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	37,46
Nº de entrevistas realizadas:	228

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	44
Superior Incompleto	5
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	228

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	39
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	39
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	15
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	228

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	11
Estudo	3
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	40
Compras	3
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	228

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	53
Diária	0
Semanal	5
Quinzenal	3
Mensal	16
Trimestral	8
Semestral	8
Anual	6
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	228

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	228

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	86
Gratuidade para portadores de deficiência	14
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	7

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

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

TOTAL BRASIL: EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA.

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

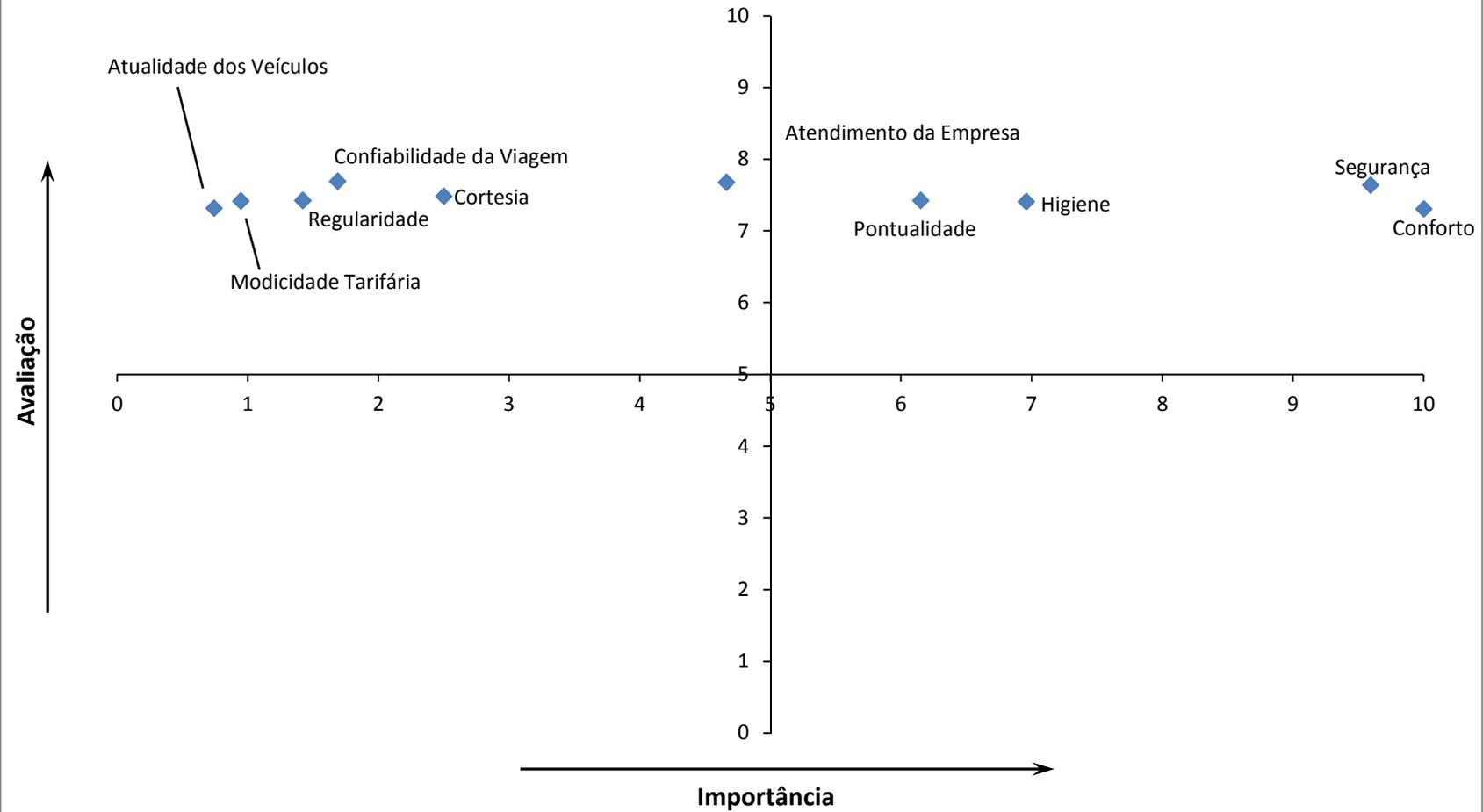
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,22	76,75
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,41	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,63	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,03	73,03
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,78	74,78
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74,12	74,07
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,01	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	76,86	76,92
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,97	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,23	74,23
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,23	74,23
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,55	76,37
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,19	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,12	74,12
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,14	73,14

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,55	75,26
	Tempo das paradas	75	
	Segurança	76,21	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,22	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,44	
	Preço dos produtos e serviços	74,56	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,89	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,3	75,27
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,45	
	Serviço de informação e sinalização	74,45	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,1	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	73,46	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75,88	

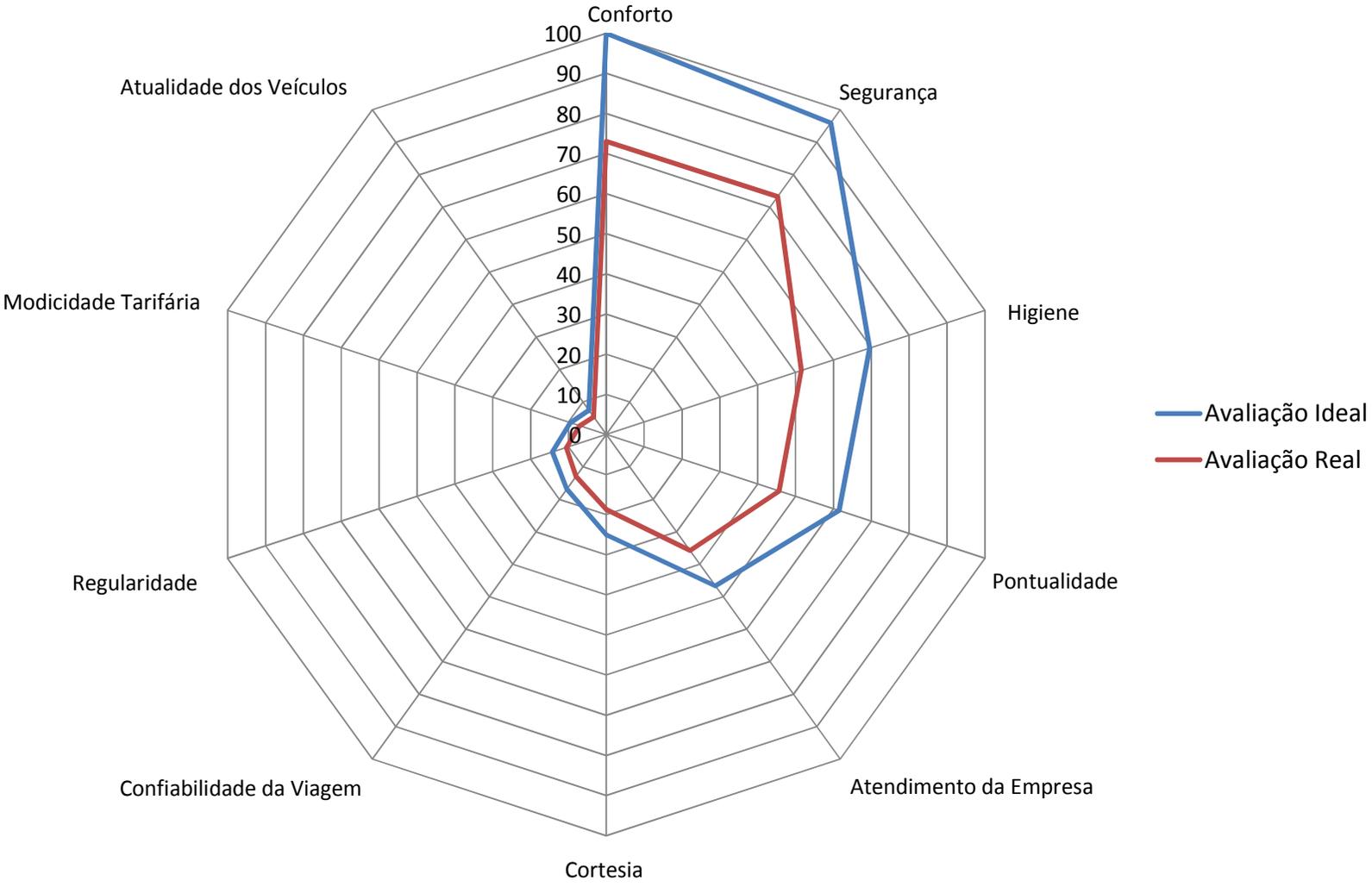
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	69	10,44	76,75
Conforto	148	22,39	73,03
Cortesia	37	5,6	74,78
Higiene	103	15,58	74,07
Confiabilidade da Viagem	25	3,78	76,92
Pontualidade	91	13,77	74,23
Regularidade	21	3,18	74,23
Segurança	142	21,48	76,37
Modicidade Tarifária	14	2,12	74,12
Atualidade dos Veículos	11	1,66	73,14
TOTAL	661	100	
IGS		74,77	

Nº de entrevistas realizadas: 228

EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA



EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	228

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

Empresa Princesa do Ivai Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	42
Feminino	58
Nº de entrevistas realizadas:	38

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	10
De 26 a 35 anos	29
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	26
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	40,82
Nº de entrevistas realizadas:	38

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	5
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	34
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	37
Superior Incompleto	0
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	38

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	55
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
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
Nº de entrevistas realizadas:	38

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	13
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	26
Lazer/turismo	61
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	38

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	95
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	2
Mensal	3
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	38

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

Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	38

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

TOTAL BRASIL: EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.

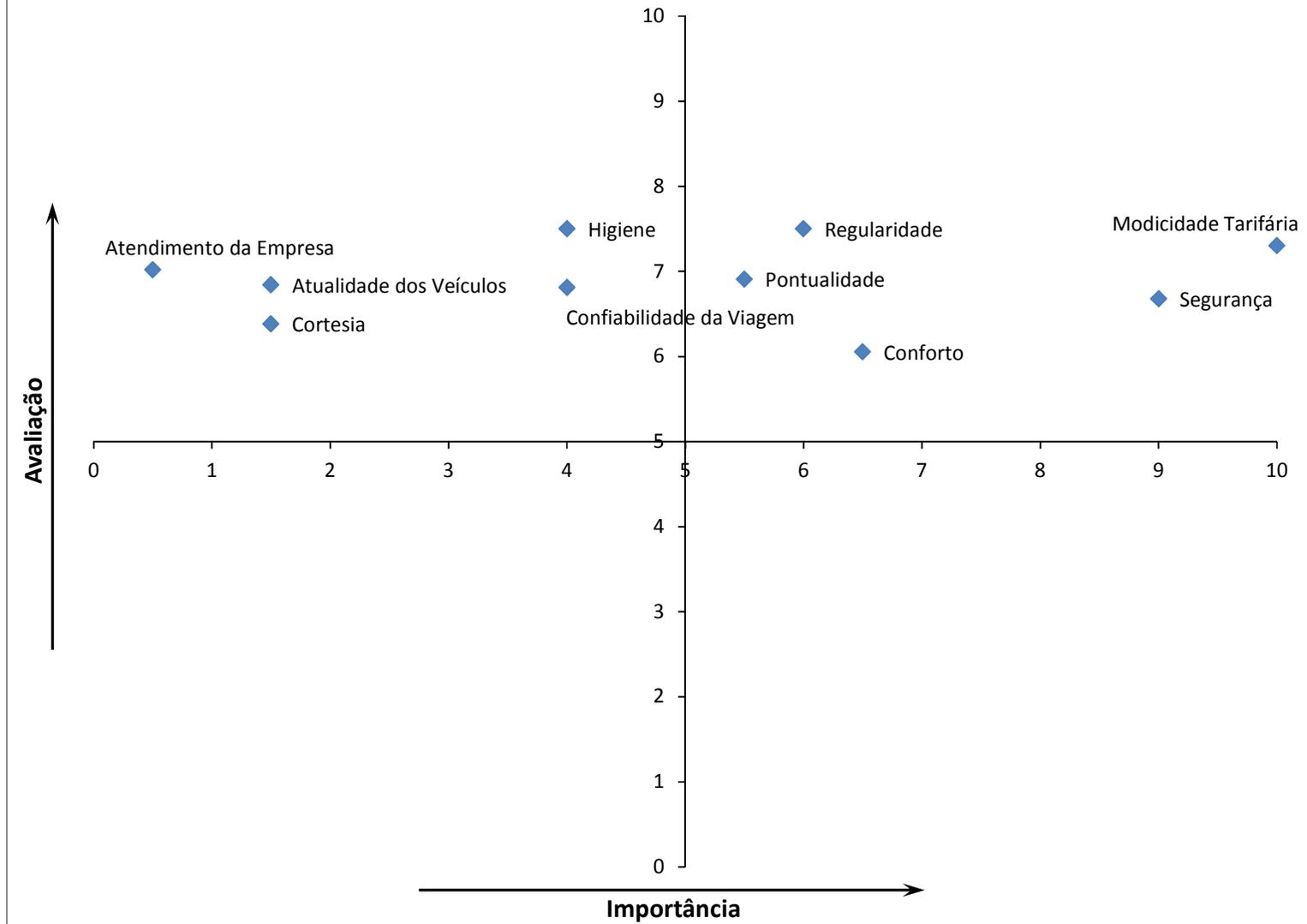
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	62,5	70,18
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,03	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	60,53	60,53
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	63,82	63,82
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,32	75,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,68	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,82	68,10
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,37	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,08	69,08
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75	75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,79	66,78
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,76	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	73,03	73,03
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,42	68,42

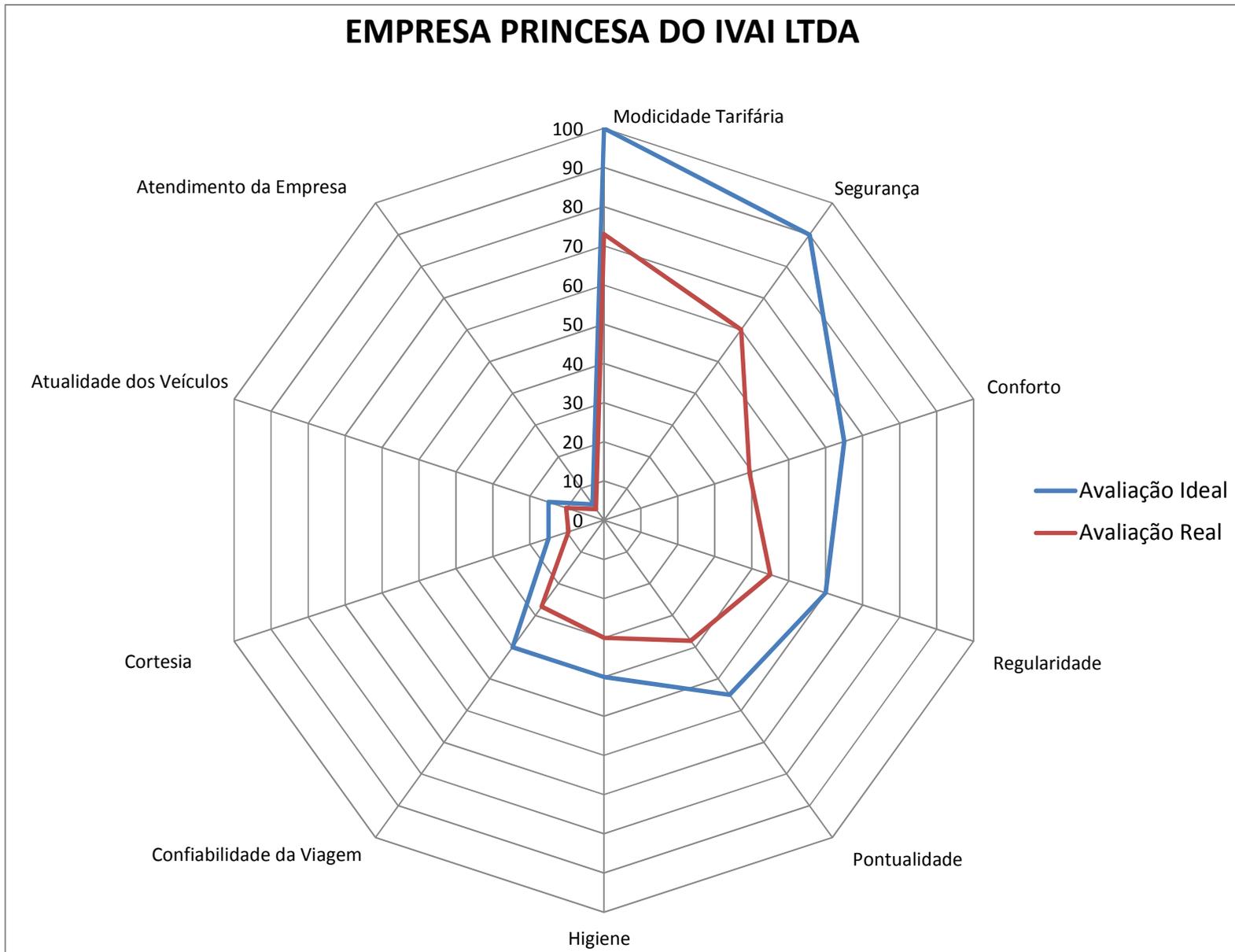
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,45	69,47
	Tempo das paradas	71,05	
	Segurança	75,66	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,71	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,42	
	Preço dos produtos e serviços	63,82	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,76	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	61,84	67,65
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,37	
	Serviço de informação e sinalização	66,45	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,45	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,42	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,39	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	1,03	70,18
Conforto	13	13,4	60,53
Cortesia	3	3,09	63,82
Higiene	8	8,25	75,00
Confiabilidade da Viagem	8	8,25	68,10
Pontualidade	11	11,34	69,08
Regularidade	12	12,37	75,00
Segurança	18	18,56	66,78
Modicidade Tarifária	20	20,62	73,03
Atualidade dos Veículos	3	3,09	68,42
TOTAL	97	100	
IGS	69,29		

EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA



EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	38

Expresso Kaiowa Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	53
Feminino	47
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	15
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	40,49
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	5
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	47
Superior Incompleto	7
Superior Completo	22
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	247

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	28
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	32
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	23
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	16
Estudo	3
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	21
Lazer/turismo	47
Compras	9
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	58
Diária	1
Semanal	3
Quinzenal	1
Mensal	11
Trimestral	5
Semestral	4
Anual	16
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	247

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	247

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	88
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	12
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	8

TOTAL BRASIL: EXPRESSO KAIOWA LTDA.

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

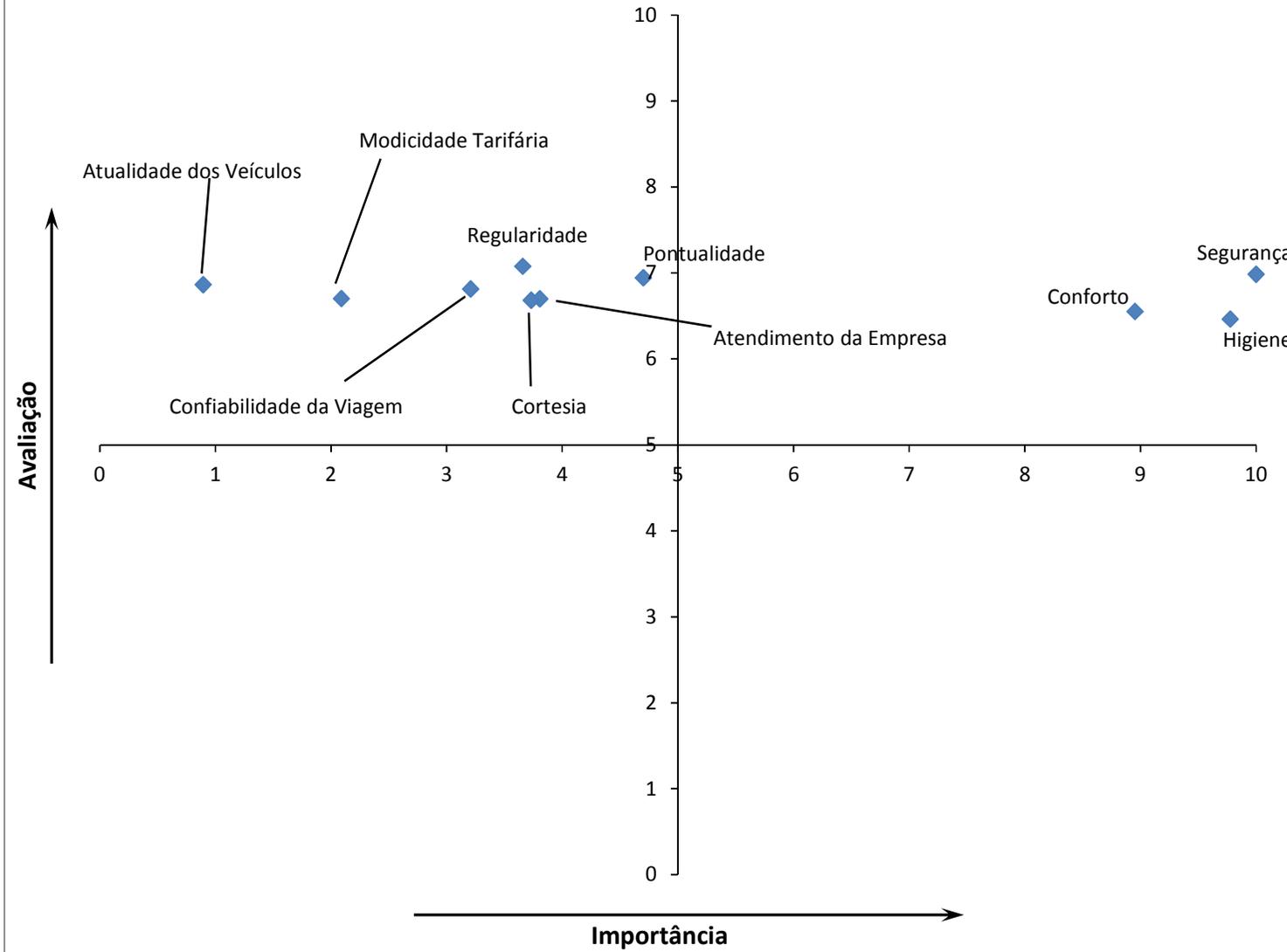
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,23	66,97
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,32	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,36	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,49	65,49
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,8	66,8
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,66	64,63
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65,59	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,91	68,12
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,32	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69,43	69,43
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,75	70,75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	71,36	69,84
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,32	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67	67
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,62	68,62

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,65	68,34
	Tempo das paradas	68,02	
	Segurança	69,03	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,91	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,02	
	Preço dos produtos e serviços	67,11	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,64	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,65	69,01
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,62	
	Serviço de informação e sinalização	67,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,93	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,62	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,74	

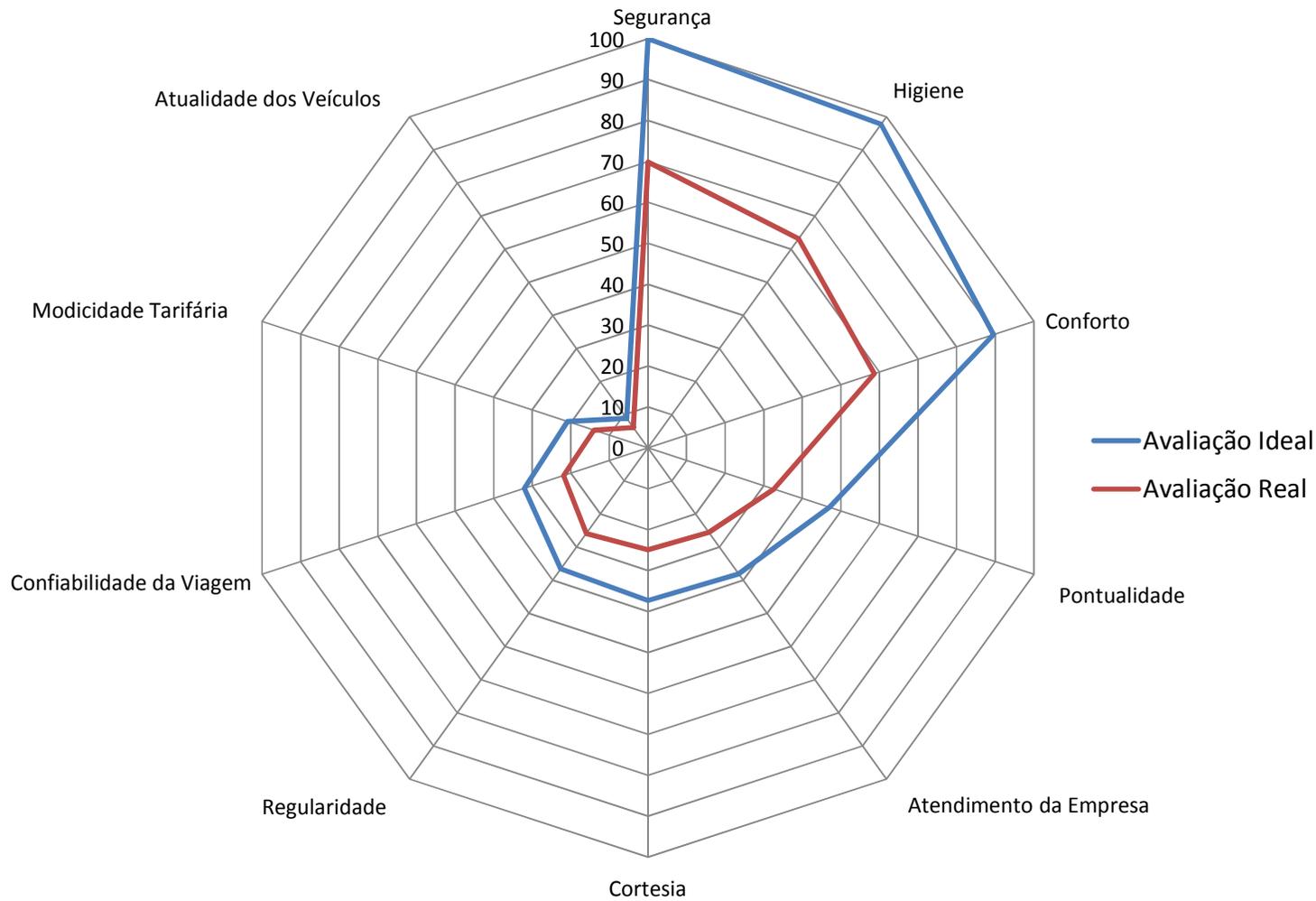
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	51	7,49	66,97
Conforto	120	17,62	65,49
Cortesia	50	7,34	66,80
Higiene	131	19,24	64,63
Confiabilidade da Viagem	43	6,31	68,12
Pontualidade	63	9,25	69,43
Regularidade	49	7,2	70,75
Segurança	134	19,68	69,84
Modicidade Tarifária	28	4,11	67,00
Atualidade dos Veículos	12	1,76	68,62
TOTAL	681	100	
IGS	67,41		

Nº de entrevistas realizadas: 247

EXPRESSO KAIOWA LTDA.



EXPRESSO KAIOWA LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	247

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

Expresso Maringá Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	263

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	9
Média de Idade	41,3
Nº de entrevistas realizadas:	263

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	20
Médio (2º grau)	39
Superior Incompleto	5
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	263

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	23
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	45
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	263

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	12
Estudo	2
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	62
Lazer/turismo	14
Compras	0
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	263

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	62
Diária	0
Semanal	4
Quinzenal	7
Mensal	13
Trimestral	6
Semestral	5
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	263

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	263

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	93
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	7
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	14

TOTAL BRASIL: EXPRESSO MARINGA LTDA

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

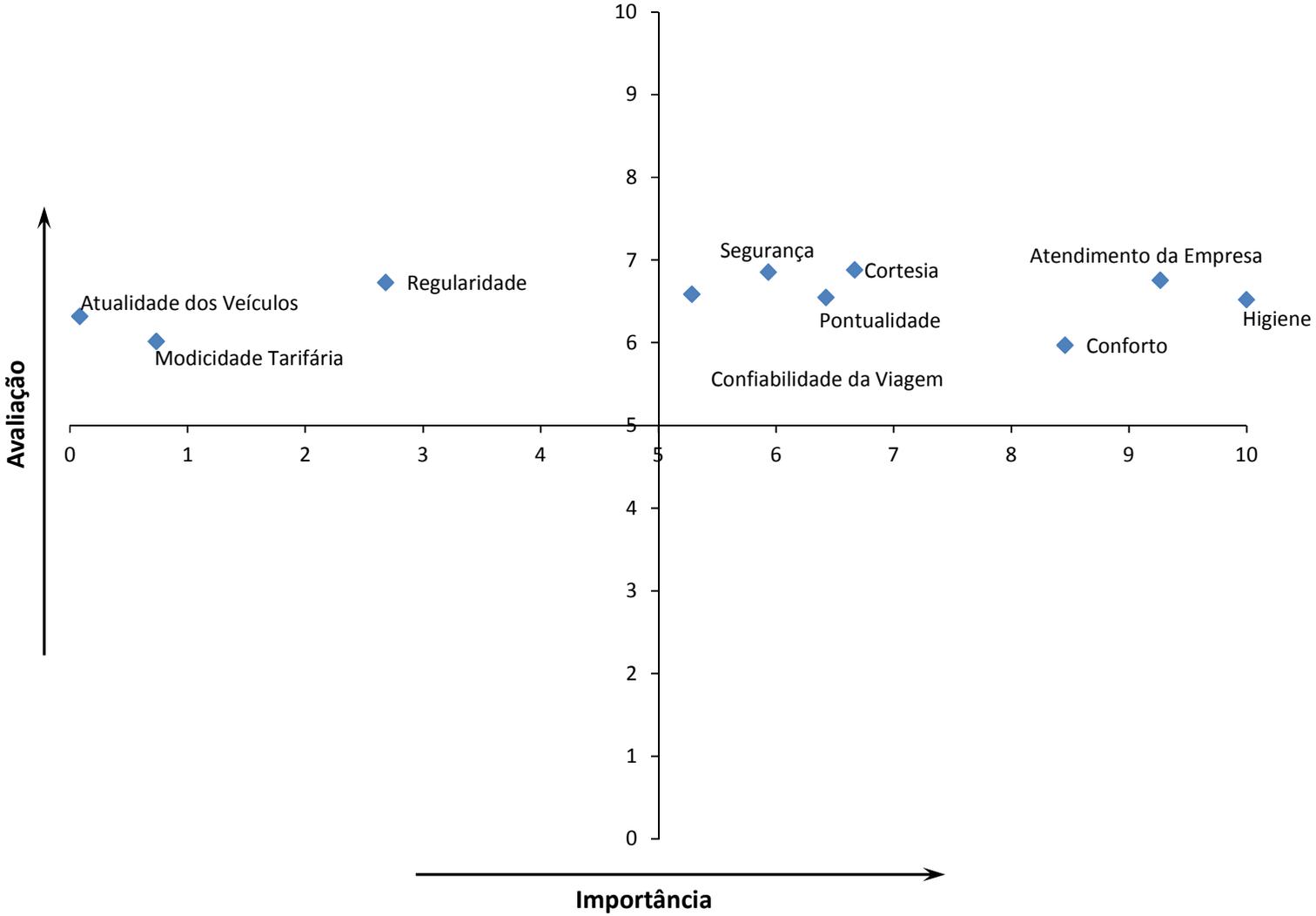
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	65,4	67,55
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,04	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,21	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	59,7	59,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,82	68,82
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,76	65,20
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,64	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,84	65,86
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	65,87	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,49	65,49
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,3	67,3
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,21	68,54
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,86	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,17	60,17
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	63,21	63,21

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	63,97	64,28
	Tempo das paradas	66,92	
	Segurança	64,12	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,79	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,27	
	Preço dos produtos e serviços	63,74	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,5	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,22	64,75
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,24	
	Serviço de informação e sinalização	62,69	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,84	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	64,08	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,42	

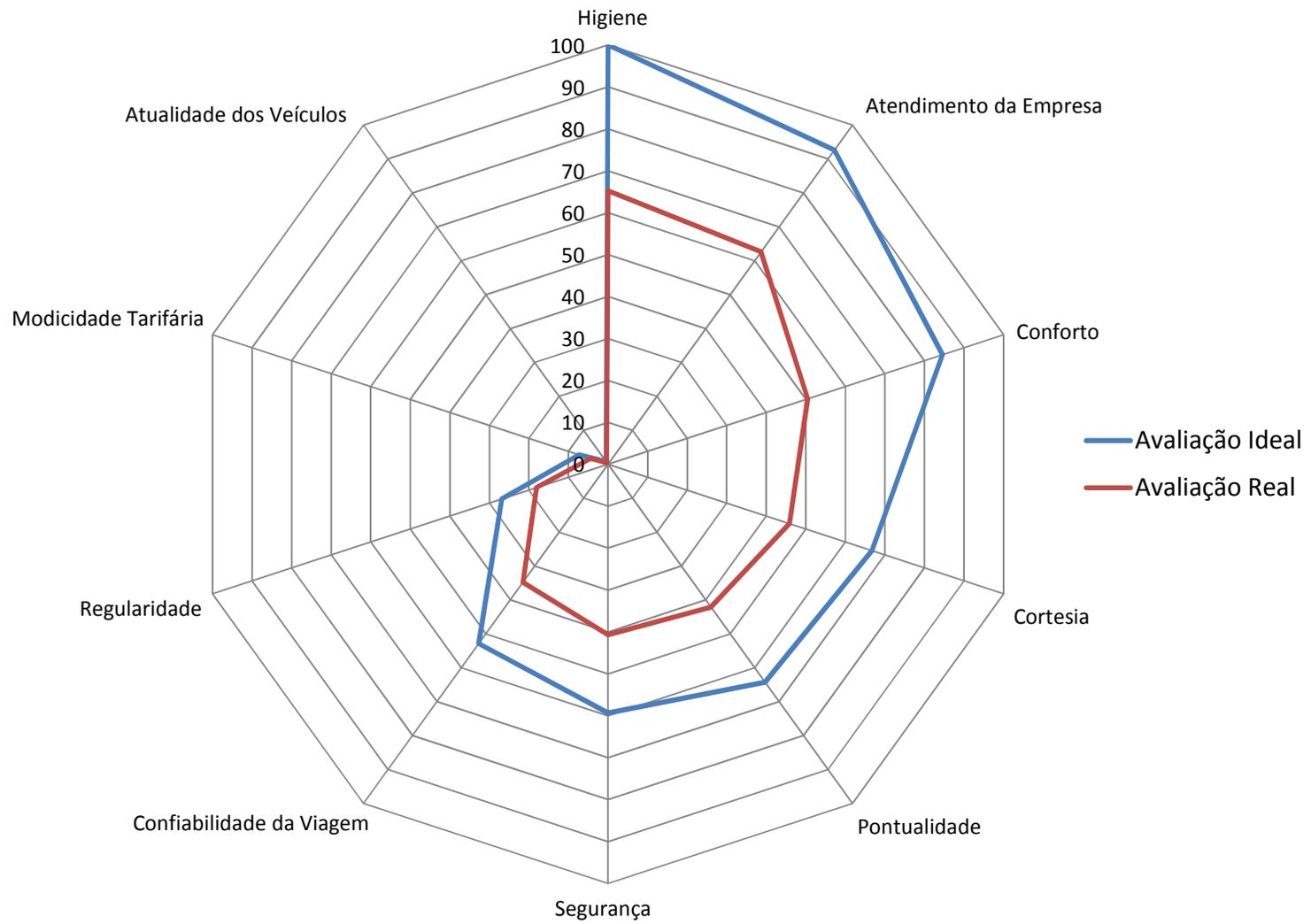
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	114	16,69	67,55
Conforto	104	15,23	59,70
Cortesia	82	12,01	68,82
Higiene	123	18,01	65,20
Confiabilidade da Viagem	65	9,52	65,86
Pontualidade	79	11,57	65,49
Regularidade	33	4,83	67,30
Segurança	73	10,69	68,54
Modicidade Tarifária	9	1,32	60,17
Atualidade dos Veículos	1	0,15	63,21
TOTAL	683	100	
IGS	65,67		

Nº de entrevistas realizadas: 263

EXPRESSO MARINGA LTDA



EXPRESSO MARINGA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	263

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

Expresso São Bento Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	40
Feminino	60
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	37
De 26 a 35 anos	17
De 36 a 45 anos	13
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	37,19
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	8
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	12
Superior Completo	29
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	4
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	26
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	20
Estudo	8
Saúde	6
Visita a amigos/parentes	37
Lazer/turismo	24
Compras	0
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	33
Diária	0
Semanal	14
Quinzenal	6
Mensal	24
Trimestral	6
Semestral	10
Anual	5
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

TOTAL BRASIL: EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.

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

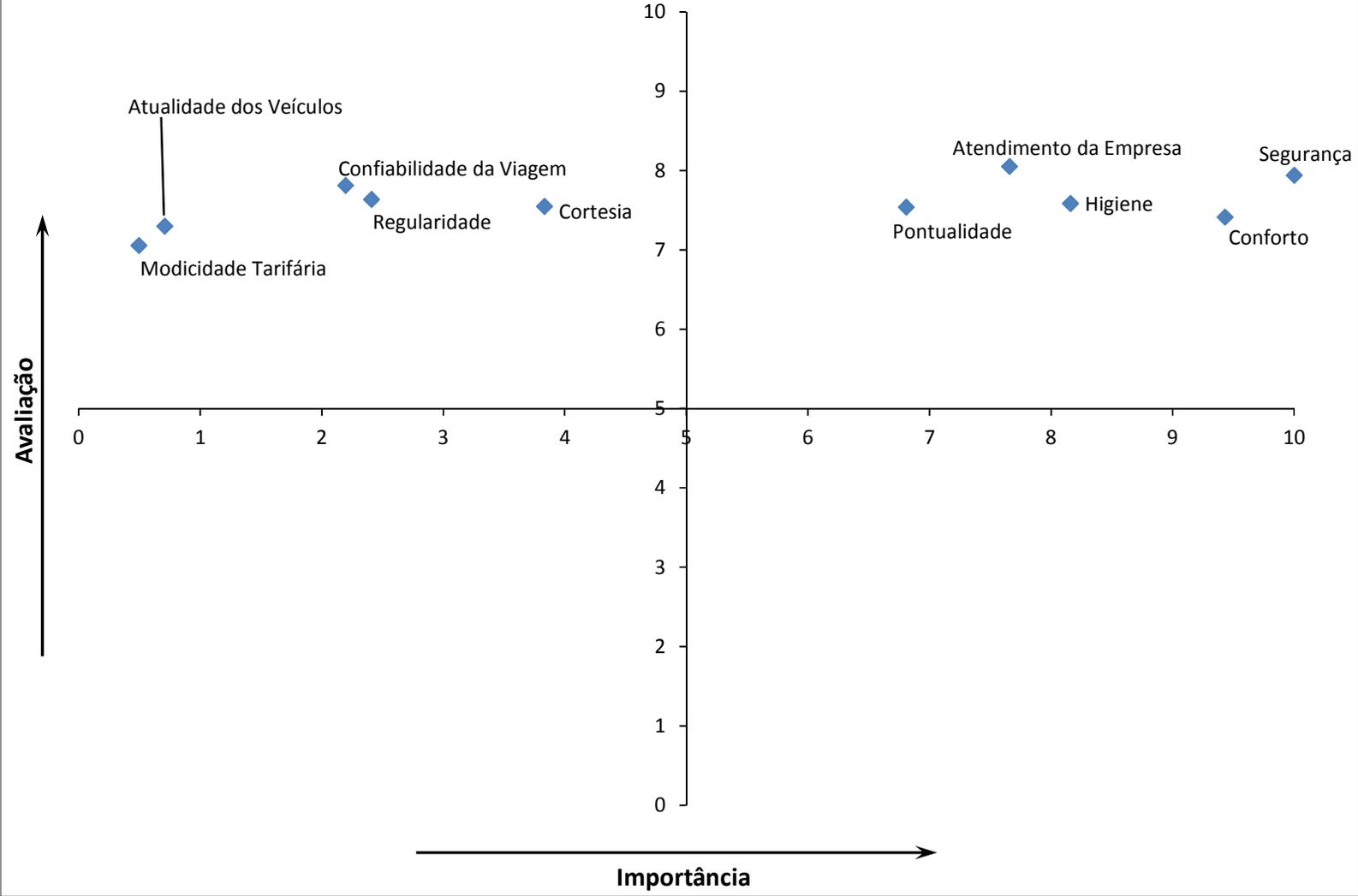
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,2	80,52
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,01	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,36	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,13	74,13
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,48	75,48
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,7	75,84
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	75,97	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,2	78,11
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,02	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75,39	75,39
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	76,36	76,36
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,55	79,41
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,26	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,54	70,54
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,97	72,97

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,59	76,20
	Tempo das paradas	75,98	
	Segurança	76,48	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,08	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,98	
	Preço dos produtos e serviços	76,18	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,28	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,71	76,73
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,84	
	Serviço de informação e sinalização	76,16	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,39	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	76,55	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	77,71	

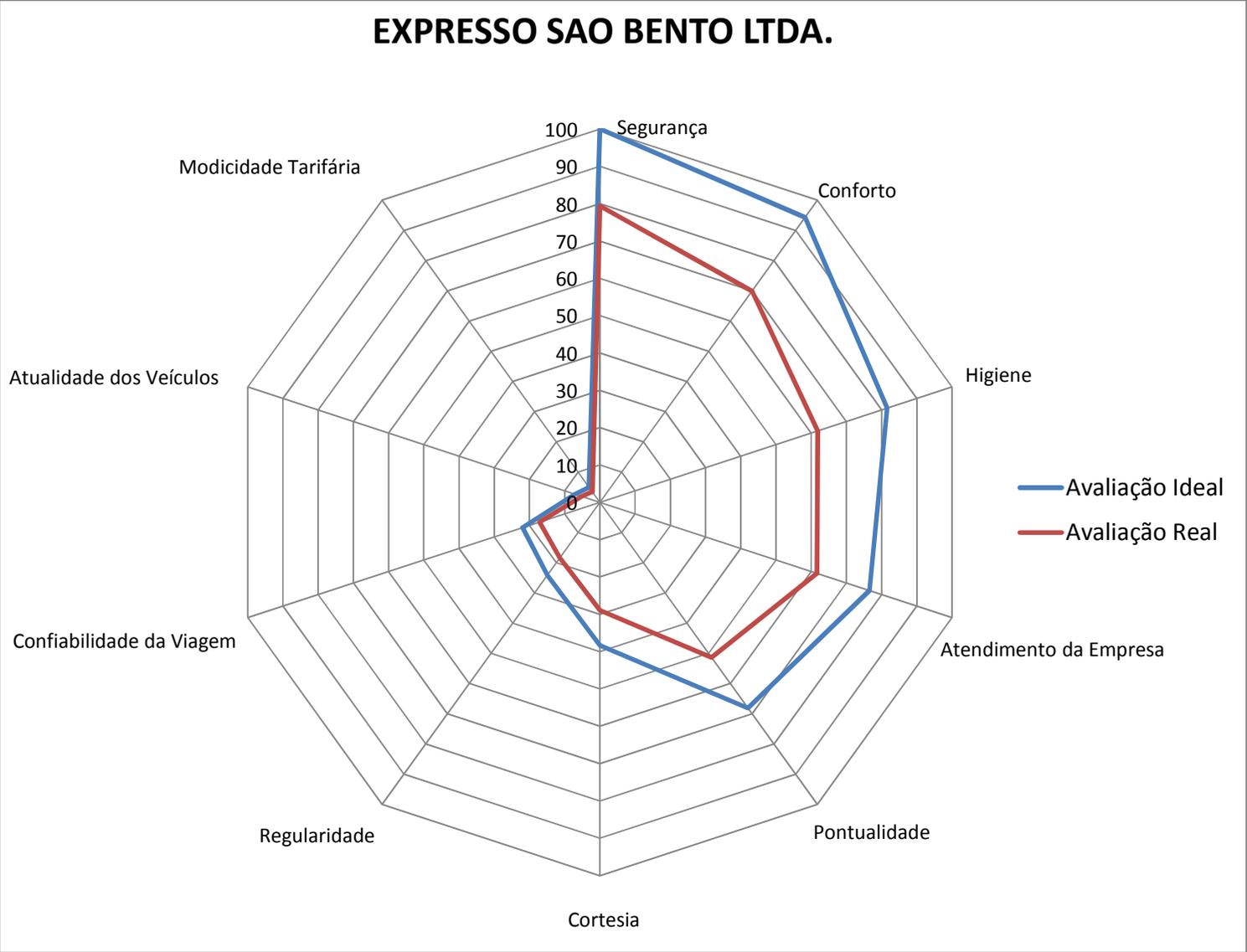
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	108	14,81	80,52
Conforto	133	18,24	74,13
Cortesia	54	7,41	75,48
Higiene	115	15,78	75,84
Confiabilidade da Viagem	31	4,25	78,11
Pontualidade	96	13,17	75,39
Regularidade	34	4,66	76,36
Segurança	141	19,34	79,41
Modicidade Tarifária	7	0,96	70,54
Atualidade dos Veículos	10	1,37	72,97
TOTAL	729	100	
IGS	76,86		

Nº de entrevistas realizadas: 258

EXPRESSO SAO BENTO LTDA.



EXPRESSO SAO BENTO LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Transfada – Transportes Coletivos Serra Azul Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	41
Feminino	59
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	19
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	12
Média de Idade	41,81
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	8
Médio (2º grau)	39
Superior Incompleto	7
Superior Completo	16
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	4
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	33
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	32
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
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	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	22
Estudo	3
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	26
Compras	0
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	236

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	40
Diária	0
Semanal	3
Quinzenal	4
Mensal	19
Trimestral	9
Semestral	15
Anual	10
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	236

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	236

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	10
Descontos para idosos	40
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

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

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

TOTAL BRASIL: TRANSFADA – TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA

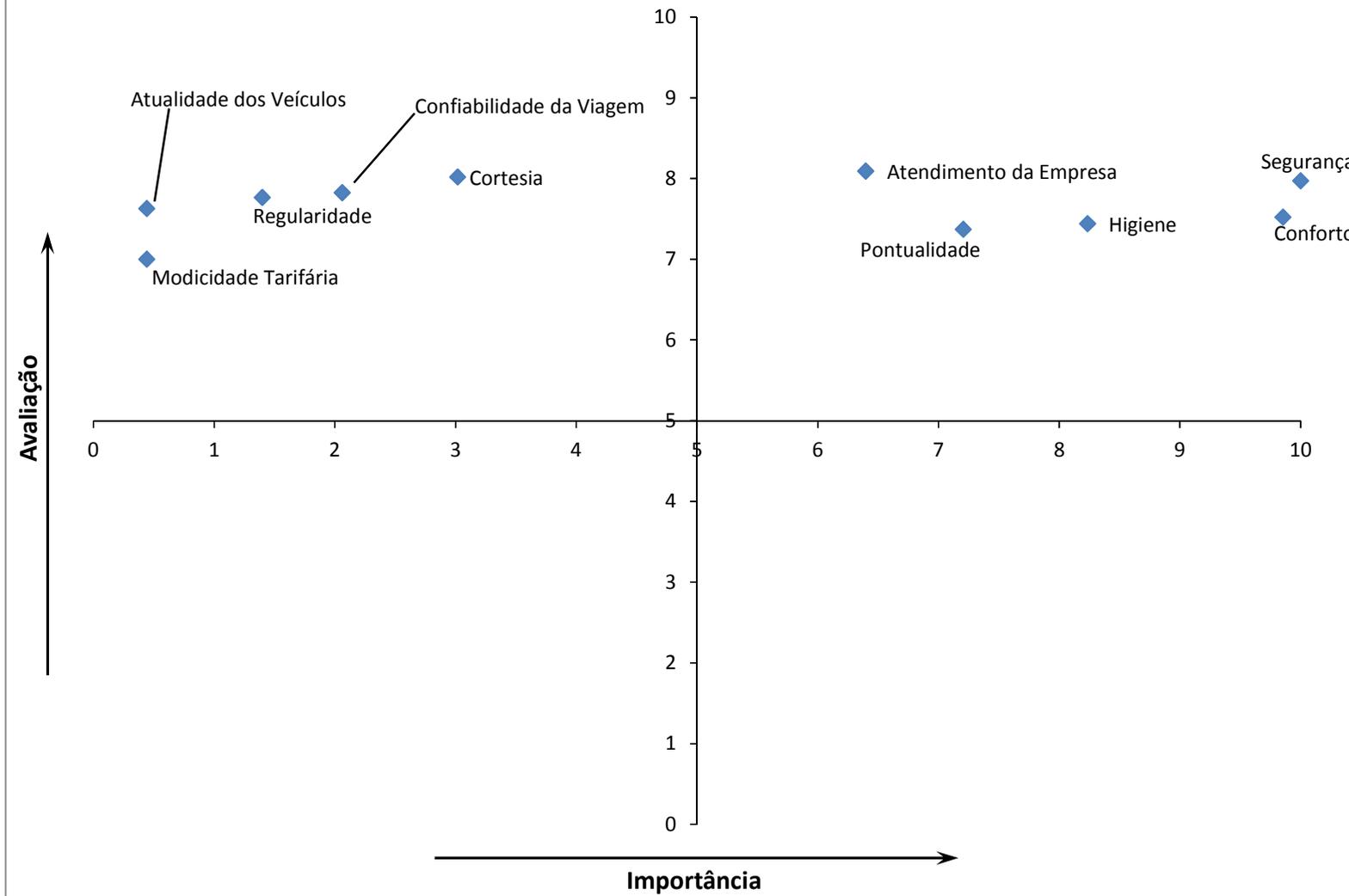
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,25	80,93
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,09	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,45	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,21	75,21
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,19	80,19
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74,46	74,41
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,36	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,35	78,26
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	79,17	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,73	73,73
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,65	77,65
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,39	79,72
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	81,04	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,02	70,02
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	76,28	76,28

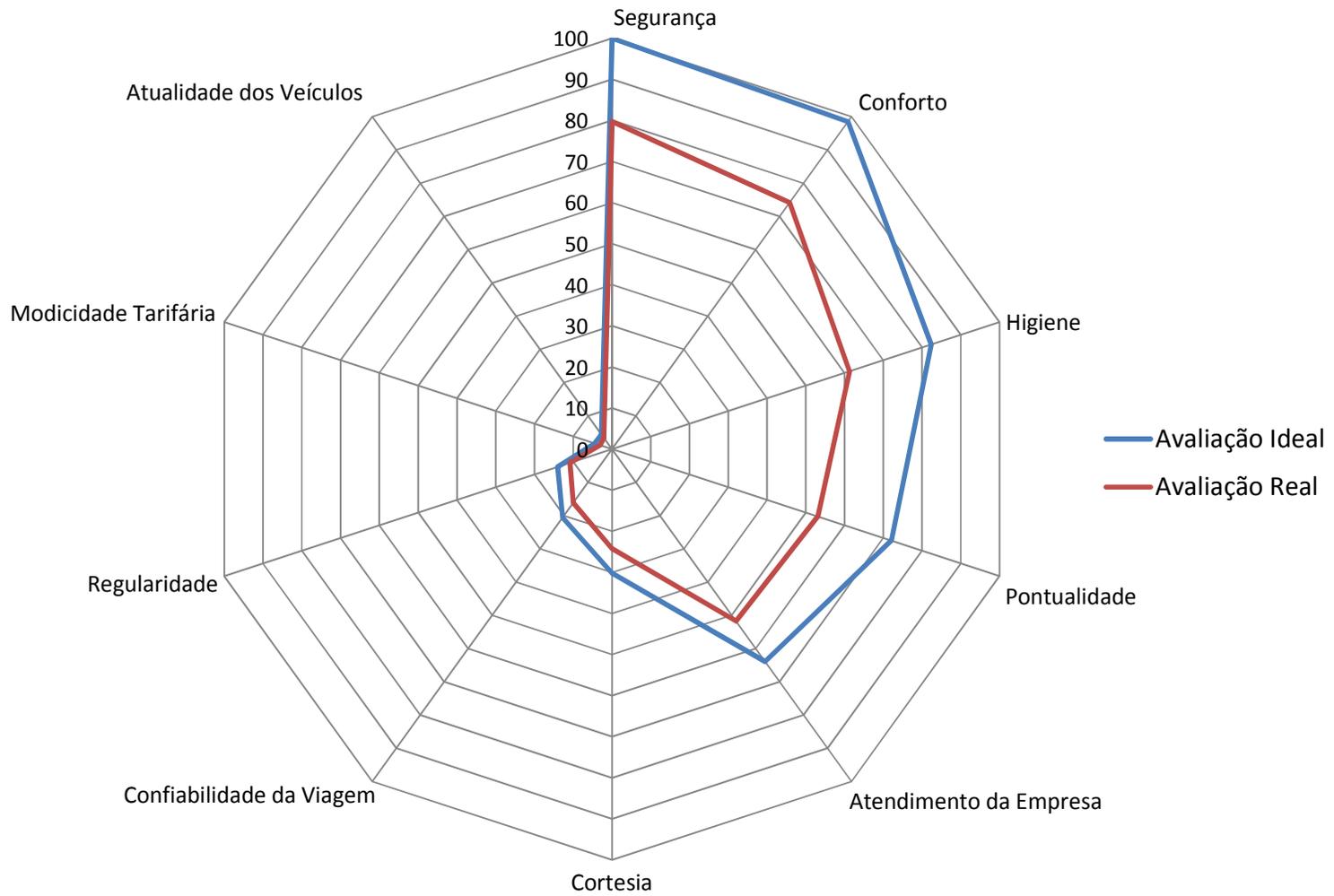
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	76,18	75,86
	Tempo das paradas	74,68	
	Segurança	76,39	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,32	
	Preço dos produtos e serviços	75,86	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,19	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	76,06	75,93
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,11	
	Serviço de informação e sinalização	75,43	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,03	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75,75	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,17	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	87	13,04	80,93
Conforto	134	20,09	75,21
Cortesia	41	6,15	80,19
Higiene	112	16,79	74,41
Confiabilidade da Viagem	28	4,2	78,26
Pontualidade	98	14,69	73,73
Regularidade	19	2,85	77,65
Segurança	136	20,39	79,72
Modicidade Tarifária	6	0,9	70,02
Atualidade dos Veículos	6	0,9	76,28
TOTAL	667	100	
IGS		76,99	

TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA



TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	236

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Transportes Coletivos Serra Azul Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	63
Feminino	37
Nº de entrevistas realizadas:	271

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	14
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	19
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	41,66
Nº de entrevistas realizadas:	271

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	27
Fundamental (1º grau)	21
Médio incompleto (2º grau)	16
Médio (2º grau)	21
Superior Incompleto	6
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	271

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	29
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	43
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	13
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	7
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	271

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	36
Estudo	7
Saúde	19
Visita a amigos/parentes	16
Lazer/turismo	12
Compras	3
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	271

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	30
Diária	5
Semanal	17
Quinzenal	7
Mensal	27
Trimestral	6
Semestral	4
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	271

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	271

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	33
Descontos para idosos	17
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

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

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

TOTAL BRASIL: TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.

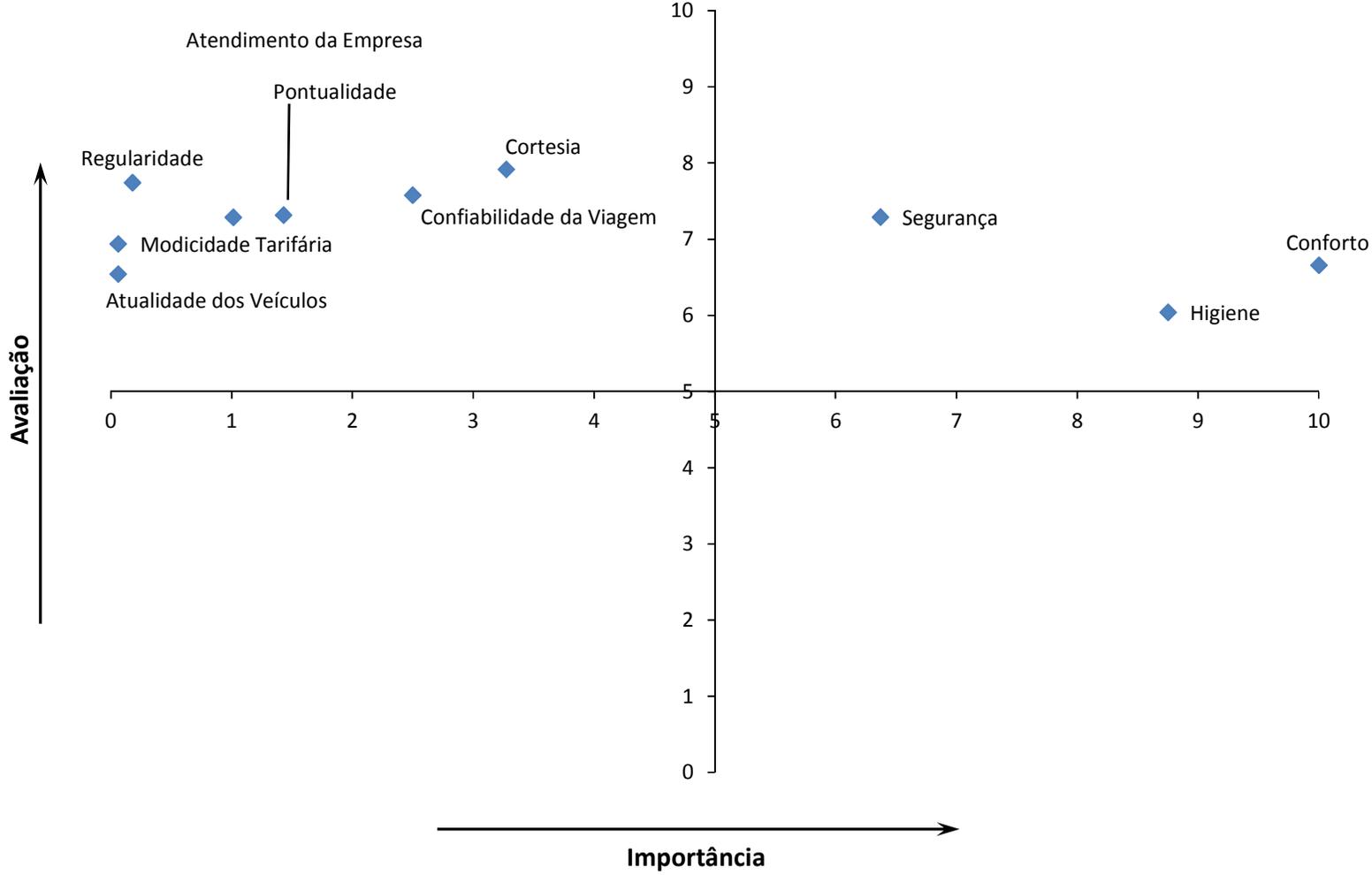
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,43	72,89
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,73	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,57	66,57
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,17	79,17
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	59,94	60,39
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	60,83	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,78	75,77
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,15	73,15
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,4	77,4
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,81	72,93
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	80,04	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	69,37	69,37
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,41	65,41

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	77,21	67,39
	Tempo das paradas	77,41	
	Segurança	66,48	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,41	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,96	
	Preço dos produtos e serviços	66,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,78	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,75	66,23
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,13	
	Serviço de informação e sinalização	70,74	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,57	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	63,52	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,65	

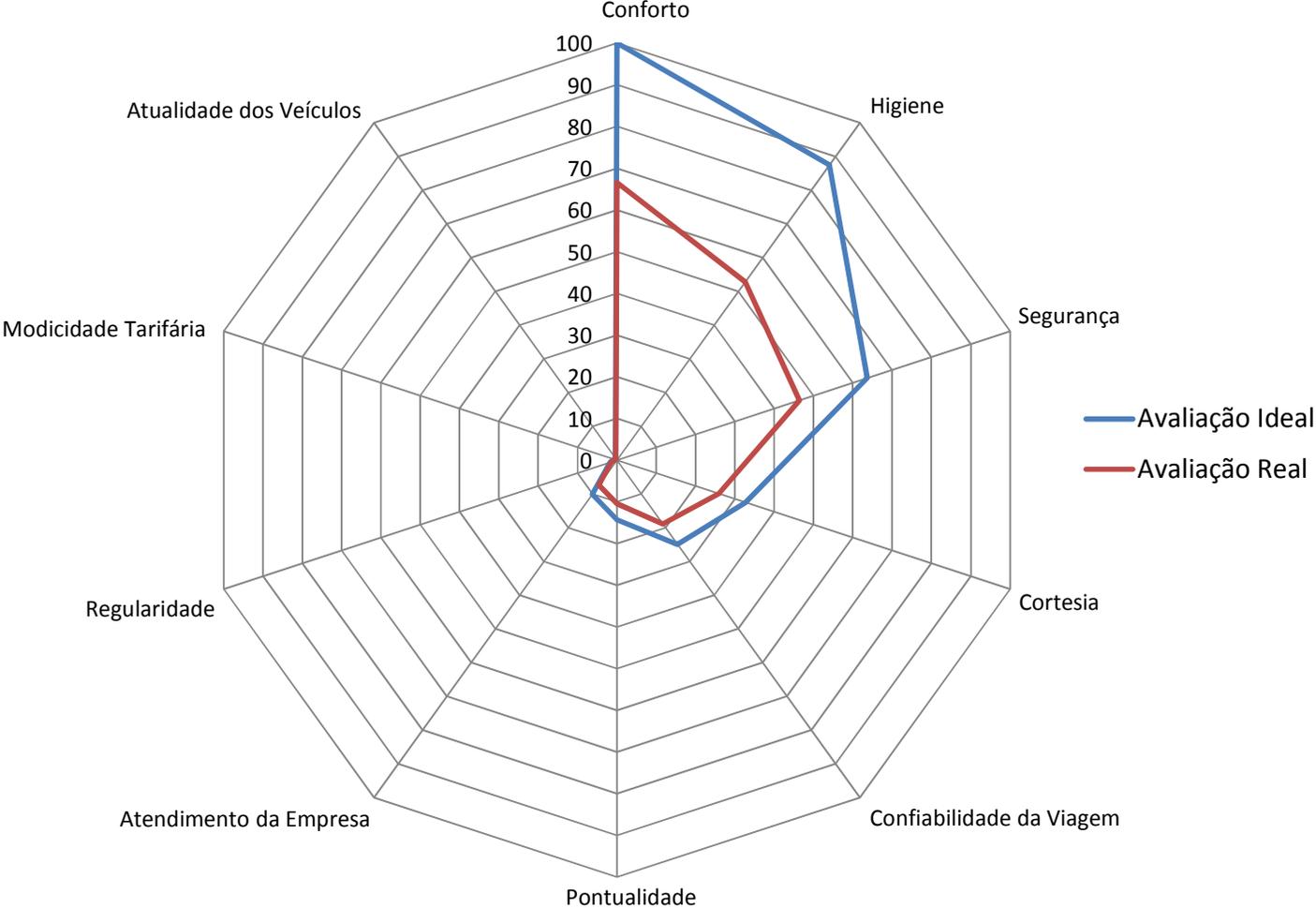
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	17	3,01	72,89
Conforto	168	29,73	66,57
Cortesia	55	9,73	79,17
Higiene	147	26,02	60,39
Confiabilidade da Viagem	42	7,43	75,77
Pontualidade	24	4,25	73,15
Regularidade	3	0,53	77,40
Segurança	107	18,94	72,93
Modicidade Tarifária	1	0,18	69,37
Atualidade dos Veículos	1	0,18	65,41
TOTAL	565	100	
IGS	68,60		

Nº de entrevistas realizadas: 271

TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA



TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	271

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	6
Boa	31
Regular	50
Ruim	6
Péssima	6
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	16

PARANÁ: TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.

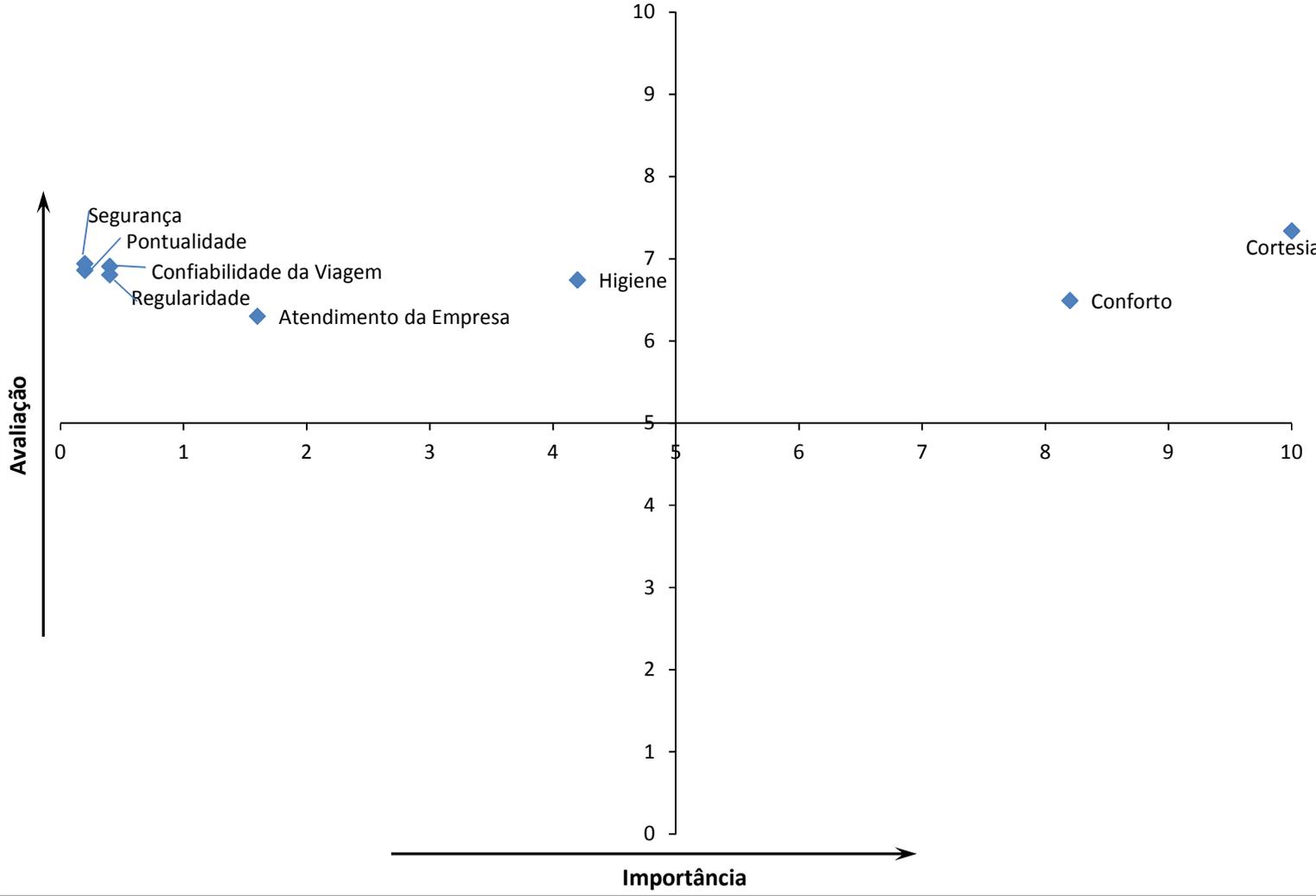
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	55,12	62,98
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,98	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	59,84	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,88	64,88
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,35	73,35
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,42	67,39
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,36	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,9	69,06
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,21	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,6	68,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,03	68,03
Segurança	Segurança com relação a assaltos	64,96	69,36
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,76	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,16	65,16
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,31	71,31
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,54	69,85
	Tempo das paradas	73,55	
	Segurança	70,25	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,75	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,8	
	Preço dos produtos e serviços	68,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,66	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,33	69,65
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,07	
	Serviço de informação e sinalização	72,31	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,77	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,63	

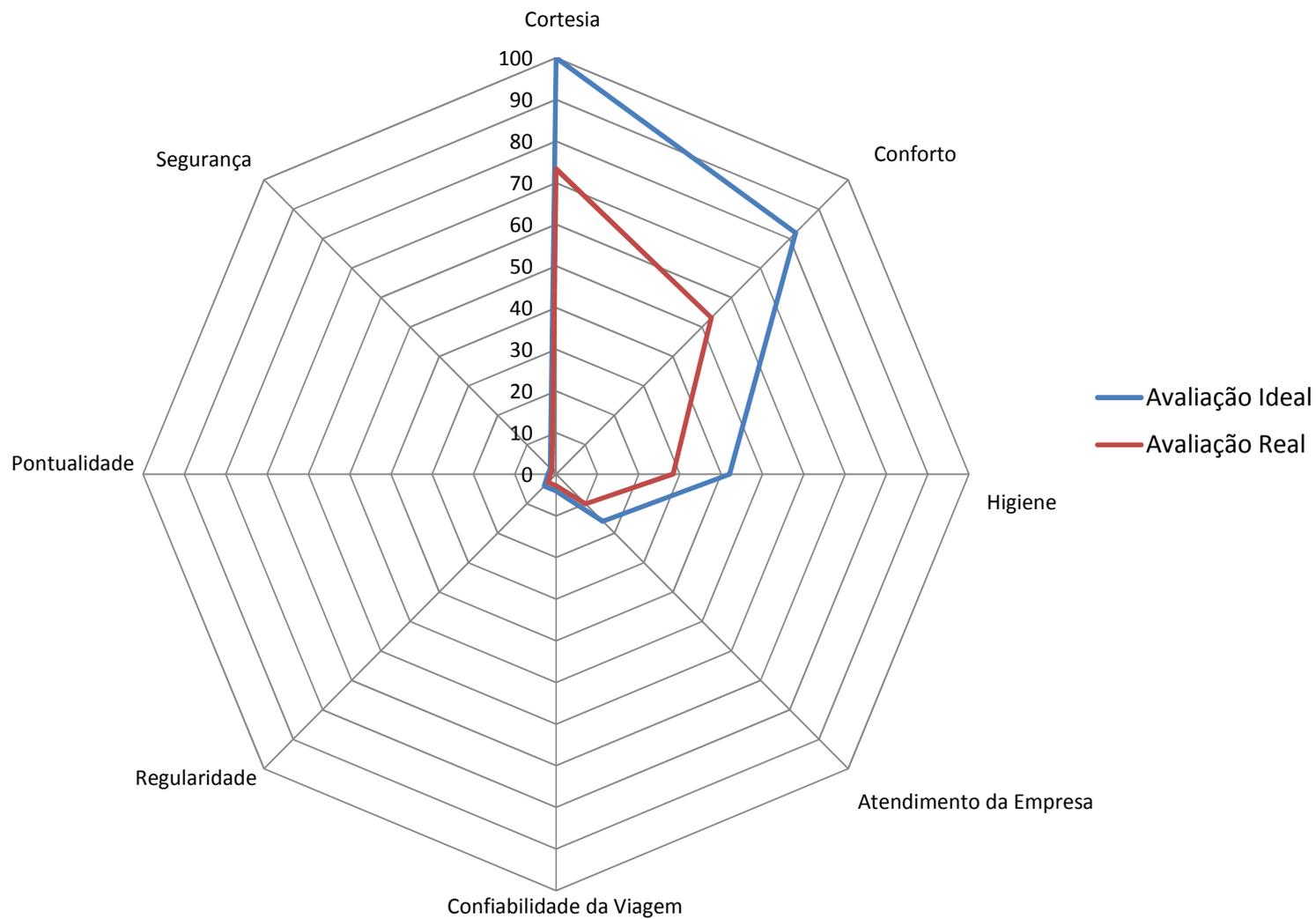
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	8	6,35	62,98
Conforto	41	32,54	64,88
Cortesia	50	39,68	73,35
Higiene	21	16,67	67,39
Confiabilidade da Viagem	2	1,59	69,06
Pontualidade	1	0,79	68,60
Regularidade	2	1,59	68,03
Segurança	1	0,79	69,36
TOTAL	126	100	
IGS	68,72		

Nº de entrevistas realizadas: 122

TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA



TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA



ACRE/ RONDÔNIA: TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.

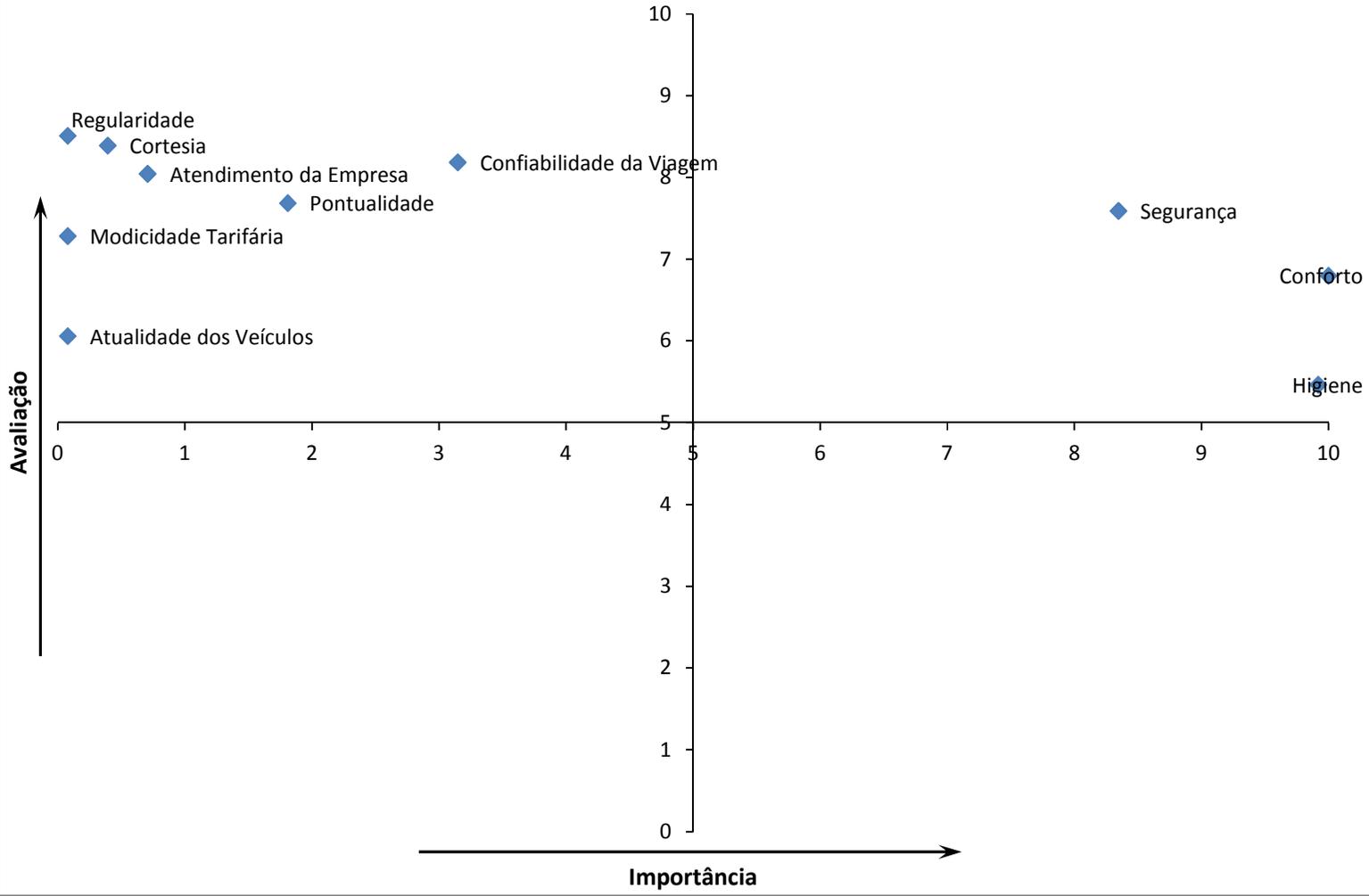
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	88,42	80,42
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,91	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	82,94	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,95	67,95
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,89	83,89
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	53,74	54,64
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55,54	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,13	81,85
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	84,56	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,85	76,85
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	85,07	85,07
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,55	75,88
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	85,2	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,82	72,82
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	60,57	60,57
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	81,04	65,37
	Tempo das paradas	80,54	
	Segurança	63,42	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,03	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,63	
	Preço dos produtos e serviços	64,26	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,5	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	60,07	63,45
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	54,87	
	Serviço de informação e sinalização	69,46	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,6	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	59,23	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,48	

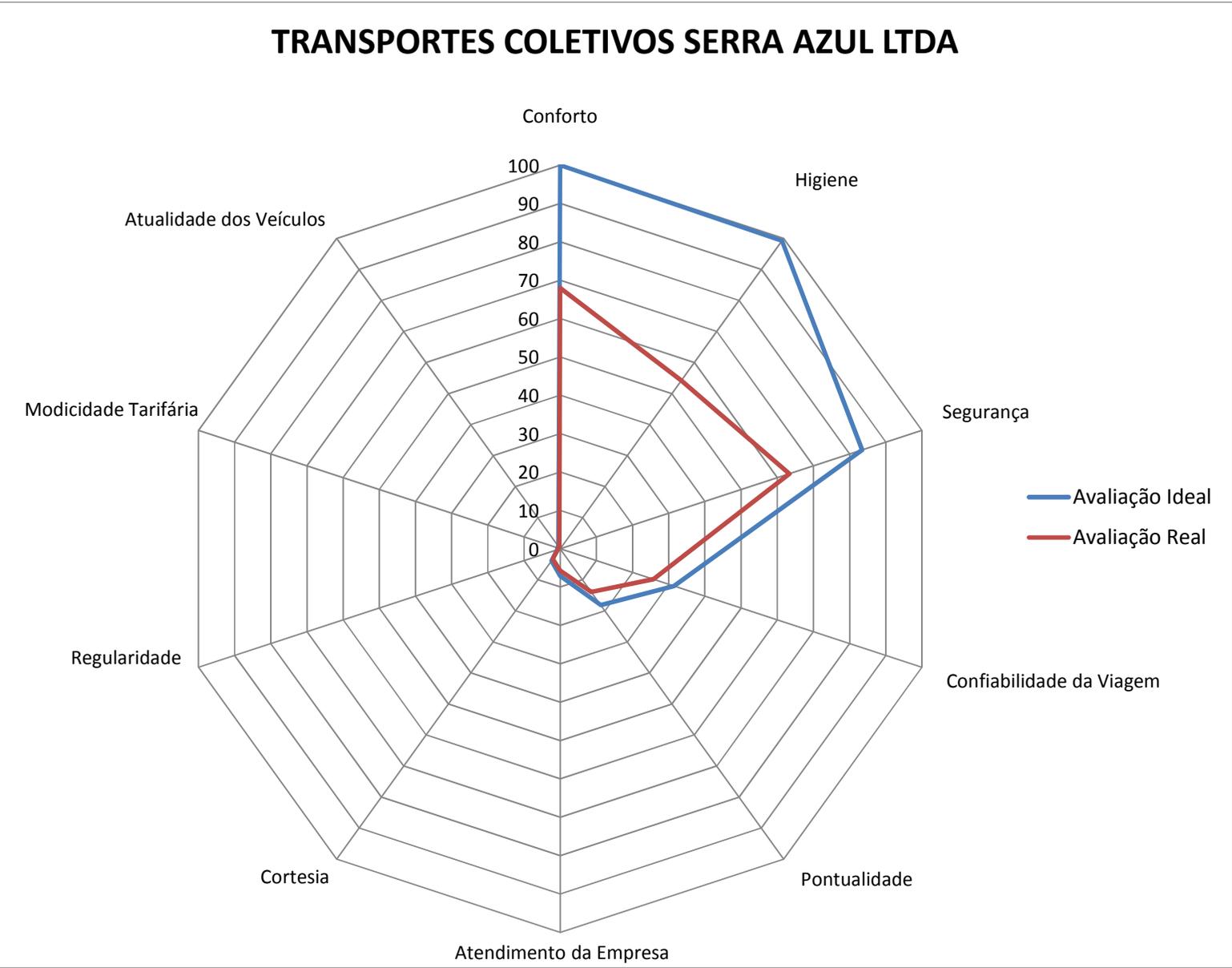
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	9	2,05	80,42
Conforto	127	28,93	67,95
Cortesia	5	1,14	83,89
Higiene	126	28,7	54,64
Confiabilidade da Viagem	40	9,11	81,85
Pontualidade	23	5,24	76,85
Regularidade	1	0,23	85,07
Segurança	106	24,15	75,88
Modicidade Tarifária	1	0,23	72,82
Atualidade dos Veículos	1	0,23	60,57
TOTAL	439	100	
IGS	68,25		

Nº de entrevistas realizadas: 149

TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA



TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA



Viação Graciosa Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	56
Feminino	44
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	32
De 36 a 45 anos	29
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	2
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	33,81
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	1
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	69
Superior Incompleto	5
Superior Completo	8
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	12
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	41
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	19
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	4
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	18
Estudo	0
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	52
Lazer/turismo	28
Compras	1
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	24
Diária	0
Semanal	17
Quinzenal	32
Mensal	23
Trimestral	4
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	253

TOTAL BRASIL: VIACAO GRACIOSA LTDA.

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

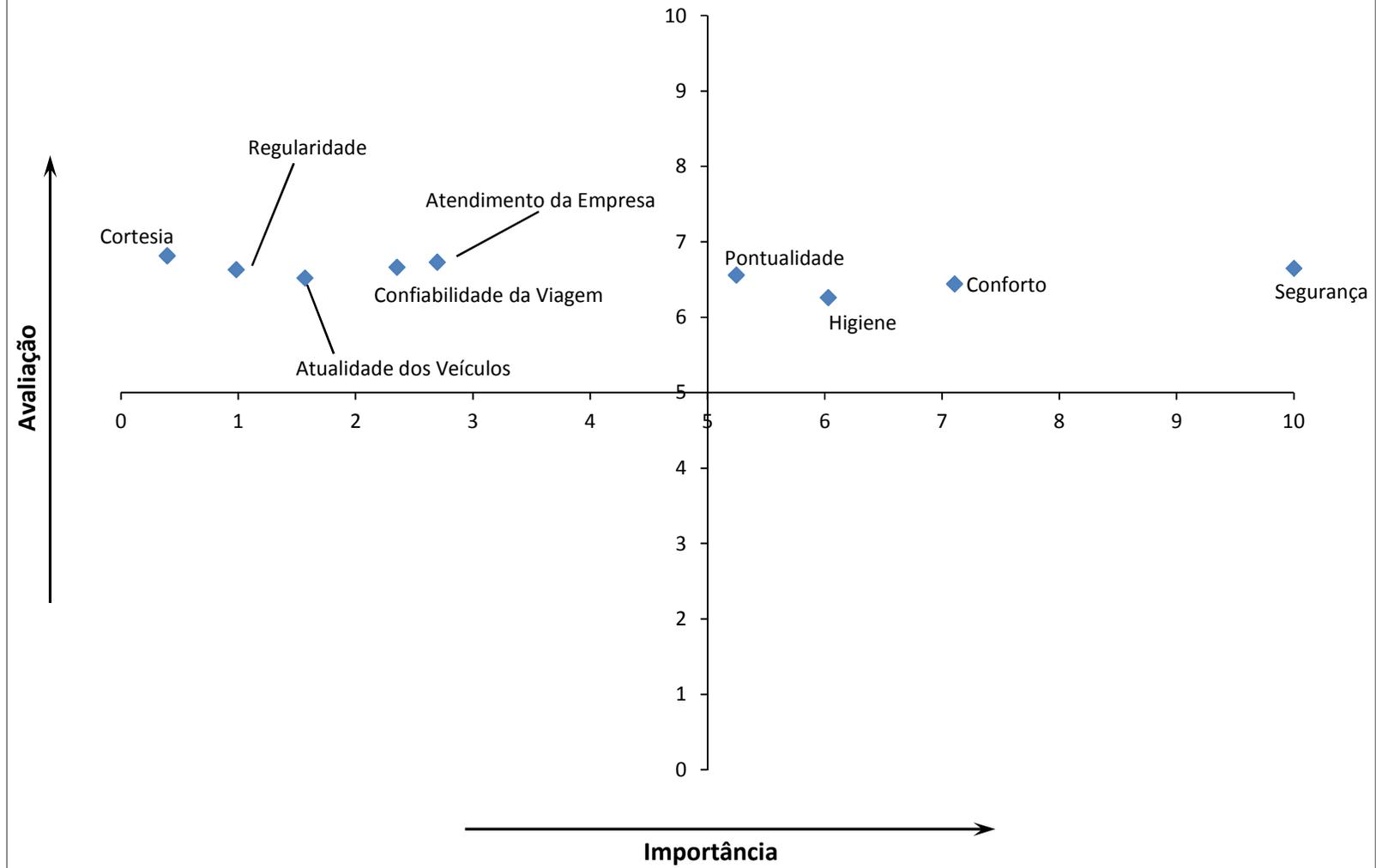
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,75	67,31
	Facilidade para a troca de bilhetes	65,27	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	64,43	64,43
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,18	68,18
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,93	62,62
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,27	66,64
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,61	65,61
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,3	66,3
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,91	66,50
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,09	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,42	56,42
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,22	65,22

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	59,19	61,37
	Tempo das paradas	63,93	
	Segurança	63,44	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,63	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,85	
	Preço dos produtos e serviços	58,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	63,34	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,93	62,42
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,47	
	Serviço de informação e sinalização	60,77	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,75	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,46	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,12	

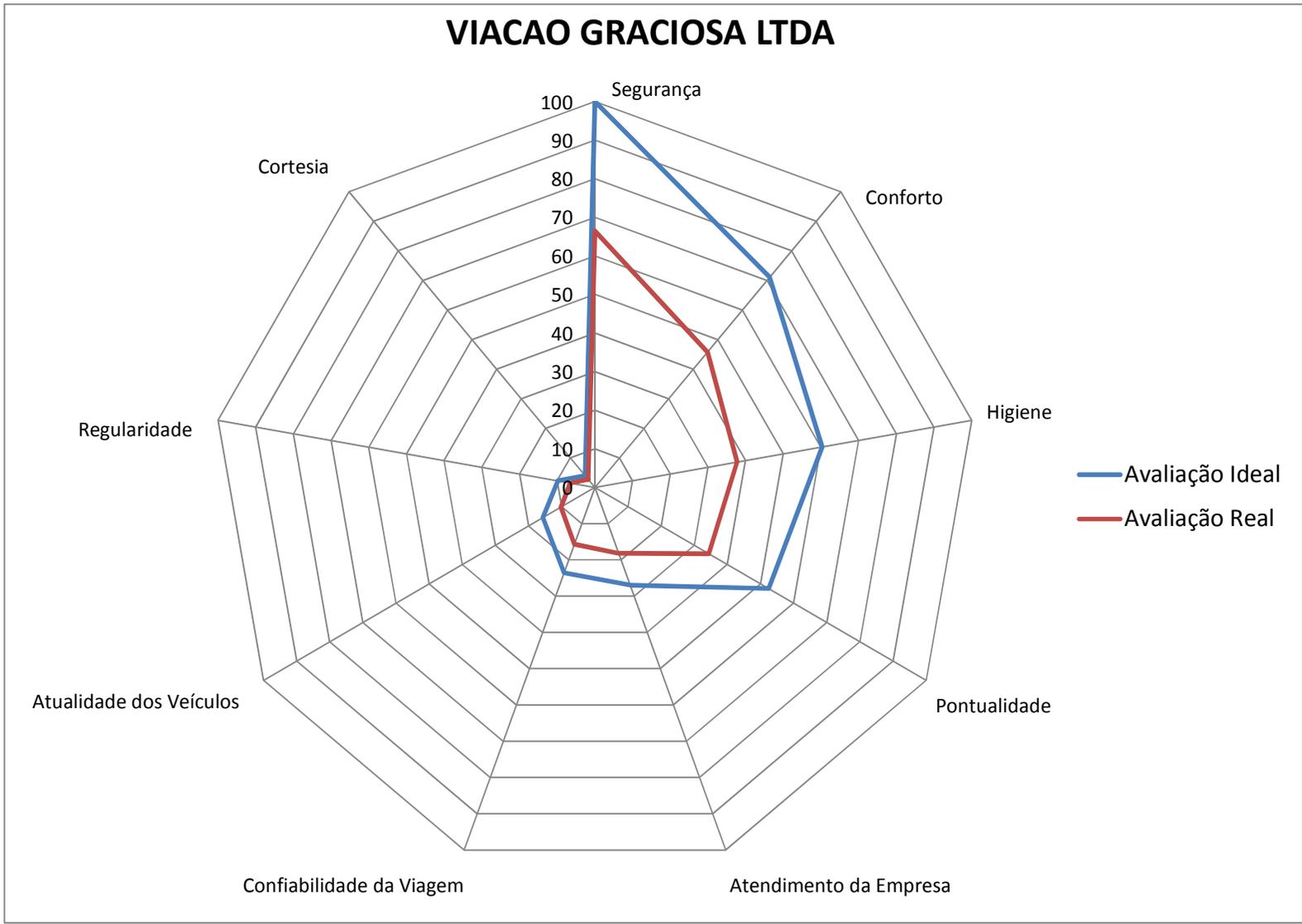
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	55	7,41	67,31
Conforto	145	19,54	64,43
Cortesia	8	1,08	68,18
Higiene	123	16,58	62,62
Confiabilidade da Viagem	48	6,47	66,64
Pontualidade	107	14,42	65,61
Regularidade	20	2,7	66,30
Segurança	204	27,49	66,50
Atualidade dos Veículos	32	4,31	65,22
TOTAL	742	100	
IGS	65,35		

Nº de entrevistas realizadas: 253

VIACAO GRACIOSA LTDA



VIACAO GRACIOSA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	33
Regular	67
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Viação Jóia Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	61
Feminino	39
Nº de entrevistas realizadas:	94

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	15
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	28
De 46 a 55 anos	23
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	39,86
Nº de entrevistas realizadas:	94

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	22
Médio (2º grau)	60
Superior Incompleto	4
Superior Completo	3
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	94

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	33
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	56
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	94

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	17
Estudo	0
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	50
Lazer/turismo	3
Compras	0
Outros	28
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	94

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	99
Diária	1
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	0
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	94

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	94

TOTAL BRASIL: VIACAO JOIA LTDA.

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

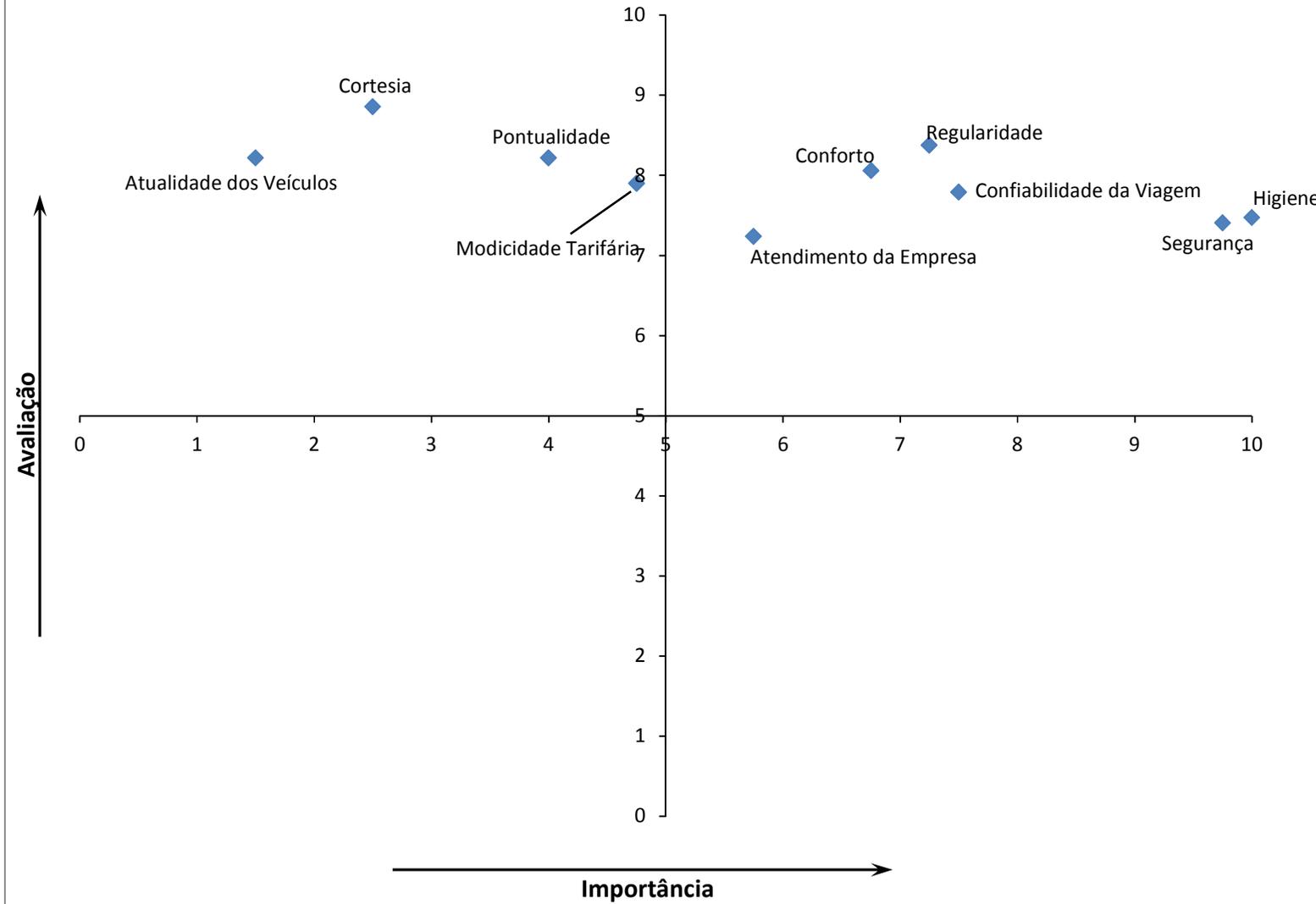
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,8	72,40
	Facilidade para a troca de bilhetes	65,59	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80,59	80,59
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	88,56	88,56
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	75,27	74,74
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,13	77,93
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,72	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	82,18	82,18
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	83,78	83,78
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,72	74,07
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,41	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	78,99	78,99
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	82,18	82,18

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	82,98	82,13
	Tempo das paradas	74,2	
	Segurança	76,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	81,65	
	Qualidade dos produtos e serviços	81,91	
	Preço dos produtos e serviços	87,23	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	83,24	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	84,84	81,69
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,07	
	Serviço de informação e sinalização	74,47	
	Qualidade dos produtos e serviços	82,18	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	87,77	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	88,83	

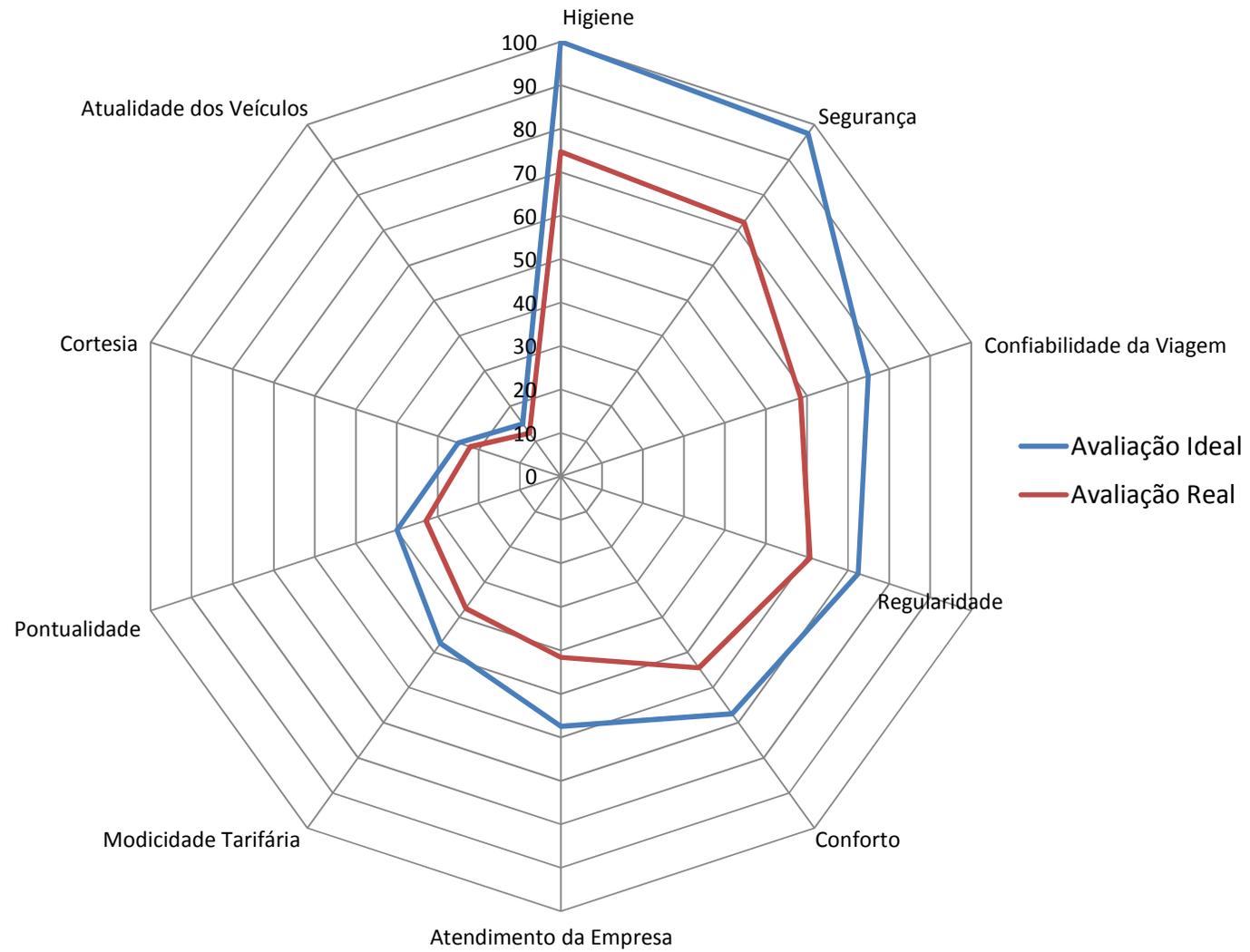
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	23	9,62	72,40
Conforto	27	11,3	80,59
Cortesia	10	4,18	88,56
Higiene	40	16,74	74,74
Confiabilidade da Viagem	30	12,55	77,93
Pontualidade	16	6,69	82,18
Regularidade	29	12,13	83,78
Segurança	39	16,32	74,07
Modicidade Tarifária	19	7,95	78,99
Atualidade dos Veículos	6	2,51	82,18
TOTAL	239	100	
IGS	78,16		

Nº de entrevistas realizadas: 94

VIACAO JOIA LTDA



VIACAO JOIA 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	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	94

Viação Ouro Branco S_A

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	26
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	37,92
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	53
Superior Incompleto	5
Superior Completo	2
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	257

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	37
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	17
Estudo	1
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	42
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	71
Diária	1
Semanal	6
Quinzenal	3
Mensal	10
Trimestral	3
Semestral	4
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	257

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

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	257

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

TOTAL BRASIL: VIACAO OURO BRANCO S_A

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

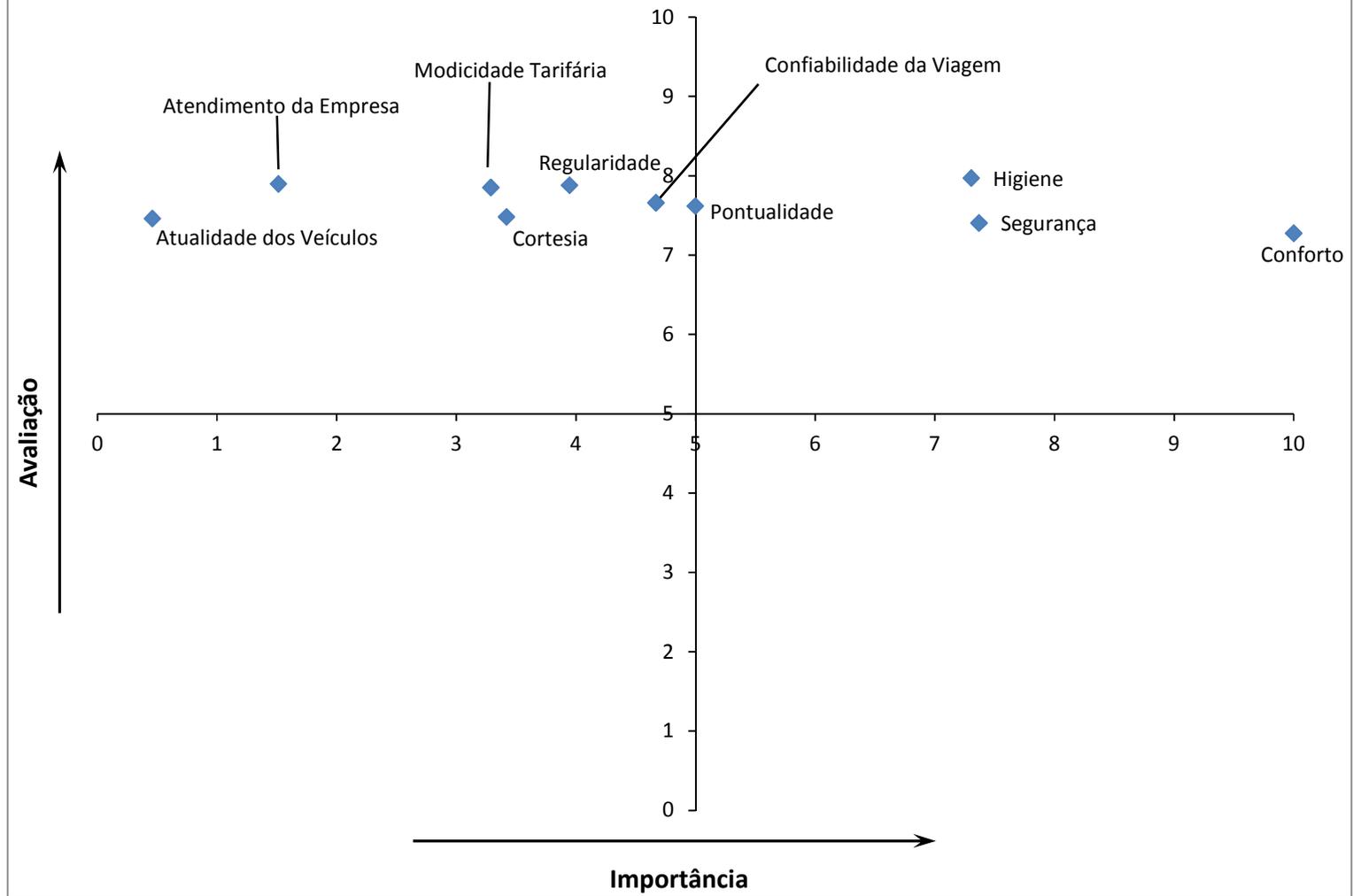
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,83	78,96
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,52	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	81,52	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,76	72,76
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,81	74,81
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	79,67	79,72
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	79,77	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,51	76,61
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	76,17	76,17
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,81	78,81
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,76	74,03
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,29	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	78,5	78,5
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,61	74,61

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,54	74,80
	Tempo das paradas	75,29	
	Segurança	77,33	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75,39	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,12	
	Preço dos produtos e serviços	70,51	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	76,65	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,04	74,89
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,24	
	Serviço de informação e sinalização	76,26	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,1	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,32	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,36	

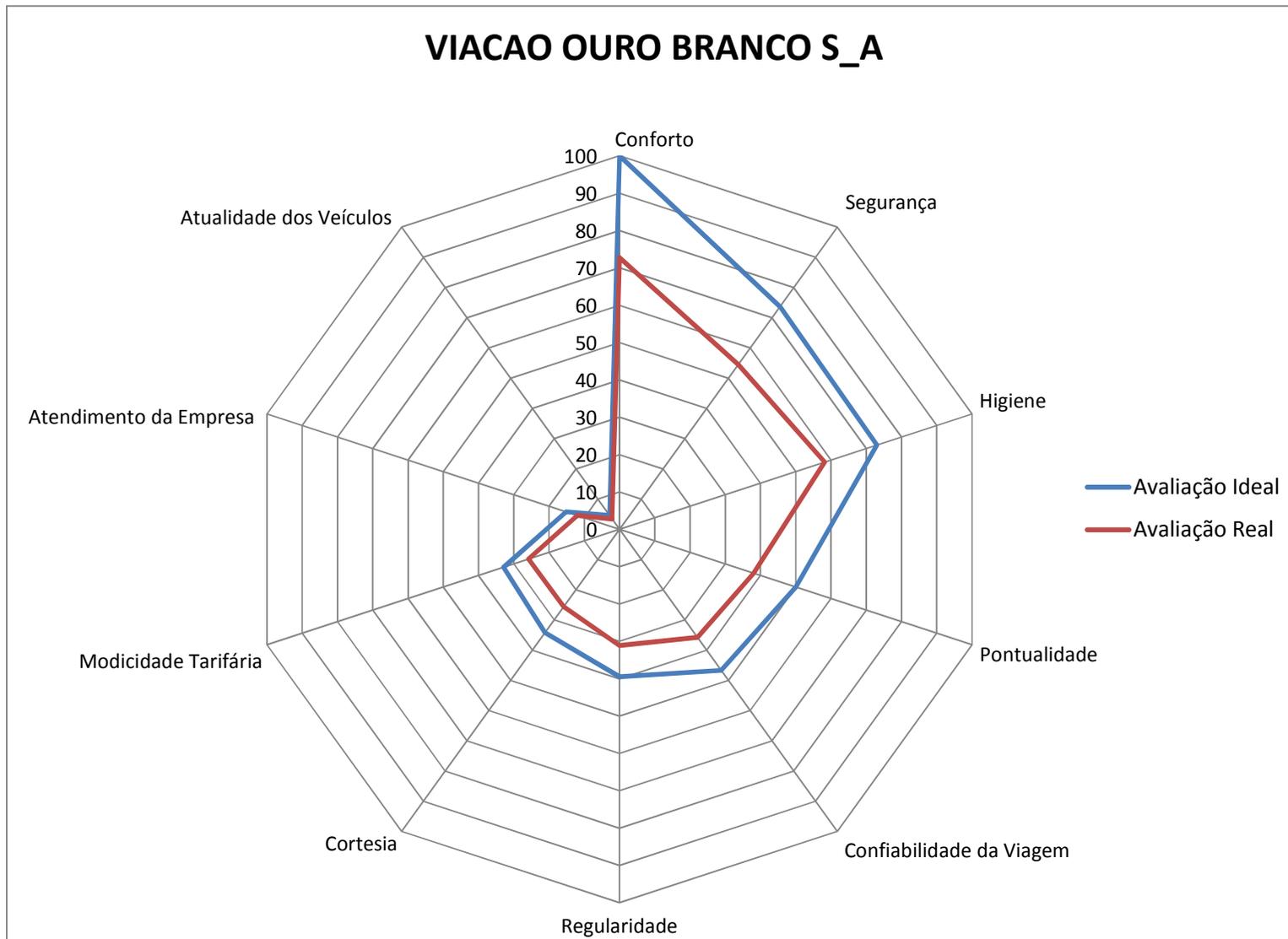
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	23	3,22	78,96
Conforto	152	21,29	72,76
Cortesia	52	7,28	74,81
Higiene	111	15,55	79,72
Confiabilidade da Viagem	71	9,94	76,61
Pontualidade	76	10,64	76,17
Regularidade	60	8,4	78,81
Segurança	112	15,69	74,03
Modicidade Tarifária	50	7	78,50
Atualidade dos Veículos	7	0,98	74,61
TOTAL	714	100	
IGS	76,06		

Nº de entrevistas realizadas: 257

VIACAO OURO BRANCO S_A



VIACAO OURO BRANCO S_A



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	9
Boa	73
Regular	9
Ruim	0
Péssima	9
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	11

Viação Sudoeste 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	50
Feminino	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	0
De 26 a 35 anos	50
De 36 a 45 anos	0
De 46 a 55 anos	25
De 56 a 65 anos	0
Mais de 65 anos	25
Média de Idade	47
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	25
Fundamental (1º grau)	25
Médio incompleto (2º grau)	0
Médio (2º grau)	25
Superior Incompleto	0
Superior Completo	25
Não sabe/Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	50
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	0
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	50
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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	25
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	75
Lazer/turismo	0
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	50
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	25
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	25
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

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

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

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

TOTAL BRASIL: VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO

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

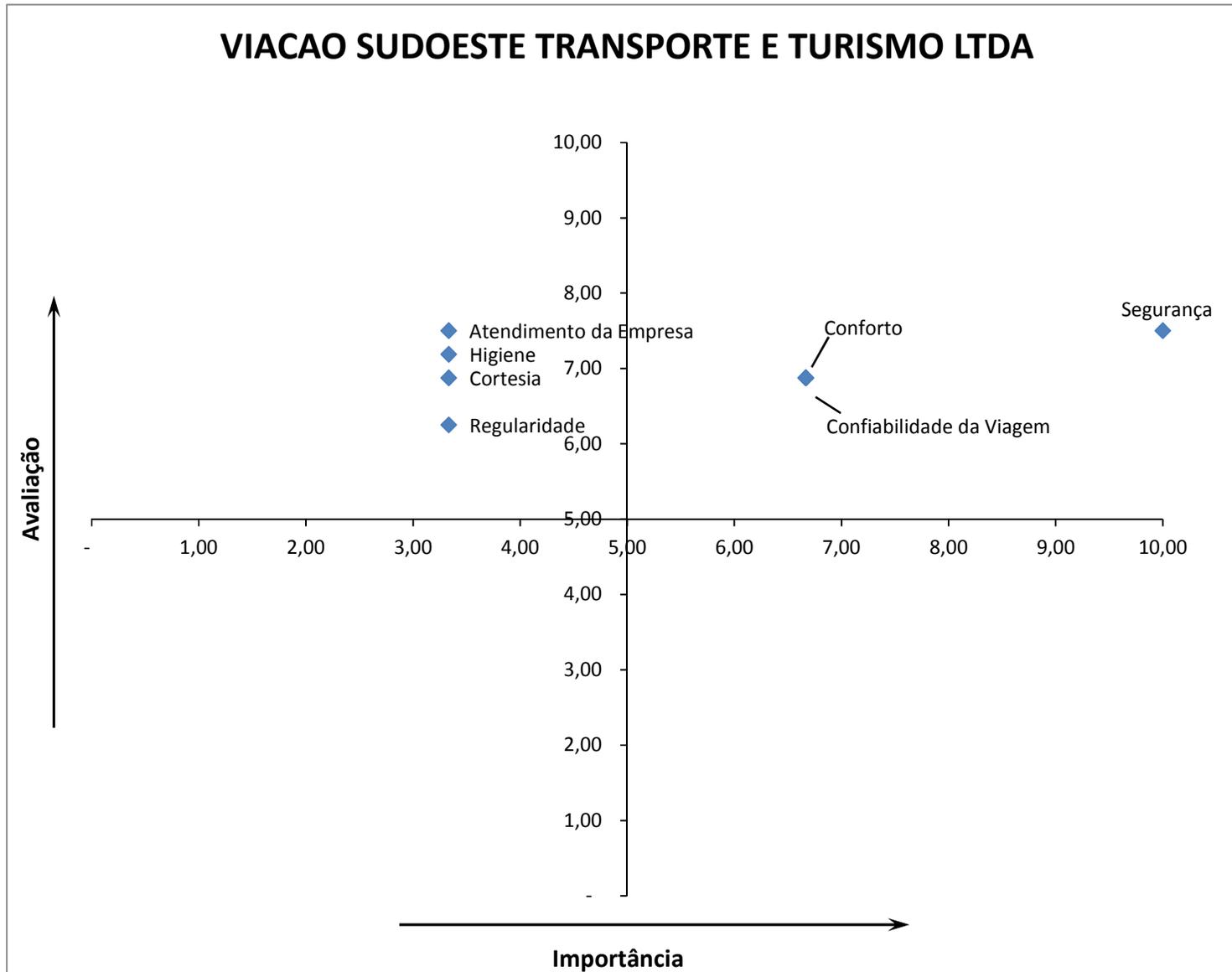
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75	75,00
	Facilidade para a troca de bilhetes	75	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	68,75	68,75
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,75	68,75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,75	71,88
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	75	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	68,75	68,75
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	75	75
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,5	62,5
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75	75,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75	75
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75	75

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75	71,25
	Tempo das paradas	68,75	
	Segurança	68,75	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	75	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,75	
	Preço dos produtos e serviços	68,75	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75	59,38
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,25	
	Serviço de informação e sinalização	56,25	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,25	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,25	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	56,25	

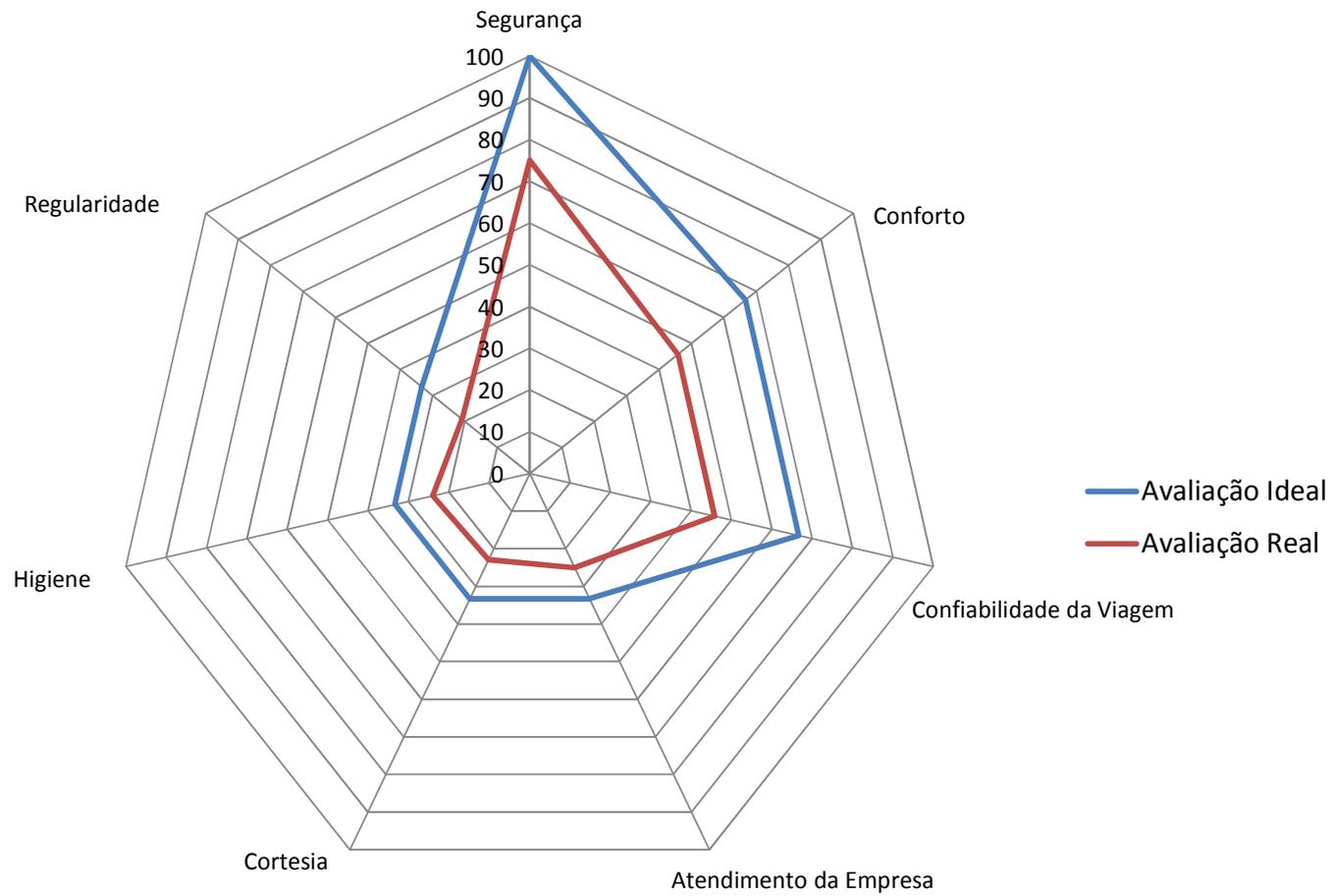
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	9,09	75,00
Conforto	2	18,18	68,75
Cortesia	1	9,09	68,75
Higiene	1	9,09	71,88
Confiabilidade da Viagem	2	18,18	68,75
Regularidade	1	9,09	62,50
Segurança	3	27,27	75,00
TOTAL	11	100	
IGS	70,74		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 4

VIACAO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA



VIACAO SUDOESTE 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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Viação Transfronteira Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	44
Feminino	56
Nº de entrevistas realizadas:	205

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	33
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	14
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	36,33
Nº de entrevistas realizadas:	205

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	7
Fundamental incompleto (1º grau)	27
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	5
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	205

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	29
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	30
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	24
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	6
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	205

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	41
Lazer/turismo	21
Compras	5
Outros	13
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	205

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	61
Diária	17
Semanal	11
Quinzenal	3
Mensal	3
Trimestral	3
Semestral	2
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	205

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

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	205

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	100
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

TOTAL BRASIL: VIACAO TRANSFRONTEIRA LTDA

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

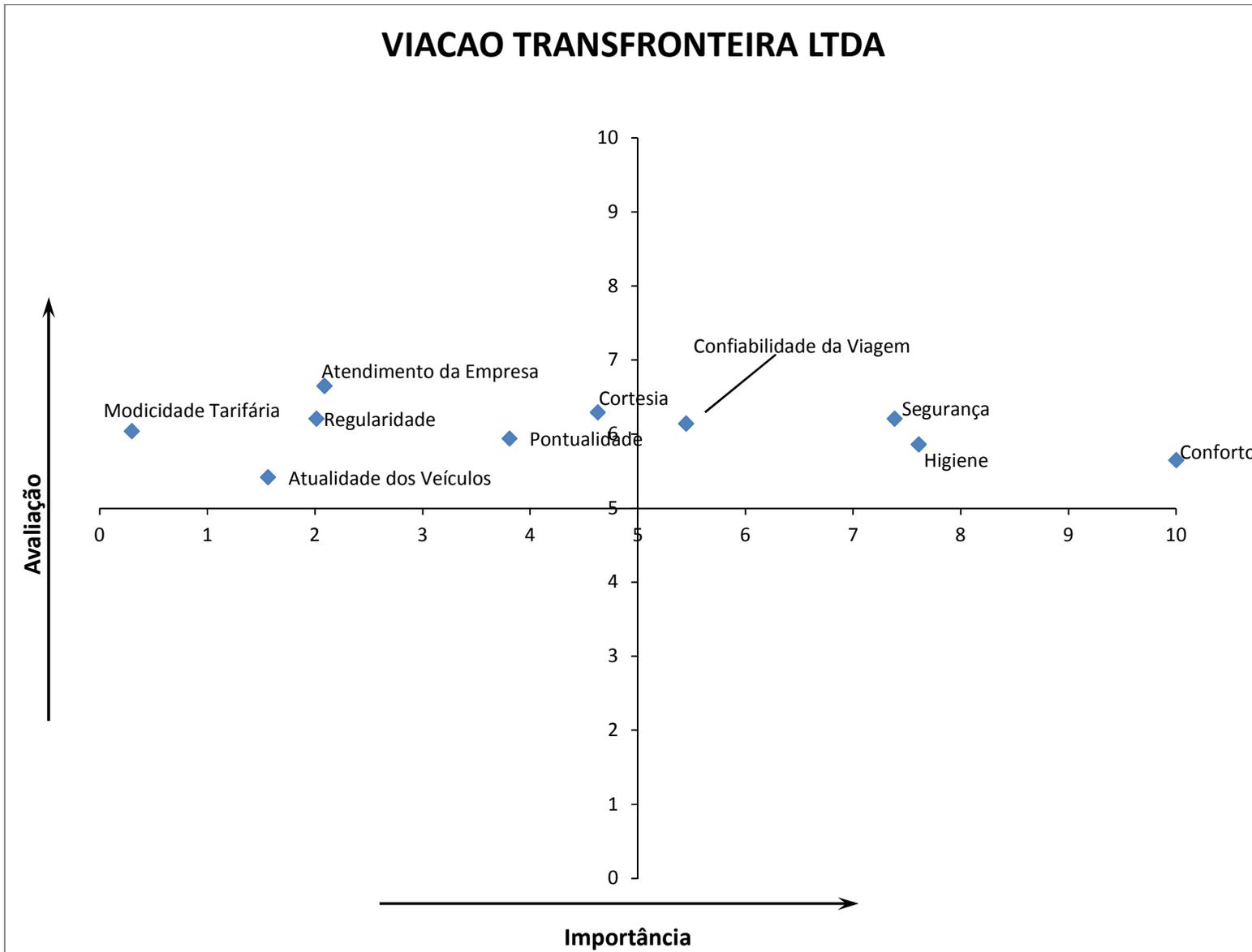
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,24	66,50
	Facilidade para a troca de bilhetes	65	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,27	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	56,46	56,46
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	62,93	62,93
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,9	58,60
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58,29	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	61,46	61,40
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	61,34	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	59,39	59,39
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,07	62,07
Segurança	Segurança com relação a assaltos	64,39	62,08
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	59,76	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,37	60,37
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	54,15	54,15

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	60,37	60,51
	Tempo das paradas	59,76	
	Segurança	60,73	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	60,73	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,12	
	Preço dos produtos e serviços	59,63	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	61,34	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	56,83	58,03
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,15	
	Serviço de informação e sinalização	56,34	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,39	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	58,66	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	57,8	

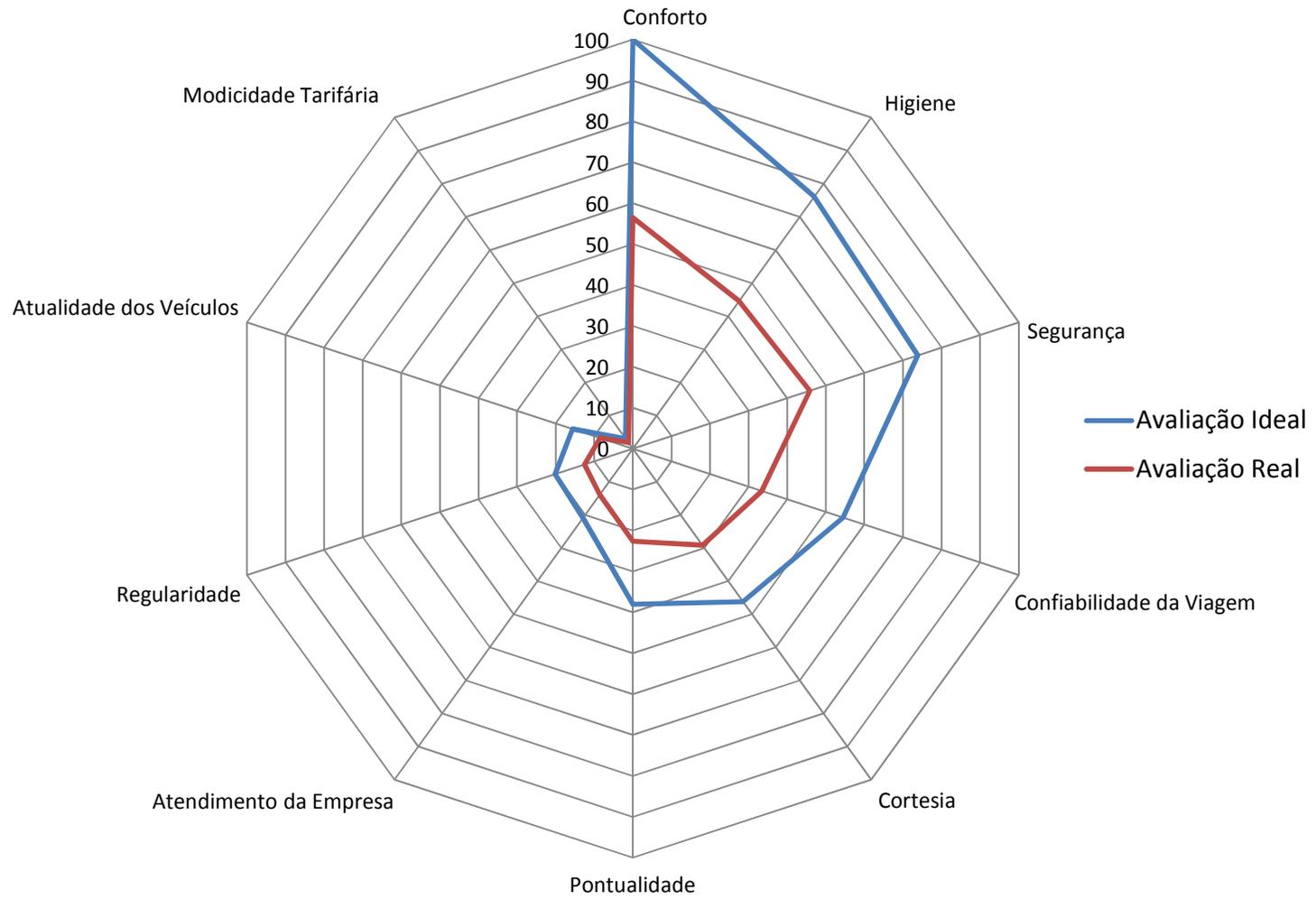
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	4,66	66,50
Conforto	134	22,3	56,46
Cortesia	62	10,32	62,93
Higiene	102	16,97	58,60
Confiabilidade da Viagem	73	12,15	61,40
Pontualidade	51	8,49	59,39
Regularidade	27	4,49	62,07
Segurança	99	16,47	62,08
Modicidade Tarifária	4	0,67	60,37
Atualidade dos Veículos	21	3,49	54,15
TOTAL	601	100	
IGS	59,93		

Nº de entrevistas realizadas: 205

VIACAO TRANSFRONTEIRA LTDA



VIACAO TRANSFRONTEIRA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	205

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.

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

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	16
De 26 a 35 anos	29
De 36 a 45 anos	31
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	37,83
Nº de entrevistas realizadas:	259

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	21
Fundamental (1º grau)	25
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	37
Superior Incompleto	0
Superior Completo	1
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	259

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
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	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	9
Não sabe/ Não respondeu	39
Nº de entrevistas realizadas:	259

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	23
Estudo	2
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	7
Lazer/turismo	21
Compras	2
Outros	44
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	259

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	40
Diária	14
Semanal	33
Quinzenal	9
Mensal	4
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	259

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

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	259

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	25
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	25
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

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

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

TOTAL BRASIL: VIACAO UMUARAMA LTDA

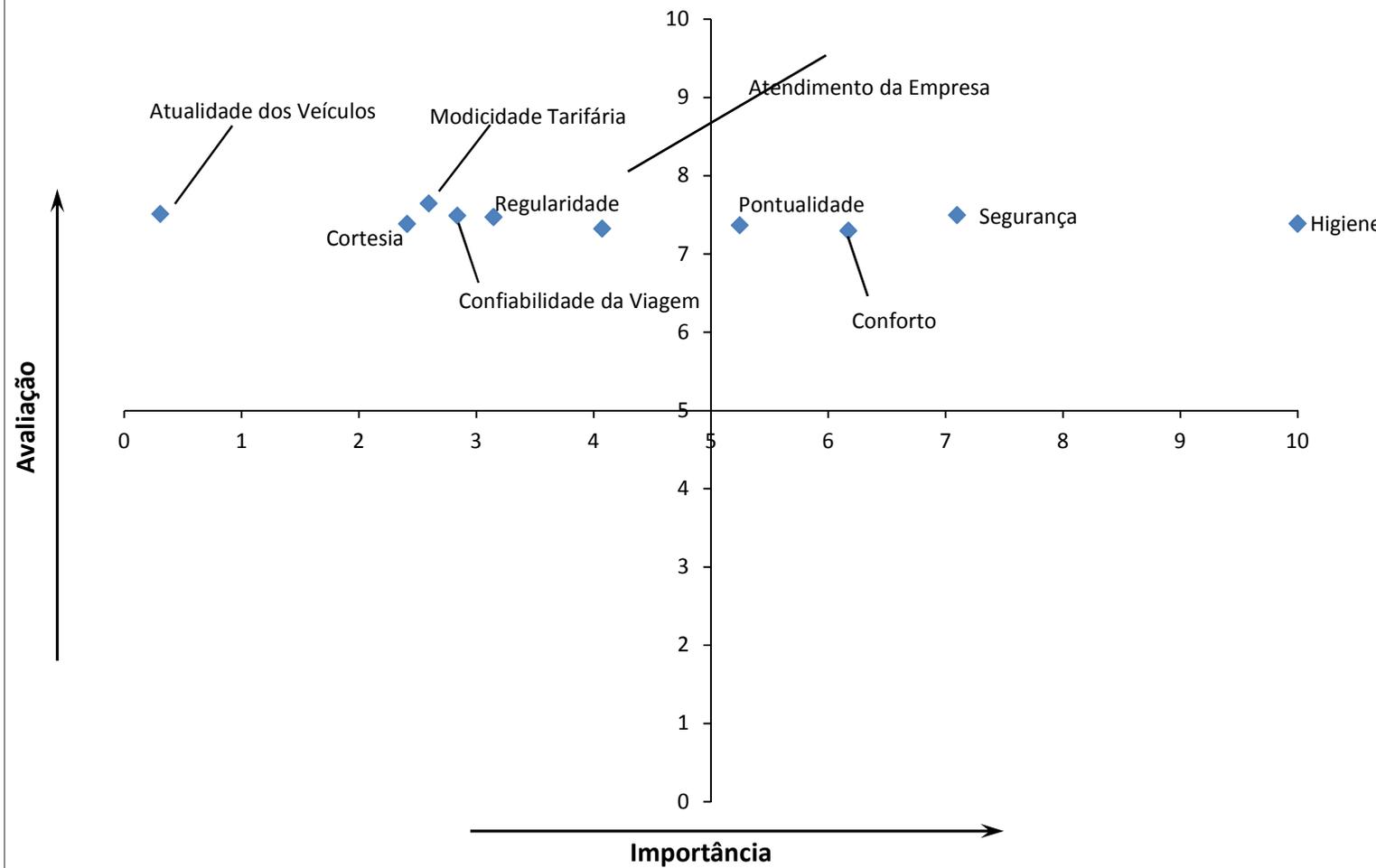
OBS: O RESULTADO PARA A JURISDIÇÃO PARANÁ É O MESMO DO TOTAL BRASIL → A EMPRESA SÓ OPERA NO PARANÁ NESTE MODAL.

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,39	73,23
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,36	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,94	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,97	72,97
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,84	73,84
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	73,75	73,89
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,03	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,61	74,90
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,19	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,65	73,65
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,71	74,71
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,94	74,96
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,97	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	76,45	76,45
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,1	75,1

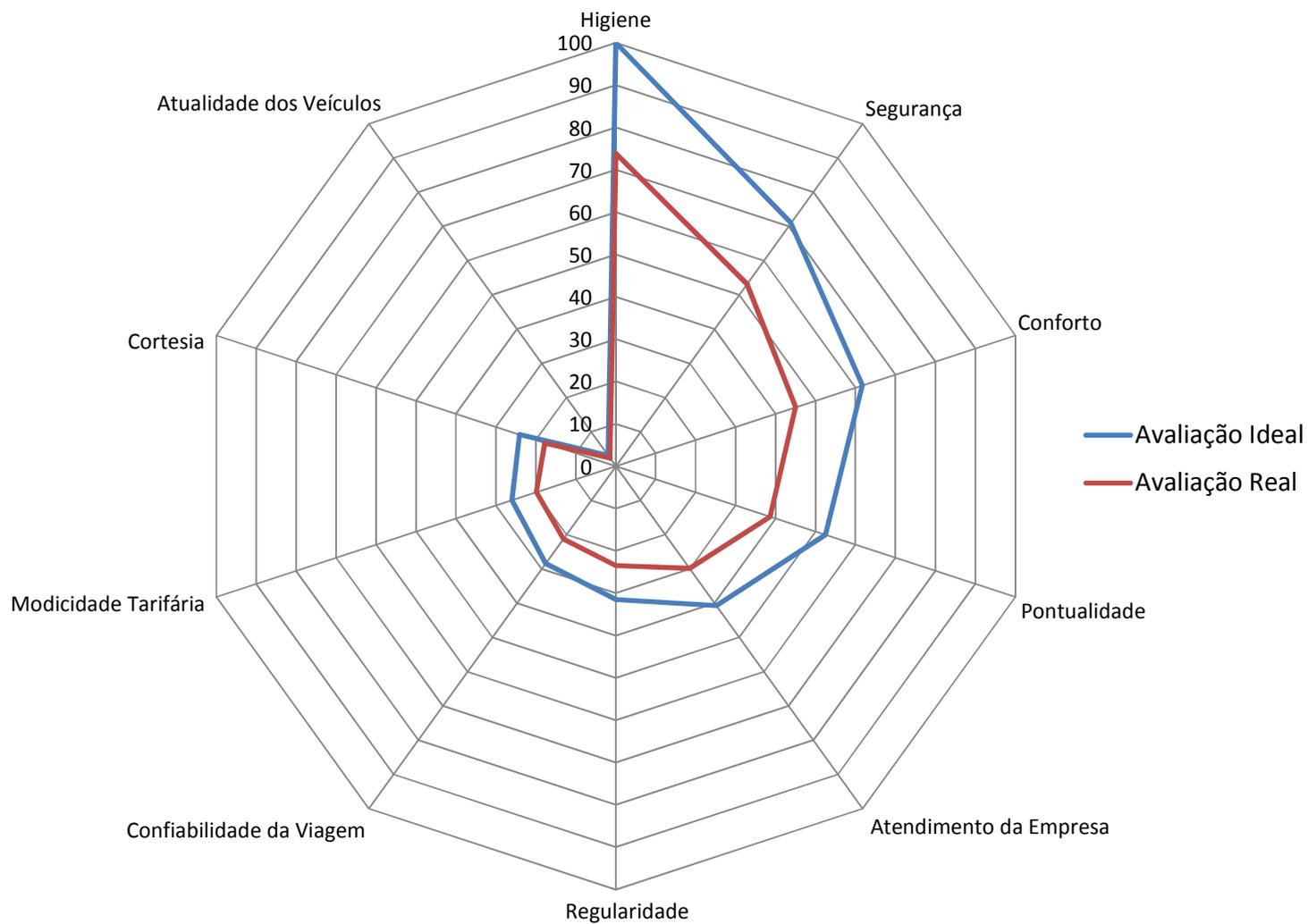
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,94	75,95
	Tempo das paradas	75	
	Segurança	76,64	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,25	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,45	
	Preço dos produtos e serviços	75	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75,39	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,3	73,60
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,52	
	Serviço de informação e sinalização	73,07	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,42	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	74,03	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,26	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	66	9,28	73,23
Conforto	100	14,06	72,97
Cortesia	39	5,49	73,84
Higiene	162	22,78	73,89
Confiabilidade da Viagem	46	6,47	74,90
Pontualidade	85	11,95	73,65
Regularidade	51	7,17	74,71
Segurança	115	16,17	74,96
Modicidade Tarifária	42	5,91	76,45
Atualidade dos Veículos	5	0,7	75,10
TOTAL	711	100	
IGS	74,12		

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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	259

Helios Coletivos e Cargas Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	67
Feminino	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	18

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	33
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	0
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	35,5
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	18

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	17
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	11
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	18

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	33
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	11
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	6
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	18

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	17
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	67
Lazer/turismo	11
Compras	5
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	18

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	44
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	6
Trimestral	28
Semestral	11
Anual	11
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	18

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

Sim	22
Não	78
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	18

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

TOTAL BRASIL: HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.

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

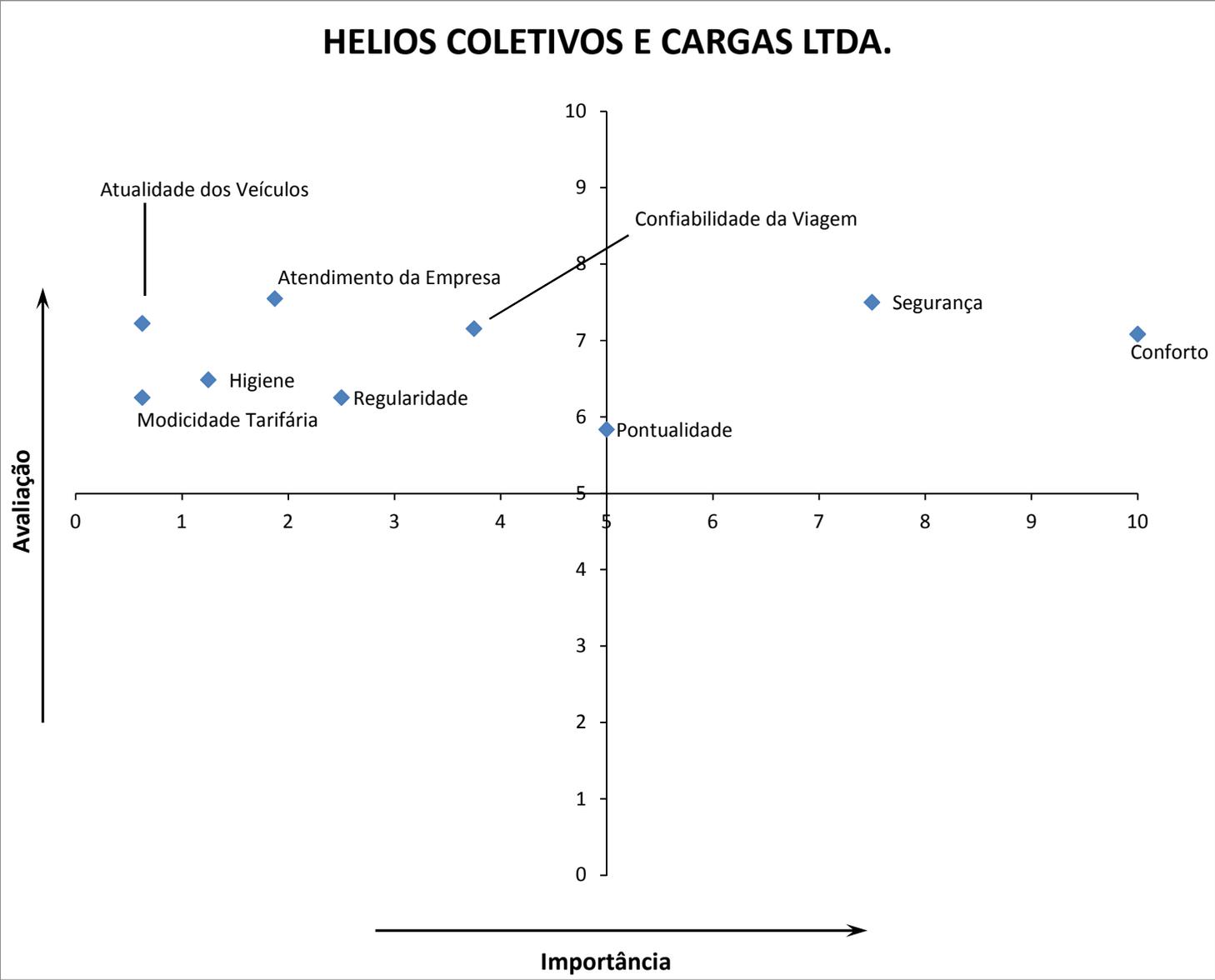
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,56	75,46
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,08	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,75	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,83	70,83
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,56	80,56
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	54,69	64,85
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	75	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	68,06	71,53
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	58,33	58,33
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,5	62,5
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75	75,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,5	62,5
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,22	72,22

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,44	70,83
	Tempo das paradas	70,83	
	Segurança	75	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,61	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,61	
	Preço dos produtos e serviços	56,94	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,22	70,45
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,06	
	Serviço de informação e sinalização	73,61	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,47	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,35	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	75	

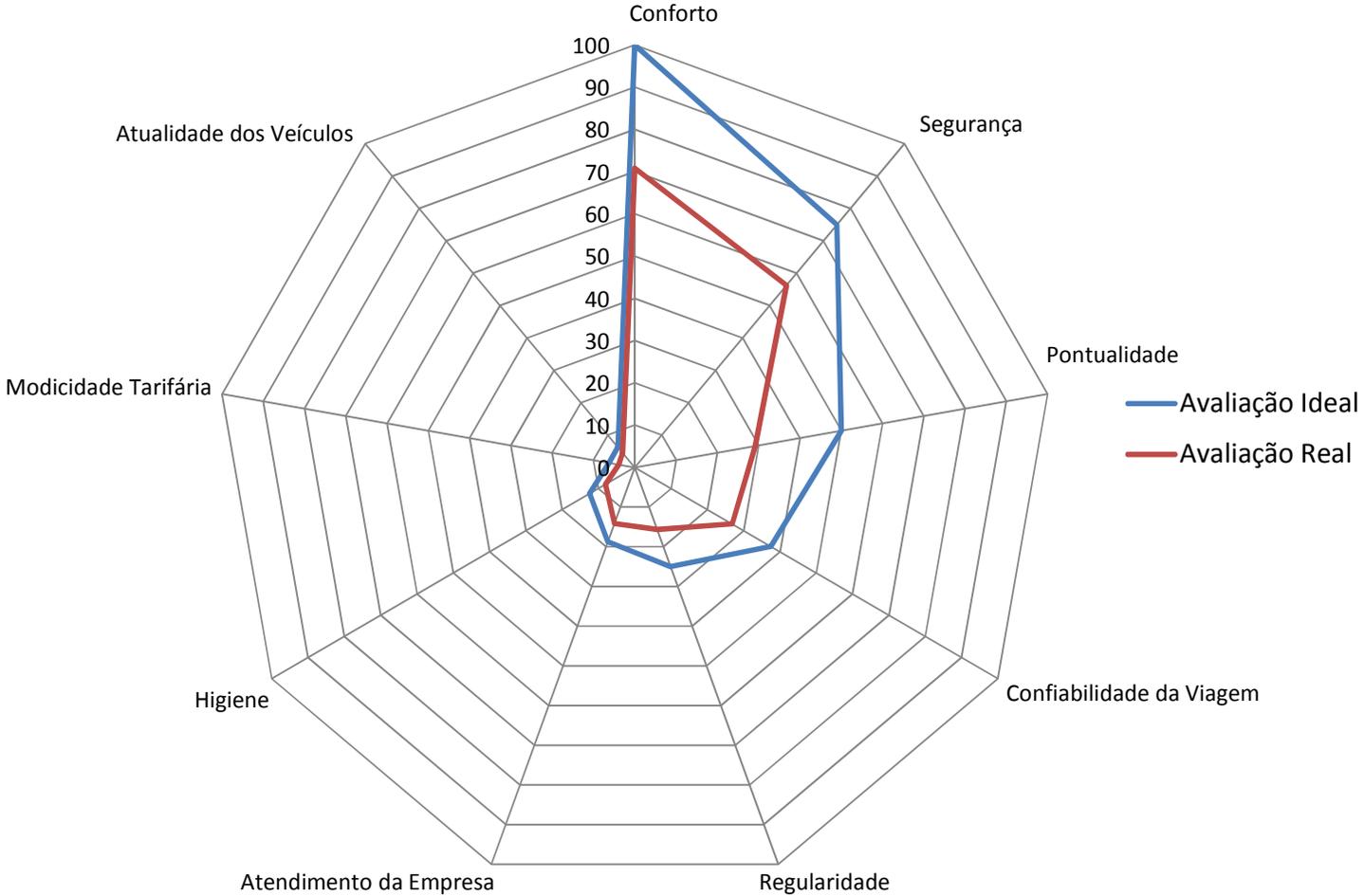
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	3	5,66	75,46
Conforto	16	30,19	70,83
Higiene	2	3,77	64,85
Confiabilidade da Viagem	6	11,32	71,53
Pontualidade	8	15,09	58,33
Regularidade	4	7,55	62,50
Segurança	12	22,64	75,00
Modicidade Tarifária	1	1,89	62,50
Atualidade dos Veículos	1	1,89	72,22
TOTAL	53	100	
IGS	69,24		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 18

HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.



HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	18

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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	89

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	28
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	22
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	38,49
Nº de entrevistas realizadas:	89

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	25
Médio (2º grau)	28
Superior Incompleto	11
Superior Completo	12
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	89

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	20
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	25
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	27
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
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	11
Nº de entrevistas realizadas:	89

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	30
Estudo	5
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	45
Lazer/turismo	12
Compras	1
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	89

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	10
Diária	6
Semanal	6
Quinzenal	8
Mensal	11
Trimestral	13
Semestral	15
Anual	22
Não sabe/ Não respondeu	9
Nº de entrevistas realizadas:	89

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

Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	89

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	33
Outros descontos ou gratuidades	17
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	6

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 DO SUL NESTE MODAL.

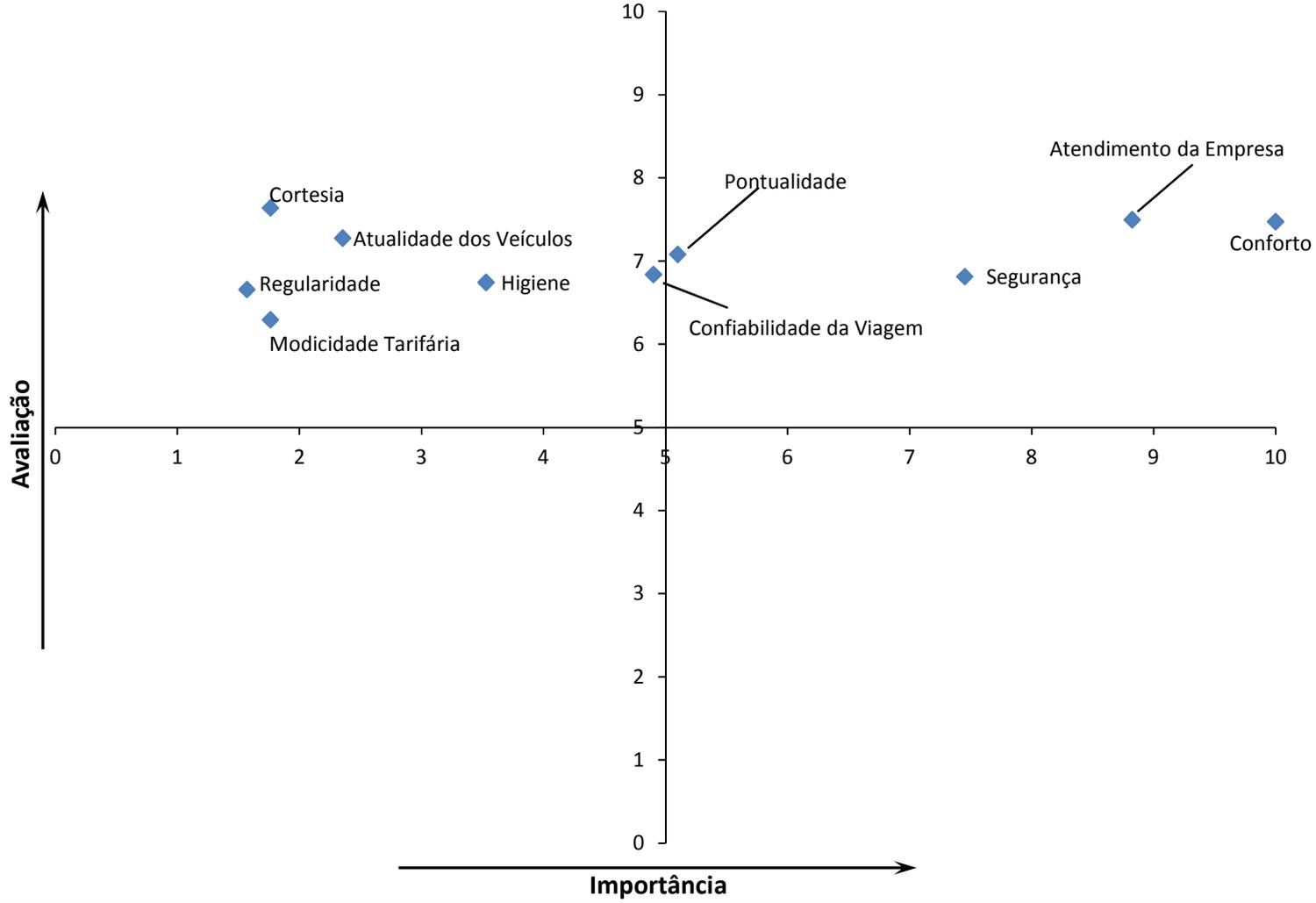
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,09	74,97
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,89	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,72	74,72
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,4	76,4
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,85	67,42
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,98	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,98	68,40
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,82	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,79	70,79
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	66,57	66,57
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,42	68,12
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,82	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,92	62,92
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,75	72,75

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	59,27	63,03
	Tempo das paradas	59,83	
	Segurança	66,29	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,92	
	Preço dos produtos e serviços	59,55	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,61	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,45	63,76
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,64	
	Serviço de informação e sinalização	65,45	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,36	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,64	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64,04	

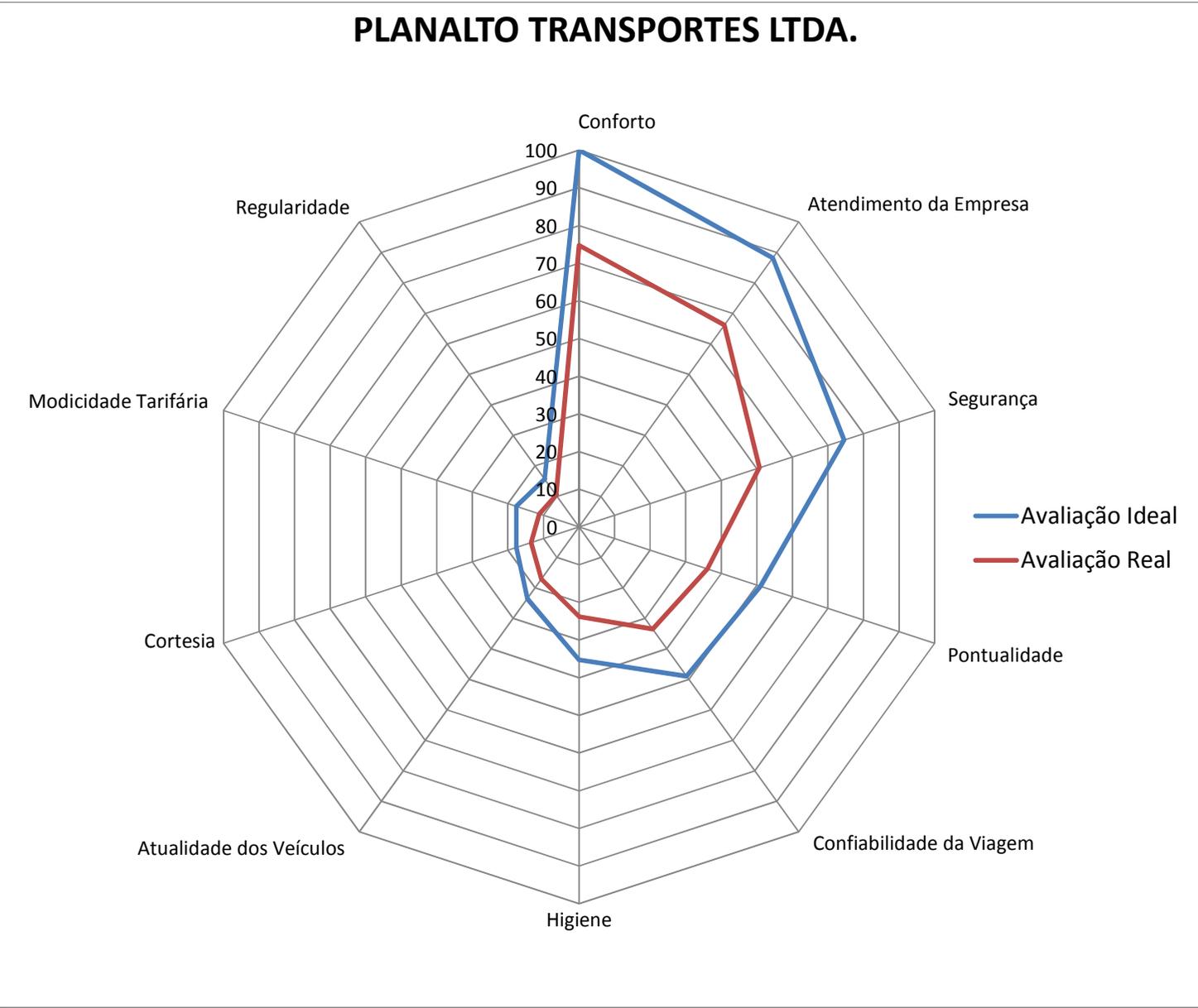
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	45	18,67	74,97
Conforto	51	21,16	74,72
Cortesia	9	3,73	76,40
Higiene	18	7,47	67,42
Confiabilidade da Viagem	25	10,37	68,40
Pontualidade	26	10,79	70,79
Regularidade	8	3,32	66,57
Segurança	38	15,77	68,12
Modicidade Tarifária	9	3,73	62,92
Atualidade dos Veículos	12	4,98	72,75
TOTAL	241	100	
IGS	71,35		

Nº de entrevistas realizadas: 89

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.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	89

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

Real Transporte e Turismo S_A

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	33
Feminino	67
Nº de entrevistas realizadas:	36

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	17
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	22
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	42,61
Nº de entrevistas realizadas:	36

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	20
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	36
Superior Incompleto	8
Superior Completo	22
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	36

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	11
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	42
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
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	14
Nº de entrevistas realizadas:	36

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	8
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	81
Lazer/turismo	3
Compras	0
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	36

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	17
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	3
Mensal	11
Trimestral	11
Semestral	33
Anual	25
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	36

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

Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	36

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

TOTAL BRASIL: REAL TRANSPORTE E TURISMO S_A

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

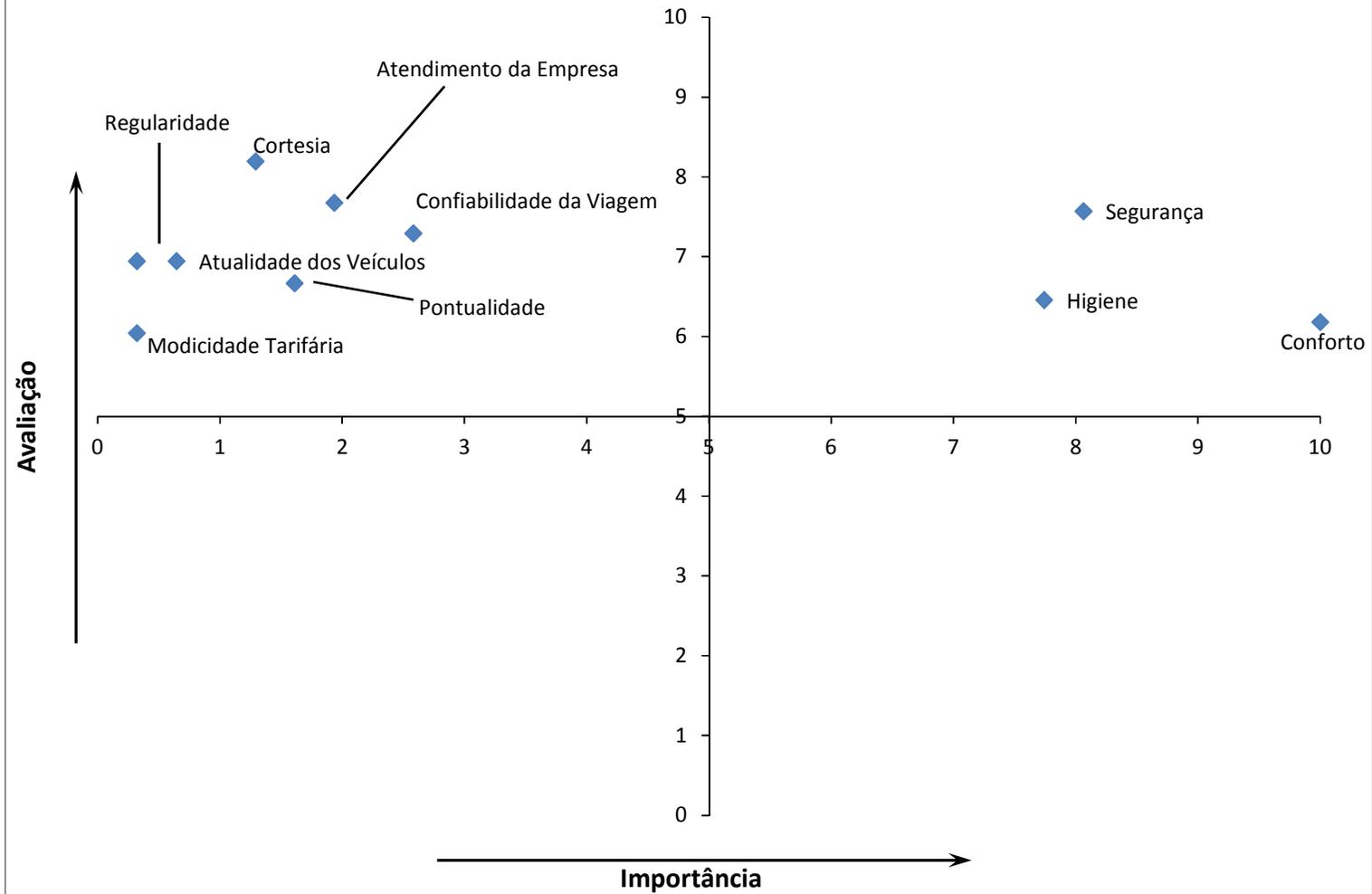
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,47	76,75
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,93	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	75,86	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	61,81	61,81
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	81,94	81,94
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,58	64,56
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,53	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	70,83	72,92
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,67	66,67
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,44	69,44
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75,69	75,69
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75,69	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	60,42	60,42
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,44	69,44

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	69,44	71,13
	Tempo das paradas	69,44	
	Segurança	77,08	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,43	
	Preço dos produtos e serviços	62,14	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,31	70,10
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,53	
	Serviço de informação e sinalização	72,22	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,57	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,03	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,92	

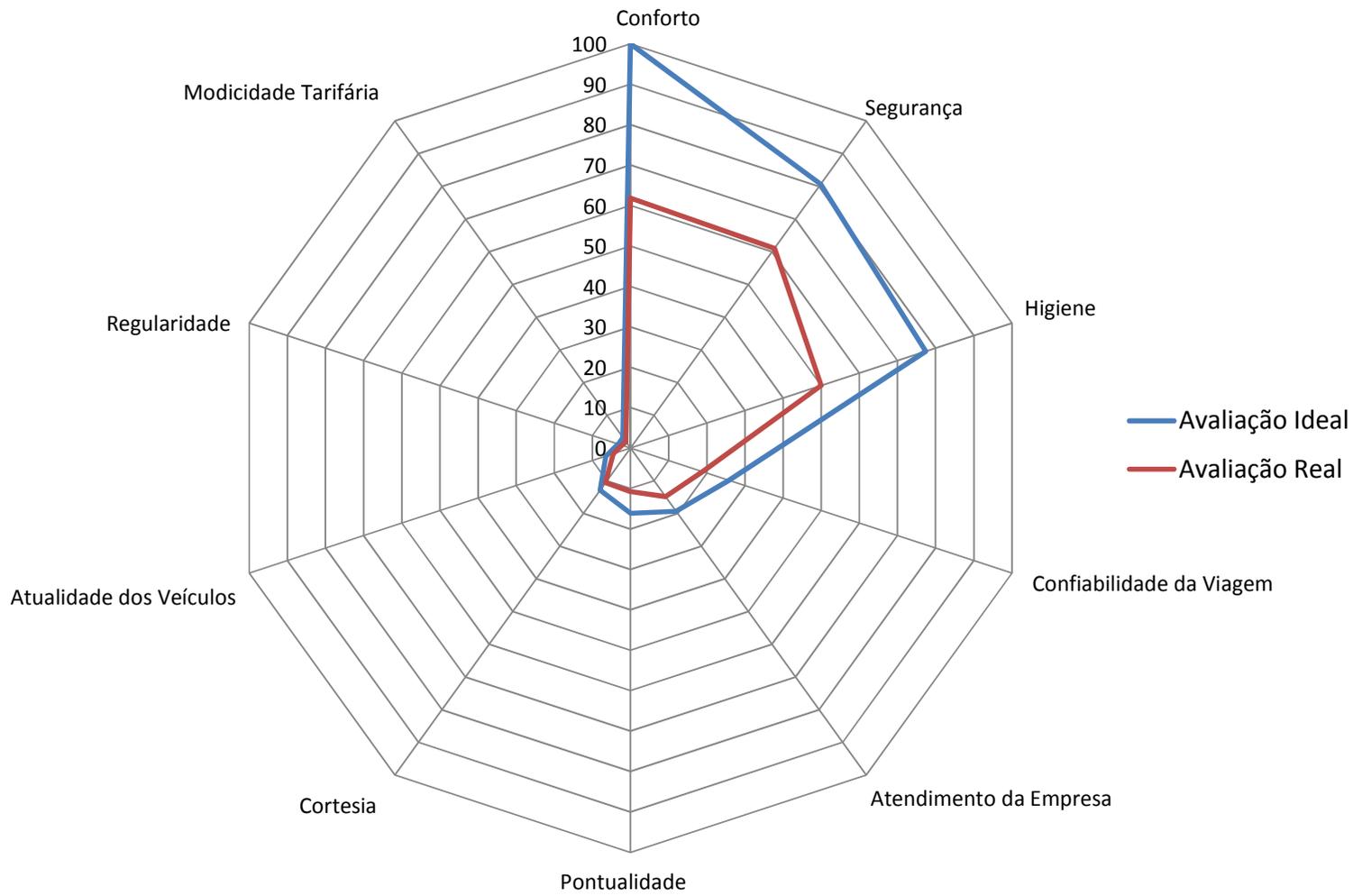
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	5,61	76,75
Conforto	31	28,97	61,81
Cortesia	4	3,74	81,94
Higiene	24	22,43	64,56
Confiabilidade da Viagem	8	7,48	72,92
Pontualidade	5	4,67	66,67
Regularidade	1	0,93	69,44
Segurança	25	23,36	75,69
Modicidade Tarifária	1	0,93	60,42
Atualidade dos Veículos	2	1,87	69,44
TOTAL	107	100	
IGS		68,52	

Nº de entrevistas realizadas: 36

REAL TRANSPORTE E TURISMO S_A



REAL TRANSPORTE E TURISMO S_A



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	36

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

Viação Ouro e Prata S_A

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	57
Feminino	43
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	28

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	14
De 26 a 35 anos	29
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	41,46
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	28

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	29
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	14
Superior Incompleto	4
Superior Completo	29
Não sabe/Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	28

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	36
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	3
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	25
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	14
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	28

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	43
Estudo	0
Saúde	7
Visita a amigos/parentes	36
Lazer/turismo	11
Compras	0
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	28

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	21
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	4
Mensal	18
Trimestral	25
Semestral	7
Anual	25
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	28

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

Sim	4
Não	96
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	28

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

TOTAL BRASIL: VIACAO OURO E PRATA S_A

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

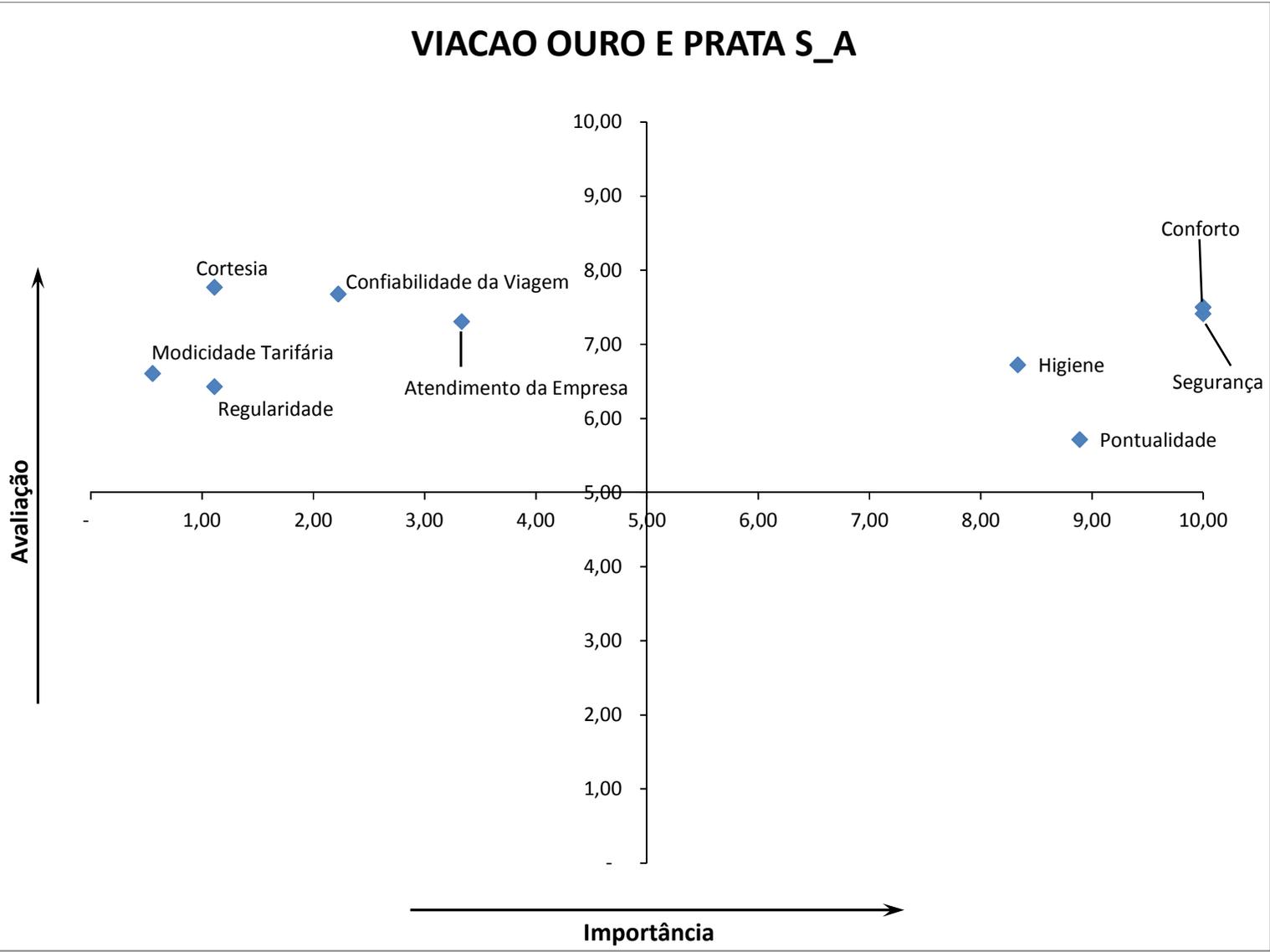
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,89	73,07
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,83	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,11	74,11
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,68	77,68
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	63,89	67,22
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,54	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,68	76,79
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,89	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	57,14	57,14
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,29	64,29
Segurança	Segurança com relação a assaltos	75	75,00
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,07	66,07
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	73,21	73,21

Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,07	69,08
	Tempo das paradas	65,18	
	Segurança	75	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,37	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,3	
	Preço dos produtos e serviços	54,63	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,11	
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75	69,38
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,64	
	Serviço de informação e sinalização	72,32	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,75	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	56,48	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74,11	

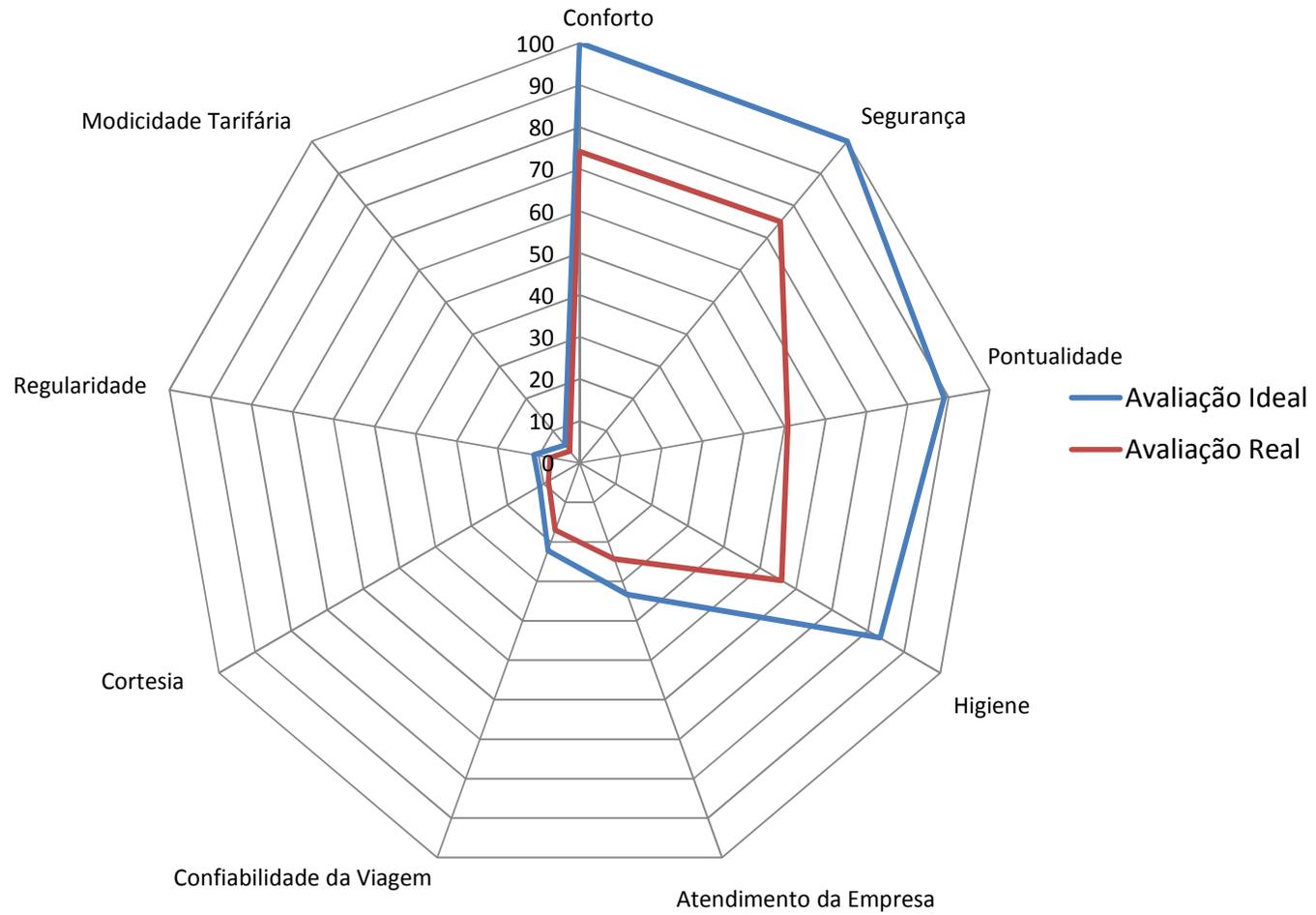
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	7,32	73,07
Conforto	18	21,95	74,11
Cortesia	2	2,44	77,68
Higiene	15	18,29	67,22
Confiabilidade da Viagem	4	4,88	76,79
Pontualidade	16	19,51	57,14
Regularidade	2	2,44	64,29
Segurança	18	21,95	75,00
Modicidade Tarifária	1	1,22	66,07
TOTAL	82	100	
IGS	69,54		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 28

VIACAO OURO E PRATA S_A



VIACAO OURO E PRATA 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.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	4
Não	96
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	28

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

Araguaiatur - 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	60
Feminino	40
Nº de entrevistas realizadas:	30

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	6
Mais de 65 anos	7
Nº de entrevistas realizadas:	30

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	20
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	27
Médio (2º grau)	23
Superior Incompleto	14
Superior Completo	3
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	30

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	43
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	13
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	0
Nº de entrevistas realizadas:	30

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	20
Estudo	10
Saúde	20
Visita a amigos/parentes	23
Lazer/turismo	13
Compras	7
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	30

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	10
Diária	13
Semanal	37
Quinzenal	0
Mensal	40
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	30

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

Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	30

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	33
Outros descontos ou gratuidades	67
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

TOTAL BRASIL: ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

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

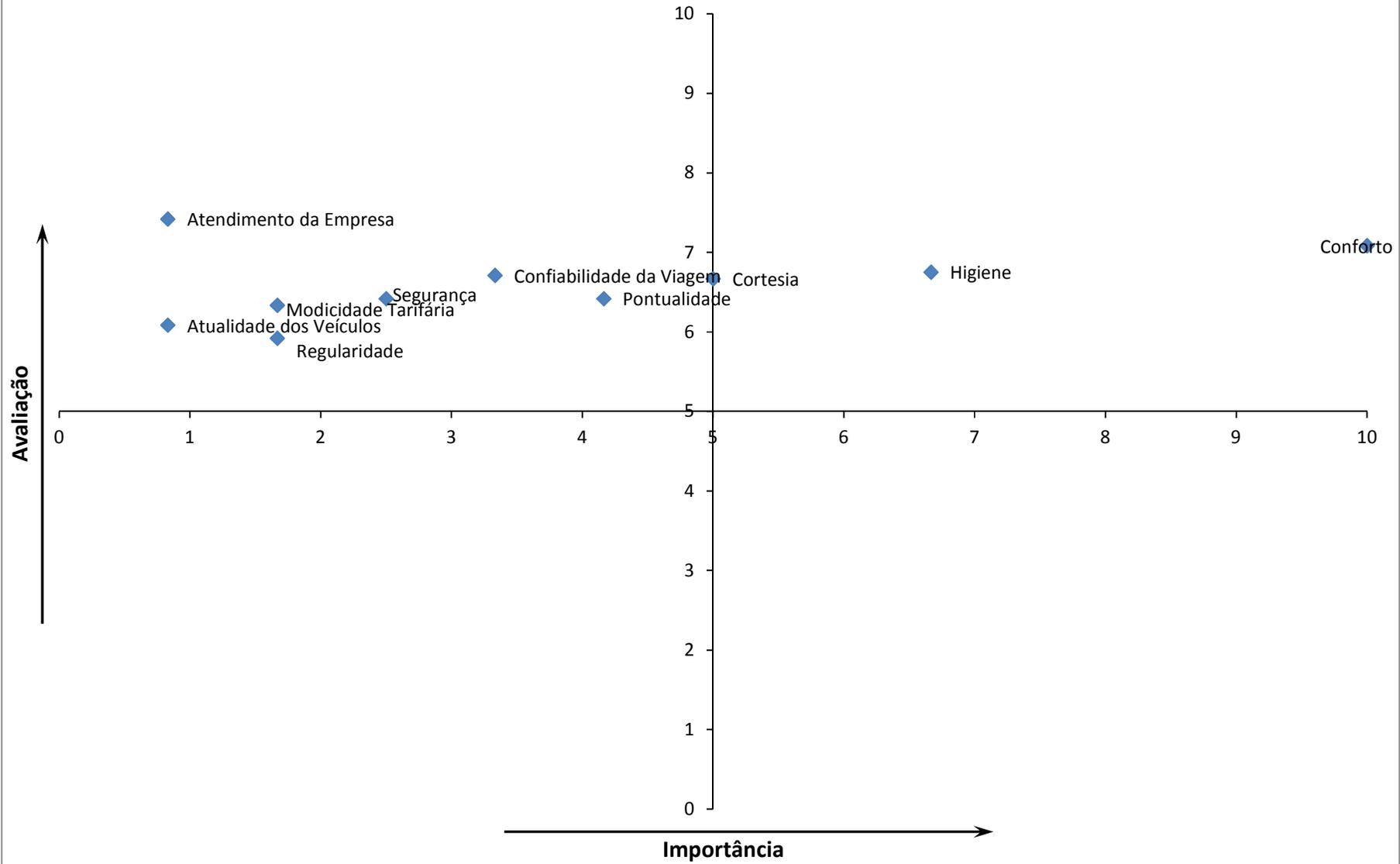
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,5	74,17
	Facilidade para a troca de bilhetes	75	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,83	70,83
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,67	66,67
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	66,67	67,50
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	68,33	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,5	67,09
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	66,67	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,17	64,17
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	59,17	59,17
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65	64,17
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	63,33	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,33	63,33
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	60,83	60,83
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70	65,33
	Tempo das paradas	65,83	
	Segurança	69,17	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,33	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,83	
	Preço dos produtos e serviços	63,33	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65	65,14
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,33	
	Serviço de informação e sinalização	65	
	Qualidade dos produtos e serviços	65	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,67	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,83	

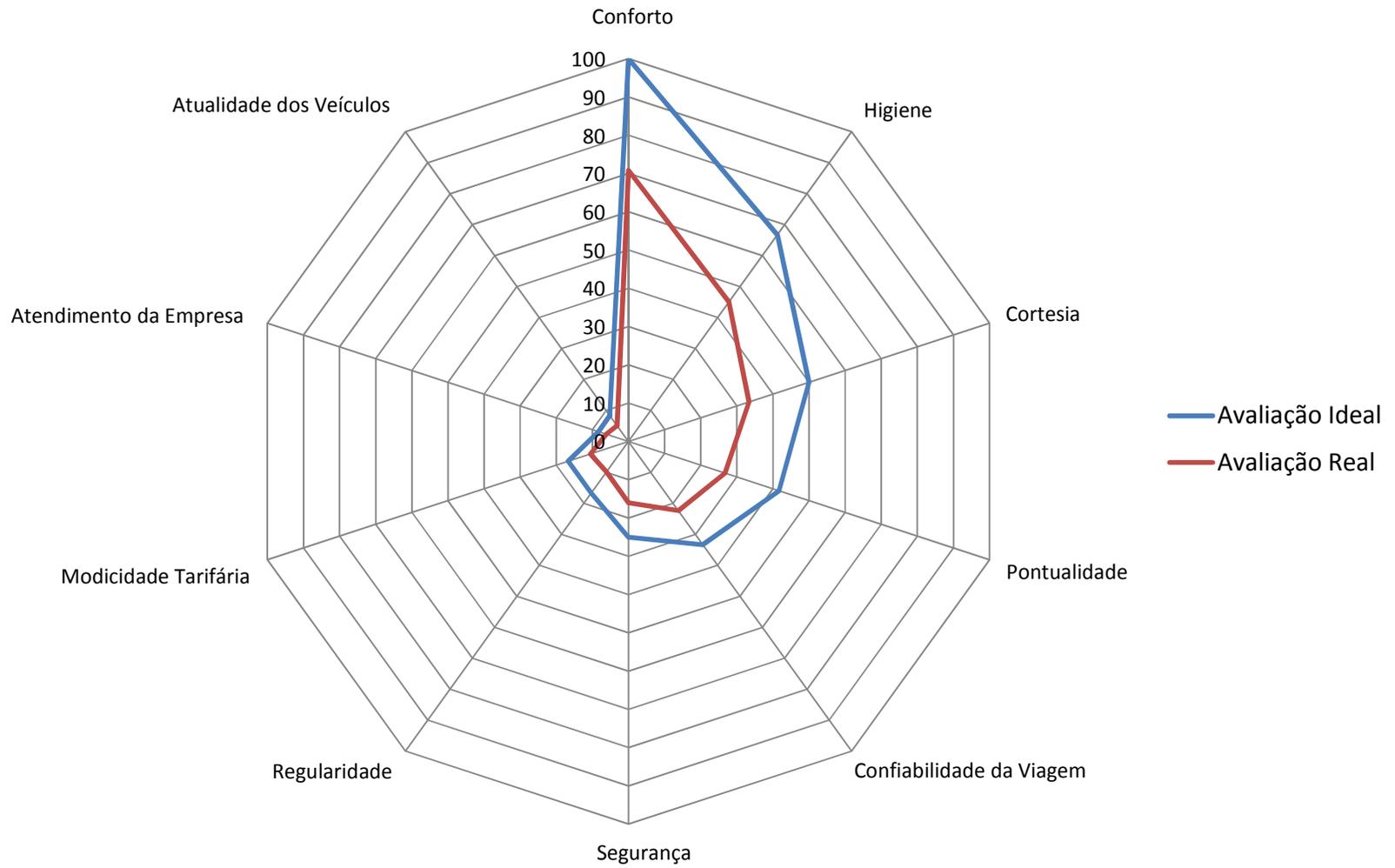
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	2,27	74,17
Conforto	12	27,27	70,83
Cortesia	6	13,64	66,67
Higiene	8	18,18	67,50
Confiabilidade da Viagem	4	9,09	67,09
Pontualidade	5	11,36	64,17
Regularidade	2	4,55	59,17
Segurança	3	6,82	64,17
Modicidade Tarifária	2	4,55	63,33
Atualidade dos Veículos	1	2,27	60,83
TOTAL	44	100	
IGS	67,08		

Nº de entrevistas realizadas: 30

ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.



ARAGUAIATUR - 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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	30

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

Barrattur - 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	233

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	28
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	26
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	38,04
Nº de entrevistas realizadas:	233

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	17
Médio (2º grau)	23
Superior Incompleto	15
Superior Completo	19
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	233

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	12
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	38
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	233

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	26
Estudo	16
Saúde	19
Visita a amigos/parentes	19
Lazer/turismo	11
Compras	4
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	233

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	12
Diária	35
Semanal	29
Quinzenal	3
Mensal	13
Trimestral	2
Semestral	1
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	233

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

Sim	11
Não	89
Nº de entrevistas realizadas:	233

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	4
Descontos para idosos	8
Outros descontos ou gratuidades	44
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	25

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

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

TOTAL BRASIL: BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

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

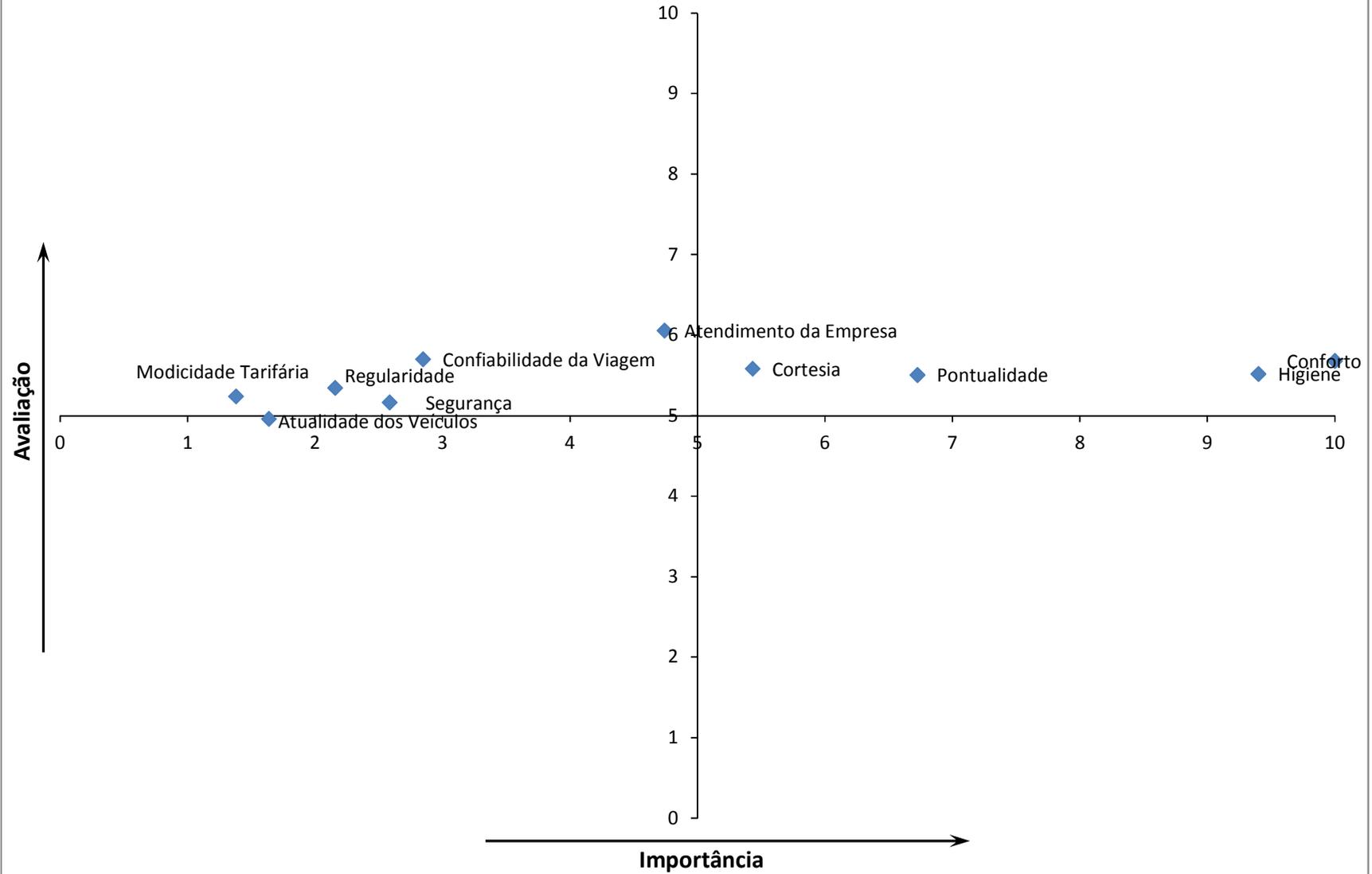
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	60,62	60,55
	Facilidade para a troca de bilhetes	61,48	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	59,55	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	56,76	56,76
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	55,79	55,79
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	55,47	55,15
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	54,83	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	56,63	57,00
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	57,36	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	55,04	55,04
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	53,43	53,43
Segurança	Segurança com relação a assaltos	51,3	51,62
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	51,93	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	52,36	52,36
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	49,57	49,57
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	46,78	45,90
	Tempo das paradas	47,1	
	Segurança	46,21	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	46,57	
	Qualidade dos produtos e serviços	45,6	
	Preço dos produtos e serviços	46,46	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	44,64	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	48,37	47,08
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	48,71	
	Serviço de informação e sinalização	47,52	
	Qualidade dos produtos e serviços	45,47	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	46,01	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	46,41	

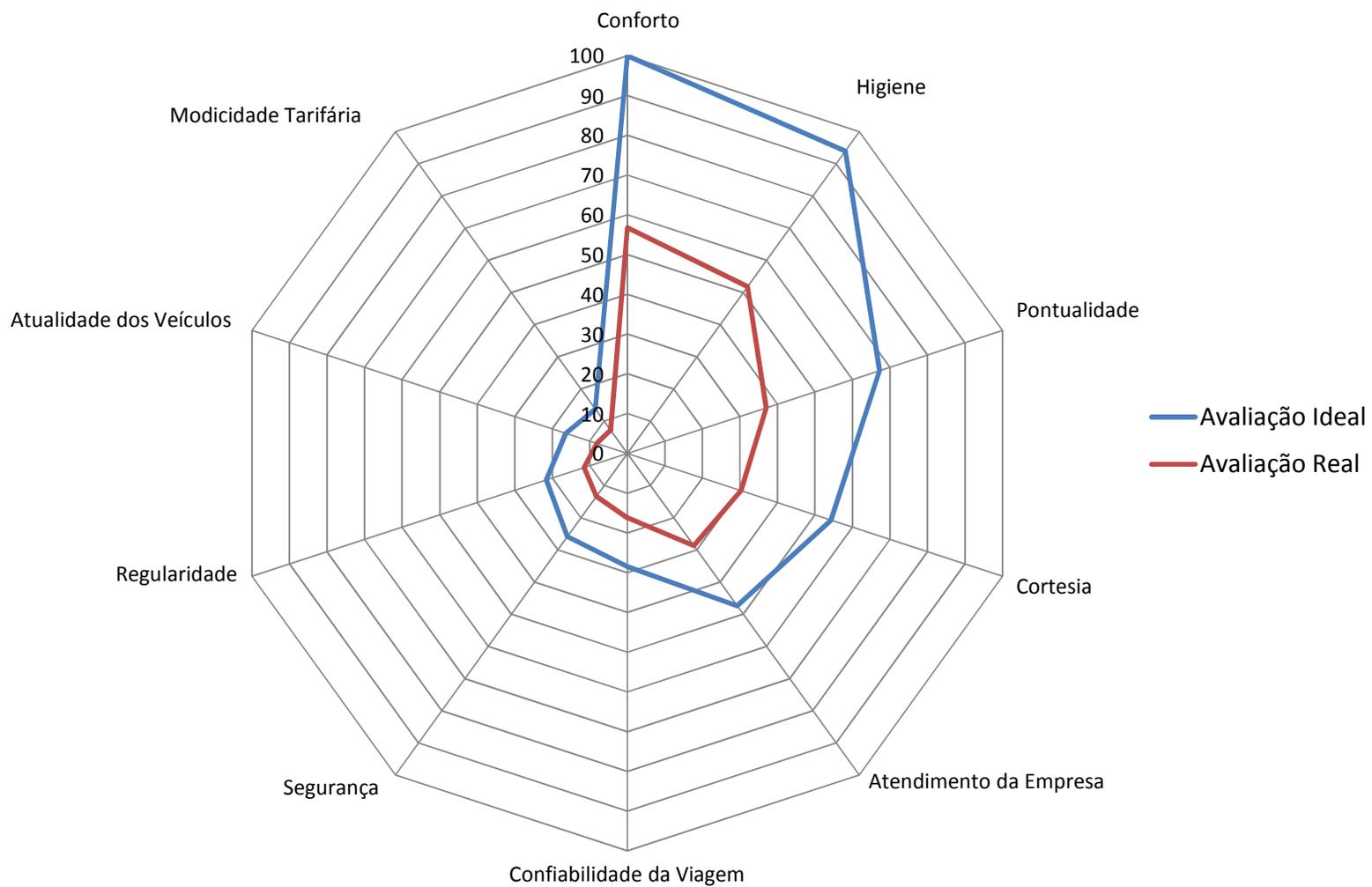
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	55	10,11	60,55
Conforto	116	21,32	56,76
Cortesia	63	11,58	55,79
Higiene	109	20,04	55,15
Confiabilidade da Viagem	33	6,07	57,00
Pontualidade	78	14,34	55,04
Regularidade	25	4,6	53,43
Segurança	30	5,51	51,62
Modicidade Tarifária	16	2,94	52,36
Atualidade dos Veículos	19	3,49	49,57
TOTAL	544	100	
IGS		55,66	

Nº de entrevistas realizadas: 233

BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA



BARRATTUR - 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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	233

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	9
Boa	27
Regular	36
Ruim	9
Péssima	18
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	11

Circular Nossa Senhora Aparecida Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	27
Feminino	73
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	36
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	12
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	36,25
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	18
Médio incompleto (2º grau)	23
Médio (2º grau)	18
Superior Incompleto	14
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	36
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	29
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	21
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	6
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	1
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	46
Estudo	21
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	9
Lazer/turismo	11
Compras	4
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	256

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	8
Diária	65
Semanal	25
Quinzenal	0
Mensal	2
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	256

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

Sim	18
Não	82
Nº de entrevistas realizadas:	256

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	53
Gratuidade para portadores de deficiência	2
Descontos para idosos	4
Outros descontos ou gratuidades	41
Nº de entrevistas realizadas:	47

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

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

TOTAL BRASIL: CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.

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

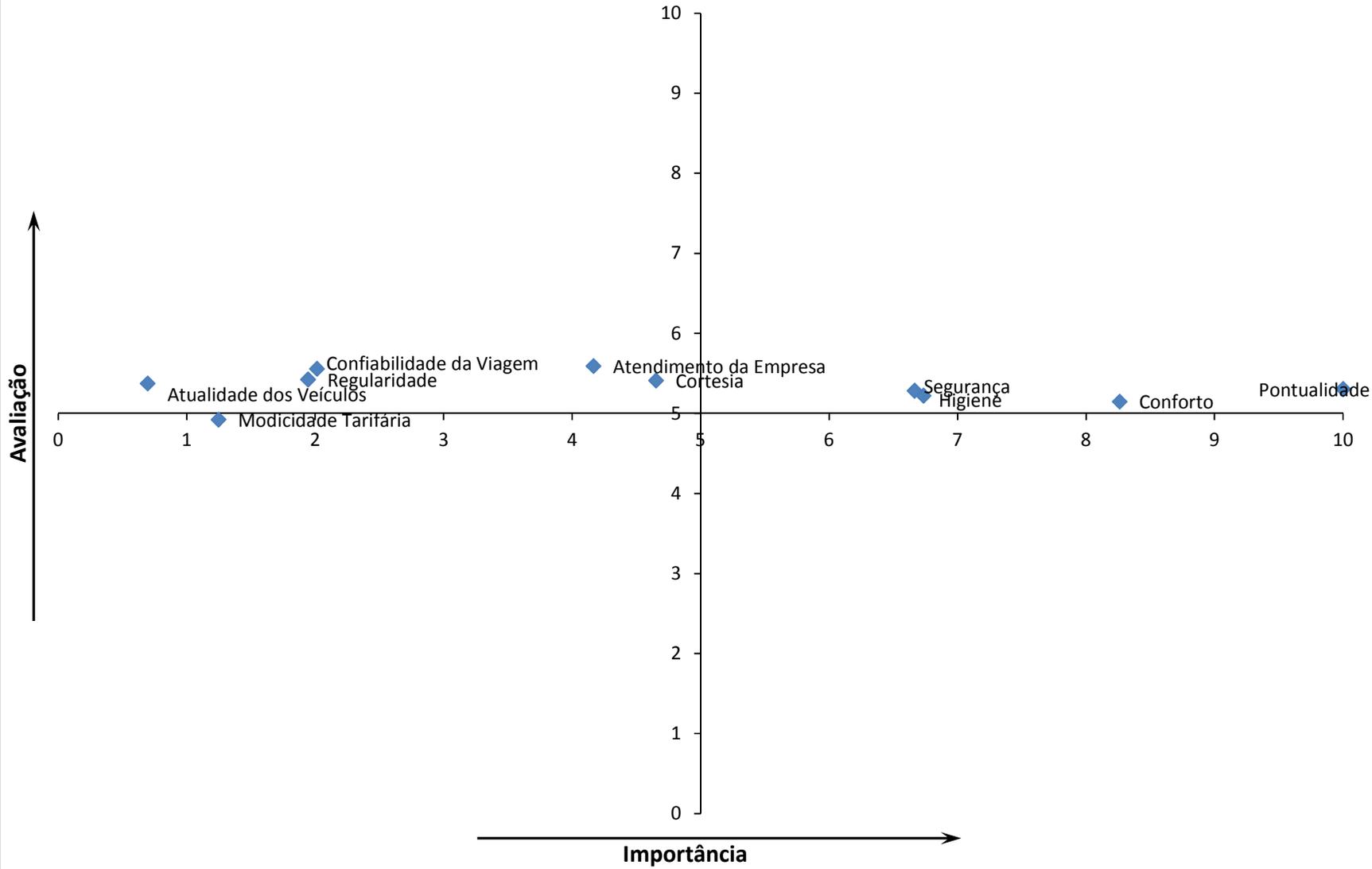
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	53,22	55,91
	Facilidade para a troca de bilhetes	54,71	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	59,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	51,46	51,46
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	54,1	54,1
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	54,23	52,22
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	50,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	58,4	55,55
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	52,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	53,03	53,03
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	54,23	54,23
Segurança	Segurança com relação a assaltos	55,57	52,84
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	50,1	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	49,22	49,22
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	53,71	53,71
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	43,36	34,08
	Tempo das paradas	43,46	
	Segurança	31,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	38,78	
	Qualidade dos produtos e serviços	39,61	
	Preço dos produtos e serviços	35,29	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	25,3	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	33,2	38,73
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	39,84	
	Serviço de informação e sinalização	39,94	
	Qualidade dos produtos e serviços	41,31	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	37,79	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	40,29	

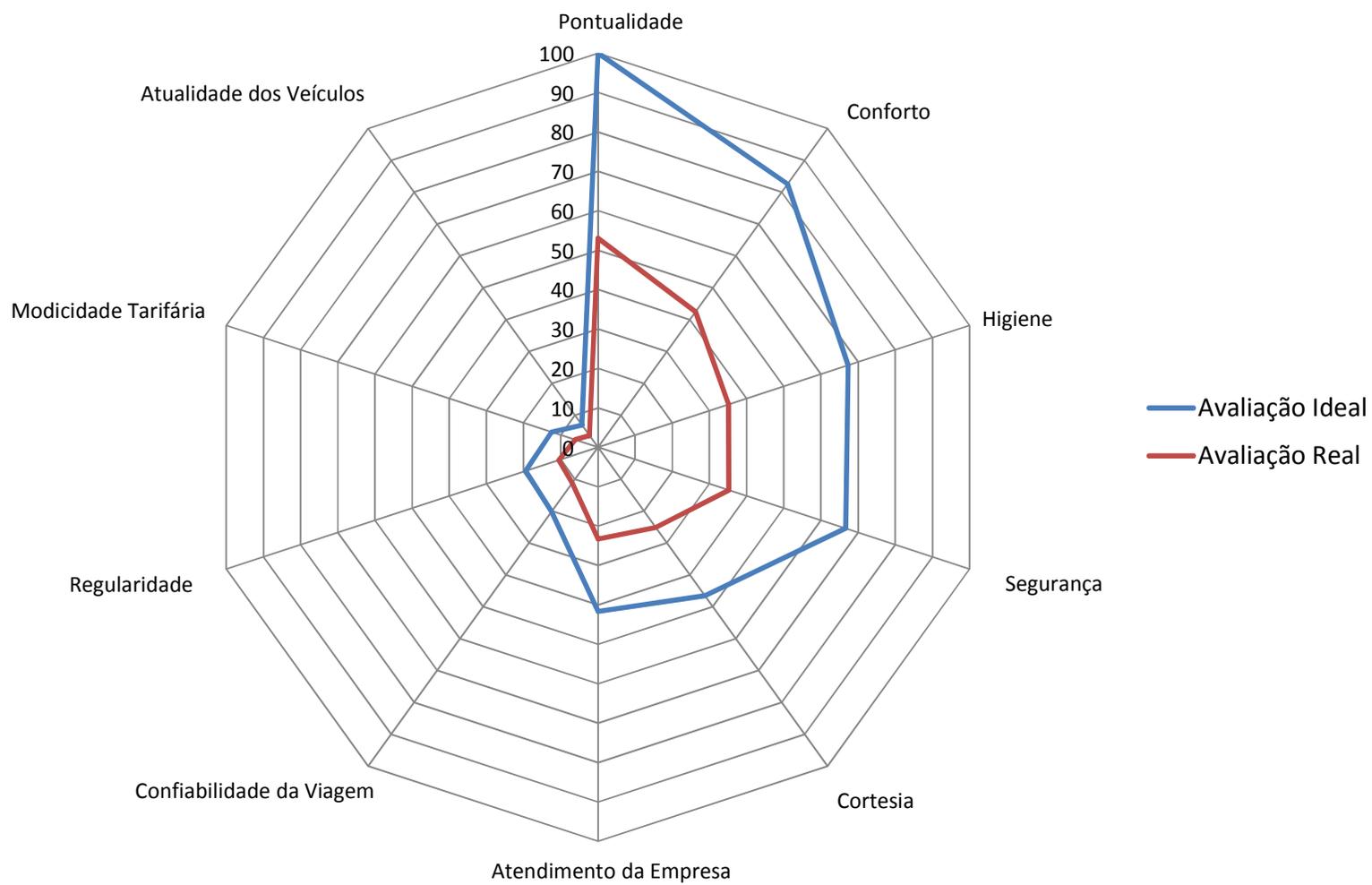
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	60	8,98	55,91
Conforto	119	17,81	51,46
Cortesia	67	10,03	54,10
Higiene	97	14,52	52,22
Confiabilidade da Viagem	29	4,34	55,55
Pontualidade	144	21,56	53,03
Regularidade	28	4,19	54,23
Segurança	96	14,37	52,84
Modicidade Tarifária	18	2,69	49,22
Atualidade dos Veículos	10	1,5	53,71
TOTAL	668	100	
IGS		53,04	

Nº de entrevistas realizadas: 256

CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA



CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	256

Expresso 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	54
Feminino	46
Nº de entrevistas realizadas:	498

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	27
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	20
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	38,15
Nº de entrevistas realizadas:	498

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	16
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	35
Superior Incompleto	13
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	498

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	44
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	13
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	2
Nº de entrevistas realizadas:	498

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	31
Estudo	4
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	35
Lazer/turismo	7
Compras	6
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	498

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	34
Diária	3
Semanal	5
Quinzenal	5
Mensal	20
Trimestral	6
Semestral	4
Anual	22
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	498

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	498

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	3
Descontos para idosos	13
Outros descontos ou gratuidades	17
Nº de entrevistas realizadas:	30

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

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

TOTAL BRASIL: EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.

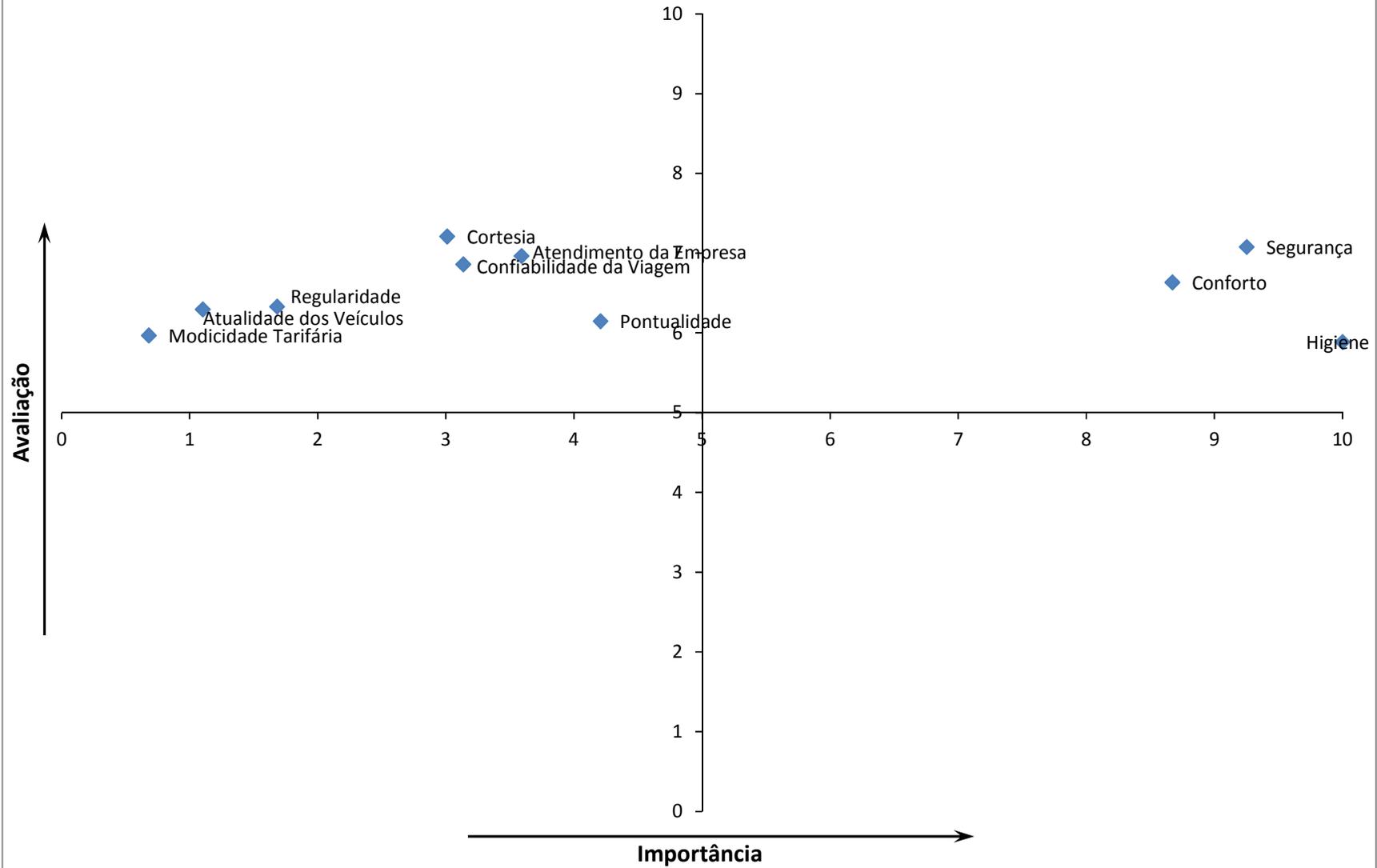
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76,62	69,63
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,93	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,34	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,34	66,34
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,1	72,1
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,87	58,88
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,88	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	68,15	68,61
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,07	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,46	61,46
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	63,3	63,3
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,57	70,78
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,98	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,69	59,69
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,95	62,95
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,97	61,55
	Tempo das paradas	63,45	
	Segurança	66,48	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,36	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,88	
	Preço dos produtos e serviços	55,48	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,57	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,69	63,30
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,99	
	Serviço de informação e sinalização	65,62	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,32	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55,84	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,35	

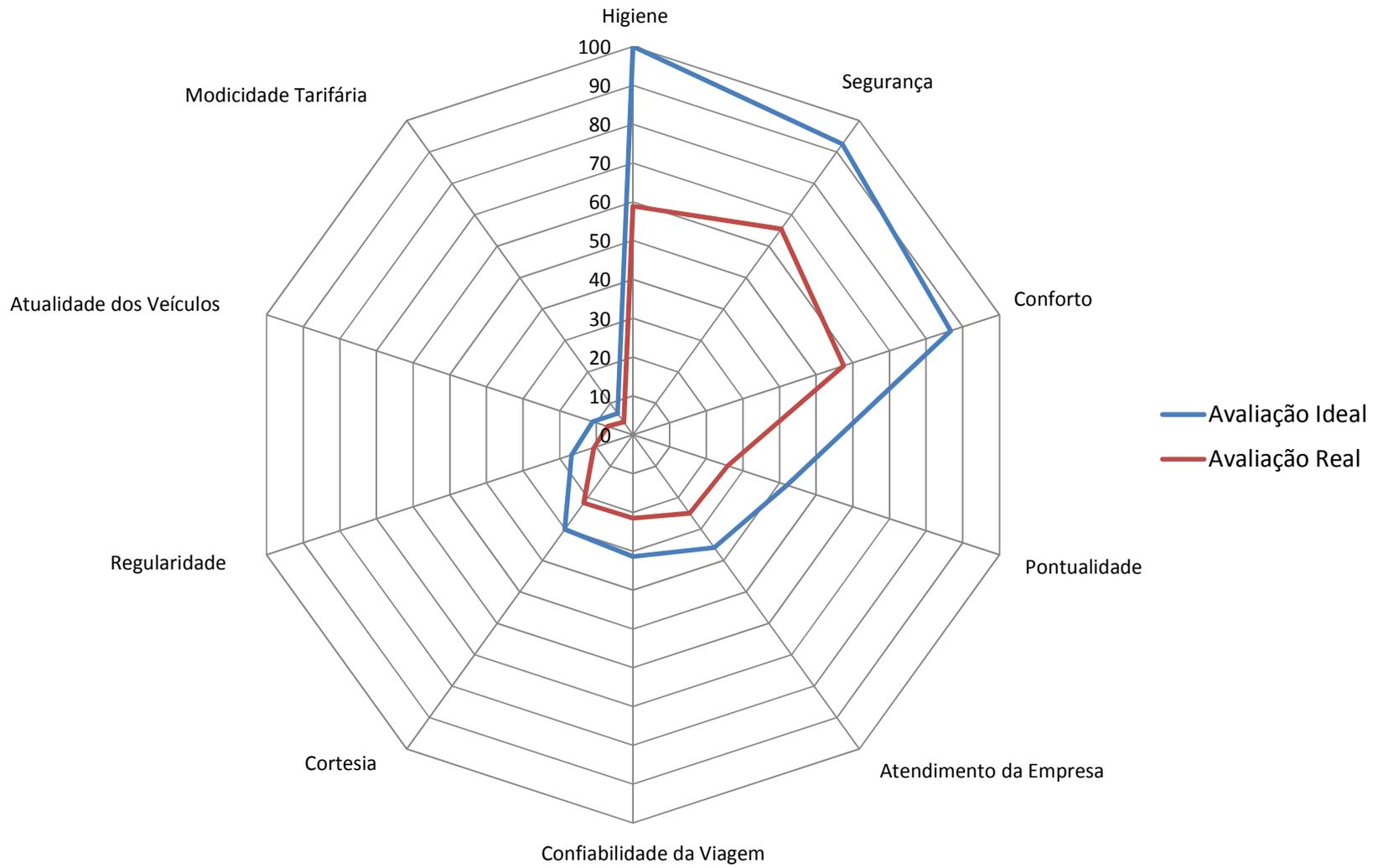
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	111	7,92	69,63
Conforto	268	19,13	66,34
Cortesia	93	6,64	72,10
Higiene	309	22,06	58,88
Confiabilidade da Viagem	97	6,92	68,61
Pontualidade	130	9,28	61,46
Regularidade	52	3,71	63,30
Segurança	286	20,41	70,78
Modicidade Tarifária	21	1,5	59,69
Atualidade dos Veículos	34	2,43	62,95
TOTAL	1401	100	
IGS	65,65		

Nº de entrevistas realizadas: 498

EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.



EXPRESSO 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.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	498

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	10
Boa	52
Regular	24
Ruim	0
Péssima	10
NR	5
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

MATO GROSSO: EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.

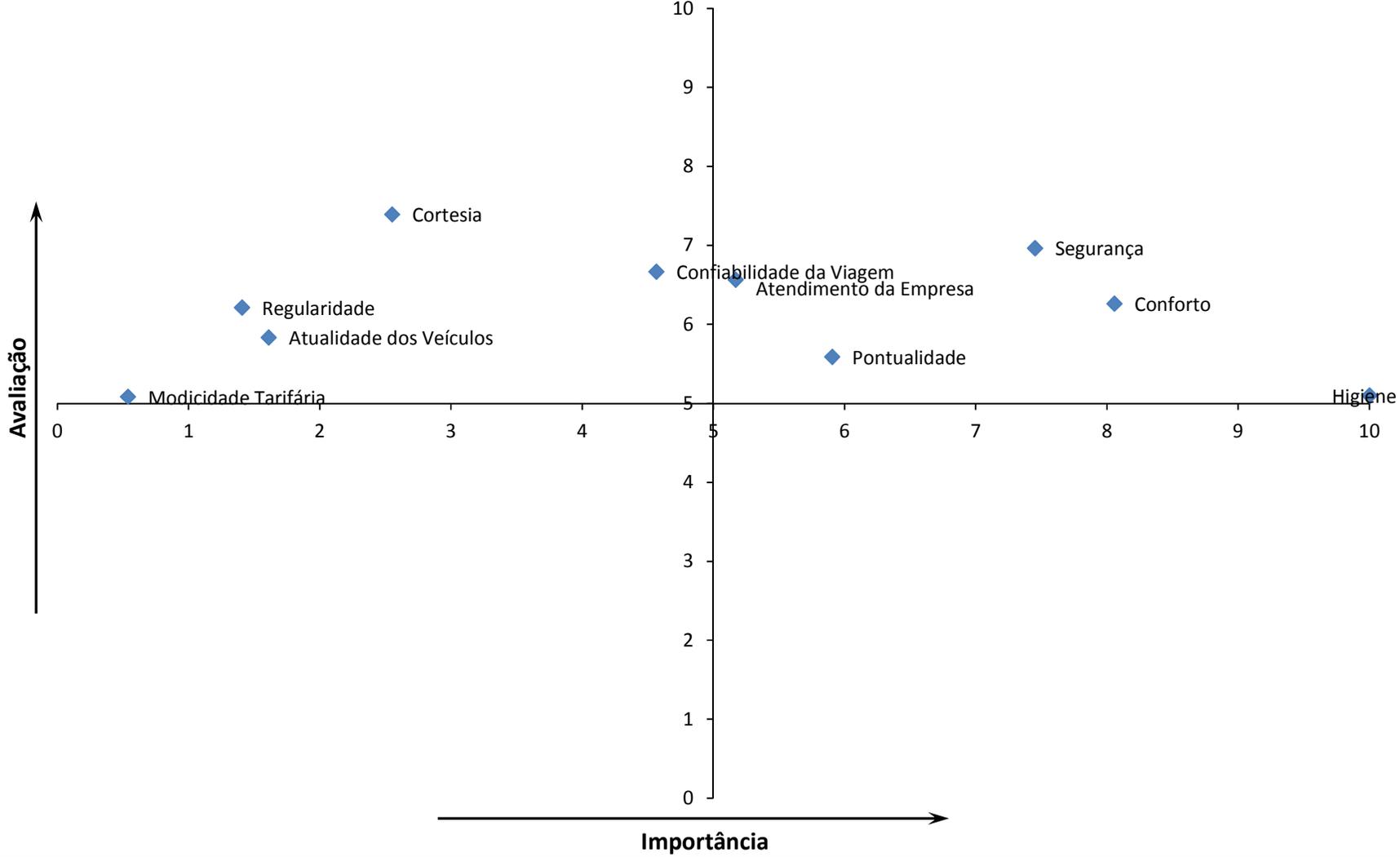
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,3	65,65
	Facilidade para a troca de bilhetes	60,59	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,05	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	62,6	62,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,9	73,9
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	47,33	51,00
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	54,66	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	63,45	66,67
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,88	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	55,88	55,88
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,13	62,13
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,8	69,65
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,5	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	50,81	50,81
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	58,33	58,33
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	59,25	57,06
	Tempo das paradas	59,35	
	Segurança	61,94	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,61	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,2	
	Preço dos produtos e serviços	47,11	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,43	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,8	60,92
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,33	
	Serviço de informação e sinalização	63,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,83	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	50,42	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	66,94	

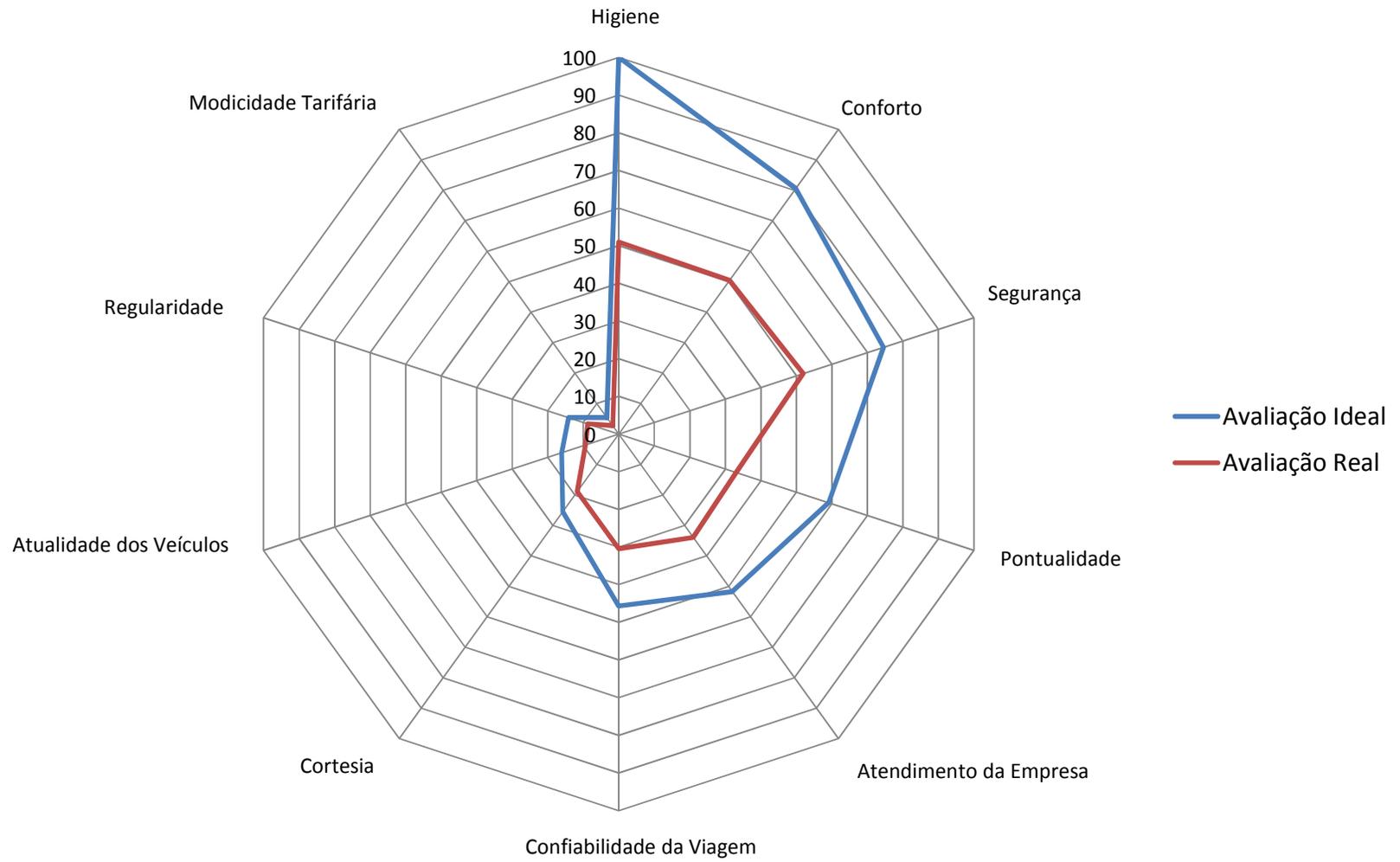
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	77	10,94	65,65
Conforto	120	17,05	62,60
Cortesia	38	5,4	73,90
Higiene	149	21,16	51,00
Confiabilidade da Viagem	68	9,66	66,67
Pontualidade	88	12,5	55,88
Regularidade	21	2,98	62,13
Segurança	111	15,77	69,65
Modicidade Tarifária	8	1,14	50,81
Atualidade dos Veículos	24	3,41	58,33
TOTAL	704	100	
IGS	61,46		

Nº de entrevistas realizadas: 254

EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.



EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.



GOIÁS /DISTRITO FEDERAL: EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.

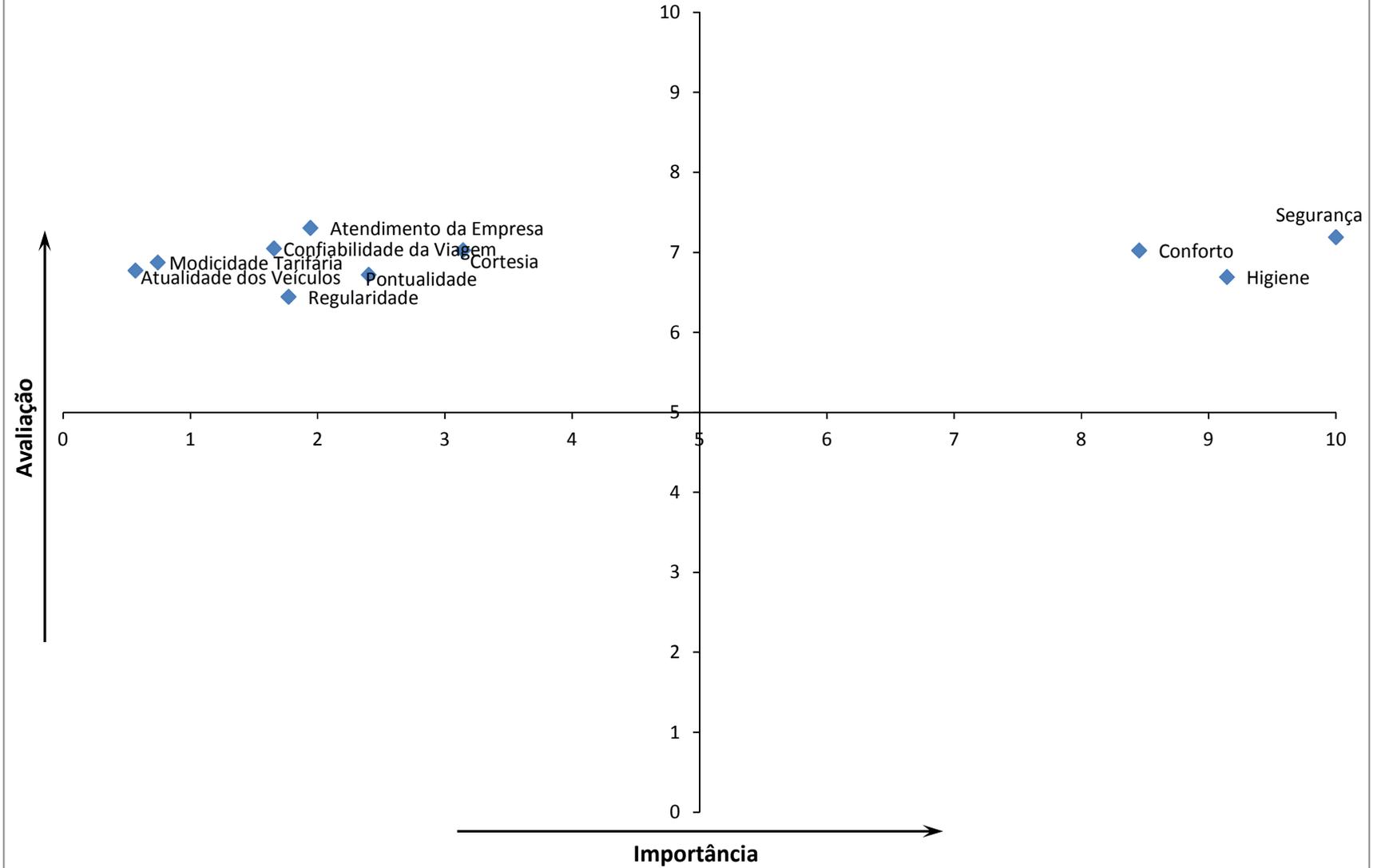
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,05	73,05
	Facilidade para a troca de bilhetes	71,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	66,39	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,23	70,23
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,27	70,27
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,54	66,91
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65,27	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,75	70,50
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	68,24	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,21	67,21
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,45	64,45
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,34	71,88
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,42	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,72	68,72
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,73	67,73
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,79	66,05
	Tempo das paradas	67,59	
	Segurança	71,09	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,17	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,46	
	Preço dos produtos e serviços	63,84	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,71	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,59	65,68
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,74	
	Serviço de informação e sinalização	68,11	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,75	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,17	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,73	

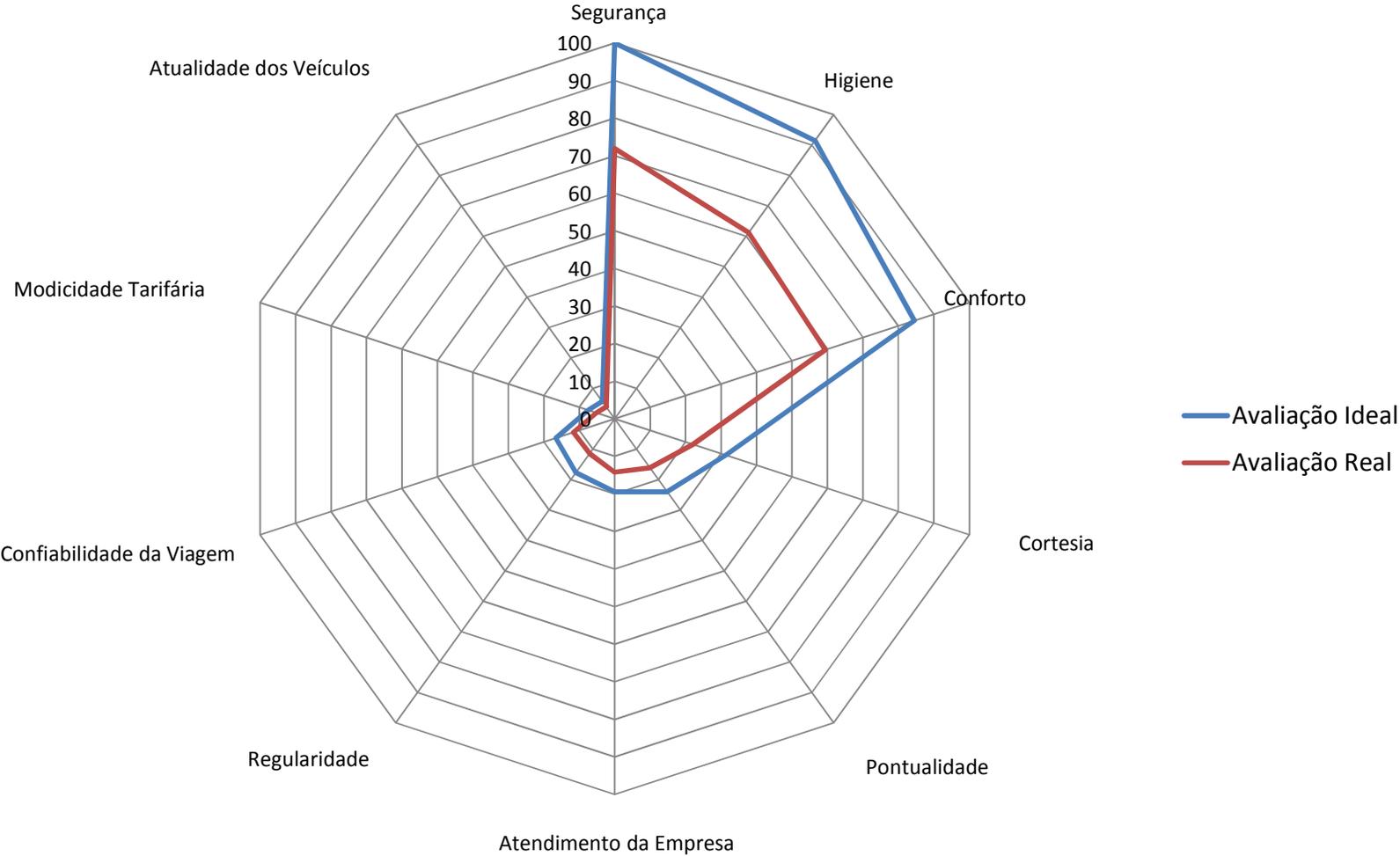
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	34	4,88	73,05
Conforto	148	21,23	70,23
Cortesia	55	7,89	70,27
Higiene	160	22,96	66,91
Confiabilidade da Viagem	29	4,16	70,50
Pontualidade	42	6,03	67,21
Regularidade	31	4,45	64,45
Segurança	175	25,11	71,88
Modicidade Tarifária	13	1,87	68,72
Atualidade dos Veículos	10	1,43	67,73
TOTAL	697	100	
IGS	69,53		

Nº de entrevistas realizadas: 244

EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.



EXPRESSO SAO LUIZ LTDA.



TUT - 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.

Q5.01 - Sexo	%
Masculino	40
Feminino	60
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	23
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	39,39
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	37
Fundamental (1º grau)	17
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	22
Superior Incompleto	4
Superior Completo	4
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	36
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	36
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	7
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	32
Estudo	2
Saúde	23
Visita a amigos/parentes	17
Lazer/turismo	6
Compras	4
Outros	16
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	24
Diária	1
Semanal	3
Quinzenal	5
Mensal	28
Trimestral	14
Semestral	6
Anual	15
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	245

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	245

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	62
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

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

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

TOTAL BRASIL: TUT - TRANSPORTES LTDA.

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

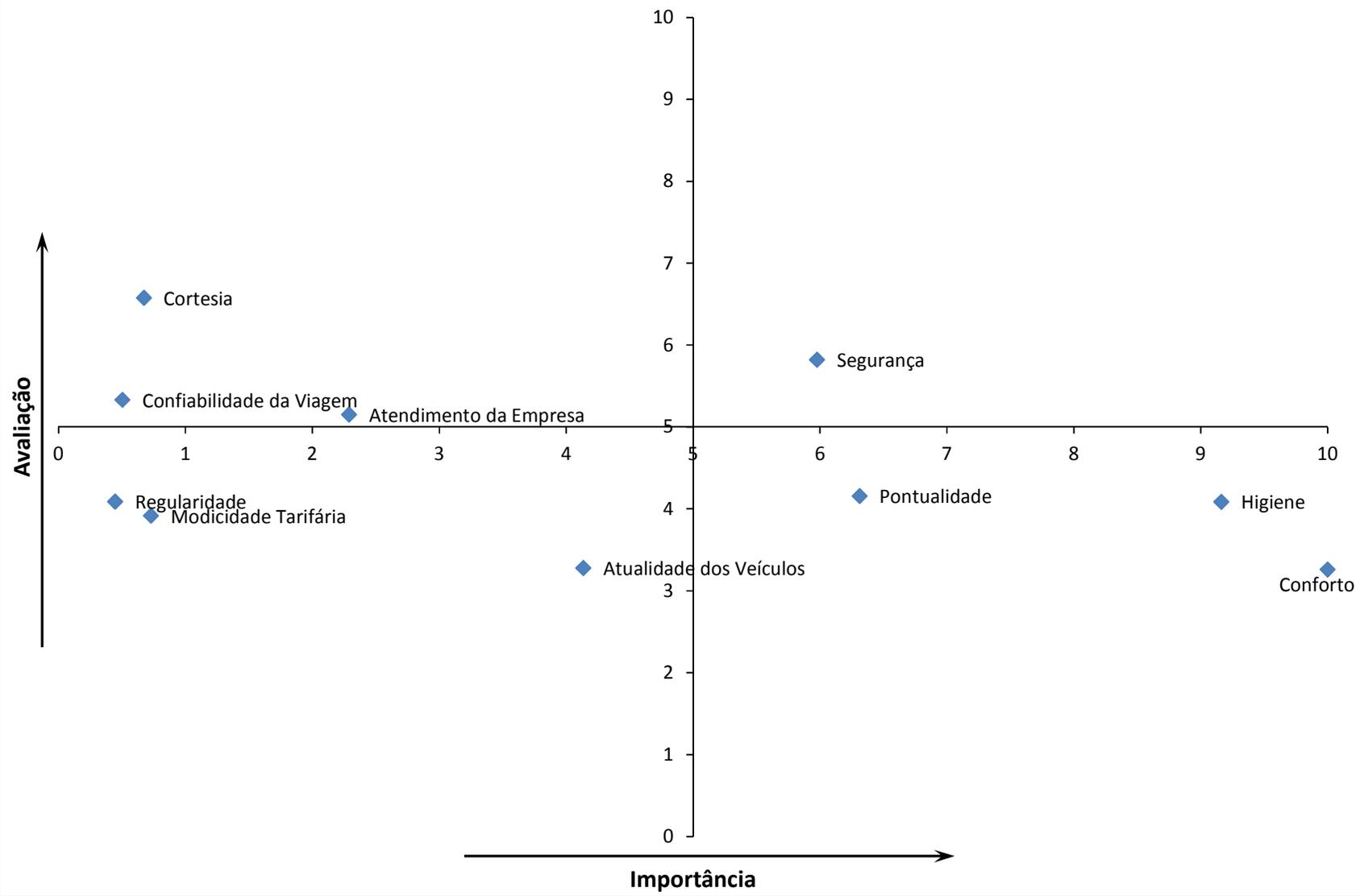
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	56,63	51,53
	Facilidade para a troca de bilhetes	51,74	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	46,23	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	32,61	32,61
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	65,77	65,77
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	42,62	40,87
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	39,12	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	53,66	53,30
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	52,93	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	41,56	41,56
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	40,89	40,89
Segurança	Segurança com relação a assaltos	52,36	58,21
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	64,05	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	39,17	39,17
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	32,79	32,79
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	55,35	46,13
	Tempo das paradas	56,17	
	Segurança	47,16	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	42,26	
	Qualidade dos produtos e serviços	51,71	
	Preço dos produtos e serviços	37,97	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	51,57	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	19,1	33,18
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21,15	
	Serviço de informação e sinalização	39,27	
	Qualidade dos produtos e serviços	39,39	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	37,67	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	42,49	

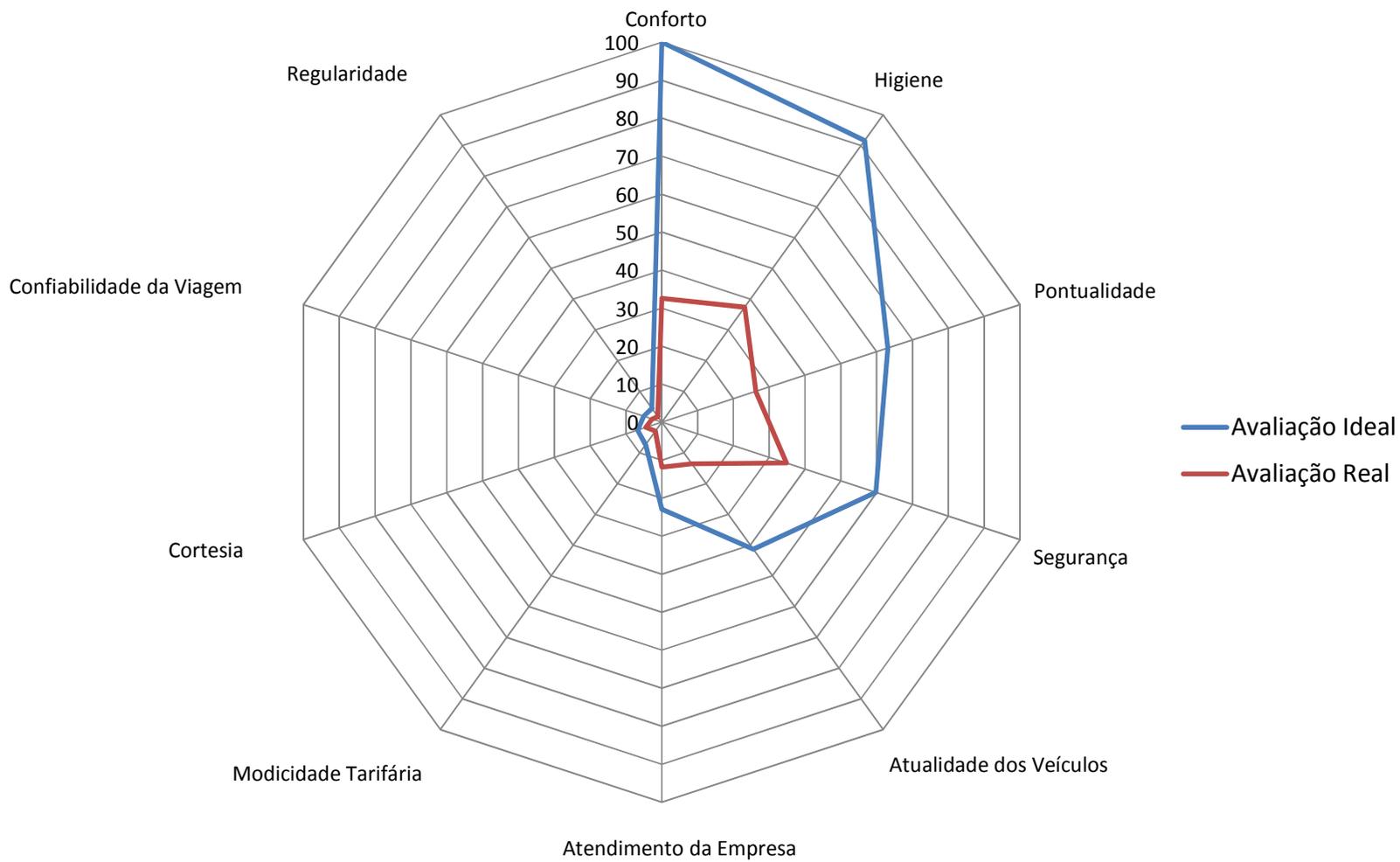
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	41	5,69	51,53
Conforto	179	24,86	32,61
Cortesia	12	1,67	65,77
Higiene	164	22,78	40,87
Confiabilidade da Viagem	9	1,25	53,30
Pontualidade	113	15,69	41,56
Regularidade	8	1,11	40,89
Segurança	107	14,86	58,21
Modicidade Tarifária	13	1,81	39,17
Atualidade dos Veículos	74	10,28	32,79
TOTAL	720	100	
IGS		41,82	

Nº de entrevistas realizadas: 245

TUT - TRANSPORTES LTDA



TUT - 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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	245

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

Viacao Xavante Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	53
Feminino	47
Nº de entrevistas realizadas:	262

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	28
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	24
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	6
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	37,53
Nº de entrevistas realizadas:	262

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	22
Superior Incompleto	15
Superior Completo	20
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	262

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	14
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	32
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	21
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	3
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	262

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	24
Estudo	13
Saúde	19
Visita a amigos/parentes	21
Lazer/turismo	15
Compras	2
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	262

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	9
Diária	43
Semanal	35
Quinzenal	0
Mensal	8
Trimestral	1
Semestral	0
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	262

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	262

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	0
Descontos para idosos	8
Outros descontos ou gratuidades	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	24

TOTAL BRASIL: VIACAO XAVANTE LTDA.

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

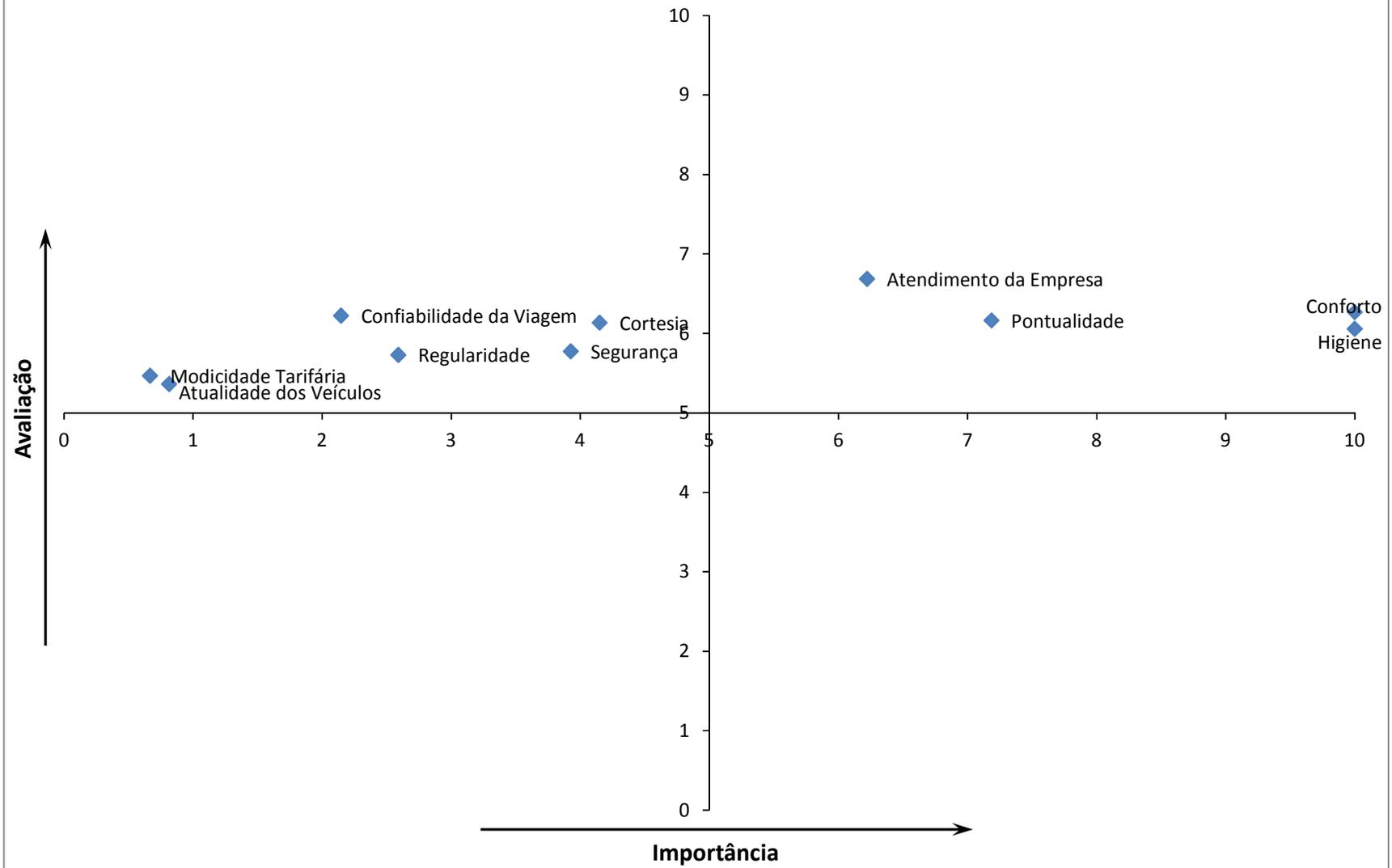
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	67,84	66,88
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,67	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	66,13	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	62,69	62,69
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	61,35	61,35
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	60,58	60,59
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	60,59	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	62,74	62,24
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	61,73	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,64	61,64
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	57,28	57,28
Segurança	Segurança com relação a assaltos	56,99	57,76
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	58,52	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	54,68	54,68
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	53,63	53,63
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	50,57	45,74
	Tempo das paradas	49,23	
	Segurança	47,61	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	45,71	
	Qualidade dos produtos e serviços	44,94	
	Preço dos produtos e serviços	45,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	44,66	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	49,14	47,49
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	49,52	
	Serviço de informação e sinalização	47,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	47,14	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	45,71	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	45,71	

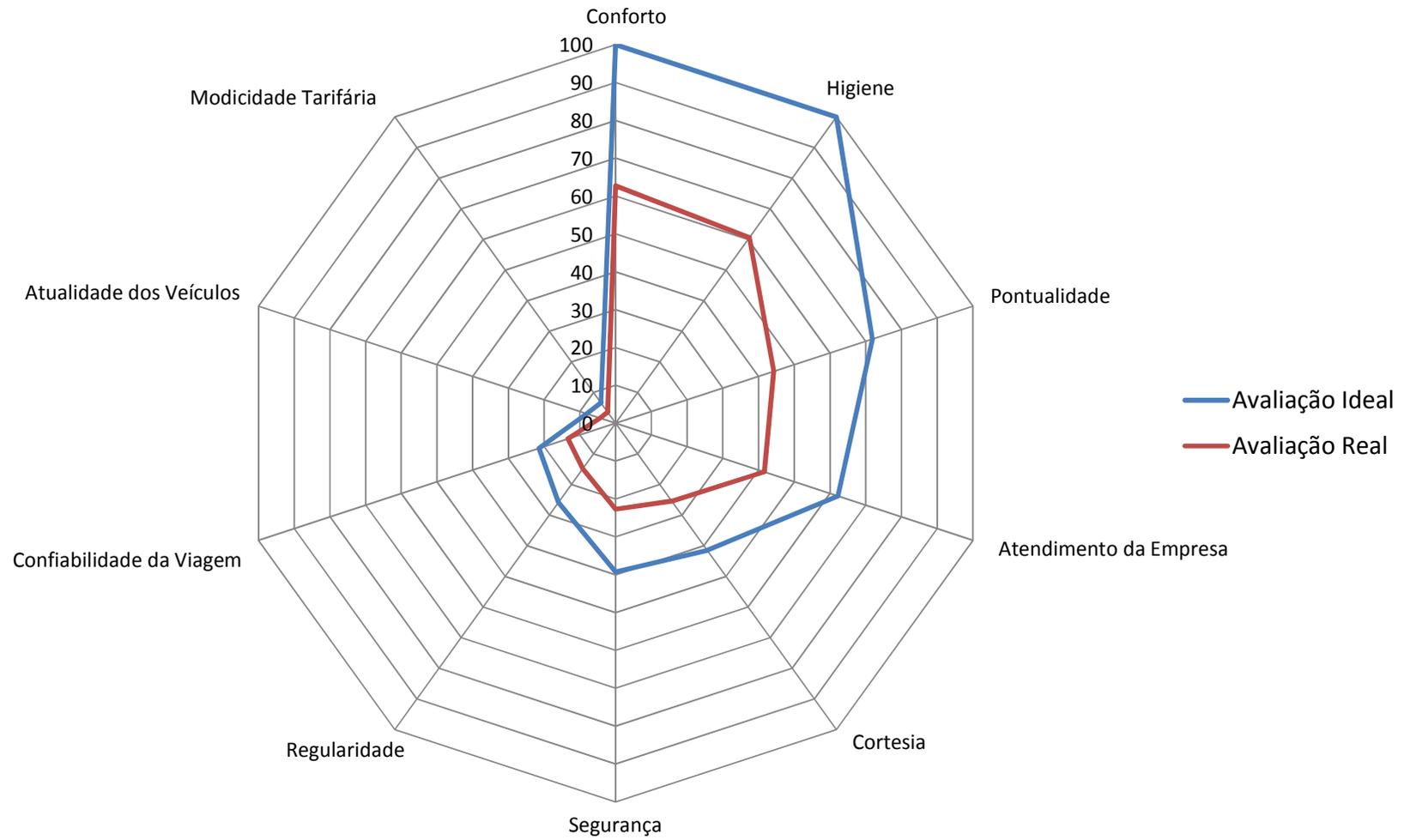
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	84	13,04	66,88
Conforto	135	20,96	62,69
Cortesia	56	8,7	61,35
Higiene	135	20,96	60,59
Confiabilidade da Viagem	29	4,5	62,24
Pontualidade	97	15,06	61,64
Regularidade	35	5,43	57,28
Segurança	53	8,23	57,76
Modicidade Tarifária	9	1,4	54,68
Atualidade dos Veículos	11	1,71	53,63
TOTAL	644	100	
IGS	61,53		

Nº de entrevistas realizadas: 262

VIACAO XAVANTE LTDA.



VIACAO XAVANTE LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	262

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	8
Boa	38
Regular	15
Ruim	0
Péssima	31
NR	8
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

Auto Viação Goianésia Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	46
Feminino	54
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	29
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	14
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	38,42
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	43
Superior Incompleto	10
Superior Completo	7
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	33
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	33
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	14
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	8
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	3
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	22
Estudo	7
Saúde	10
Visita a amigos/parentes	57
Lazer/turismo	2
Compras	1
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	14
Diária	2
Semanal	8
Quinzenal	7
Mensal	26
Trimestral	14
Semestral	14
Anual	14
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	257

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	257

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	58
Gratuidade para portadores de deficiência	17
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: AUTO VIACAO GOIANESIA 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.

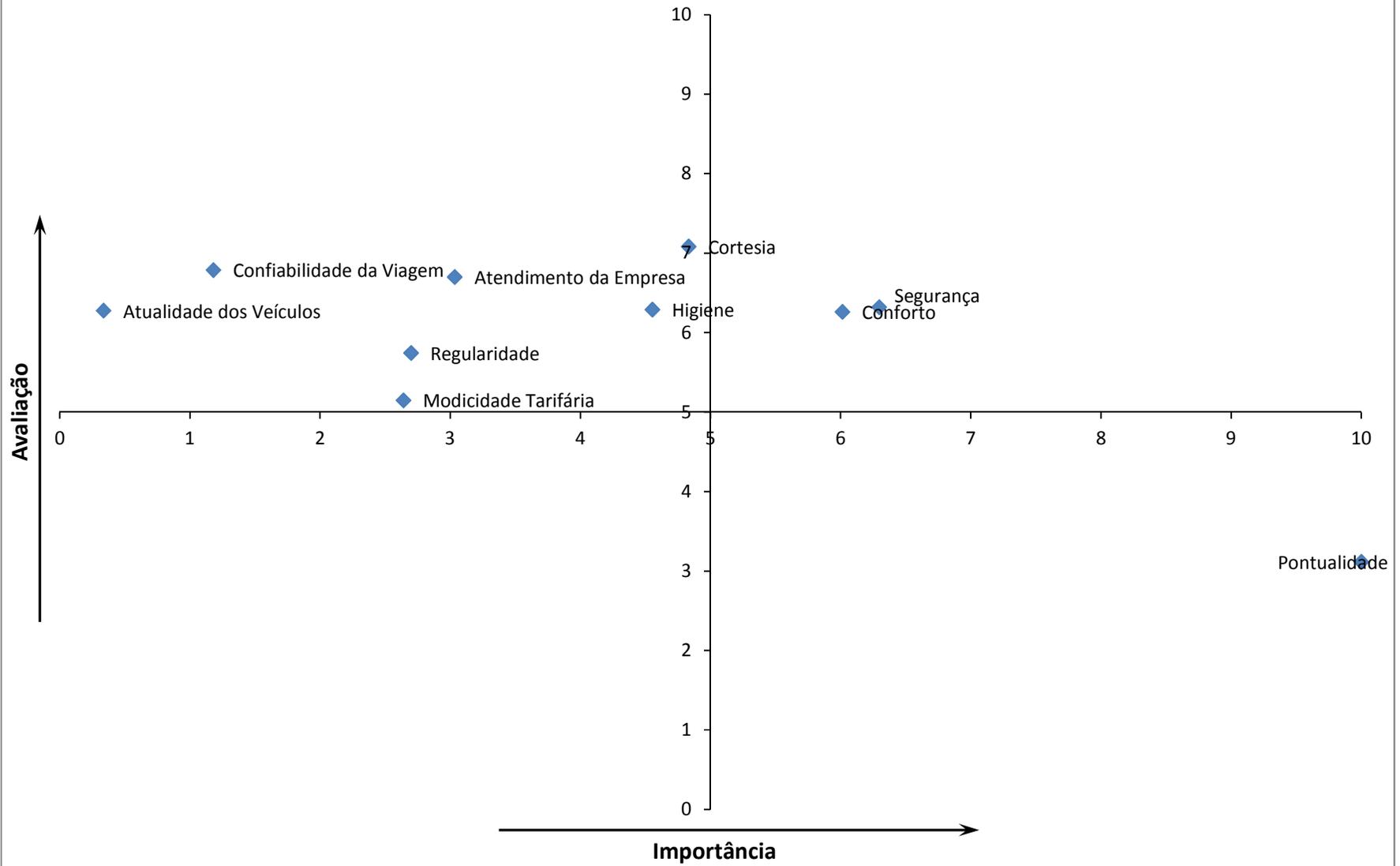
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	68,68	66,98
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,44	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	65,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	62,6	62,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	70,8	70,8
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	59,77	62,89
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,14	67,86
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,57	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	31,13	31,13
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	57,42	57,42
Segurança	Segurança com relação a assaltos	55,35	63,20
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,05	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	51,46	51,46
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	62,74	62,74
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	58,73	54,52
	Tempo das paradas	60,39	
	Segurança	62,16	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,35	
	Qualidade dos produtos e serviços	61,69	
	Preço dos produtos e serviços	48,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	48,32	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	52,73	52,18
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	51,19	
	Serviço de informação e sinalização	51,16	
	Qualidade dos produtos e serviços	59,44	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	47,59	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	50,98	

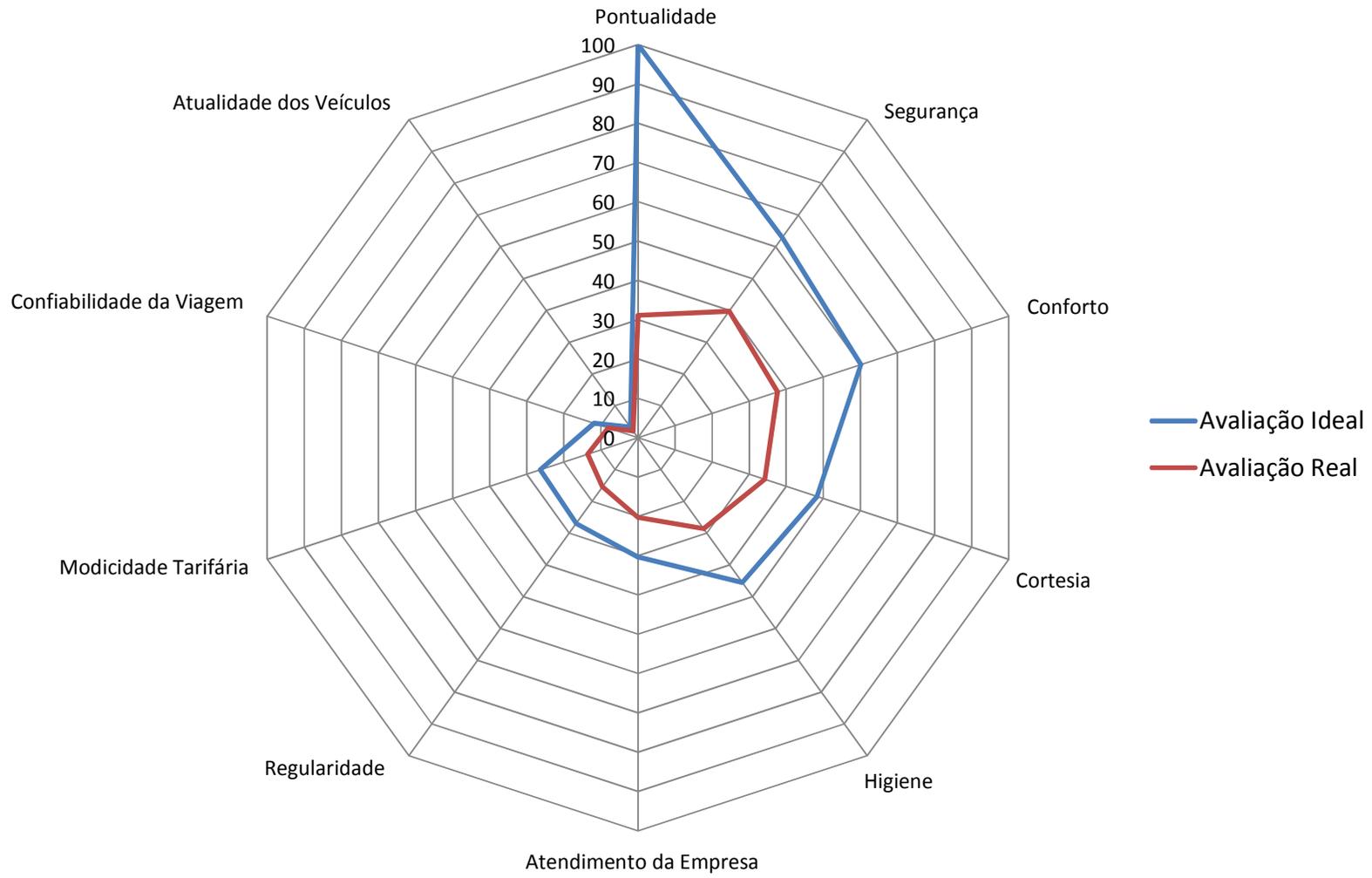
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	54	7,3	66,98
Conforto	107	14,46	62,60
Cortesia	86	11,62	70,80
Higiene	81	10,95	62,89
Confiabilidade da Viagem	21	2,84	67,86
Pontualidade	178	24,05	31,13
Regularidade	48	6,49	57,42
Segurança	112	15,14	63,20
Modicidade Tarifária	47	6,35	51,46
Atualidade dos Veículos	6	0,81	62,74
TOTAL	740	100	
IGS	55,53		

Nº de entrevistas realizadas: 257

AUTO VIACAO GOIANESIA LTDA



AUTO VIACAO GOIANESIA 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?	%
Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	4
Boa	54
Regular	33
Ruim	4
Péssima	0
NR	4
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	24

Empresa Moreira Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	12
De 26 a 35 anos	27
De 36 a 45 anos	27
De 46 a 55 anos	25
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	40,59
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	6
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	21
Superior Completo	7
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	9
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	44
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	33
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	9
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	3
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	20
Estudo	2
Saúde	10
Visita a amigos/parentes	42
Lazer/turismo	9
Compras	14
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	14
Diária	2
Semanal	3
Quinzenal	5
Mensal	33
Trimestral	6
Semestral	7
Anual	29
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	78
Gratuidade para portadores de deficiência	11
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	11
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	9

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

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

TOTAL BRASIL: EMPRESA MOREIRA 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.

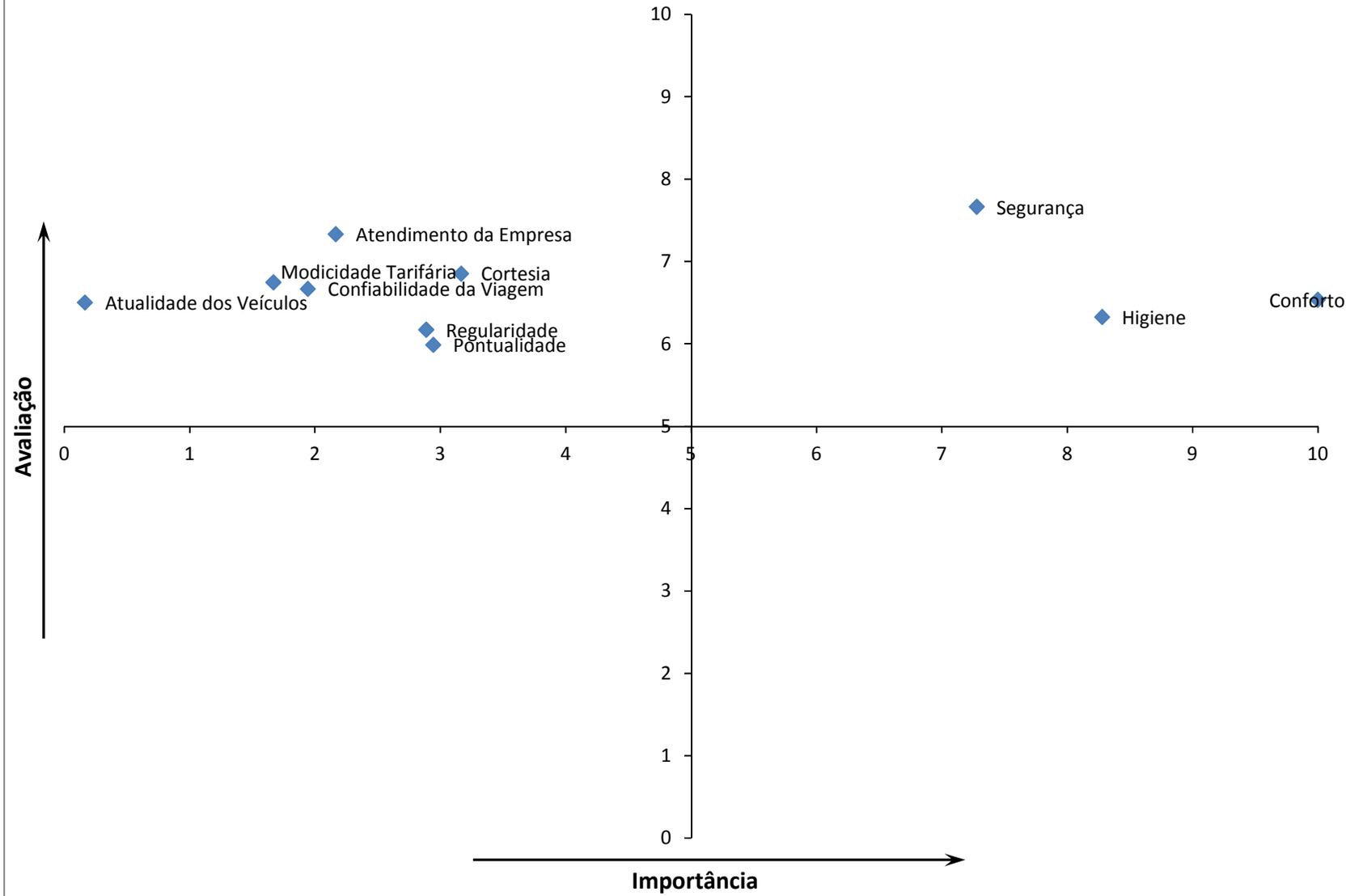
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	83,82	73,31
	Facilidade para a troca de bilhetes	69,14	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	66,96	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,35	65,35
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68,53	68,53
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	65,52	63,26
	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	70,53	66,66
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	62,79	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	59,88	59,88
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,72	61,72
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,82	76,63
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,43	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	67,48	67,48
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,02	65,02
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,29	68,46
	Tempo das paradas	66,96	
	Segurança	73,45	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,62	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,41	
	Preço dos produtos e serviços	60,66	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,15	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,74	63,68
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,24	
	Serviço de informação e sinalização	68,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,6	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	54,57	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,05	

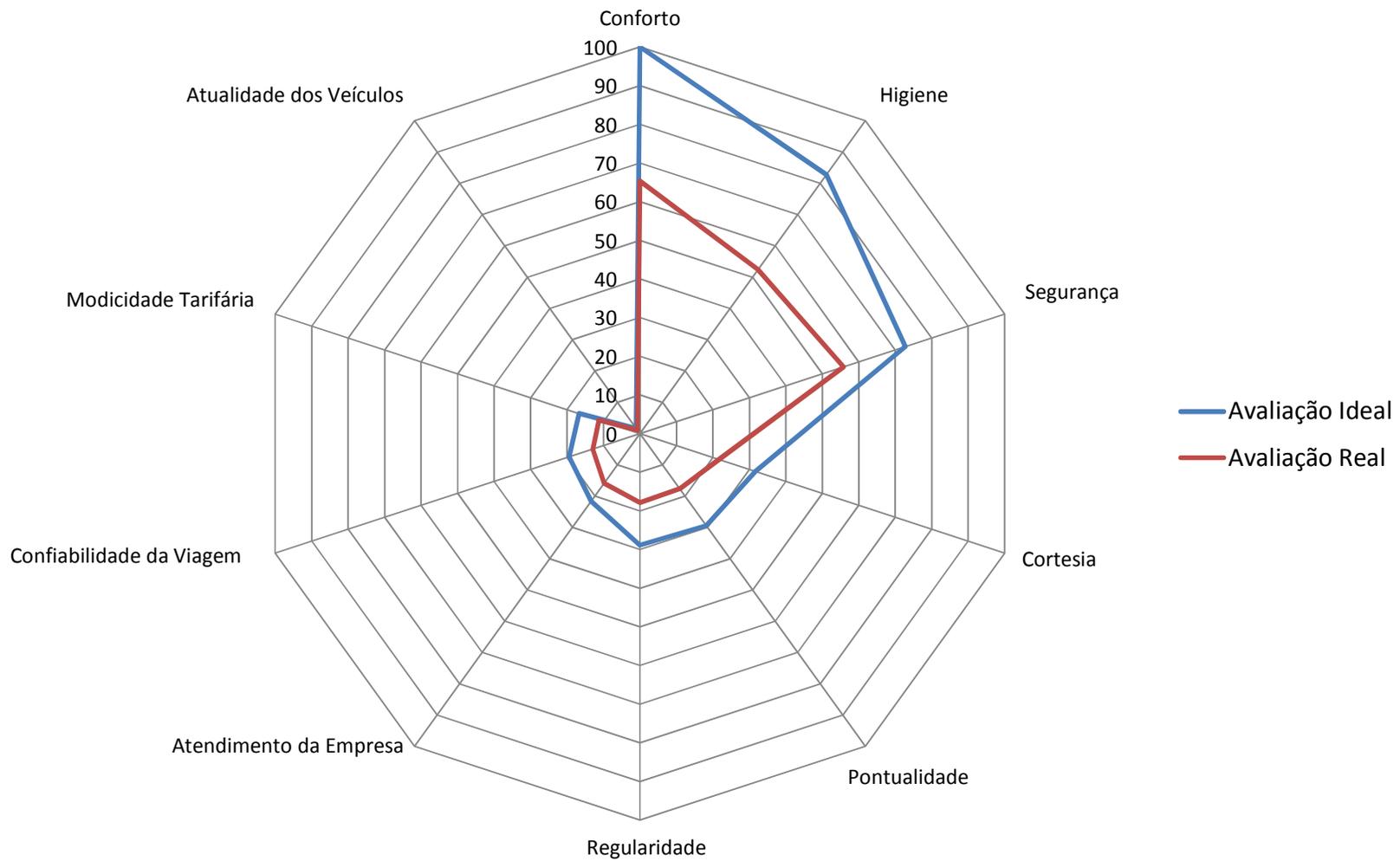
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	39	5,35	73,31
Conforto	180	24,69	65,35
Cortesia	57	7,82	68,53
Higiene	149	20,44	63,26
Confiabilidade da Viagem	35	4,8	66,66
Pontualidade	53	7,27	59,88
Regularidade	52	7,13	61,72
Segurança	131	17,97	76,63
Modicidade Tarifária	30	4,12	67,48
Atualidade dos Veículos	3	0,41	65,02
TOTAL	729	100	
IGS	67,11		

Nº de entrevistas realizadas: 258

EMPRESA MOREIRA LTDA.



EMPRESA MOREIRA LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	17
Boa	42
Regular	33
Ruim	8
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

Empresa Santo Antonio 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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	80

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	28
De 26 a 35 anos	19
De 36 a 45 anos	12
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	18
Mais de 65 anos	12
Média de Idade	41,58
Nº de entrevistas realizadas:	80

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	44
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	22
Superior Incompleto	2
Superior Completo	8
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	80

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	40
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	25
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	1
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	80

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	37
Estudo	5
Saúde	16
Visita a amigos/parentes	29
Lazer/turismo	11
Compras	0
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	80

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	18
Diária	5
Semanal	4
Quinzenal	2
Mensal	26
Trimestral	10
Semestral	5
Anual	24
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	80

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

Sim	21
Não	79
Nº de entrevistas realizadas:	80

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	0
Descontos para idosos	29
Outros descontos ou gratuidades	12
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	17

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.

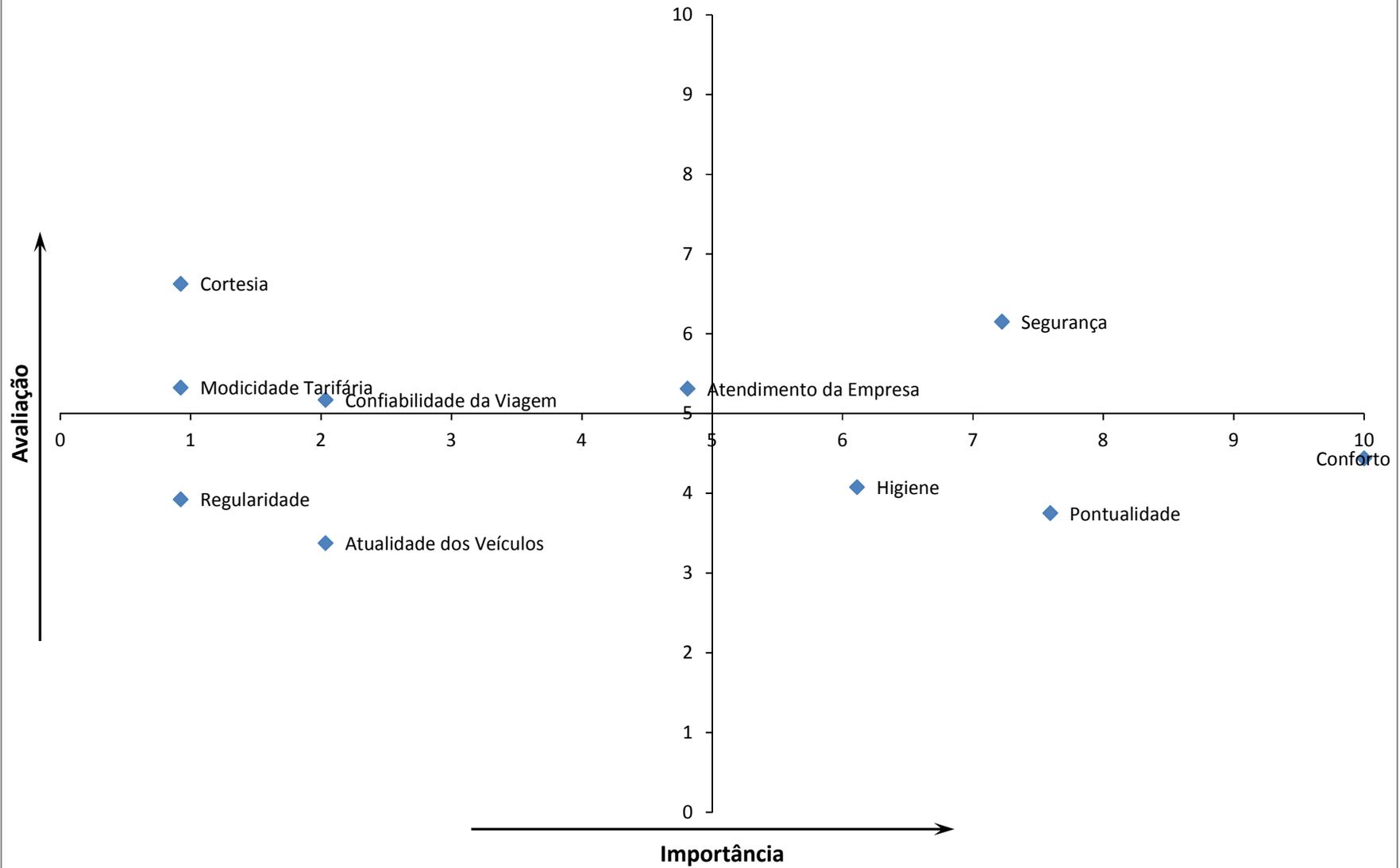
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	56,73	53,13
	Facilidade para a troca de bilhetes	53,93	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	48,72	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	44,38	44,38
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,25	66,25
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	33,09	40,77
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	48,44	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	42,19	51,71
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	61,22	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	37,5	37,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	39,24	39,24
Segurança	Segurança com relação a assaltos	58,97	61,52
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	64,06	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	53,25	53,25
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	33,75	33,75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	59,06	54,66
	Tempo das paradas	56,25	
	Segurança	54,75	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	51,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,57	
	Preço dos produtos e serviços	46,38	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	63,31	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	67,81	62,00
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,56	
	Serviço de informação e sinalização	68,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,14	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	45,45	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	62,34	

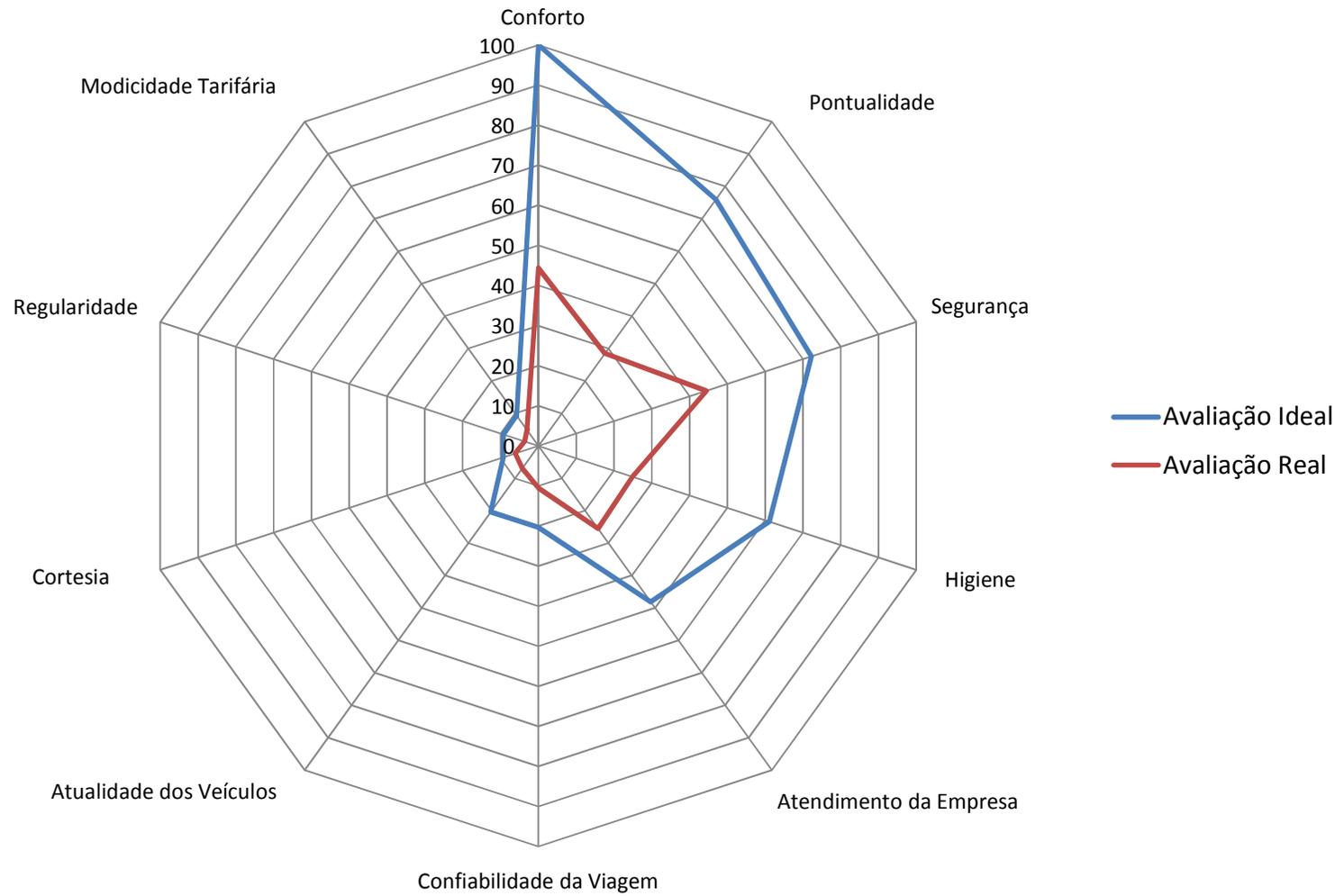
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	26	11,3	53,13
Conforto	54	23,48	44,38
Cortesia	5	2,17	66,25
Higiene	33	14,35	40,77
Confiabilidade da Viagem	11	4,78	51,71
Pontualidade	41	17,83	37,50
Regularidade	5	2,17	39,24
Segurança	39	16,96	61,52
Modicidade Tarifária	5	2,17	53,25
Atualidade dos Veículos	11	4,78	33,75
TOTAL	230	100	
IGS		46,93	

Nº de entrevistas realizadas: 80

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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	80

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	33
Regular	0
Ruim	33
Péssima	33
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Expresso Maia Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	50
Feminino	50
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	13
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	25
De 46 a 55 anos	27
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	41,79
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	28
Superior Incompleto	23
Superior Completo	14
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	33
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	34
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
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	0
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	15
Estudo	6
Saúde	12
Visita a amigos/parentes	36
Lazer/turismo	12
Compras	16
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	18
Diária	3
Semanal	8
Quinzenal	4
Mensal	20
Trimestral	9
Semestral	10
Anual	24
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	234

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	234

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	0
Outros descontos ou gratuidades	33
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	6

TOTAL BRASIL: EXPRESSO MAIA 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.

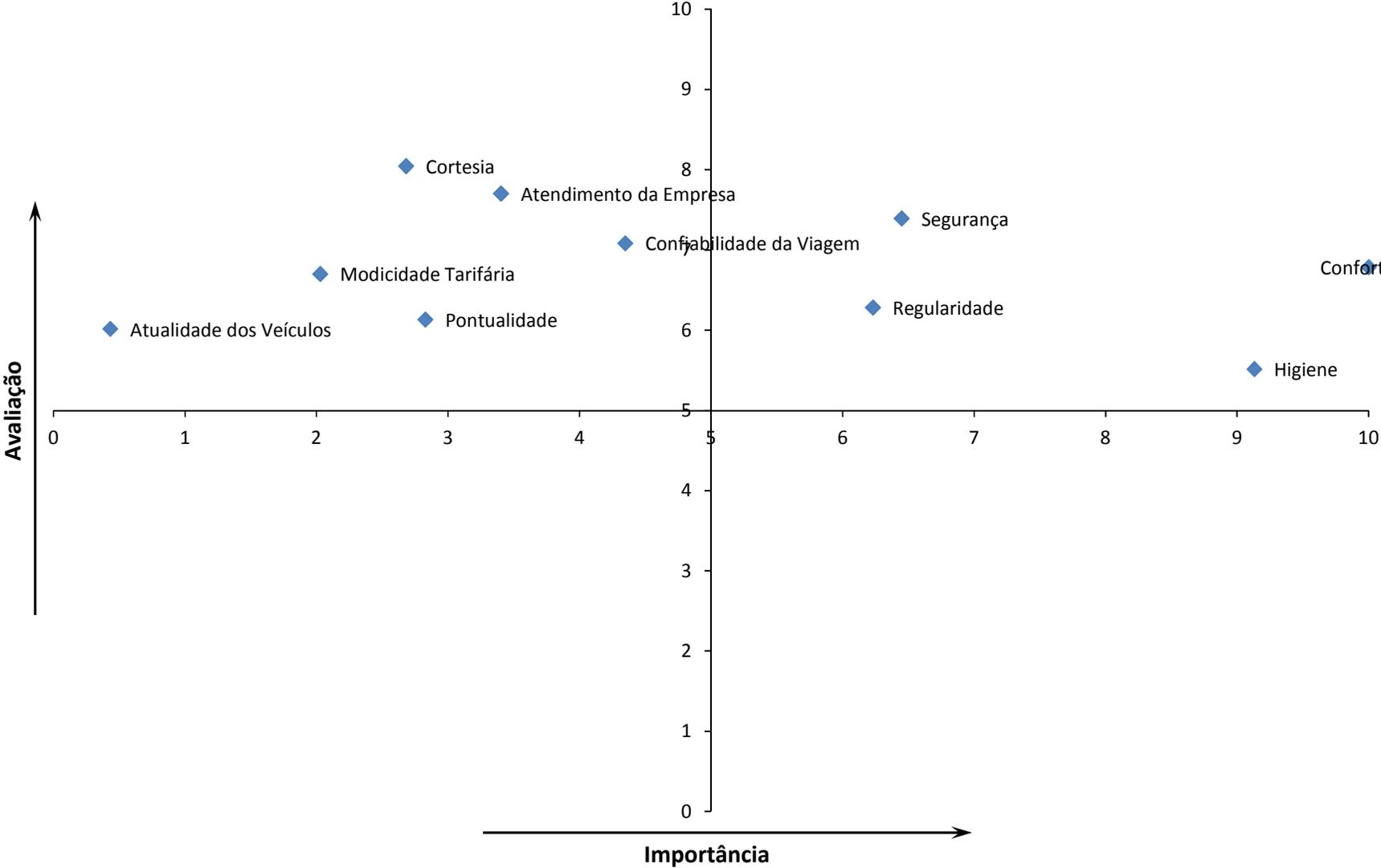
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,45	77,03
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,28	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,36	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	67,84	67,84
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	80,45	80,45
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,4	55,14
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	52,88	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,14	70,83
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	70,51	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	61,32	61,32
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,82	62,82
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,24	73,93
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	70,62	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,99	66,99
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	60,15	60,15
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,61	58,76
	Tempo das paradas	72,12	
	Segurança	69,98	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	55,02	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,45	
	Preço dos produtos e serviços	40,63	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62,71	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,48	56,17
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	50,64	
	Serviço de informação e sinalização	60,47	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,35	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	32,22	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,86	

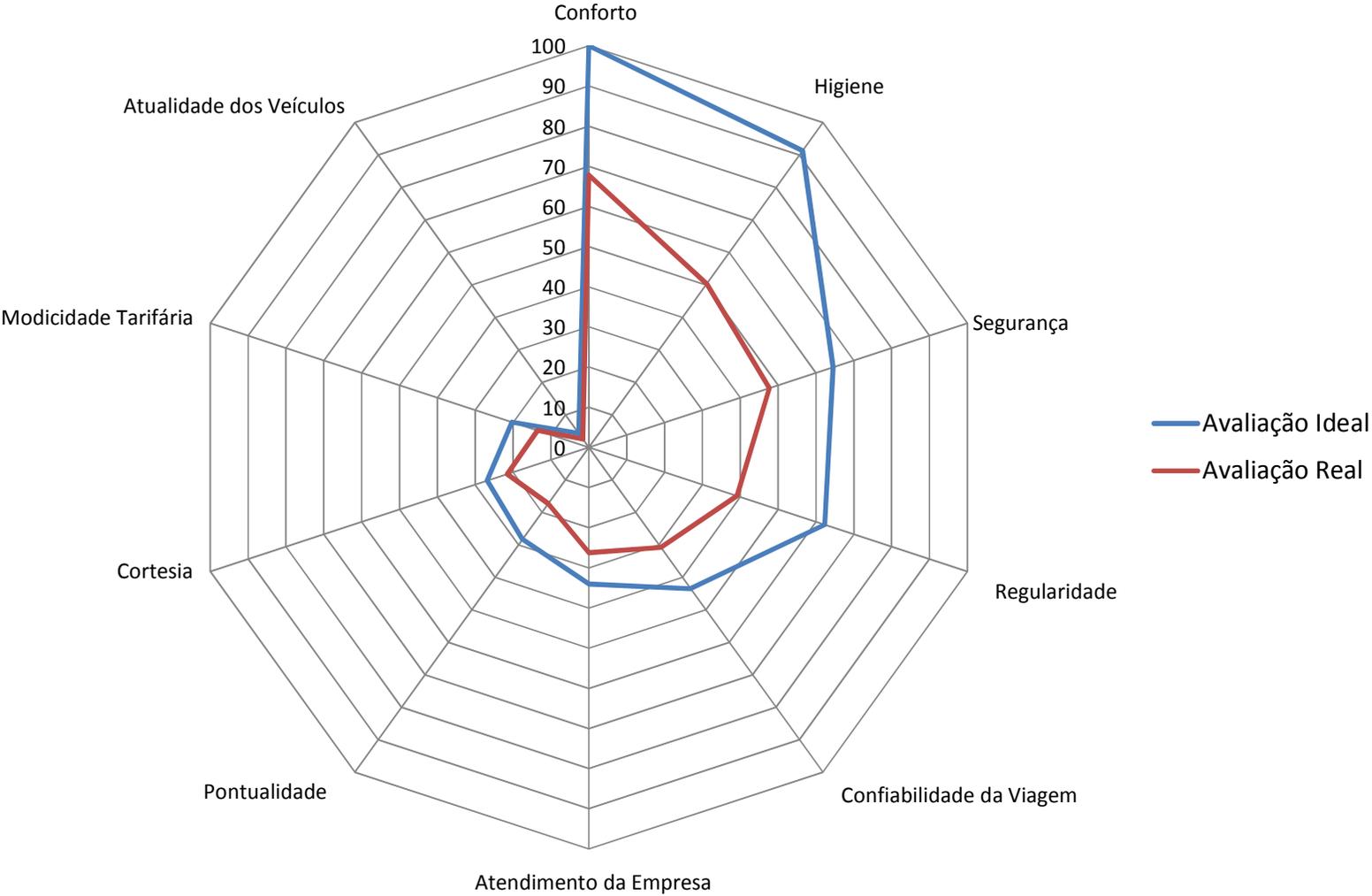
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	47	7,16	77,03
Conforto	138	21,04	67,84
Cortesia	37	5,64	80,45
Higiene	126	19,21	55,14
Confiabilidade da Viagem	60	9,15	70,83
Pontualidade	39	5,95	61,32
Regularidade	86	13,11	62,82
Segurança	89	13,57	73,93
Modicidade Tarifária	28	4,27	66,99
Atualidade dos Veículos	6	0,91	60,15
TOTAL	656	100	
IGS		66,72	

Nº de entrevistas realizadas: 234

EXPRESSO MAIA LTDA.



EXPRESSO MAIA LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	78
Regular	17
Ruim	4
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	23

Expresso Marly Ltda

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

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

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

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	41,69
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	9
Fundamental incompleto (1º grau)	22
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	9
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	250

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	31
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	12
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	4
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	17
Estudo	7
Saúde	13
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	6
Compras	16
Outros	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	14
Diária	2
Semanal	1
Quinzenal	5
Mensal	30
Trimestral	9
Semestral	18
Anual	18
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	250

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	250

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	91
Gratuidade para portadores de deficiência	9
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	23

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

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

TOTAL BRASIL: EXPRESSO MARLY 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.

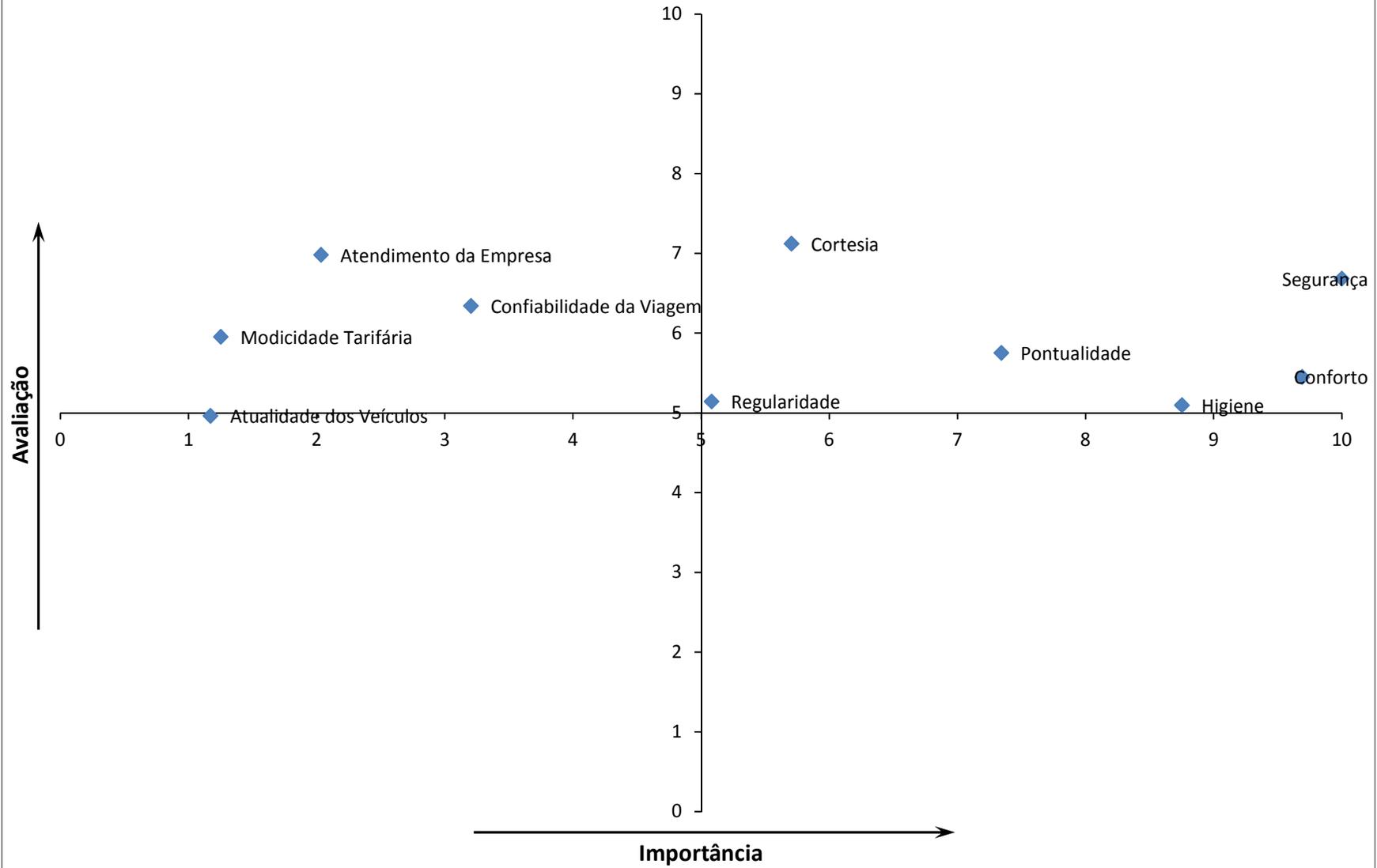
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	70,6	69,80
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	54,5	54,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,2	71,2
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	50,5	50,95
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	51,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	62,5	63,40
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	64,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	57,5	57,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	51,4	51,4
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,5	66,80
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,1	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	59,5	59,5
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	49,6	49,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	63,1	51,74
	Tempo das paradas	61,7	
	Segurança	57,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	50,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,2	
	Preço dos produtos e serviços	41,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	54,4	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	62,8	56,37
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	53,5	
	Serviço de informação e sinalização	59,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,9	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	43,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	61,8	

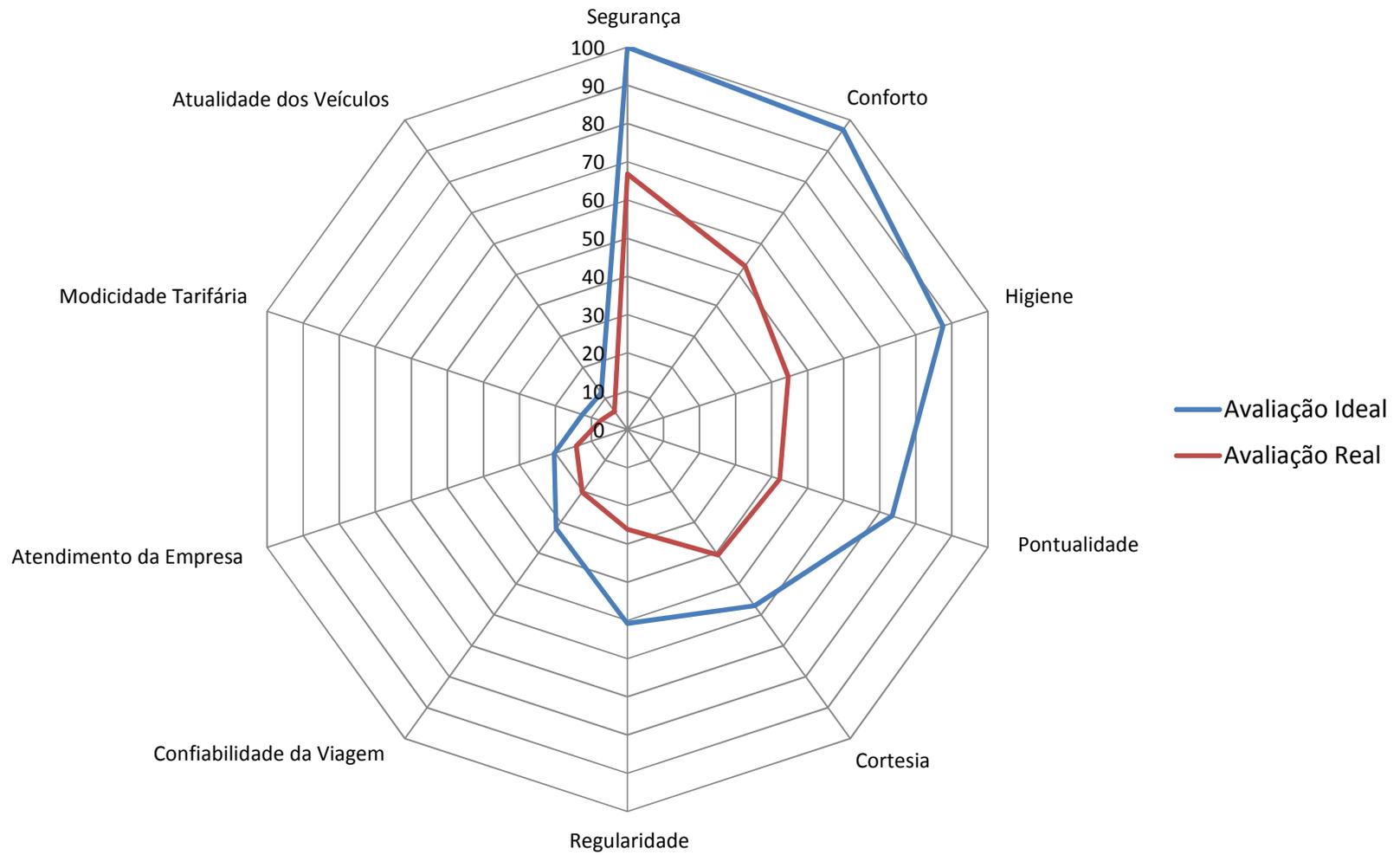
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	26	3,75	69,80
Conforto	124	17,87	54,50
Cortesia	73	10,52	71,20
Higiene	112	16,14	50,95
Confiabilidade da Viagem	41	5,91	63,40
Pontualidade	94	13,54	57,50
Regularidade	65	9,37	51,40
Segurança	128	18,44	66,80
Modicidade Tarifária	16	2,31	59,50
Atualidade dos Veículos	15	2,16	49,60
TOTAL	694	100	
IGS	59,18		

Nº de entrevistas realizadas: 250

EXPRESSO MARLY LTDA



EXPRESSO MARLY LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	7
Boa	36
Regular	50
Ruim	0
Péssima	7
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	14

Expresso São Jose do Tocantins Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	54
Feminino	46
Nº de entrevistas realizadas:	79

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	28
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	36,45
Nº de entrevistas realizadas:	79

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	22
Superior Incompleto	18
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	79

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	49
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	21
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	5
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	3
Não sabe/ Não respondeu	9
Nº de entrevistas realizadas:	79

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	30
Estudo	8
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	24
Lazer/turismo	9
Compras	8
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	79

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	42
Diária	11
Semanal	5
Quinzenal	3
Mensal	14
Trimestral	1
Semestral	4
Anual	20
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	79

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

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	79

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	50
Outros descontos ou gratuidades	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS 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.

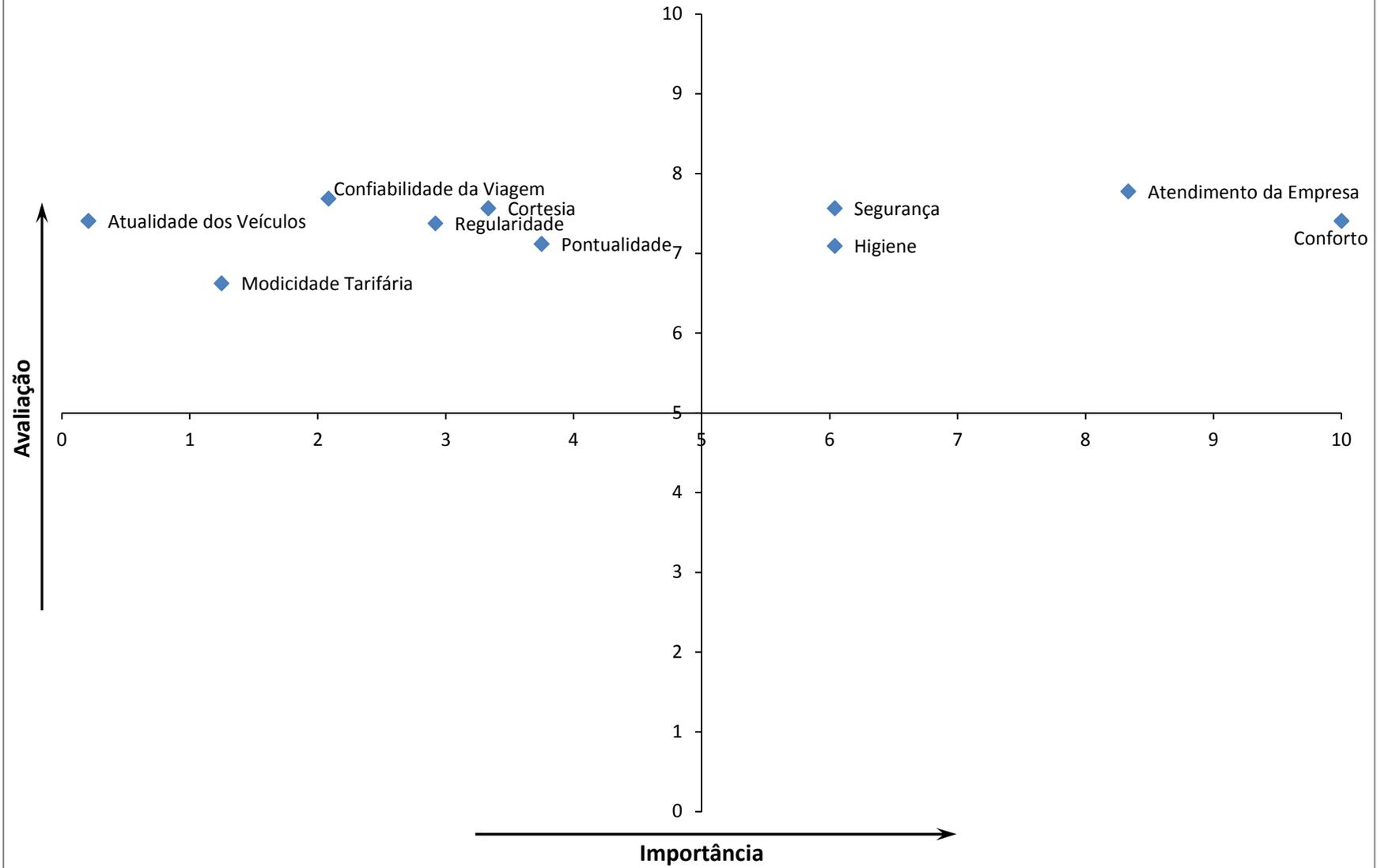
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	84,18	77,74
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,36	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,68	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,04	74,04
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	75,63	75,63
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	74,32	70,93
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,53	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,33	76,85
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,36	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,15	71,15
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,73	73,73
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,11	75,62
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,12	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,23	66,23
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,04	74,04
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,96	71,46
	Tempo das paradas	72,12	
	Segurança	77,27	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,27	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,2	
	Preço dos produtos e serviços	65,58	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	75	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,85	70,89
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,95	
	Serviço de informação e sinalização	77,22	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,81	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,54	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	69,94	

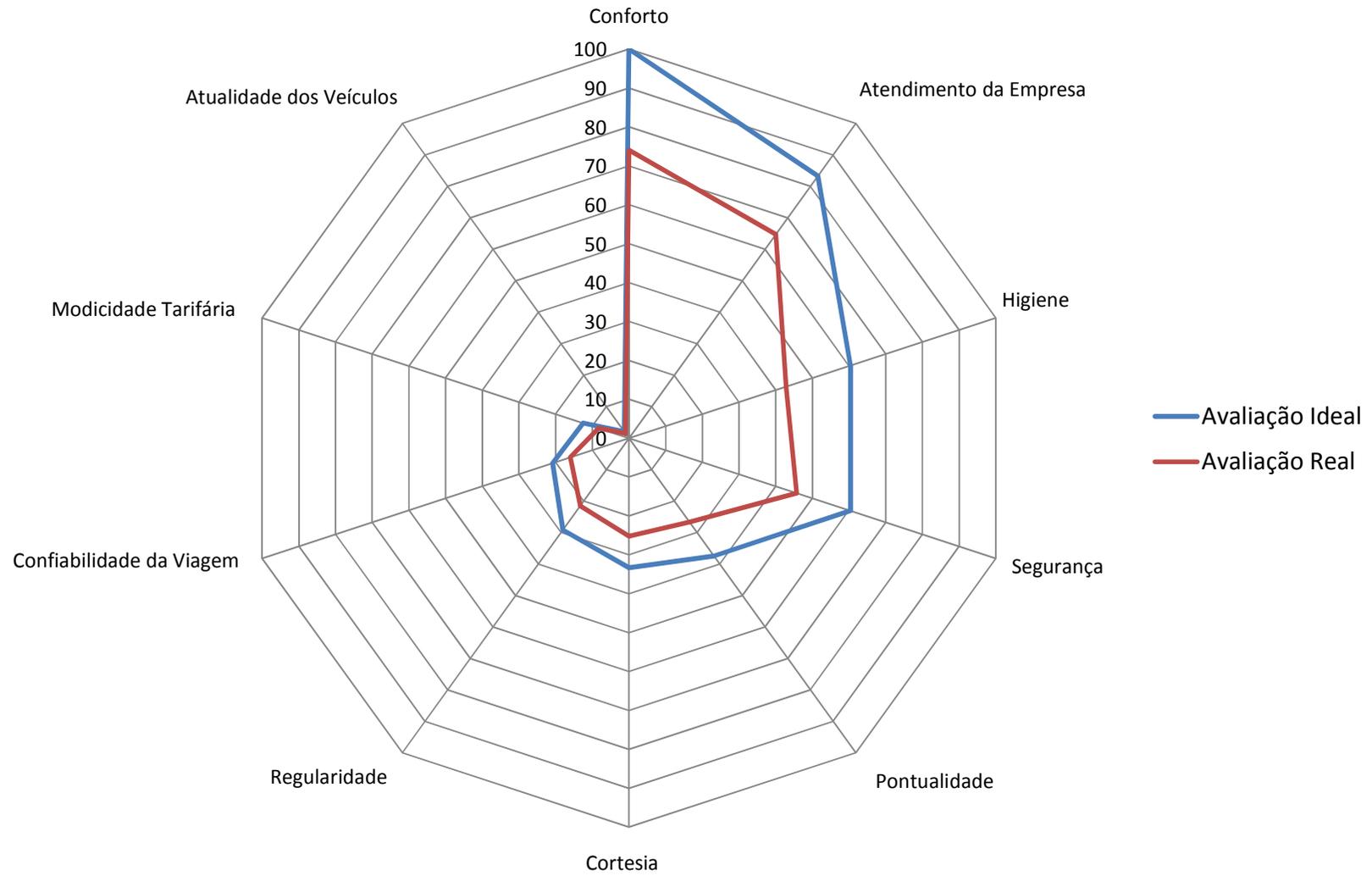
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	40	18,96	77,74
Conforto	48	22,75	74,04
Cortesia	16	7,58	75,63
Higiene	29	13,74	70,93
Confiabilidade da Viagem	10	4,74	76,85
Pontualidade	18	8,53	71,15
Regularidade	14	6,64	73,73
Segurança	29	13,74	75,62
Modicidade Tarifária	6	2,84	66,23
Atualidade dos Veículos	1	0,47	74,04
TOTAL	211	100	
IGS		74,29	

Nº de entrevistas realizadas: 79

EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA



EXPRESSO SAO JOSE DO TOCANTINS LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	79

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	33
Regular	33
Ruim	33
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Rápido Federal Viação Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	52
Feminino	48
Nº de entrevistas realizadas:	123

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	27
De 26 a 35 anos	28
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	37,56
Nº de entrevistas realizadas:	123

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	38
Superior Incompleto	7
Superior Completo	16
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	123

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	16
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	14
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	3
Nº de entrevistas realizadas:	123

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	37
Estudo	5
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	28
Lazer/turismo	14
Compras	3
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	123

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	30
Diária	3
Semanal	2
Quinzenal	3
Mensal	11
Trimestral	8
Semestral	11
Anual	29
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	123

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

Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	123

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	10
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	10
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

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

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

TOTAL BRASIL: RAPIDO FEDERAL VIACAO 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.

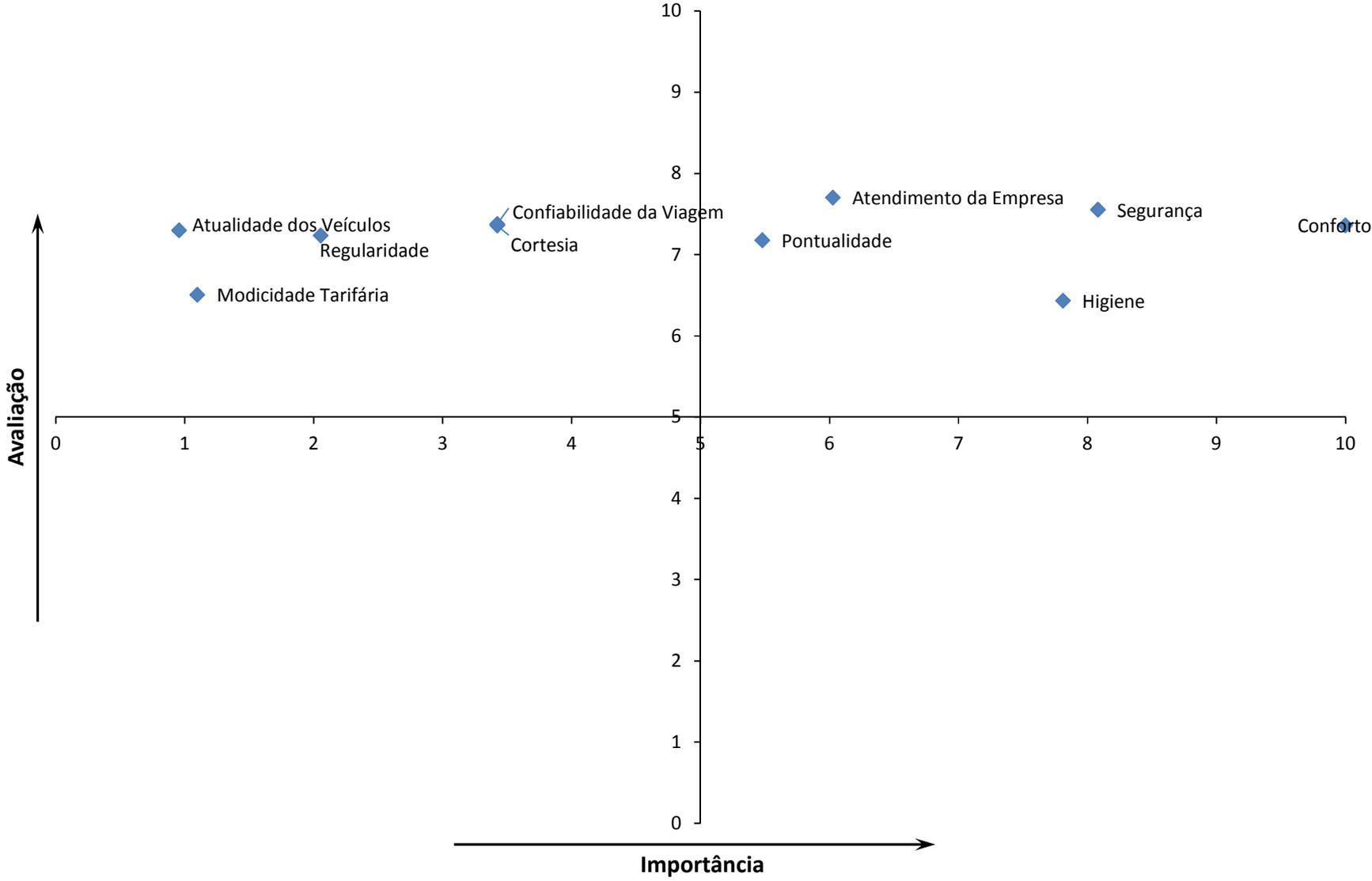
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	80,08	77,01
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,86	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,09	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,58	73,58
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,58	73,58
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,71	64,32
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69,92	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,5	73,75
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,75	71,75
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,34	72,34
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,59	75,51
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	76,42	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,04	65,04
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,97	72,97
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,2	67,09
	Tempo das paradas	71,11	
	Segurança	70,49	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,62	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,42	
	Preço dos produtos e serviços	57,64	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,29	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	74,19	69,72
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,77	
	Serviço de informação e sinalização	72,56	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,11	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	61,16	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	71,52	

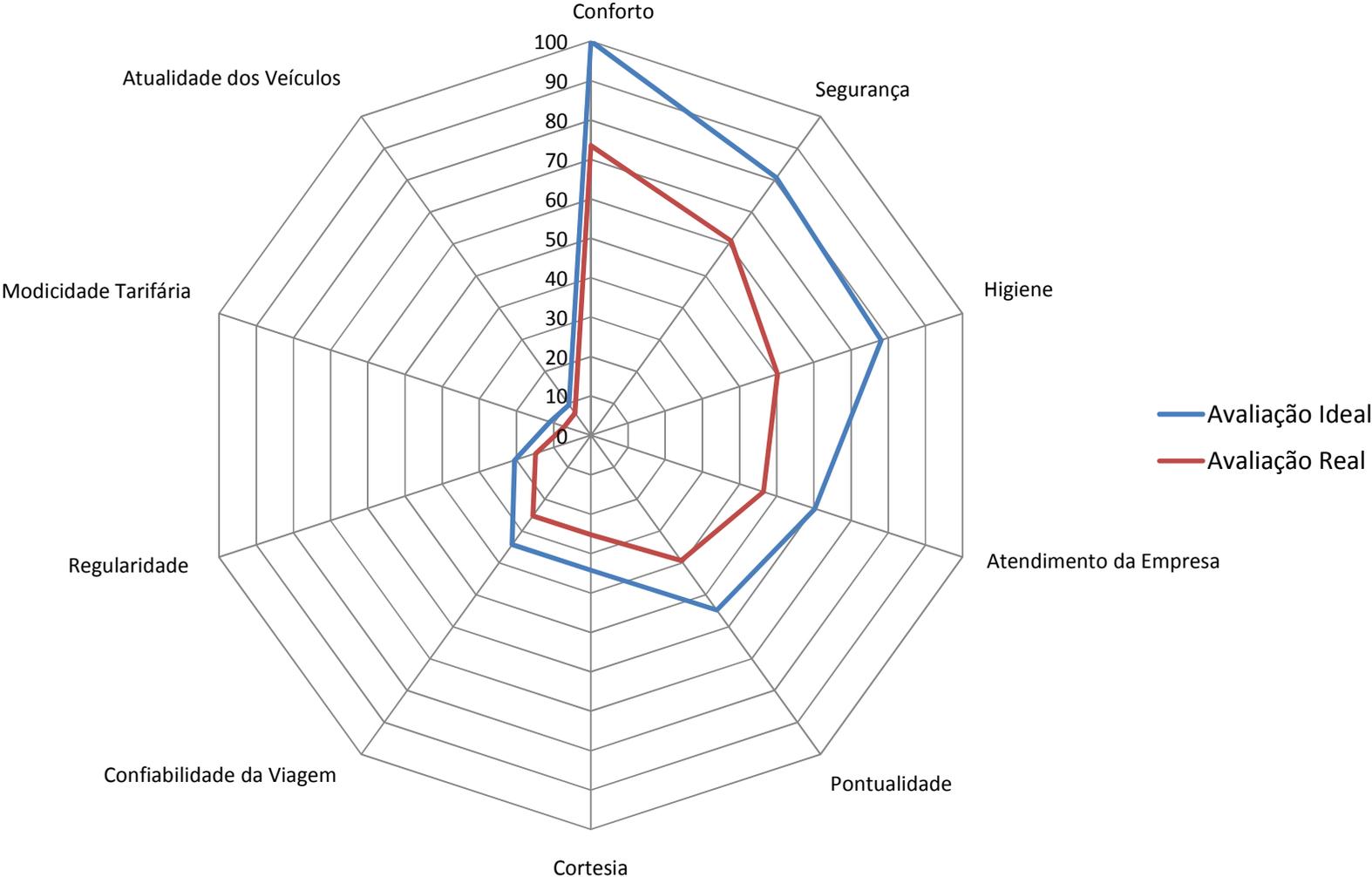
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	44	12,46	77,01
Conforto	73	20,68	73,58
Cortesia	25	7,08	73,58
Higiene	57	16,15	64,32
Confiabilidade da Viagem	25	7,08	73,75
Pontualidade	40	11,33	71,75
Regularidade	15	4,25	72,34
Segurança	59	16,71	75,51
Modicidade Tarifária	8	2,27	65,04
Atualidade dos Veículos	7	1,98	72,97
TOTAL	353	100	
IGS	72,38		

Nº de entrevistas realizadas: 123

RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.



RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	123

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	43
Boa	14
Regular	29
Ruim	14
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	7

Rápido Goiasnorte Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	19
De 26 a 35 anos	18
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	42,04
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	9
Fundamental incompleto (1º grau)	26
Fundamental (1º grau)	12
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	28
Superior Incompleto	11
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	45
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	33
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	9
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	1
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	17
Estudo	7
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	29
Lazer/turismo	8
Compras	23
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	269

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	12
Diária	1
Semanal	5
Quinzenal	8
Mensal	35
Trimestral	9
Semestral	9
Anual	16
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	269

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

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	269

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	92
Gratuidade para portadores de deficiência	8
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	25

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

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

TOTAL BRASIL: RAPIDO GOIASNORTE 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.

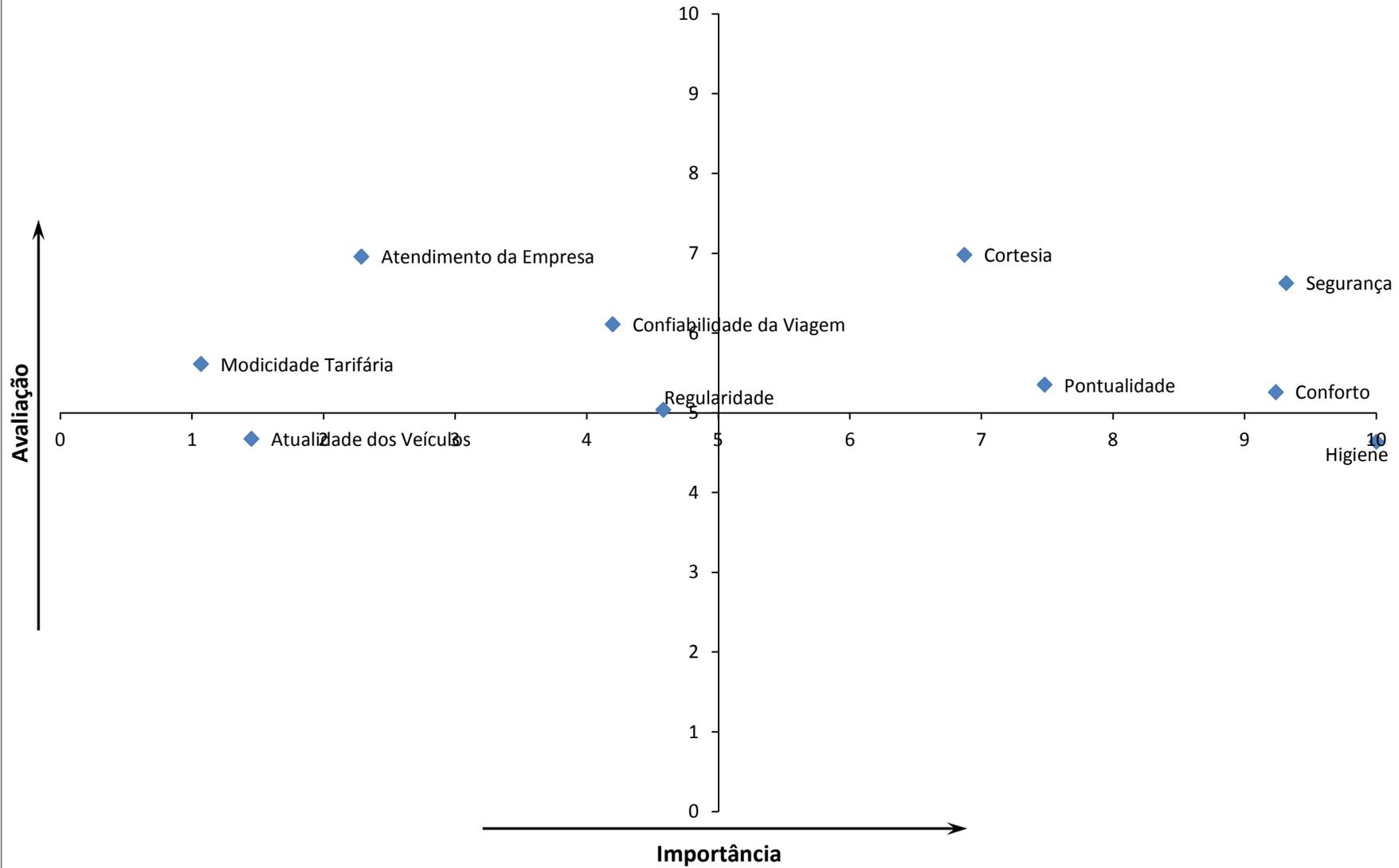
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71,93	69,57
	Facilidade para a troca de bilhetes	66,54	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,24	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	52,6	52,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,8	69,8
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	46,84	46,38
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	45,91	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	59,67	61,11
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	62,55	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	53,53	53,53
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	50,37	50,37
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,54	66,27
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	65,99	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	56,13	56,13
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	46,75	46,75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,9	52,79
	Tempo das paradas	61,06	
	Segurança	58,27	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	51,12	
	Qualidade dos produtos e serviços	55,2	
	Preço dos produtos e serviços	43,77	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	55,58	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	60,63	53,59
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	51,03	
	Serviço de informação e sinalização	58,46	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,81	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	39,13	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	58,46	

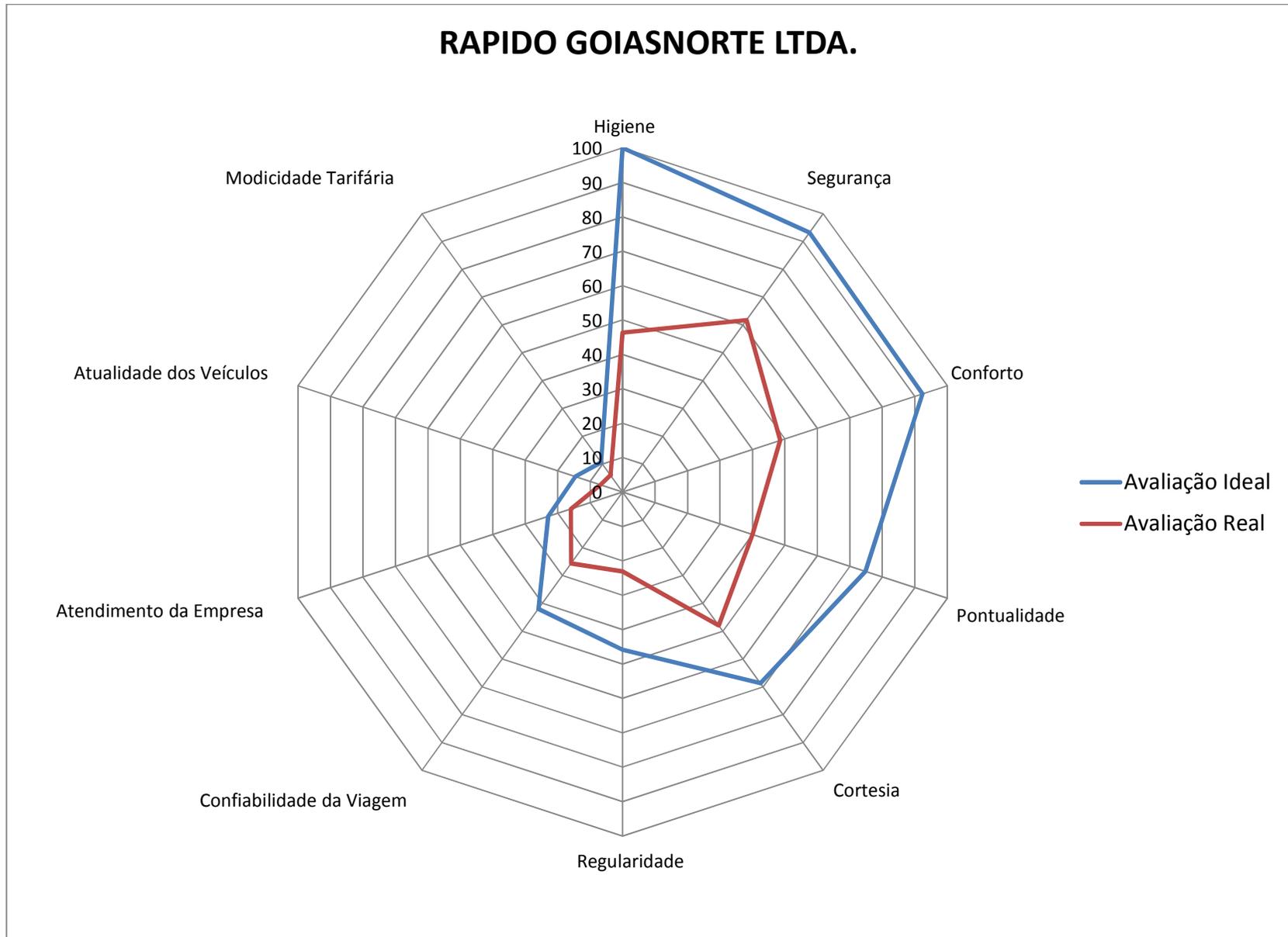
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	30	4,05	69,57
Conforto	121	16,35	52,60
Cortesia	90	12,16	69,80
Higiene	131	17,7	46,38
Confiabilidade da Viagem	55	7,43	61,11
Pontualidade	98	13,24	53,53
Regularidade	60	8,11	50,37
Segurança	122	16,49	66,27
Modicidade Tarifária	14	1,89	56,13
Atualidade dos Veículos	19	2,57	46,75
TOTAL	740	100	
IGS	57,02		

Nº de entrevistas realizadas: 269

RAPIDO GOIASNORTE LTDA.



RAPIDO GOIASNORTE LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	269

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	8

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.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	40
Feminino	60
Nº de entrevistas realizadas:	224

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	30
De 26 a 35 anos	15
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	40,26
Nº de entrevistas realizadas:	224

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	20
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	7
Superior Completo	17
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	224

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	20
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	13
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	4
Sem renda	3
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	224

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	21
Estudo	7
Saúde	21
Visita a amigos/parentes	28
Lazer/turismo	16
Compras	1
Outros	5
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	224

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	18
Diária	9
Semanal	11
Quinzenal	11
Mensal	18
Trimestral	6
Semestral	8
Anual	16
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	224

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

Sim	15
Não	85
Nº de entrevistas realizadas:	224

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	73
Gratuidade para portadores de deficiência	6
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	21
Nº de entrevistas realizadas:	33

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: 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.

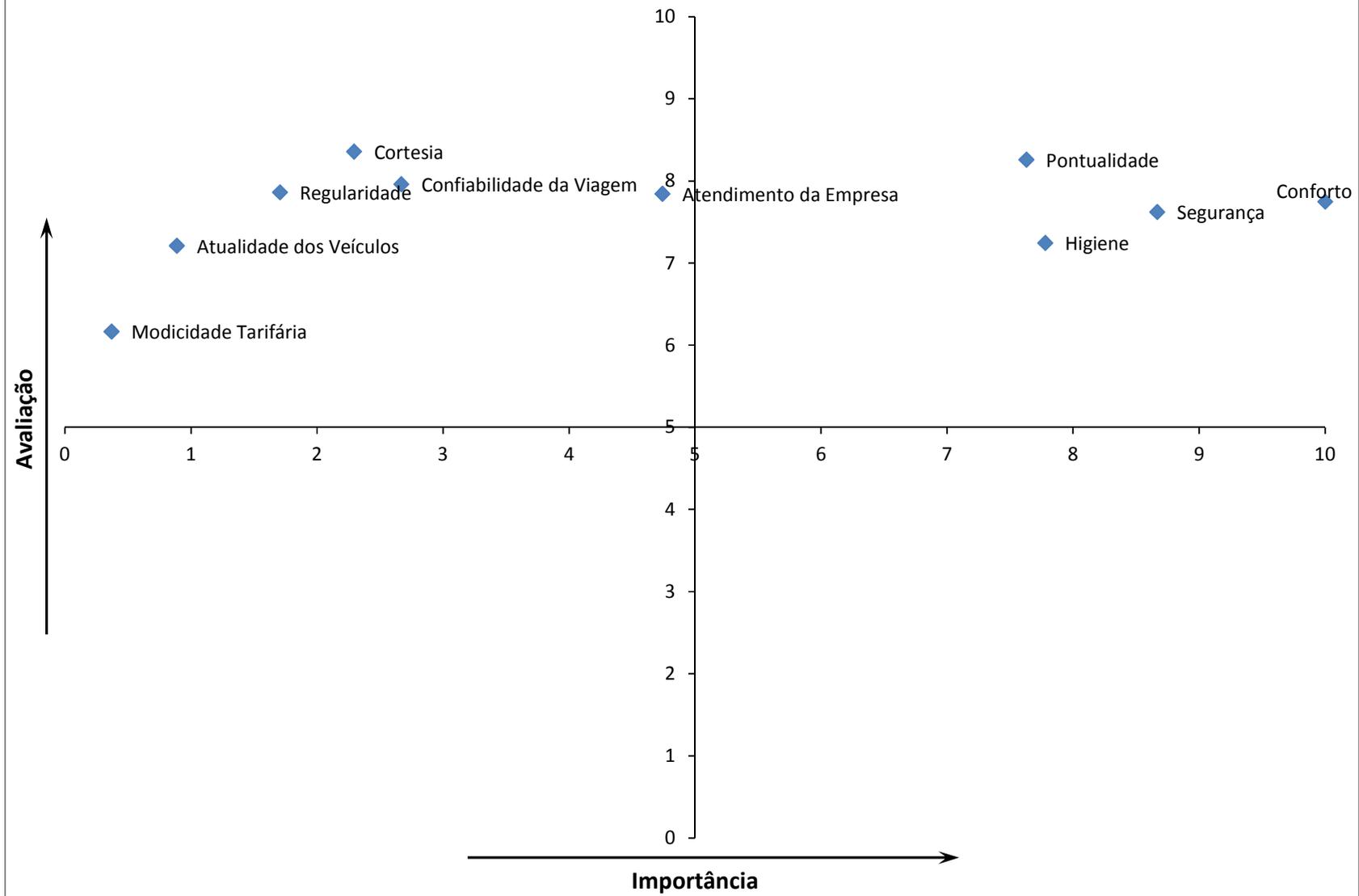
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,81	78,41
	Facilidade para a troca de bilhetes	76,87	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,56	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,46	77,46
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	83,59	83,59
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,17	72,44
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	76,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,36	79,60
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80,83	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	82,59	82,59
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	78,6	78,6
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,04	76,21
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,37	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	61,65	61,65
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	72,1	72,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,55	67,17
	Tempo das paradas	72,3	
	Segurança	71,82	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,87	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,83	
	Preço dos produtos e serviços	52	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,35	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,24	69,61
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,25	
	Serviço de informação e sinalização	75,11	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,38	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	50,93	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,74	

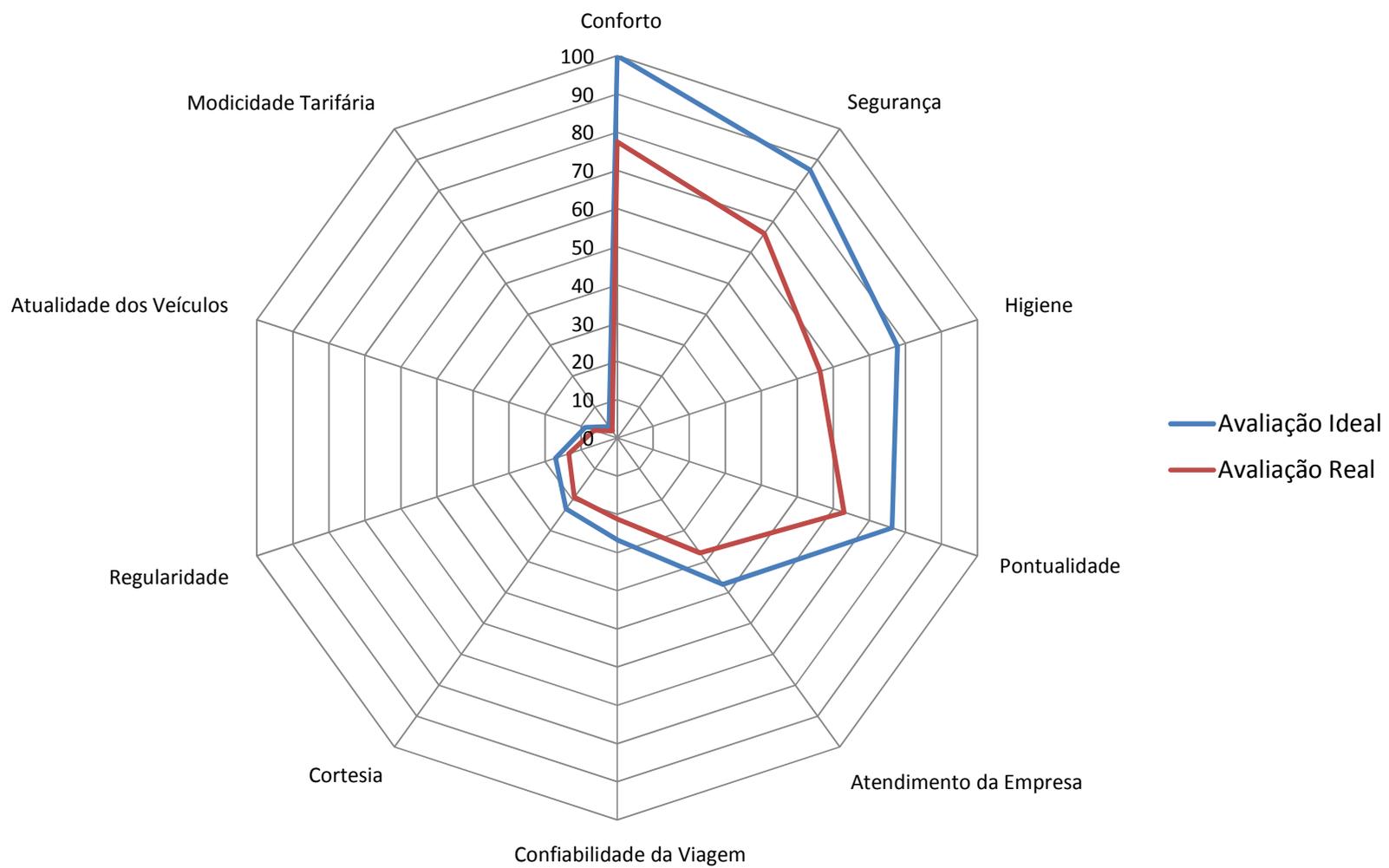
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	64	10,14	78,41
Conforto	135	21,39	77,46
Cortesia	31	4,91	83,59
Higiene	105	16,64	72,44
Confiabilidade da Viagem	36	5,71	79,60
Pontualidade	103	16,32	82,59
Regularidade	23	3,65	78,60
Segurança	117	18,54	76,21
Modicidade Tarifária	5	0,79	61,65
Atualidade dos Veículos	12	1,9	72,10
TOTAL	631	100	
IGS	77,56		

Nº de entrevistas realizadas: 224

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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	224

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	11
Boa	33
Regular	22
Ruim	0
Péssima	33
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	9

UTB União Transporte Brasília Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	52
Feminino	48
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	38
De 26 a 35 anos	5
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	10
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	14
Média de Idade	40,29
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	15
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	14
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	19
Superior Incompleto	5
Superior Completo	14
Não sabe/Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	33
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	19
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	14
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	5
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	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	29
Estudo	0
Saúde	19
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	9
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	14
Diária	0
Semanal	10
Quinzenal	5
Mensal	19
Trimestral	19
Semestral	14
Anual	14
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

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

Sim	10
Não	90
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: UTB UNIAO TRANSPORTE BRASILIA 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.

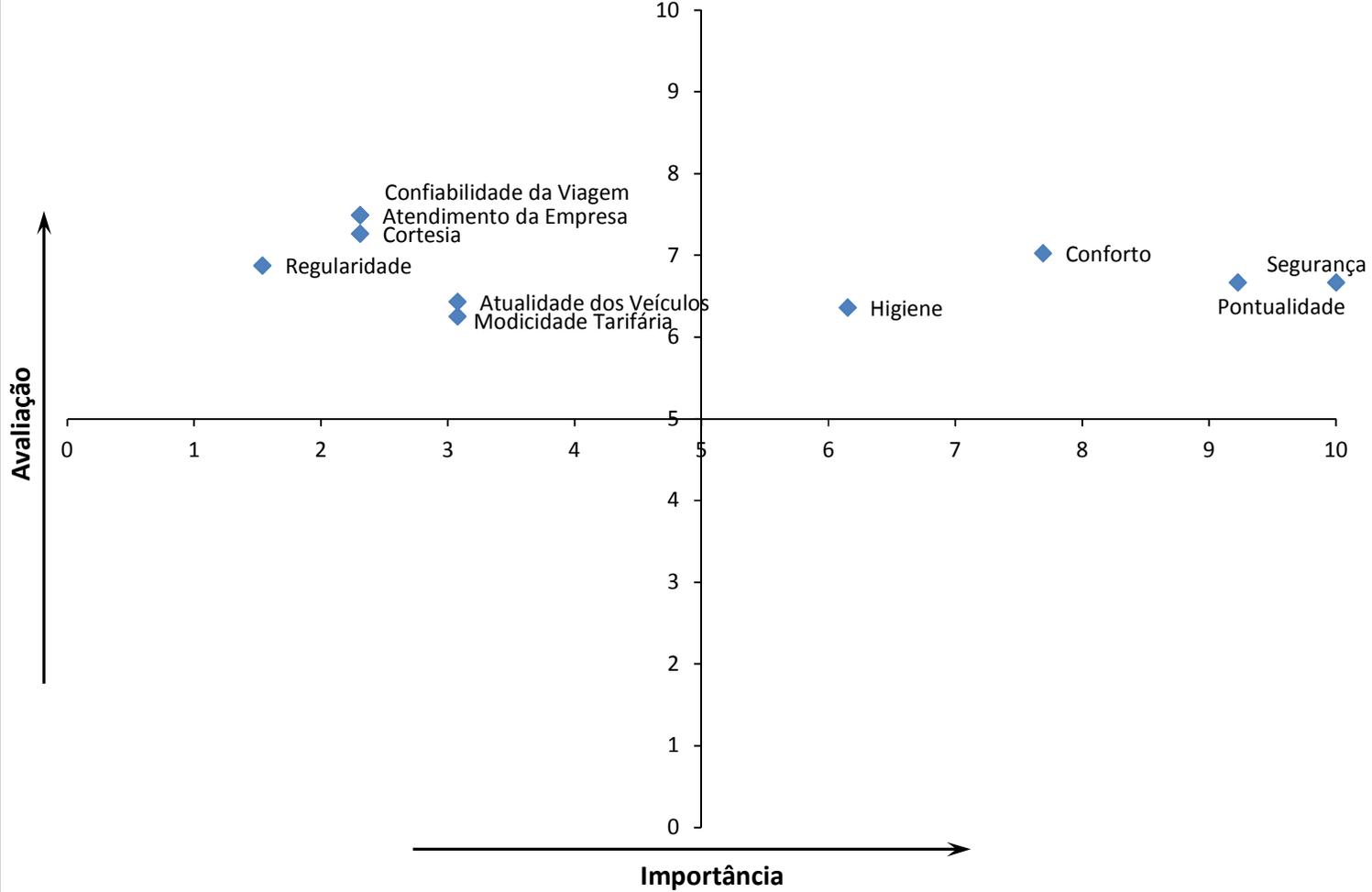
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,38	74,88
	Facilidade para a troca de bilhetes	78,85	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	68,42	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,24	70,24
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	72,62	72,62
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	56,94	63,59
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,24	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,25	74,91
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,57	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	66,67	66,67
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,75	68,75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	60,71	66,67
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,62	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	62,5	62,5
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	64,29	64,29
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	73,81	58,81
	Tempo das paradas	71,43	
	Segurança	60,71	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	61,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,71	
	Preço dos produtos e serviços	51,19	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	59,52	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,81	69,43
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,05	
	Serviço de informação e sinalização	76,25	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,25	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	55	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,19	

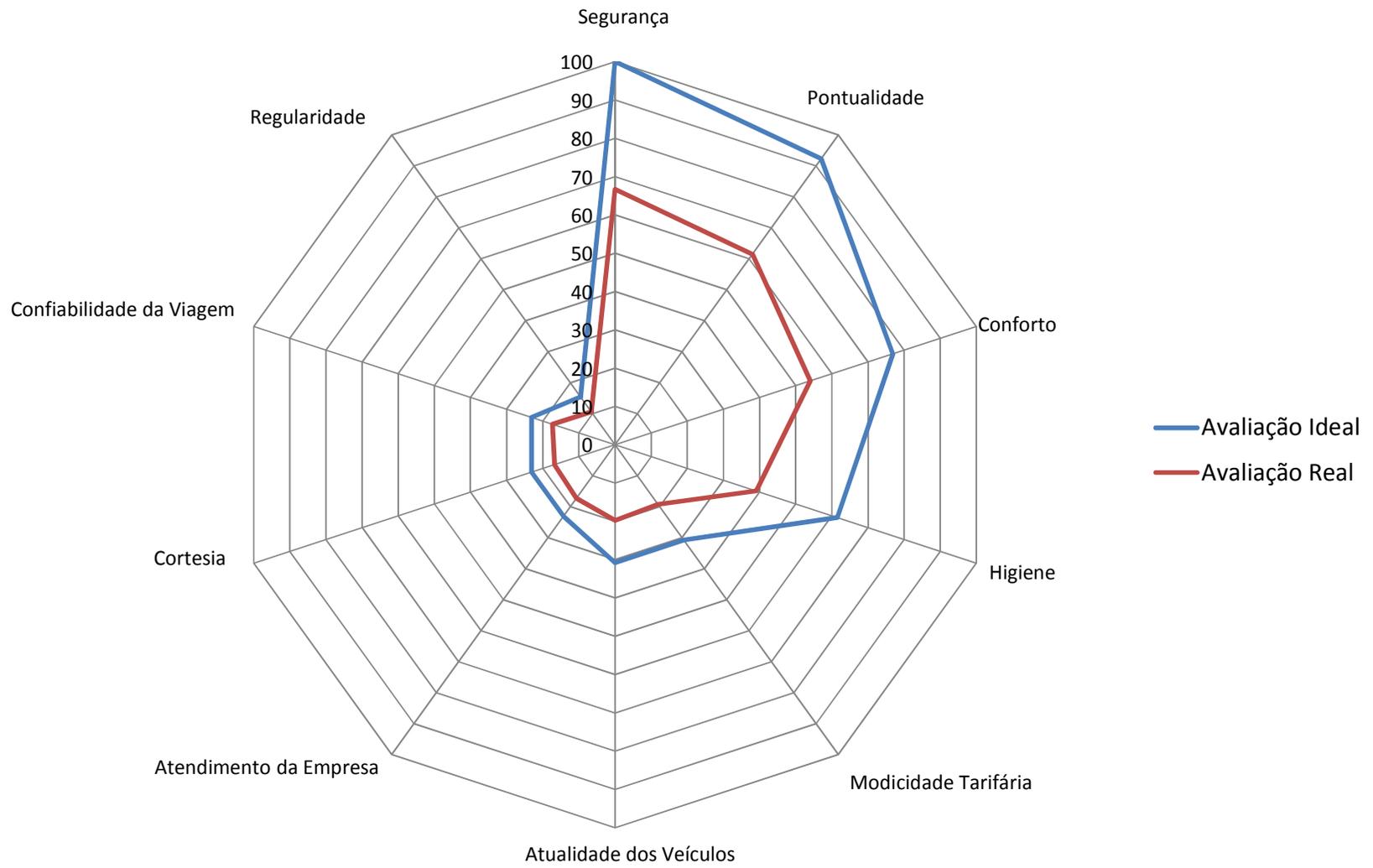
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	3	4,84	74,88
Conforto	10	16,13	70,24
Cortesia	3	4,84	72,62
Higiene	8	12,9	63,59
Confiabilidade da Viagem	3	4,84	74,91
Pontualidade	12	19,35	66,67
Regularidade	2	3,23	68,75
Segurança	13	20,97	66,67
Modicidade Tarifária	4	6,45	62,50
Atualidade dos Veículos	4	6,45	64,29
TOTAL	62	100	
IGS	67,58		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 21

UTB UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.



UTB UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

Viação Anapolina Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	41
Feminino	59
Nº de entrevistas realizadas:	82

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	43
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	11
De 46 a 55 anos	6
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	34,41
Nº de entrevistas realizadas:	82

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	4
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	23
Superior Incompleto	20
Superior Completo	17
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	82

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	19
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	20
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	26
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	82

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	20
Estudo	2
Saúde	11
Visita a amigos/parentes	55
Lazer/turismo	9
Compras	2
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	82

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	34
Diária	10
Semanal	10
Quinzenal	12
Mensal	28
Trimestral	5
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	82

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

Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	82

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	25
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	8

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL: VIACAO ANAPOLINA 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.

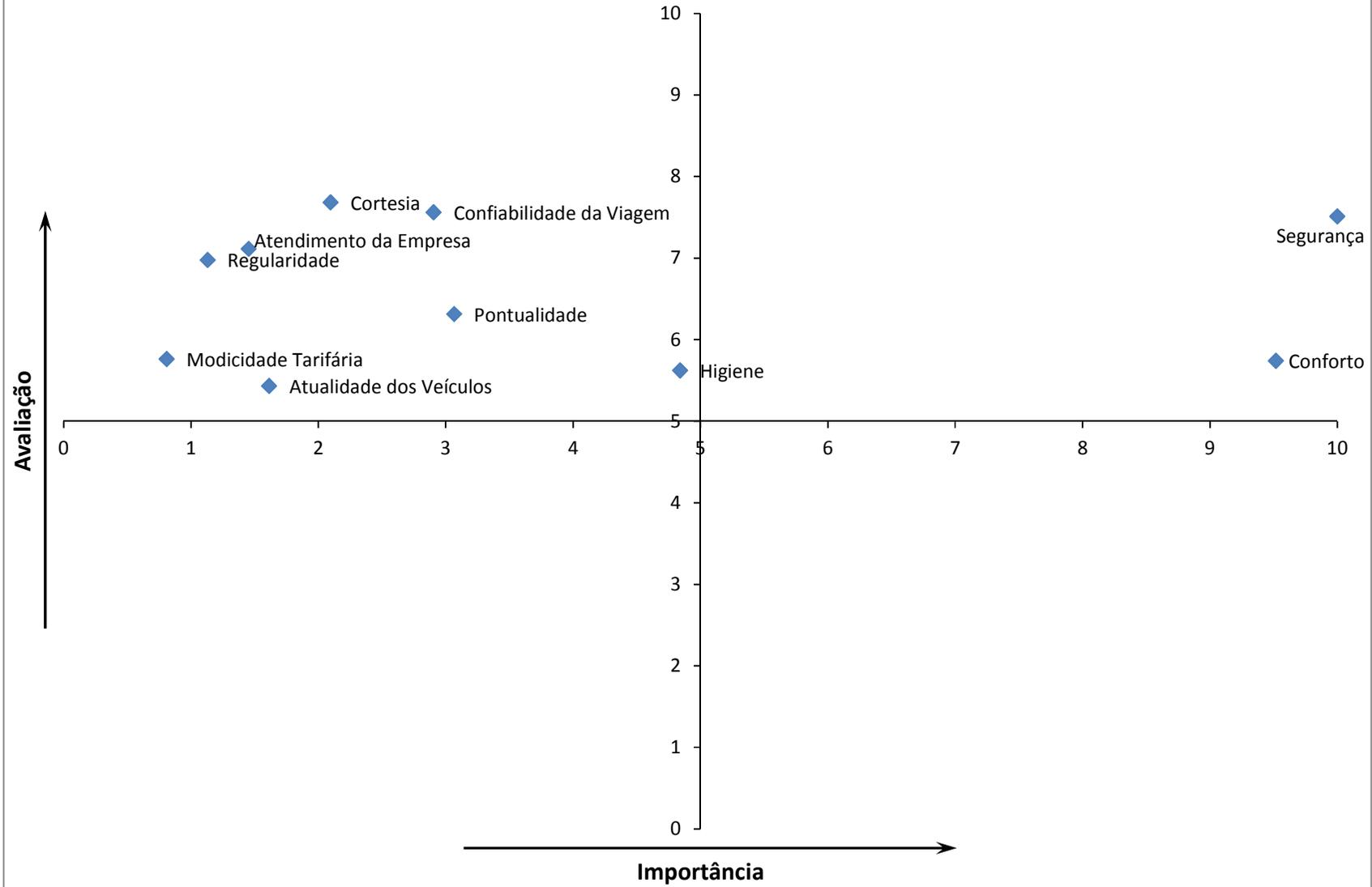
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,09	71,12
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,18	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	69,08	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	57,41	57,41
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,83	76,83
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	52,7	56,23
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	59,76	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,68	75,62
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,56	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,11	63,11
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,75	69,75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,47	75,11
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,74	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	57,62	57,62
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	54,32	54,32
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	60,58	57,62
	Tempo das paradas	60,58	
	Segurança	65,71	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,27	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,88	
	Preço dos produtos e serviços	44,59	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	67,67	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	70,73	61,00
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,5	
	Serviço de informação e sinalização	67,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,94	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	43,59	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,94	

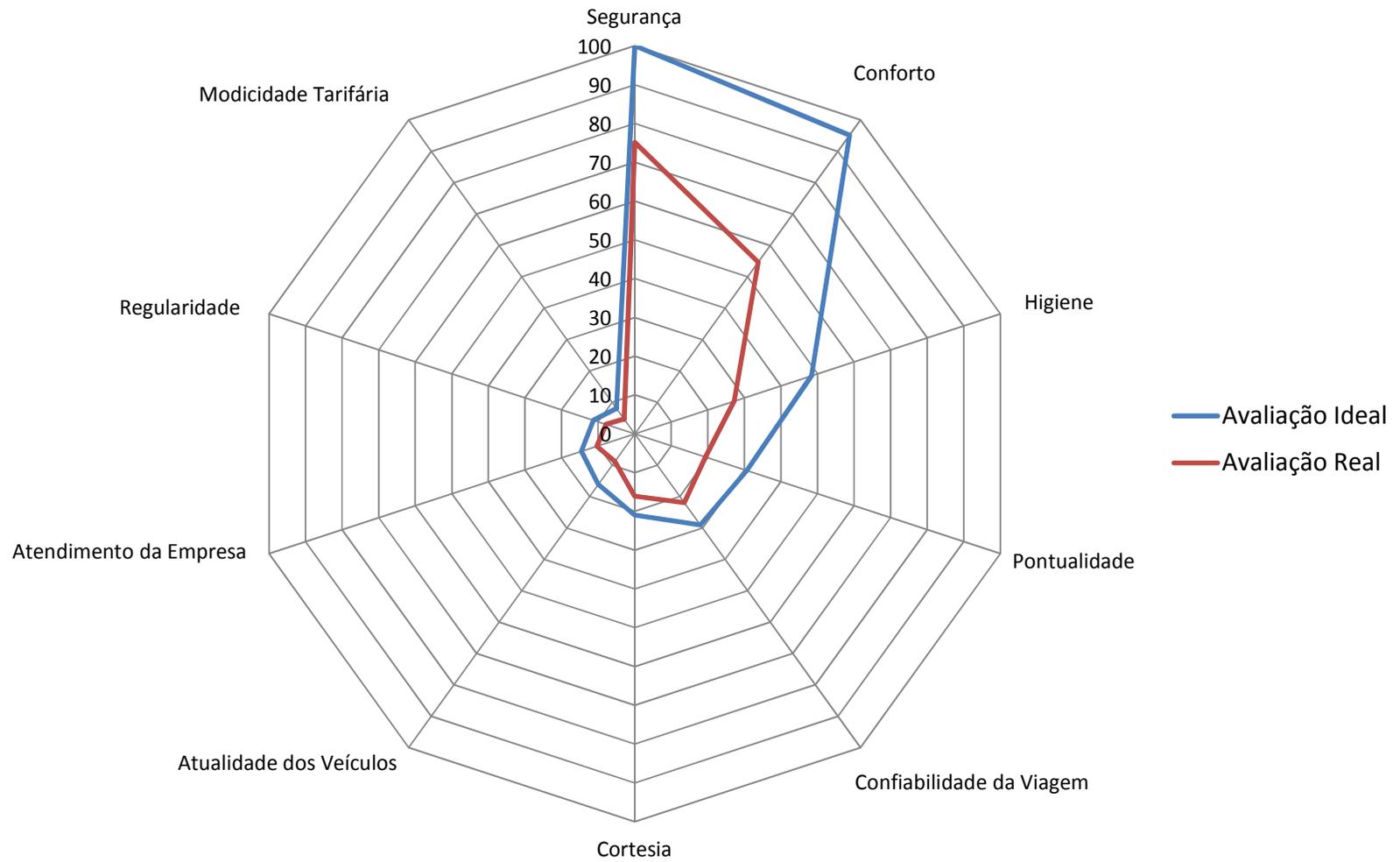
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	9	3,88	71,12
Conforto	59	25,43	57,41
Cortesia	13	5,6	76,83
Higiene	30	12,93	56,23
Confiabilidade da Viagem	18	7,76	75,62
Pontualidade	19	8,19	63,11
Regularidade	7	3,02	69,75
Segurança	62	26,72	75,11
Modicidade Tarifária	5	2,16	57,62
Atualidade dos Veículos	10	4,31	54,32
TOTAL	232	100	
IGS	65,73		

Nº de entrevistas realizadas: 82

VIACAO ANAPOLINA LTDA.



VIACAO ANAPOLINA LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	82

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

Viação Aragarina Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	40
Feminino	60
Nº de entrevistas realizadas:	319

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	25
De 26 a 35 anos	16
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	10
Média de Idade	41,12
Nº de entrevistas realizadas:	319

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	19
Fundamental (1º grau)	13
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	21
Superior Incompleto	12
Superior Completo	20
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	319

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	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	10
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	2
Sem renda	4
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	319

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	22
Estudo	5
Saúde	12
Visita a amigos/parentes	37
Lazer/turismo	9
Compras	4
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	319

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	22
Diária	2
Semanal	8
Quinzenal	8
Mensal	30
Trimestral	7
Semestral	5
Anual	15
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	319

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

Sim	13
Não	87
Nº de entrevistas realizadas:	319

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	72
Gratuidade para portadores de deficiência	7
Descontos para idosos	12
Outros descontos ou gratuidades	9
Nº de entrevistas realizadas:	43

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

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

TOTAL BRASIL: VIACAO ARAGUARINA 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.

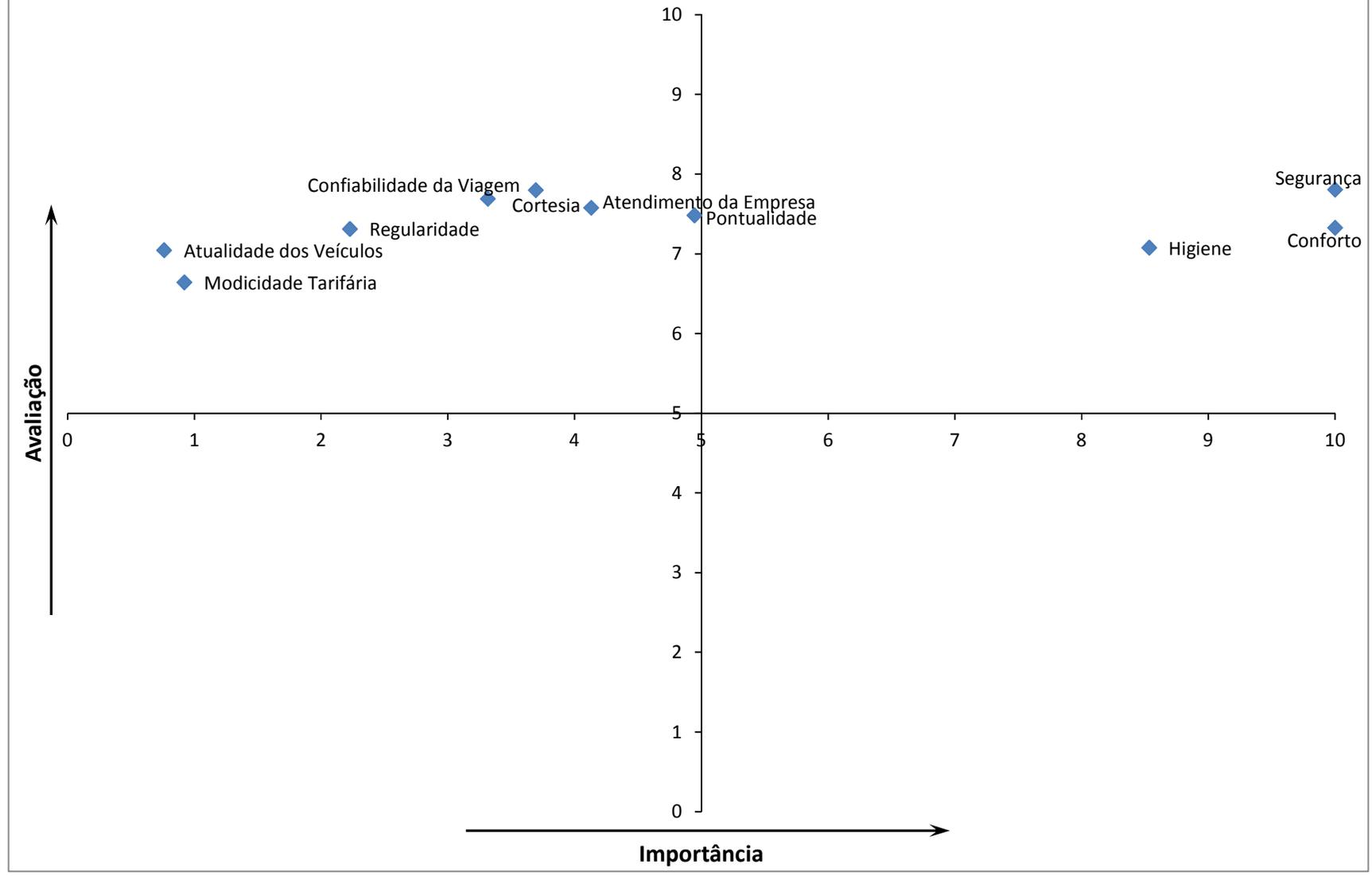
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,78	75,78
	Facilidade para a troca de bilhetes	73,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,86	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	73,27	73,27
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,99	77,99
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	69,92	70,76
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,29	76,90
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,84	74,84
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,11	73,11
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,67	78,06
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,44	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,4	66,4
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,44	70,44
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,53	67,35
	Tempo das paradas	71,67	
	Segurança	71,11	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,63	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,85	
	Preço dos produtos e serviços	61,24	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70,9	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	75,47	69,44
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,81	
	Serviço de informação e sinalização	71,52	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,65	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,86	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,33	

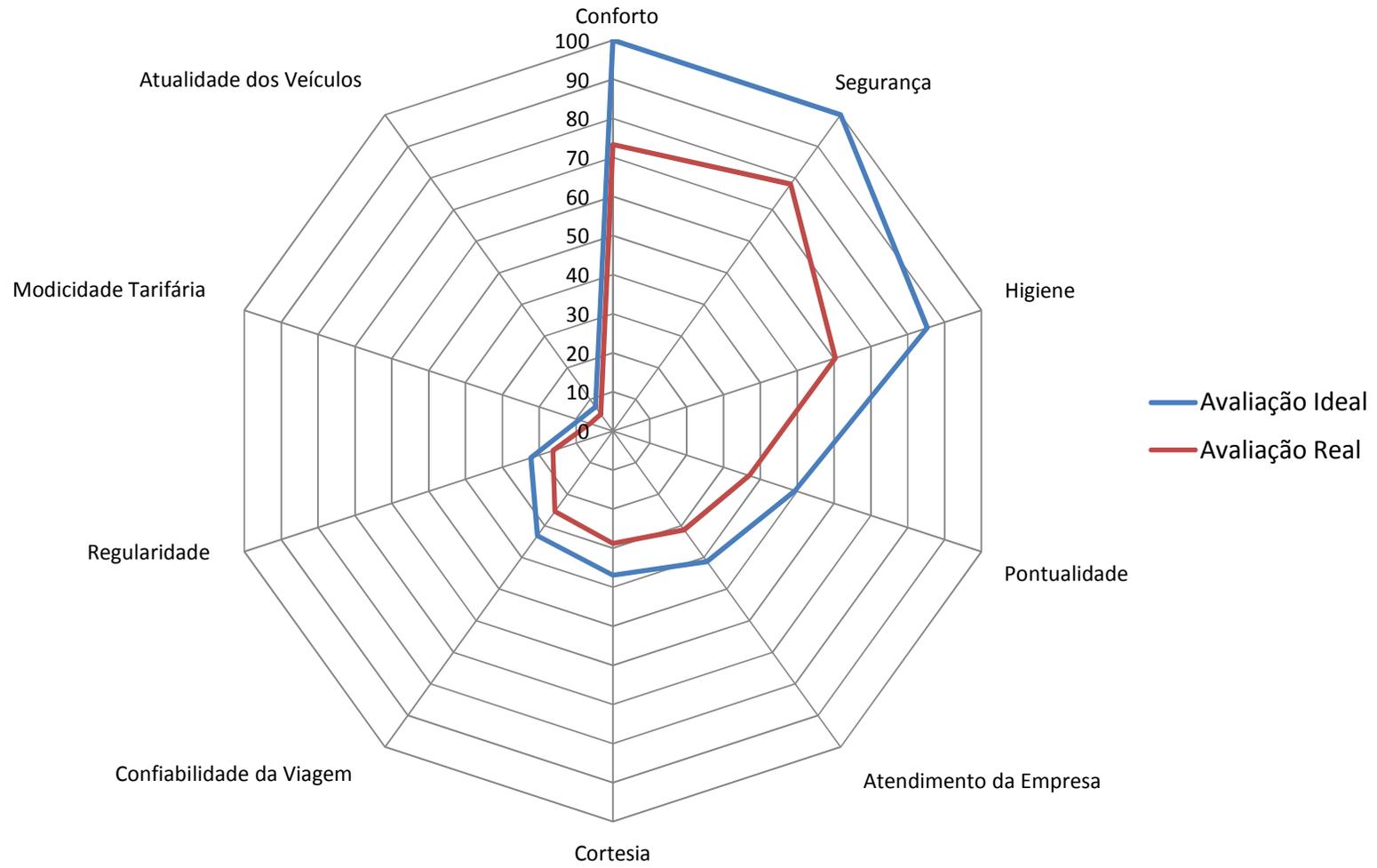
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	76	8,51	75,78
Conforto	184	20,6	73,27
Cortesia	68	7,61	77,99
Higiene	157	17,58	70,76
Confiabilidade da Viagem	61	6,83	76,90
Pontualidade	91	10,19	74,84
Regularidade	41	4,59	73,11
Segurança	184	20,6	78,06
Modicidade Tarifária	17	1,9	66,40
Atualidade dos Veículos	14	1,57	70,44
TOTAL	893	100	
IGS	74,61		

Nº de entrevistas realizadas: 319

VIACAO ARAGUARINA LTDA



VIACAO ARAGUARINA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	319

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	11
Boa	32
Regular	26
Ruim	16
Péssima	5
NR	11
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	19

Viação Estrela Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	54
Feminino	46
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	16
De 26 a 35 anos	31
De 36 a 45 anos	15
De 46 a 55 anos	23
De 56 a 65 anos	15
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	40
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	15
Fundamental (1º grau)	0
Médio incompleto (2º grau)	0
Médio (2º grau)	62
Superior Incompleto	0
Superior Completo	23
Não sabe/Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	31
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	8
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	23
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	62
Lazer/turismo	15
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	46
Diária	7
Semanal	8
Quinzenal	0
Mensal	23
Trimestral	0
Semestral	8
Anual	8
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

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

Sim	8
Não	92
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

TOTAL BRASIL: VIACAO ESTRELA 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.

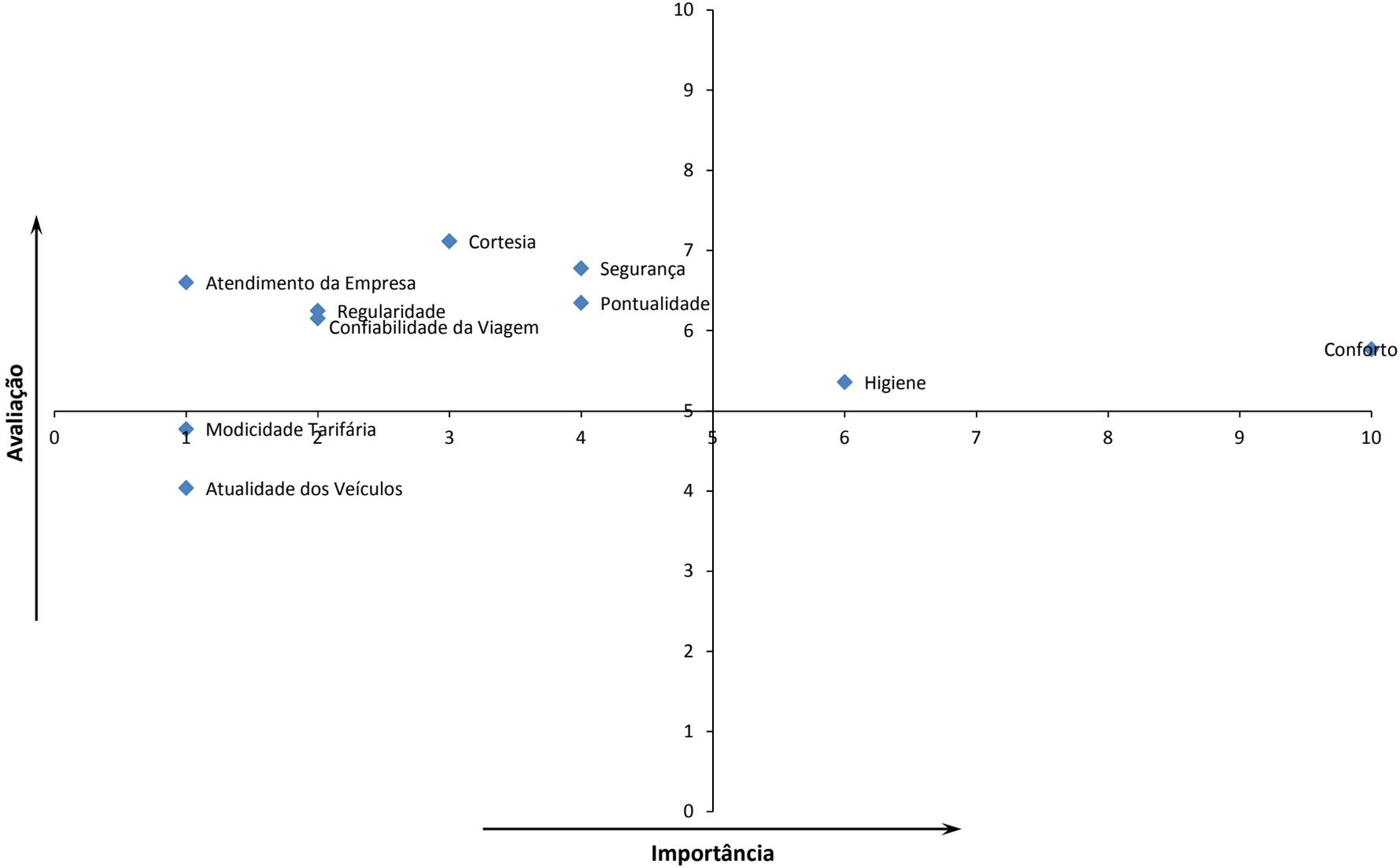
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,08	66,03
	Facilidade para a troca de bilhetes	60,42	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64,58	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	57,69	57,69
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,15	71,15
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	43,75	53,61
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	63,46	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	57,69	61,54
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	65,38	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	63,46	63,46
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	62,5	62,5
Segurança	Segurança com relação a assaltos	62,5	67,79
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,08	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	47,73	47,73
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	40,38	40,38
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,69	53,69
	Tempo das paradas	67,31	
	Segurança	55,77	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	56,82	
	Qualidade dos produtos e serviços	56,25	
	Preço dos produtos e serviços	45,45	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	54,17	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	59,62	50,94
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	50	
	Serviço de informação e sinalização	56,25	
	Qualidade dos produtos e serviços	50	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	37,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	52,27	

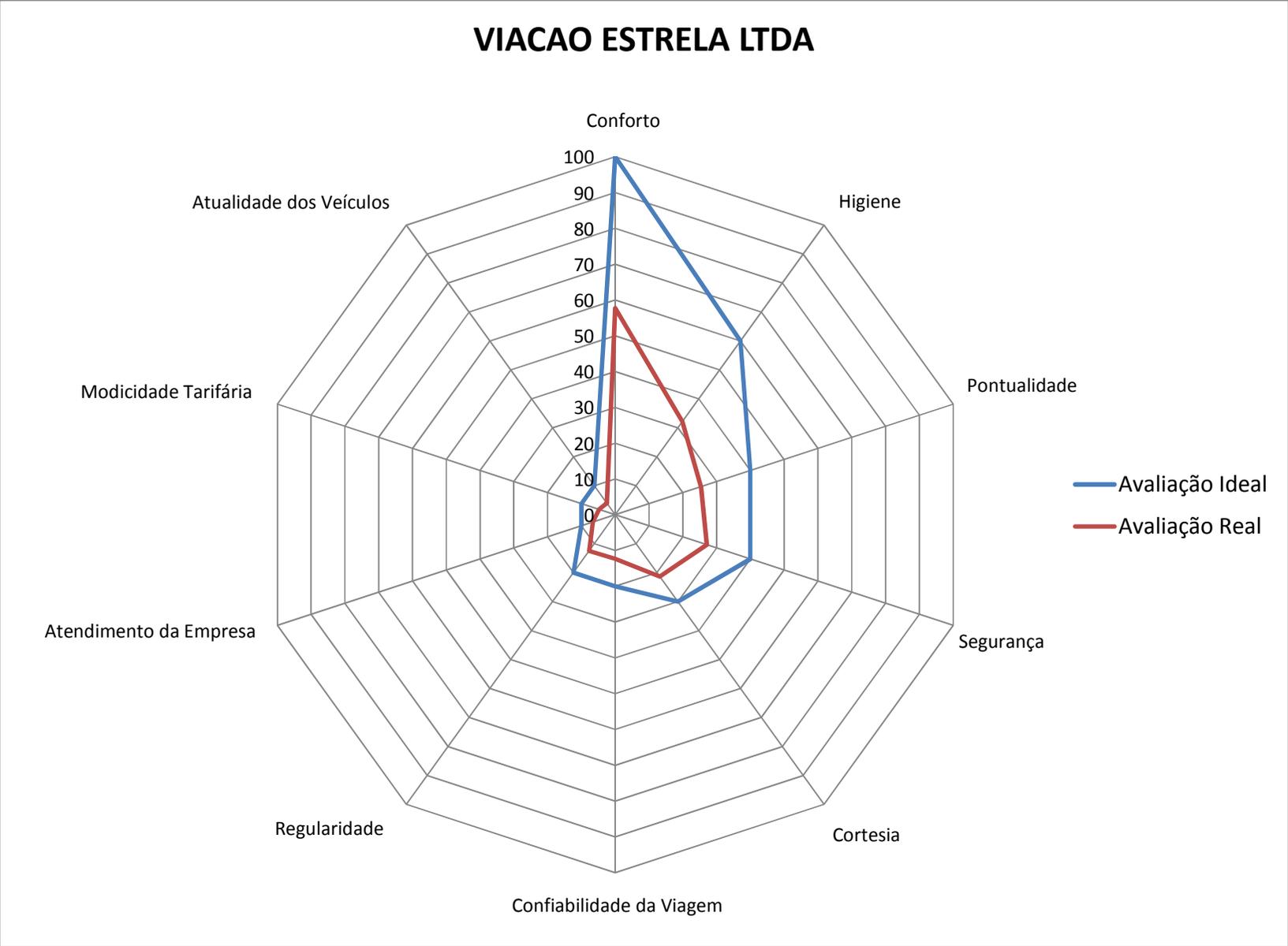
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	2,94	66,03
Conforto	10	29,41	57,69
Cortesia	3	8,82	71,15
Higiene	6	17,65	53,61
Confiabilidade da Viagem	2	5,88	61,54
Pontualidade	4	11,76	63,46
Regularidade	2	5,88	62,50
Segurança	4	11,76	67,79
Modicidade Tarifária	1	2,94	47,73
Atualidade dos Veículos	1	2,94	40,38
TOTAL	34	100	
IGS	59,98		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 13

VIACAO ESTRELA LTDA



VIACAO ESTRELA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	13

Viação Goiânia Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	39
Feminino	61
Nº de entrevistas realizadas:	282

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	38,78
Nº de entrevistas realizadas:	282

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	12
Superior Completo	24
Não sabe/Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	282

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	9
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	32
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	6
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	4
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	282

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	21
Estudo	7
Saúde	12
Visita a amigos/parentes	35
Lazer/turismo	9
Compras	8
Outros	7
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	282

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	24
Diária	4
Semanal	4
Quinzenal	6
Mensal	26
Trimestral	5
Semestral	6
Anual	23
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	282

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

Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	282

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	81
Gratuidade para portadores de deficiência	5
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	14
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	21

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

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

TOTAL BRASIL: VIACAO GOIANIA 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.

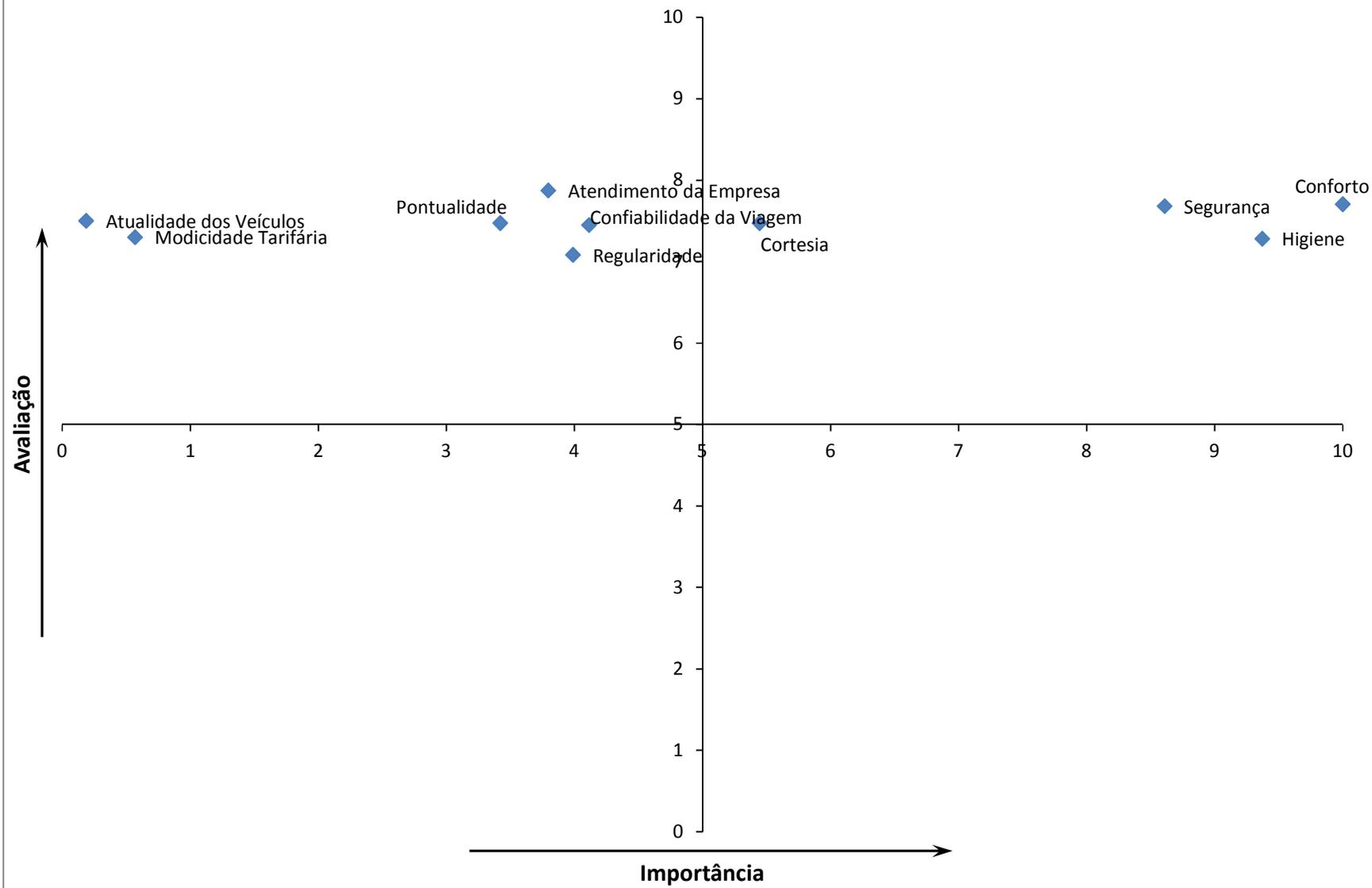
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	84,75	78,72
	Facilidade para a troca de bilhetes	77,78	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,64	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,04	77,04
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,73	74,73
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	72,44	72,82
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73,19	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,53	74,47
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	71,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,73	74,73
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,82	70,82
Segurança	Segurança com relação a assaltos	78,75	76,79
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,82	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,99	72,99
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75	75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	78,2	74,94
	Tempo das paradas	75,71	
	Segurança	75,51	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	76,22	
	Qualidade dos produtos e serviços	76,31	
	Preço dos produtos e serviços	72,27	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,39	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	77,6	72,78
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,19	
	Serviço de informação e sinalização	73,97	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,1	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	69,31	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	73,52	

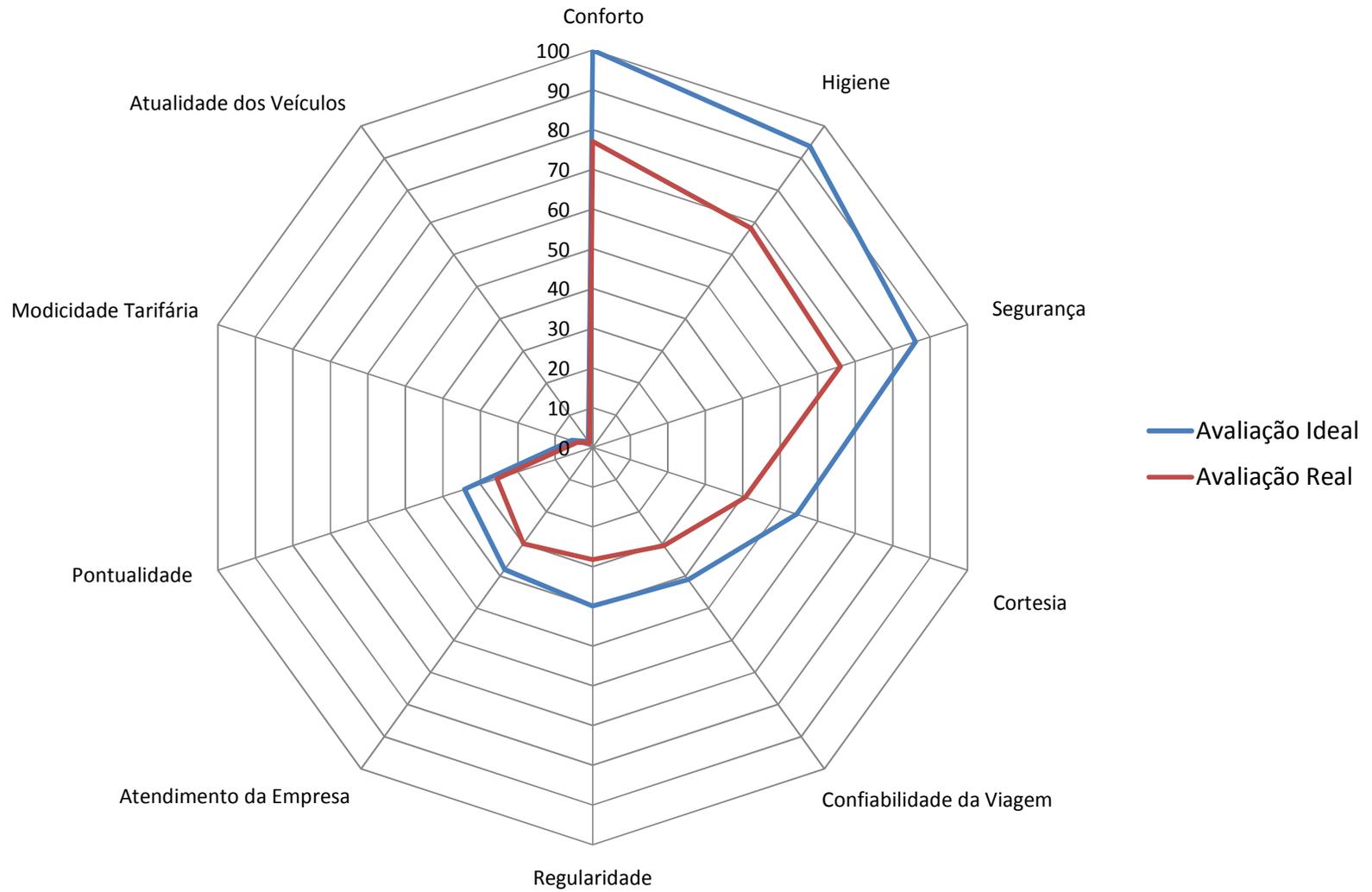
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	60	7,67	78,72
Conforto	158	20,2	77,04
Cortesia	86	11	74,73
Higiene	148	18,93	72,82
Confiabilidade da Viagem	65	8,31	74,47
Pontualidade	54	6,91	74,73
Regularidade	63	8,06	70,82
Segurança	136	17,39	76,79
Modicidade Tarifária	9	1,15	72,99
Atualidade dos Veículos	3	0,38	75,00
TOTAL	782	100	
IGS	75,14		

Nº de entrevistas realizadas: 282

VIACAO GOIANIA LTDA



VIACAO GOIANIA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	282

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	20
Boa	30
Regular	20
Ruim	10
Péssima	10
NR	10
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

Empresa Viação Bonfim S_A

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	44
Feminino	56
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	18
De 26 a 35 anos	18
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	18
Mais de 65 anos	15
Média de Idade	45,3
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	16
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	13
Superior Incompleto	15
Superior Completo	15
Não sabe/Não respondeu	10
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	18
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	10
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	18
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	6
Não sabe/ Não respondeu	22
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	13
Estudo	2
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	16
Lazer/turismo	22
Compras	2
Outros	35
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	42
Diária	2
Semanal	2
Quinzenal	6
Mensal	7
Trimestral	12
Semestral	11
Anual	10
Não sabe/ Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	250

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

Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	250

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	45
Gratuidade para portadores de deficiência	25
Descontos para idosos	20
Outros descontos ou gratuidades	10
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	20

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

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	5

TOTAL BRASIL: EMPRESA VIACAO BONFIM S_A.

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

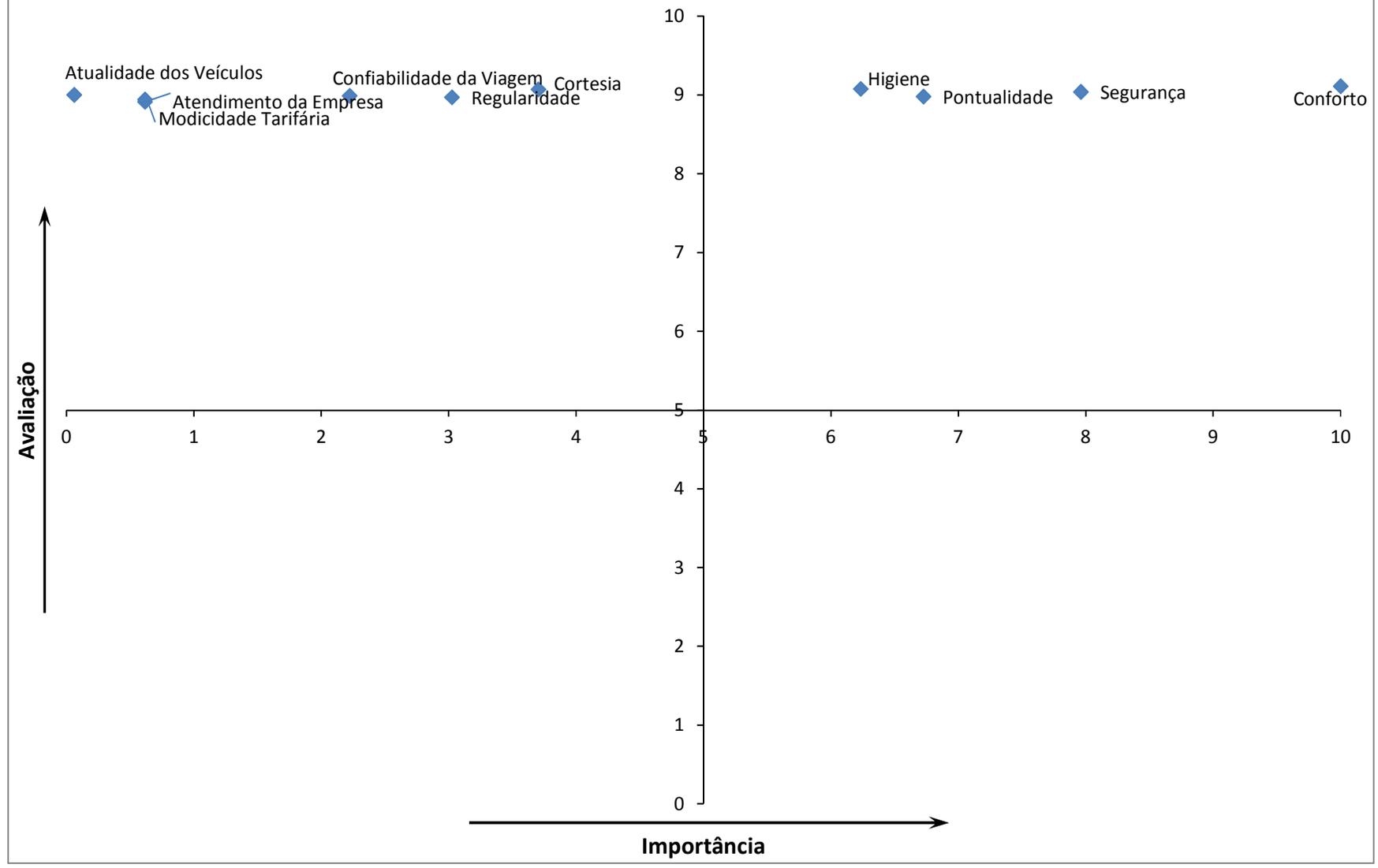
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	92,6	89,13
	Facilidade para a troca de bilhetes	86,28	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	88,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	91,1	91,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	90,7	90,7
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	91	90,75
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	90,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	89,66	89,88
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	90,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	89,8	89,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	89,7	89,7
Segurança	Segurança com relação a assaltos	92,8	90,38
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	87,95	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	89,4	89,4
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	90	90
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	90,9	89,80
	Tempo das paradas	91	
	Segurança	90,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	90	
	Qualidade dos produtos e serviços	89,9	
	Preço dos produtos e serviços	89,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	89,5	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	89,4	88,53
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	87,5	
	Serviço de informação e sinalização	89,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	88,6	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	86,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	89,7	

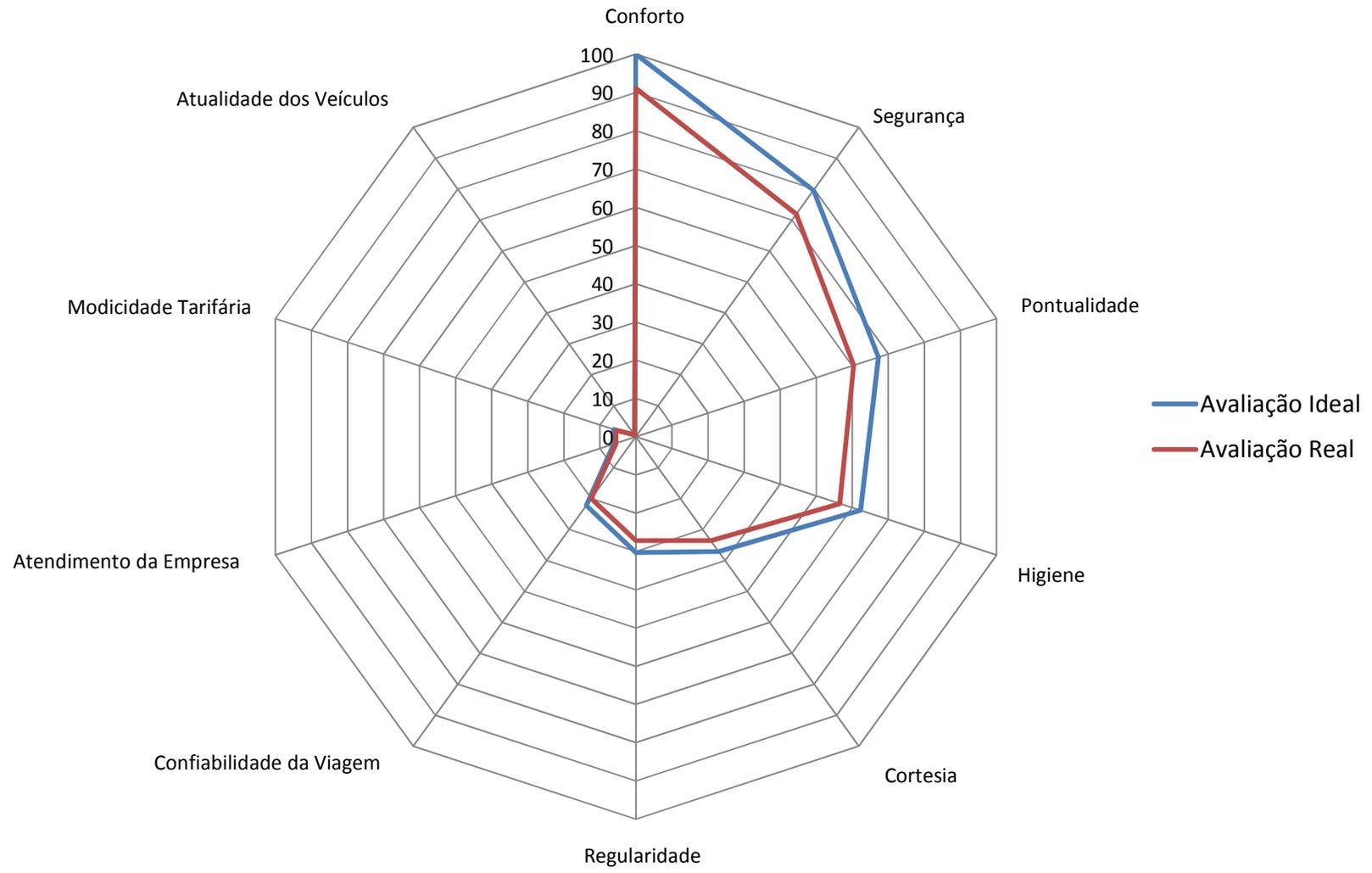
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	10	1,5	89,13
Conforto	162	24,29	91,10
Cortesia	60	9	90,70
Higiene	101	15,14	90,75
Confiabilidade da Viagem	36	5,4	89,88
Pontualidade	109	16,34	89,80
Regularidade	49	7,35	89,70
Segurança	129	19,34	90,38
Modicidade Tarifária	10	1,5	89,40
Atualidade dos Veículos	1	0,15	90,00
TOTAL	667	100	
IGS	90,43		

Nº de entrevistas realizadas: 250

EMPRESA VIACAO BONFIM S_A



EMPRESA VIACAO BONFIM 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	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	250

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	33
Boa	67
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Viação Nordeste Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	46
Feminino	54
Nº de entrevistas realizadas:	451

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	11
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	41,41
Nº de entrevistas realizadas:	451

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	13
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	15
Superior Completo	22
Não sabe/Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	451

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	4
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	21
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	22
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	13
Nº de entrevistas realizadas:	451

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	23
Estudo	1
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	32
Lazer/turismo	21
Compras	1
Outros	19
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	451

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	20
Diária	0
Semanal	3
Quinzenal	2
Mensal	14
Trimestral	11
Semestral	13
Anual	31
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	451

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	451

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	95
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	5
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

TOTAL BRASIL: VIACAO NORDESTE LTDA.

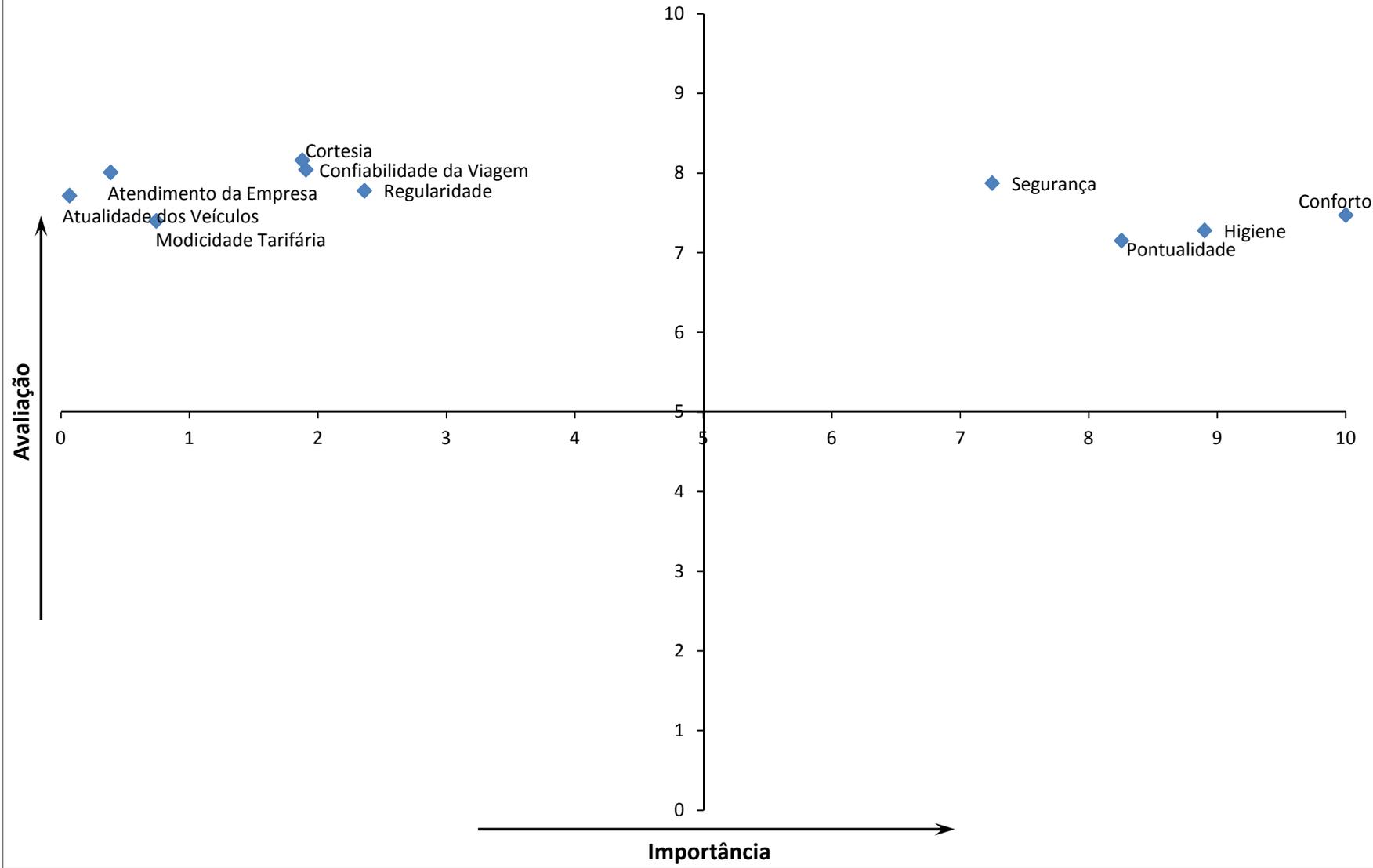
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,93	80,09
	Facilidade para a troca de bilhetes	79,14	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,21	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,72	74,72
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	81,61	81,61
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,98	72,80
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74,61	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	80	80,44
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	80,88	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	71,51	71,51
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	77,77	77,77
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,56	78,73
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	79,89	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74	74
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	77,16	77,16
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,61	74,76
	Tempo das paradas	74,11	
	Segurança	76,39	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	70,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,88	
	Preço dos produtos e serviços	69,35	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	78,27	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	78,51	76,91
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,75	
	Serviço de informação e sinalização	79,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,55	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,84	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,21	

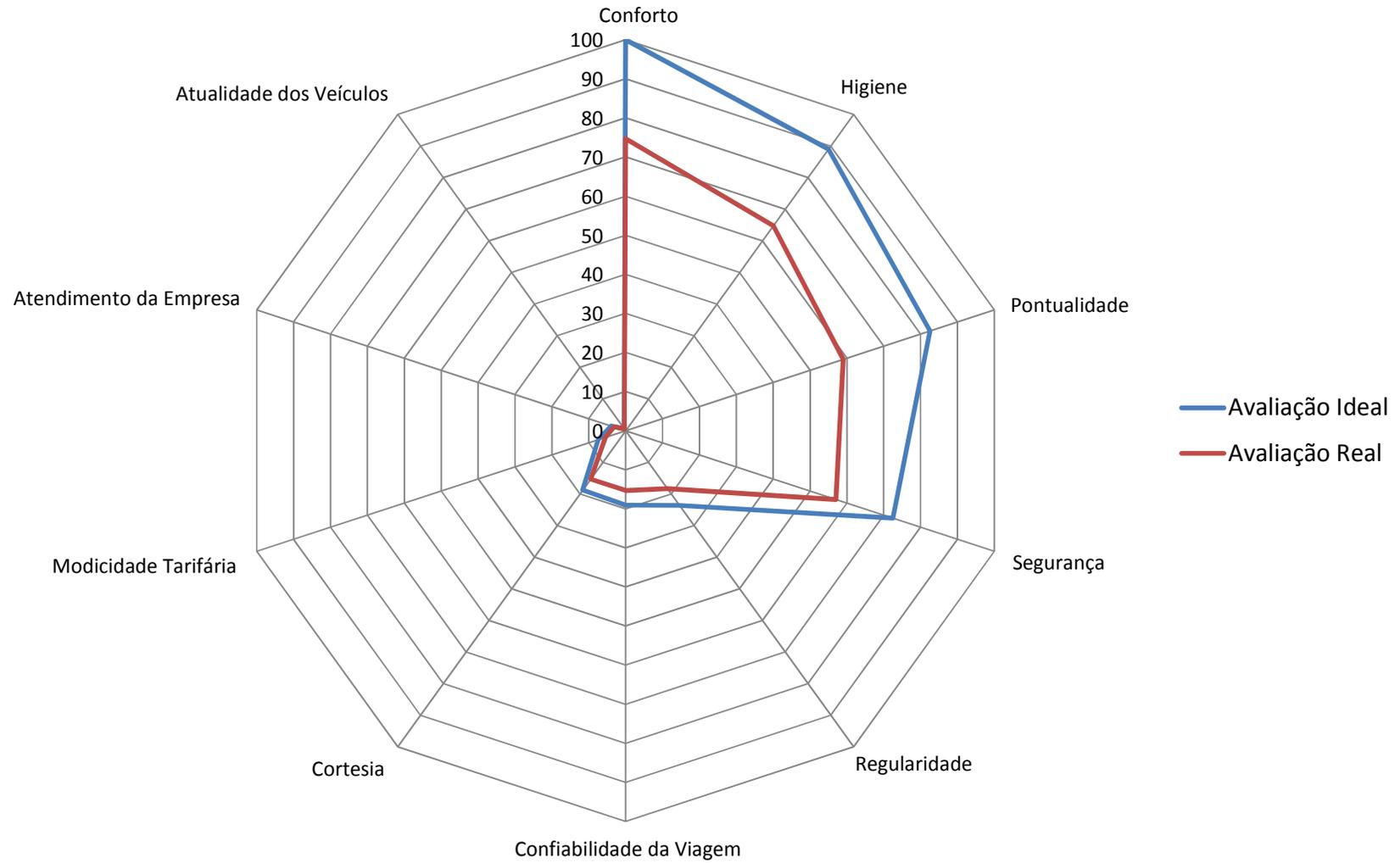
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	12	0,93	80,09
Conforto	309	23,95	74,72
Cortesia	58	4,5	81,61
Higiene	275	21,32	72,80
Confiabilidade da Viagem	59	4,57	80,44
Pontualidade	255	19,77	71,51
Regularidade	73	5,66	77,77
Segurança	224	17,36	78,73
Modicidade Tarifária	23	1,78	74,00
Atualidade dos Veículos	2	0,16	77,16
TOTAL	1290	100	
IGS		75,16	

Nº de entrevistas realizadas: 451

VIACAO NORDESTE LTDA.



VIACAO NORDESTE LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	451

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	33
Boa	33
Regular	33
Ruim	0
Péssima	0
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

PARAÍBA: VIACAO NORDESTE LTDA.

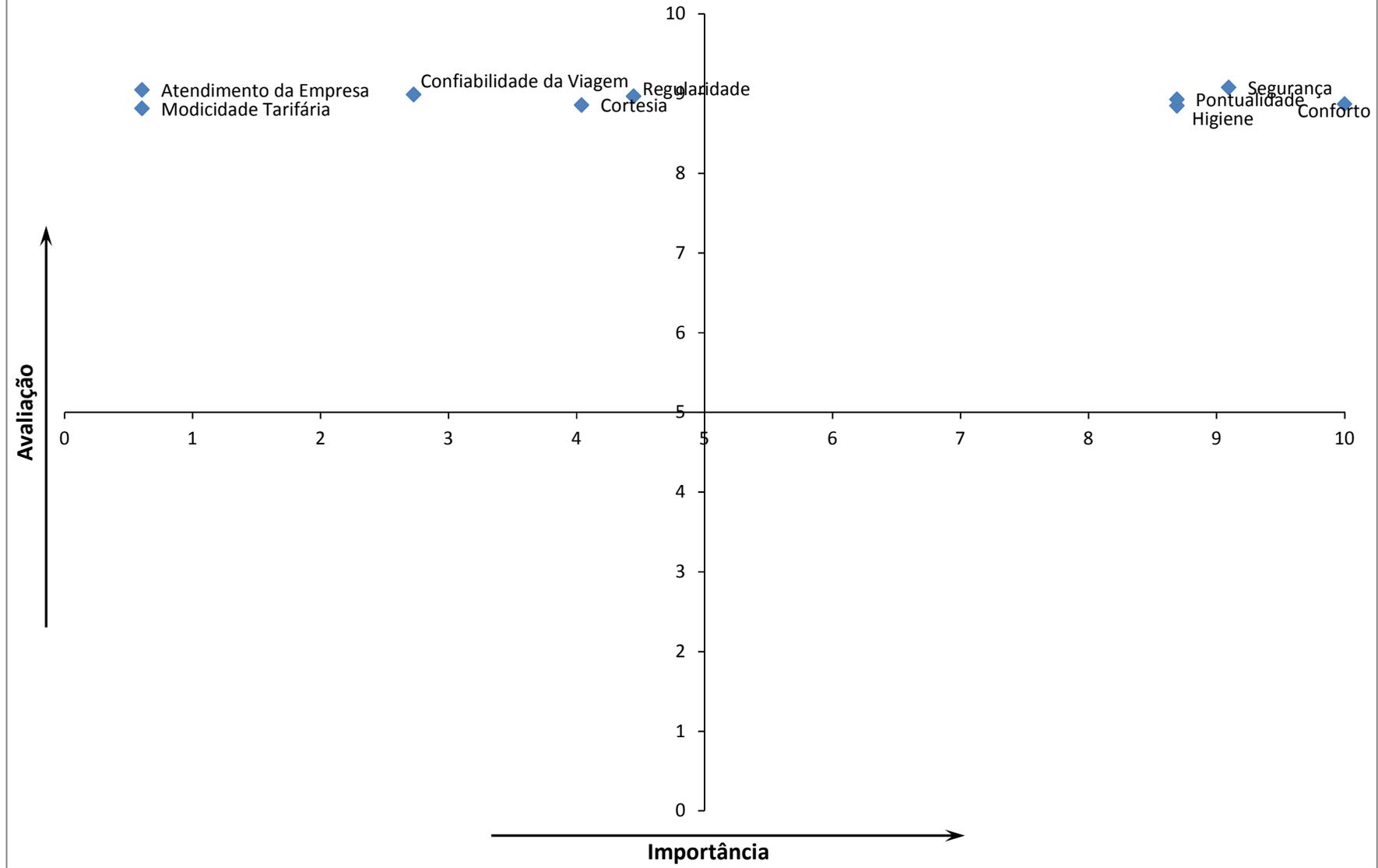
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	92,74	90,45
	Facilidade para a troca de bilhetes	89,79	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	88,83	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	88,69	88,69
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	88,55	88,55
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	87,85	88,48
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	89,11	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	90,22	89,88
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	89,53	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	89,25	89,25
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	89,66	89,66
Segurança	Segurança com relação a assaltos	91,76	90,76
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	89,75	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	88,13	88,13
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	90,64	90,64
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	89,11	88,07
	Tempo das paradas	89,39	
	Segurança	88,97	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	87,01	
	Qualidade dos produtos e serviços	88,55	
	Preço dos produtos e serviços	86,87	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	88,97	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	88,55	88,43
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	87,99	
	Serviço de informação e sinalização	89,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	89,25	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	86,31	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	88,69	

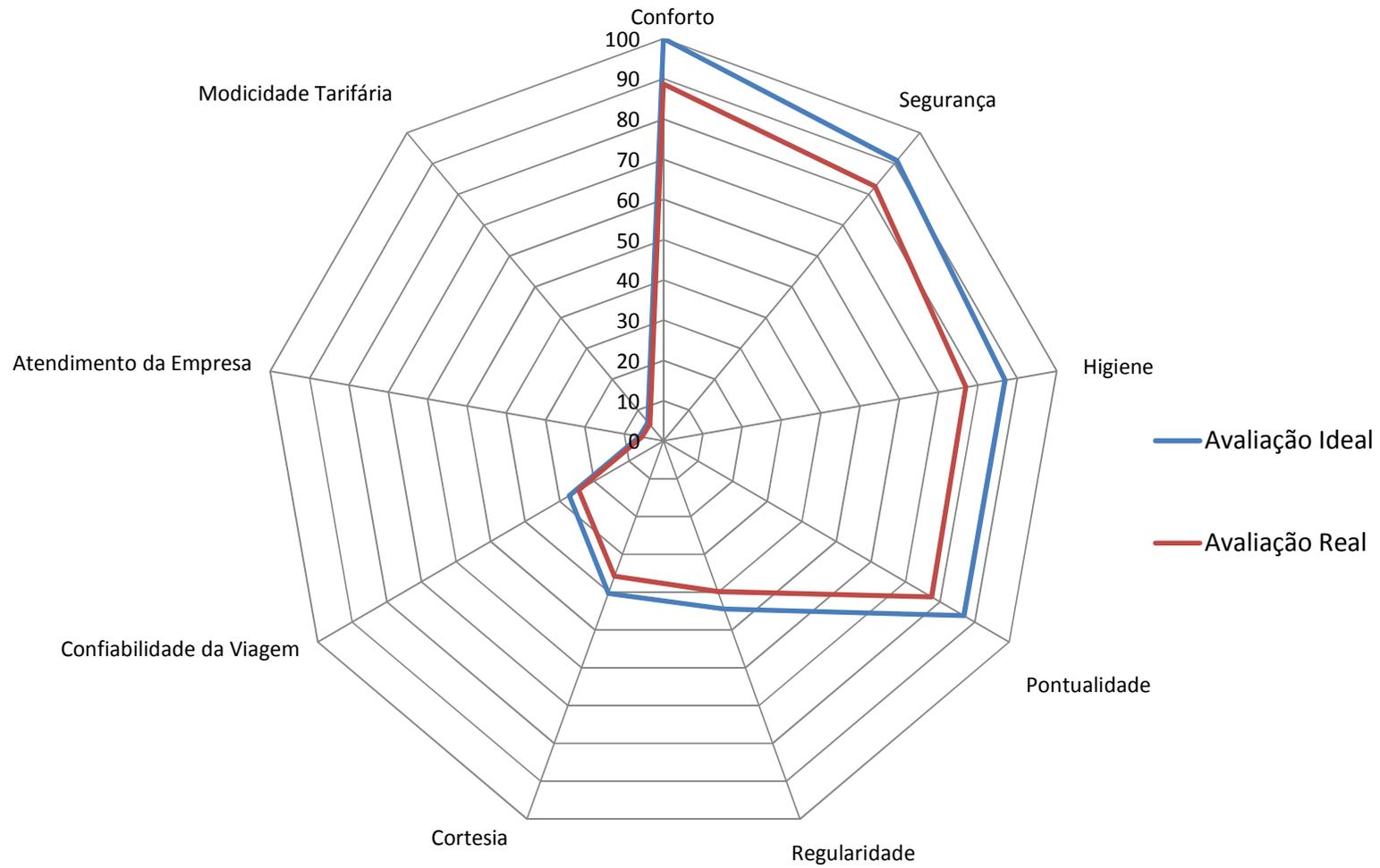
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	1,24	90,45
Conforto	99	20,45	88,69
Cortesia	40	8,26	88,55
Higiene	86	17,77	88,48
Confiabilidade da Viagem	27	5,58	89,88
Pontualidade	86	17,77	89,25
Regularidade	44	9,09	89,66
Segurança	90	18,6	90,76
Modicidade Tarifária	6	1,24	88,13
TOTAL	484	100	
IGS	89,29		

Nº de entrevistas realizadas: 179

VIACAO NORDESTE LTDA.



VIACAO NORDESTE LTDA.



RIO GRANDE DO NORTE: VIACAO NORDESTE LTDA.

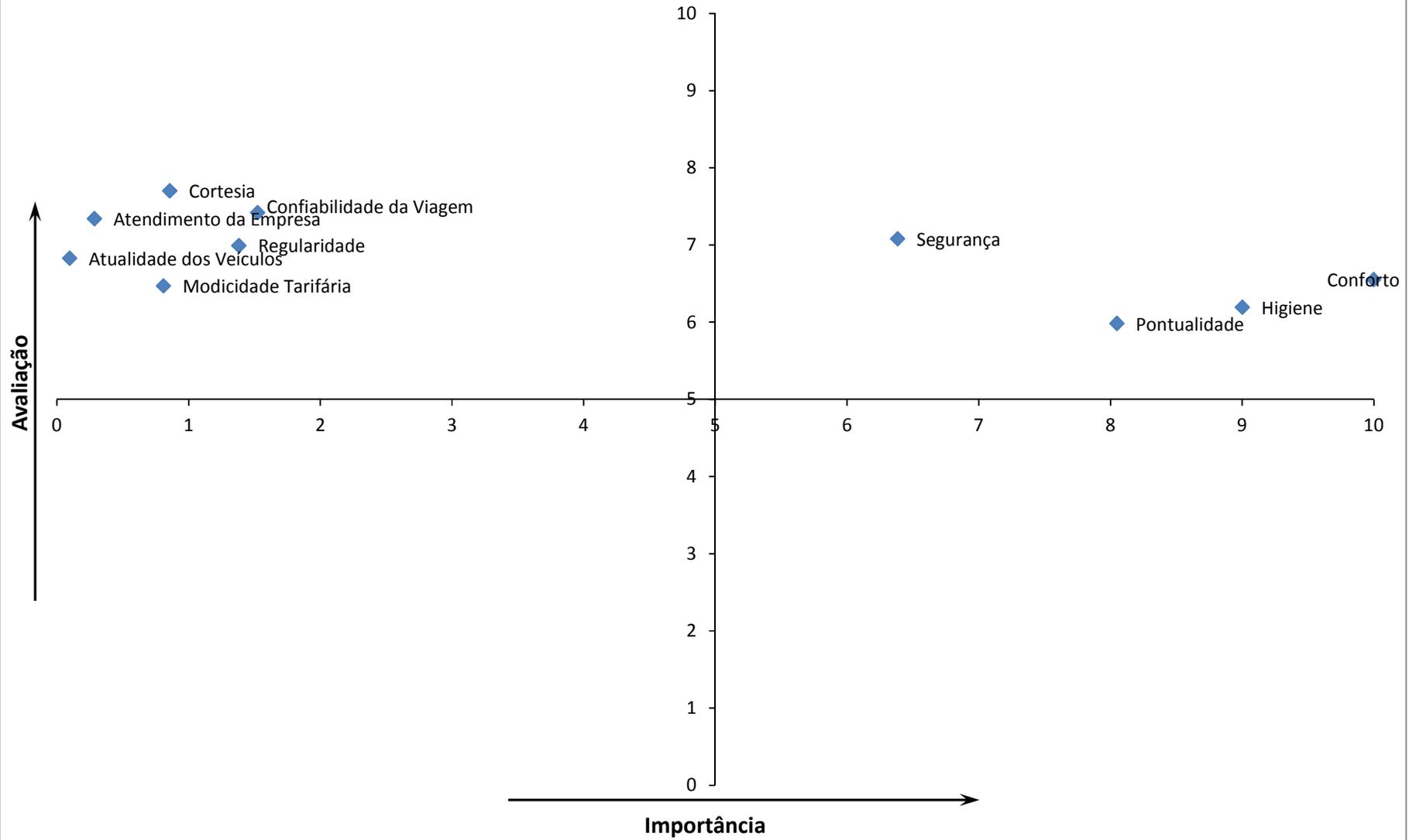
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,82	73,41
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,52	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,89	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,53	65,53
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,03	77,03
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	58,9	61,95
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,25	74,22
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,18	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	59,83	59,83
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	69,94	69,94
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,17	70,81
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	73,44	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	64,71	64,71
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,29	68,29
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	66,73	65,84
	Tempo das paradas	64,06	
	Segurança	68,08	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59,55	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,52	
	Preço dos produtos e serviços	57,81	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,23	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	71,85	69,25
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	63,98	
	Serviço de informação e sinalização	72,89	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,16	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	60,66	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,98	

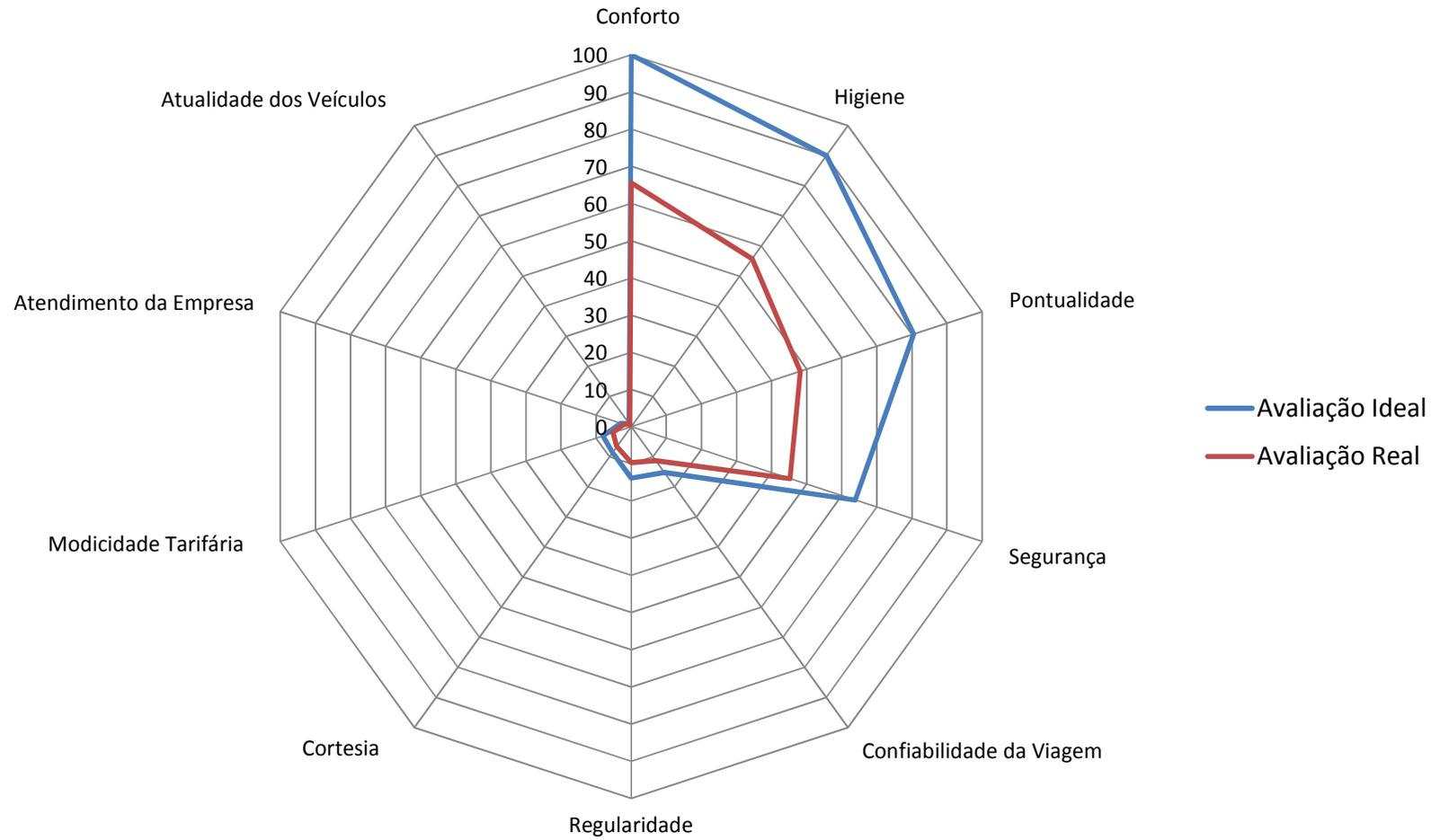
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	0,74	73,41
Conforto	210	26,05	65,53
Cortesia	18	2,23	77,03
Higiene	189	23,45	61,95
Confiabilidade da Viagem	32	3,97	74,22
Pontualidade	169	20,97	59,83
Regularidade	29	3,6	69,94
Segurança	134	16,63	70,81
Modicidade Tarifária	17	2,11	64,71
Atualidade dos Veículos	2	0,25	68,29
TOTAL	806	100	
IGS	65,18		

Nº de entrevistas realizadas: 272

VIACAO NORDESTE LTDA.



VIACAO NORDESTE LTDA.



Auto Viação Jardinense Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	47
Feminino	53
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	36
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	35,23
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	11
Fundamental incompleto (1º grau)	28
Fundamental (1º grau)	39
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	5
Superior Incompleto	2
Superior Completo	0
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	44
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	40
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	6
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	2
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	4
Estudo	4
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	73
Lazer/turismo	13
Compras	5
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	3
Diária	2
Semanal	3
Quinzenal	9
Mensal	24
Trimestral	41
Semestral	17
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	247

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

Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	247

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

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

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

TOTAL BRASIL: AUTO VIACAO JARDINENSE LTDA.

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

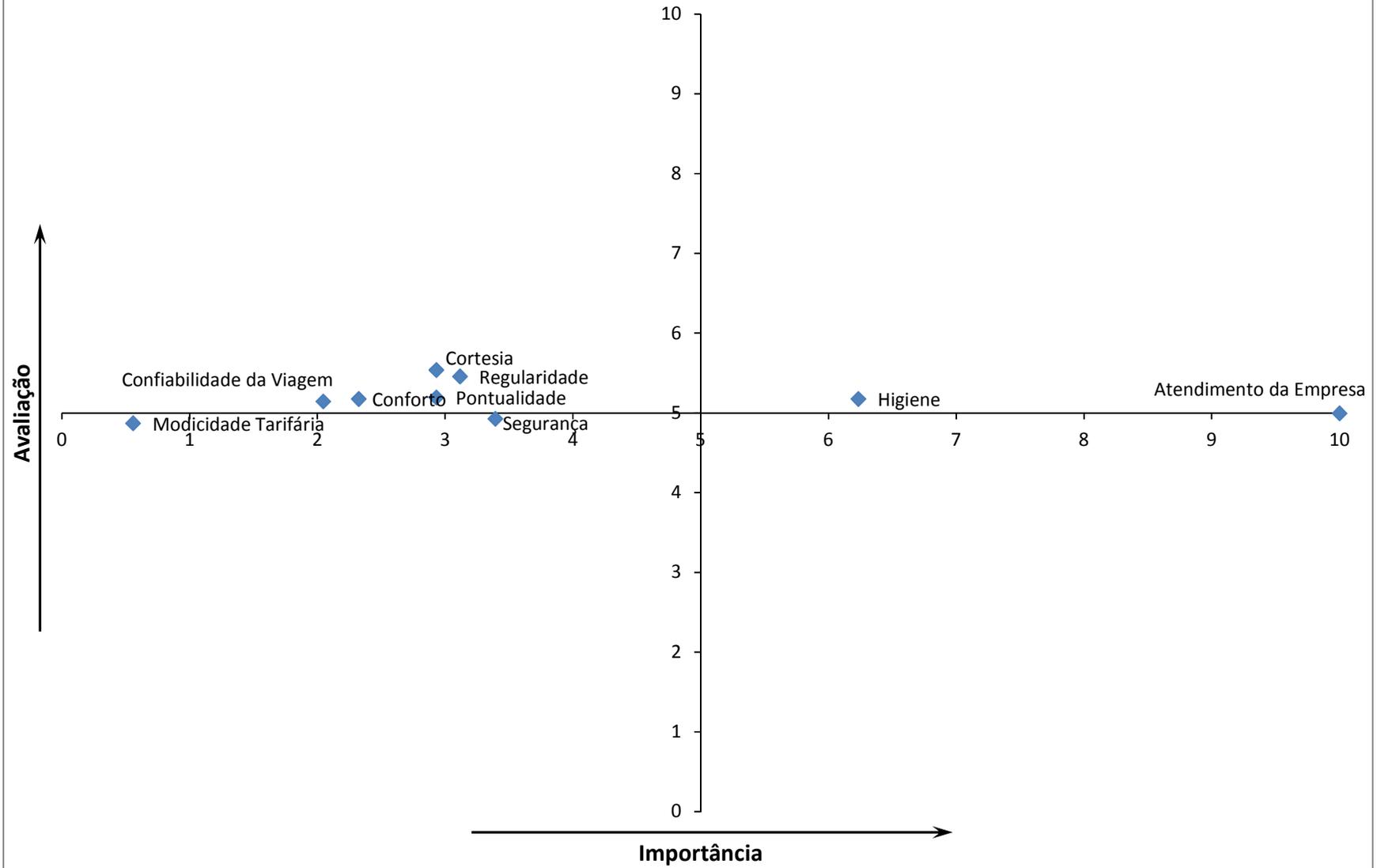
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	51,01	49,93
	Facilidade para a troca de bilhetes	51,52	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	47,27	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	51,72	51,72
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	55,36	55,36
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	52,83	51,72
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	50,61	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	49,09	51,42
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	53,74	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	51,92	51,92
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	54,55	54,55
Segurança	Segurança com relação a assaltos	48,58	49,24
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	49,9	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	48,68	48,68
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	53,04	53,04
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	51,32	48,56
	Tempo das paradas	51,72	
	Segurança	49,09	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	49,19	
	Qualidade dos produtos e serviços	48,28	
	Preço dos produtos e serviços	48,68	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	47,57	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	50,3	50,88
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	52,94	
	Serviço de informação e sinalização	48,89	
	Qualidade dos produtos e serviços	50	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	50,71	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	52,43	

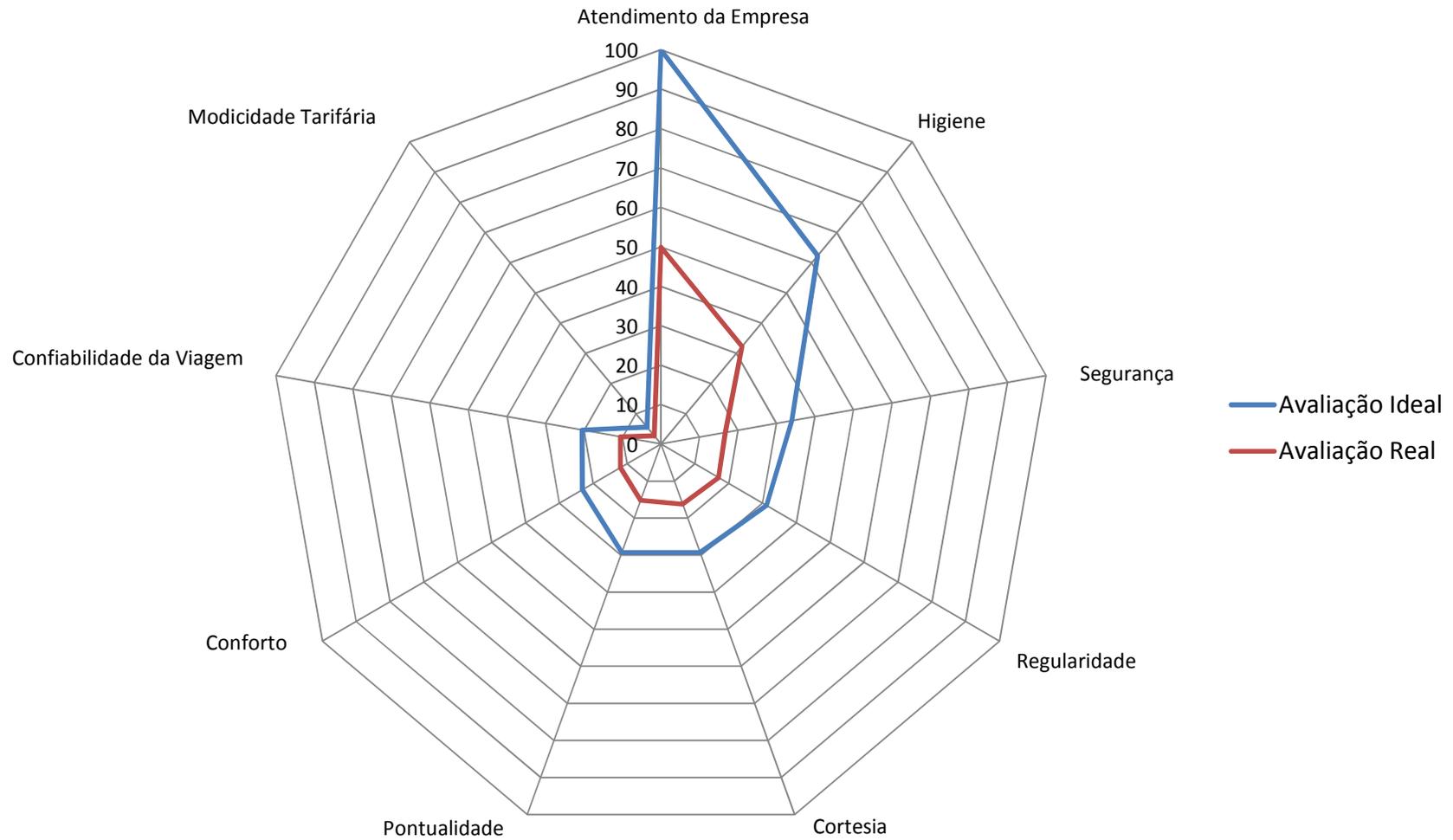
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	215	29,82	49,93
Conforto	50	6,93	51,72
Cortesia	63	8,74	55,36
Higiene	134	18,59	51,72
Confiabilidade da Viagem	44	6,1	51,42
Pontualidade	63	8,74	51,92
Regularidade	67	9,29	54,55
Segurança	73	10,12	49,24
Modicidade Tarifária	12	1,66	48,68
TOTAL	721	100	
IGS		51,47	

Nº de entrevistas realizadas: 247

AUTO VIACAO JARDINENSE LTDA.



AUTO VIACAO JARDINENSE LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	247

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

Expresso Rápido Açailândia Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	50
Feminino	50
Nº de entrevistas realizadas:	225

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	39
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	14
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	6
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	33,4
Nº de entrevistas realizadas:	225

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	9
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	4
Médio (2º grau)	54
Superior Incompleto	11
Superior Completo	9
Não sabe/Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	225

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	15
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	5
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	7
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	63
Nº de entrevistas realizadas:	225

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	12
Estudo	2
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	48
Lazer/turismo	17
Compras	1
Outros	15
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	225

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	20
Diária	1
Semanal	1
Quinzenal	1
Mensal	7
Trimestral	11
Semestral	18
Anual	34
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	225

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	225

TOTAL BRASIL: EXPRESSO RAPIDO ACAILANDIA LTDA.

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

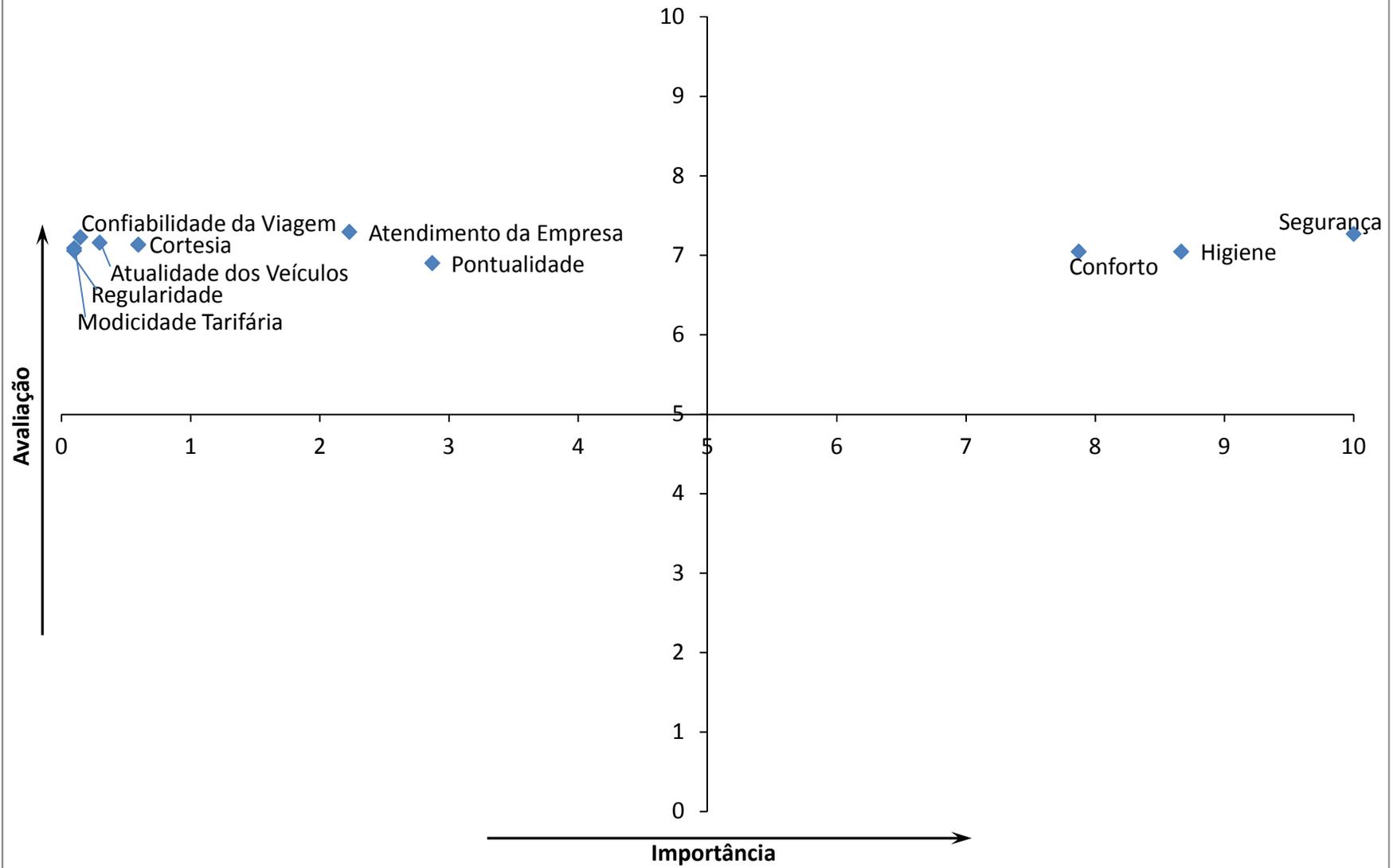
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,33	72,92
	Facilidade para a troca de bilhetes	72,87	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,56	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,44	70,44
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	71,33	71,33
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	70,44	70,44
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,44	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	72,33	72,28
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,22	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	69	69
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	70,89	70,89
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,78	72,67
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	72,56	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	70,56	70,56
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	71,56	71,56
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	64,67	64,69
	Tempo das paradas	64,78	
	Segurança	64,78	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,56	
	Preço dos produtos e serviços	64,67	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,78	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	53,22	53,69
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	53,67	
	Serviço de informação e sinalização	53,89	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,89	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,78	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	53,67	

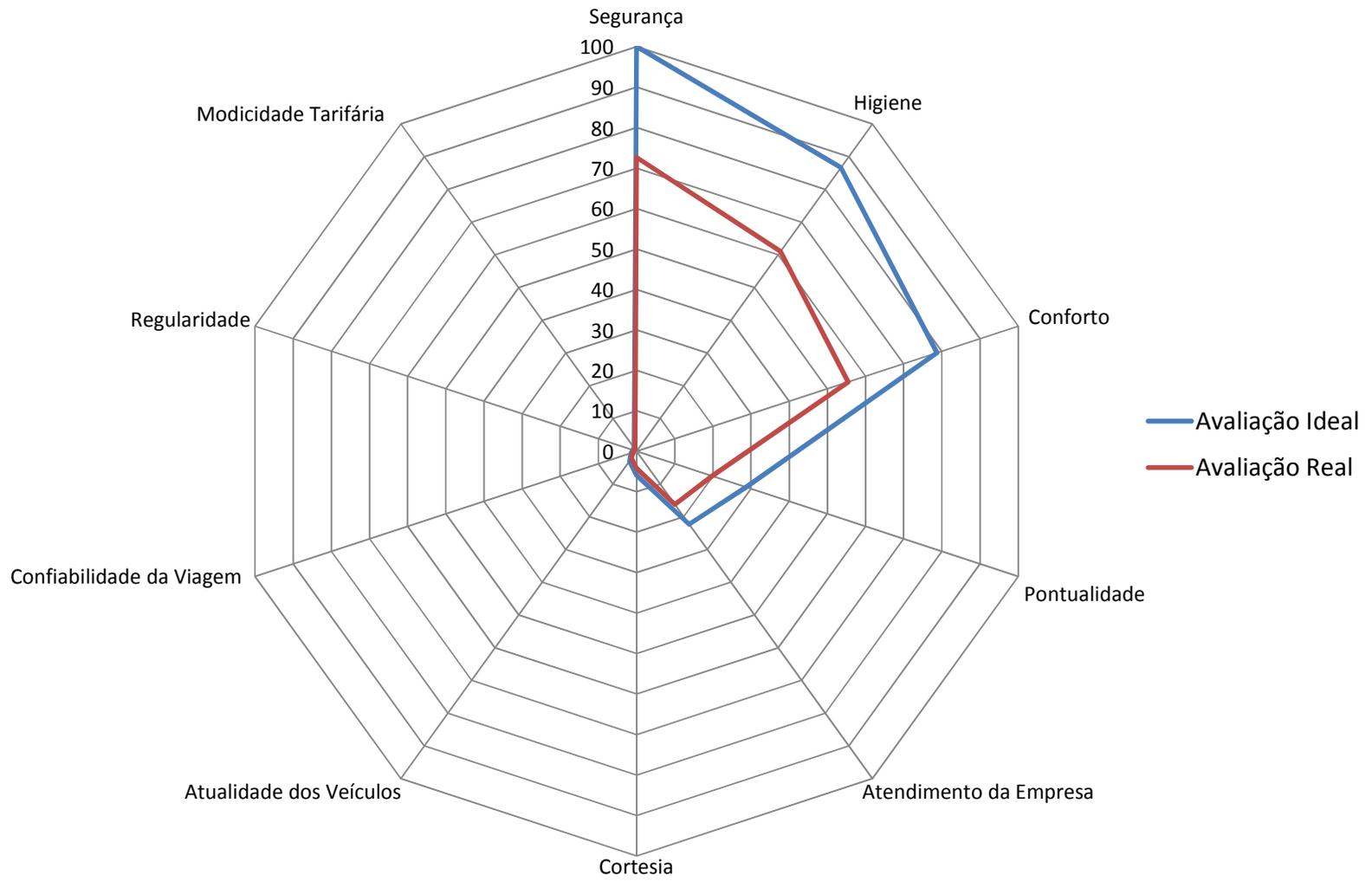
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	45	6,78	72,92
Conforto	159	23,95	70,44
Cortesia	12	1,81	71,33
Higiene	175	26,36	70,44
Confiabilidade da Viagem	3	0,45	72,28
Pontualidade	58	8,73	69,00
Regularidade	2	0,3	70,89
Segurança	202	30,42	72,67
Modicidade Tarifária	2	0,3	70,56
Atualidade dos Veículos	6	0,9	71,56
TOTAL	664	100	
IGS	71,20		

Nº de entrevistas realizadas: 225

EXPRESSO RAPIDO ACAILANDIA LTDA



EXPRESSO RAPIDO ACAILANDIA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	225

Expresso Satélite Norte Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	60
Feminino	40
Nº de entrevistas realizadas:	144

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	42
De 26 a 35 anos	36
De 36 a 45 anos	12
De 46 a 55 anos	8
De 56 a 65 anos	1
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	30,17
Nº de entrevistas realizadas:	144

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	10
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	19
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	15
Superior Completo	6
Não sabe/Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	144

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	26
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	14
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	4
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	9
Não sabe/ Não respondeu	33
Nº de entrevistas realizadas:	144

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	12
Estudo	1
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	45
Lazer/turismo	26
Compras	0
Outros	15
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	144

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	25
Diária	1
Semanal	4
Quinzenal	1
Mensal	6
Trimestral	7
Semestral	10
Anual	40
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	144

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	144

TOTAL BRASIL: EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.

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

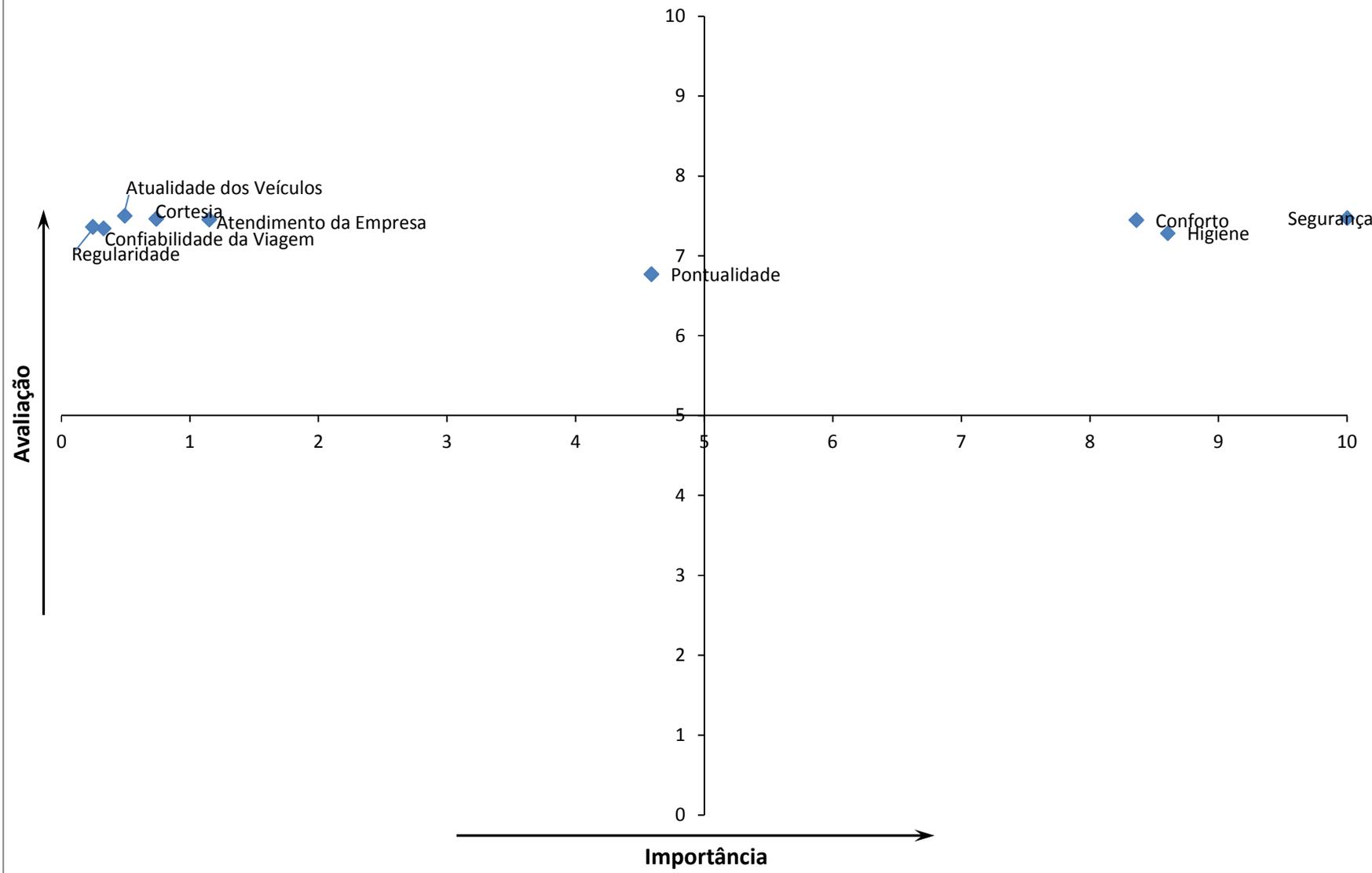
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	74,48	74,53
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,64	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,48	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	74,48	74,48
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,65	74,65
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	73,09	72,83
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	72,57	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	73,96	73,44
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	72,92	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	67,71	67,71
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,61	73,61
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,83	74,74
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	74,65	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	73,96	73,96
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75	75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,13	74,20
	Tempo das paradas	73,96	
	Segurança	74,31	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,96	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,13	
	Preço dos produtos e serviços	74,31	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	74,31	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	66,84	66,38
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,15	
	Serviço de informação e sinalização	66,32	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,32	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	66,32	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	66,32	

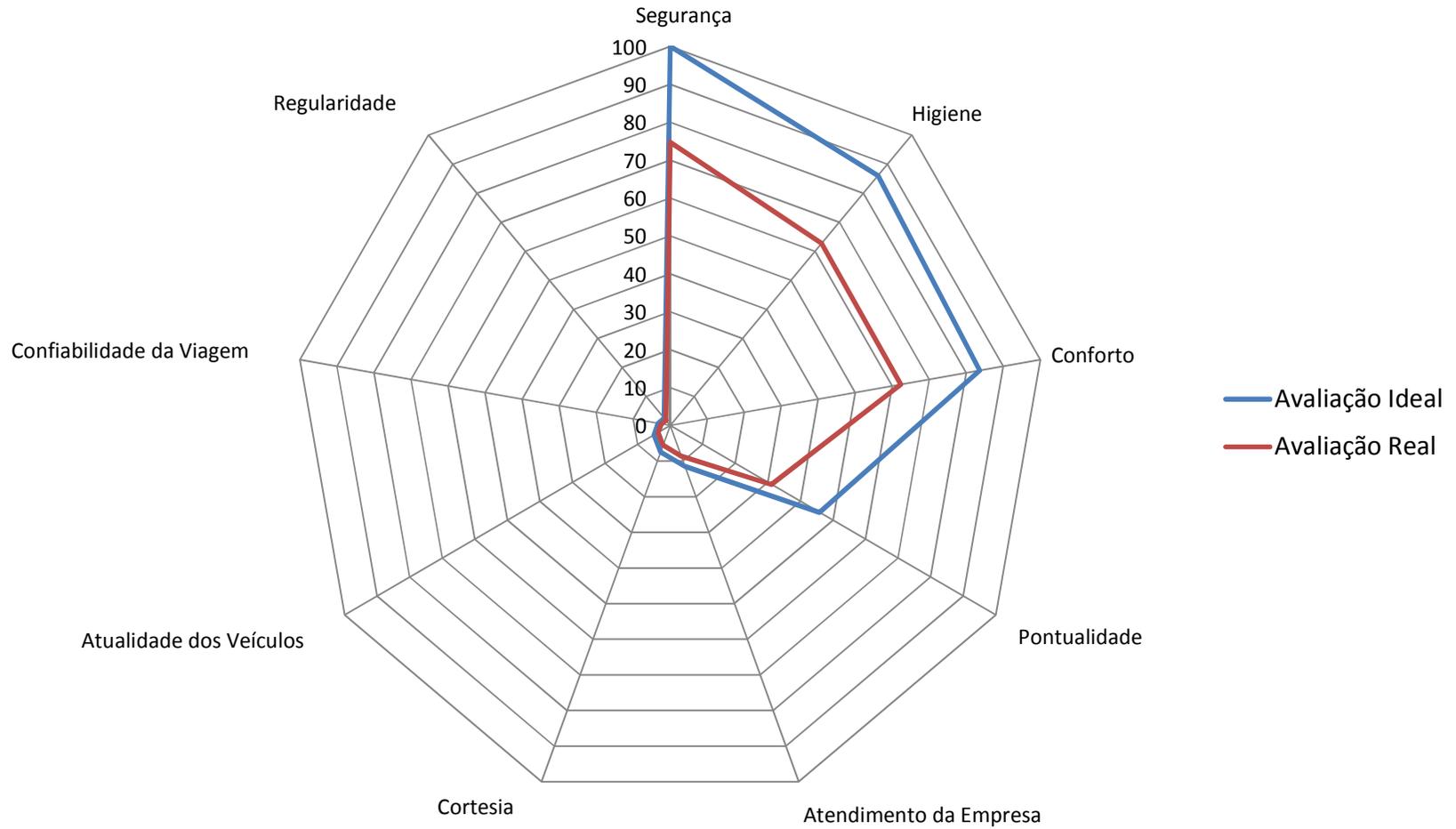
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	14	3,33	74,53
Conforto	102	24,23	74,48
Cortesia	9	2,14	74,65
Higiene	105	24,94	72,83
Confiabilidade da Viagem	4	0,95	73,44
Pontualidade	56	13,3	67,71
Regularidade	3	0,71	73,61
Segurança	122	28,98	74,74
Atualidade dos Veículos	6	1,43	75,00
TOTAL	421	100	
IGS	73,24		

Nº de entrevistas realizadas: 144

EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA



EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	144

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

Viação Nossa Senhora Aparecida Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	58
Feminino	42
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	33
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	11
De 46 a 55 anos	10
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	35,41
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	21
Fundamental (1º grau)	11
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	11
Superior Completo	7
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	24
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	26
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	15
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	9
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	8
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	23
Estudo	6
Saúde	10
Visita a amigos/parentes	27
Lazer/turismo	15
Compras	2
Outros	17
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	226

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	3
Diária	1
Semanal	23
Quinzenal	6
Mensal	23
Trimestral	4
Semestral	3
Anual	33
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	226

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	226

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	73
Gratuidade para portadores de deficiência	9
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	18
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	11

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

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

TOTAL BRASIL: VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.

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

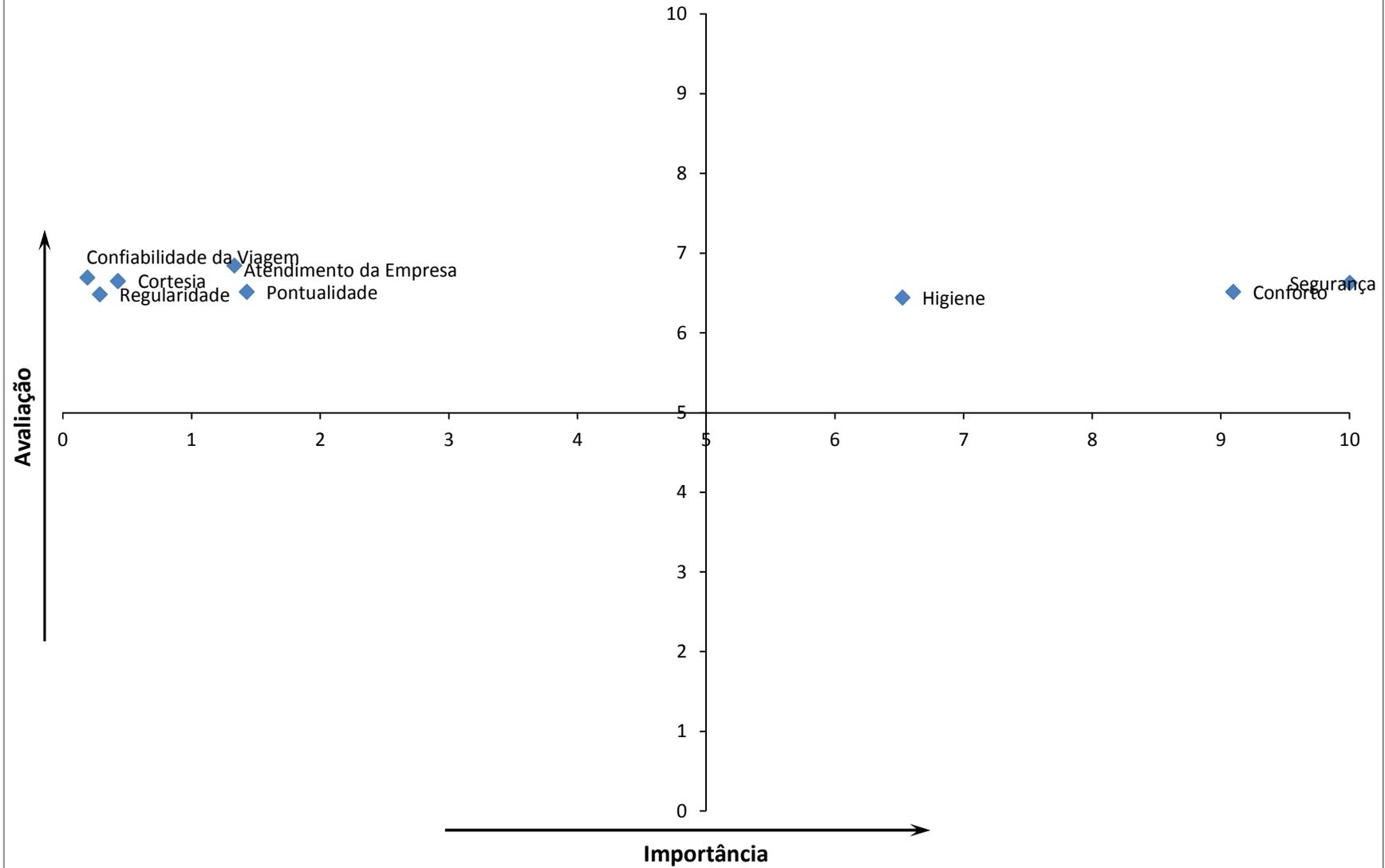
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,03	68,44
	Facilidade para a troca de bilhetes	68,36	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	67,92	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,15	65,15
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,48	66,48
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	64,05	64,44
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	64,82	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	66,81	66,93
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,04	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	65,15	65,15
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,82	64,82
Segurança	Segurança com relação a assaltos	65,15	66,26
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,37	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,49	65,49
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	65,82	65,82
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,04	63,81
	Tempo das paradas	64,82	
	Segurança	63,94	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,05	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,94	
	Preço dos produtos e serviços	63,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	63,61	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	62,72	62,89
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,72	
	Serviço de informação e sinalização	62,94	
	Qualidade dos produtos e serviços	62,72	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,72	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63,5	

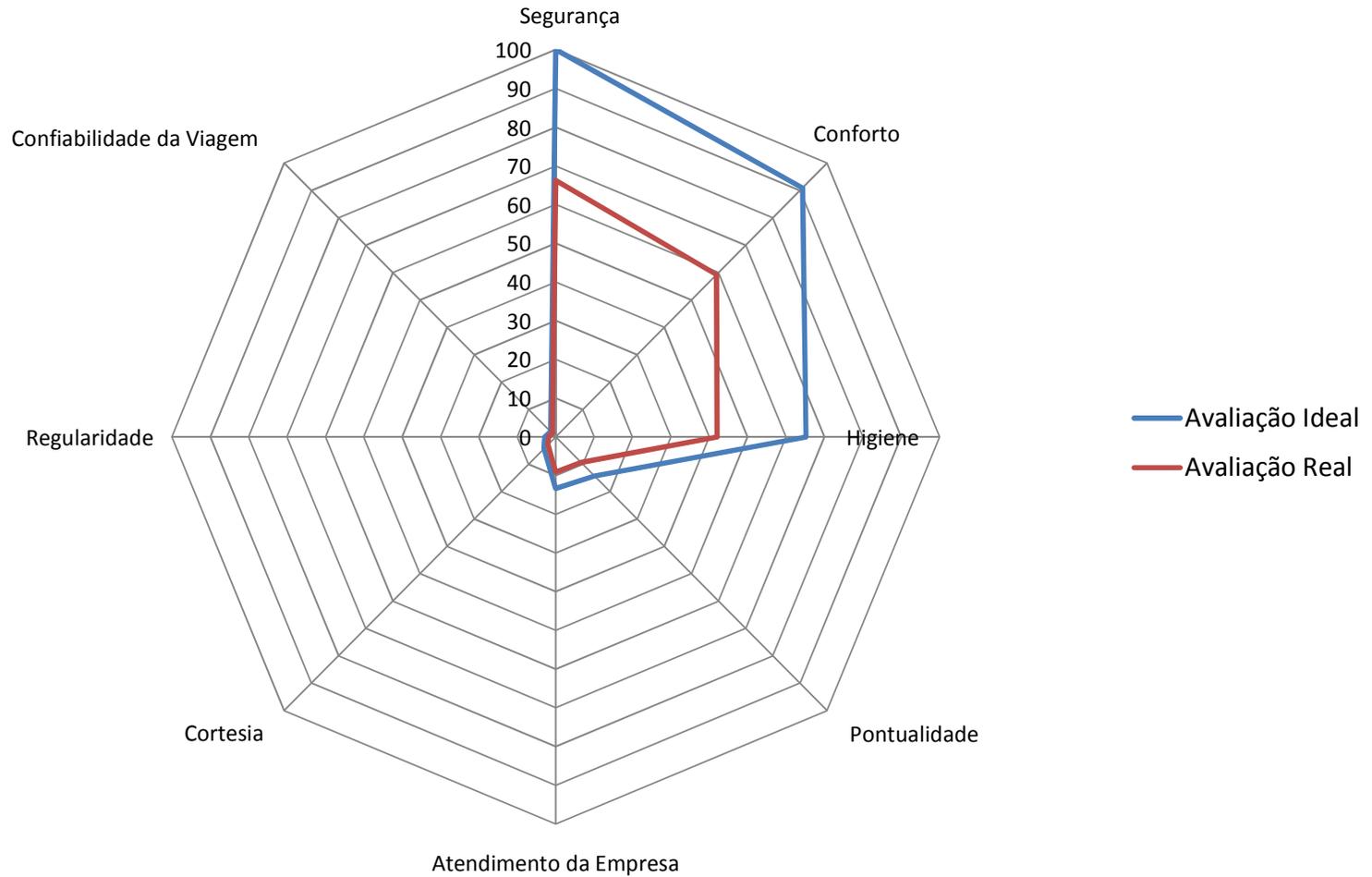
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	28	4,55	68,44
Conforto	191	31,06	65,15
Cortesia	9	1,46	66,48
Higiene	137	22,28	64,44
Confiabilidade da Viagem	4	0,65	66,93
Pontualidade	30	4,88	65,15
Regularidade	6	0,98	64,82
Segurança	210	34,15	66,26
TOTAL	615	100	
IGS	65,55		

Nº de entrevistas realizadas: 226

VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA



VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	226

Empresa Santo Anjo da Guarda Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	42
Feminino	58
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	26
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	37,6
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	7
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	39
Superior Incompleto	14
Superior Completo	22
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	260

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	14
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	45
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	27
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	21
Estudo	3
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	38
Lazer/turismo	22
Compras	0
Outros	12
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	260

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	56
Diária	0
Semanal	5
Quinzenal	3
Mensal	9
Trimestral	11
Semestral	11
Anual	5
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	260

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

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	260

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	60
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	40
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	5

TOTAL BRASIL: EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.

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

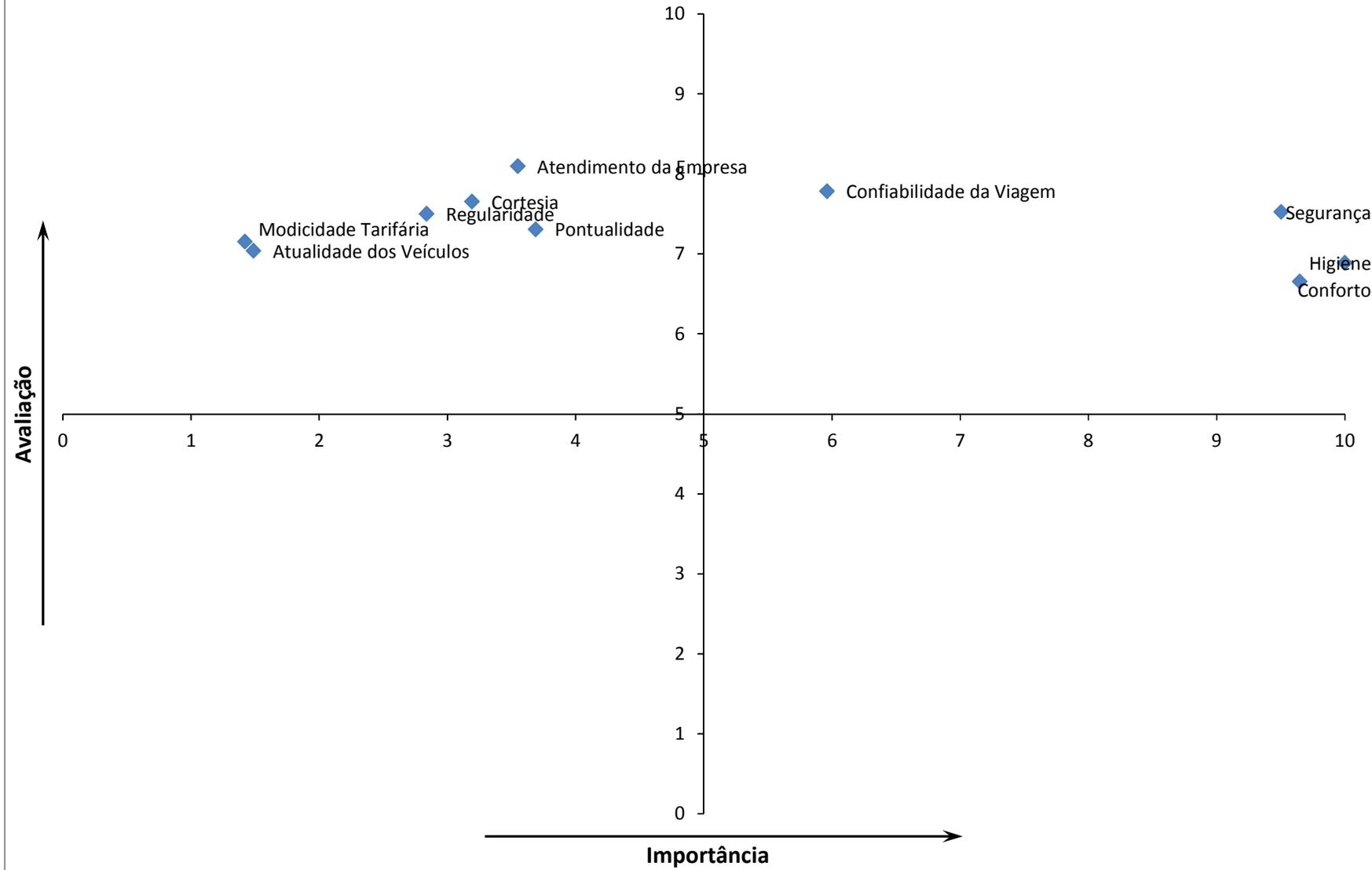
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	82,4	80,96
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,15	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,33	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	66,54	66,54
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	76,54	76,54
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,31	68,90
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	70,48	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	77,02	77,84
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,65	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	73,08	73,08
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75	75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	72,12	75,25
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,37	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,54	71,54
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,38	70,38
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	80,87	71,69
	Tempo das paradas	74,23	
	Segurança	72,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,94	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,1	
	Preço dos produtos e serviços	70,19	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	71,83	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,94	72,47
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,63	
	Serviço de informação e sinalização	71,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	74,81	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	70,29	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72,6	

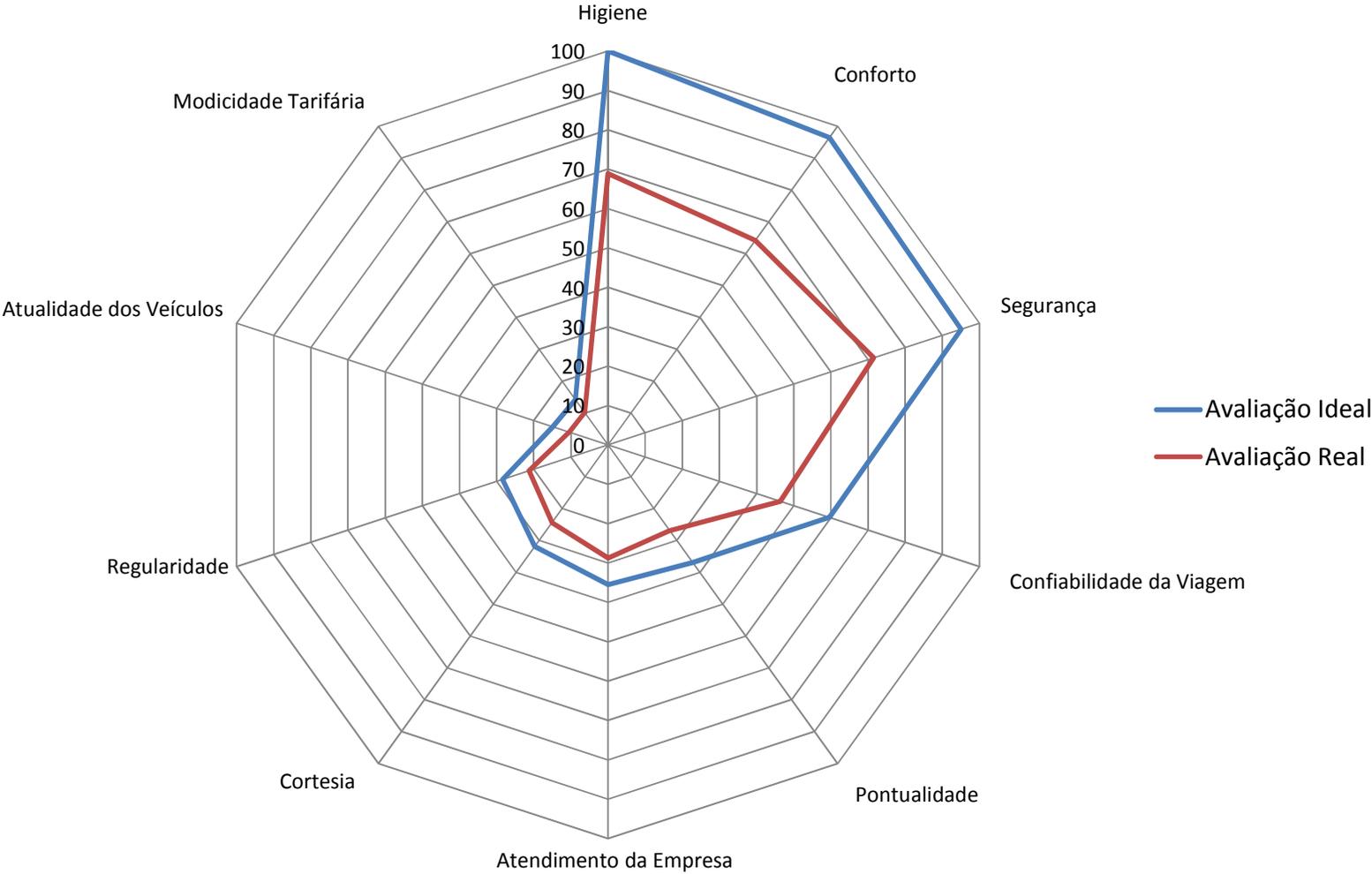
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	50	6,92	80,96
Conforto	136	18,81	66,54
Cortesia	45	6,22	76,54
Higiene	141	19,5	68,90
Confiabilidade da Viagem	84	11,62	77,84
Pontualidade	52	7,19	73,08
Regularidade	40	5,53	75,00
Segurança	134	18,53	75,25
Modicidade Tarifária	20	2,77	71,54
Atualidade dos Veículos	21	2,9	70,38
TOTAL	723	100	
IGS	72,73		

Nº de entrevistas realizadas: 260

EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.



EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	260

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

Empresa União de Transporte Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	29
Feminino	71
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	33
De 26 a 35 anos	17
De 36 a 45 anos	12
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	19
Mais de 65 anos	6
Média de Idade	39,08
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	17
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	18
Superior Incompleto	15
Superior Completo	16
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	21
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	35
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	2
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	32
Estudo	5
Saúde	17
Visita a amigos/parentes	26
Lazer/turismo	15
Compras	1
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	24
Diária	12
Semanal	20
Quinzenal	9
Mensal	24
Trimestral	5
Semestral	3
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	192

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

Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	192

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	8
Outros descontos ou gratuidades	42
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

TOTAL BRASIL: EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.

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

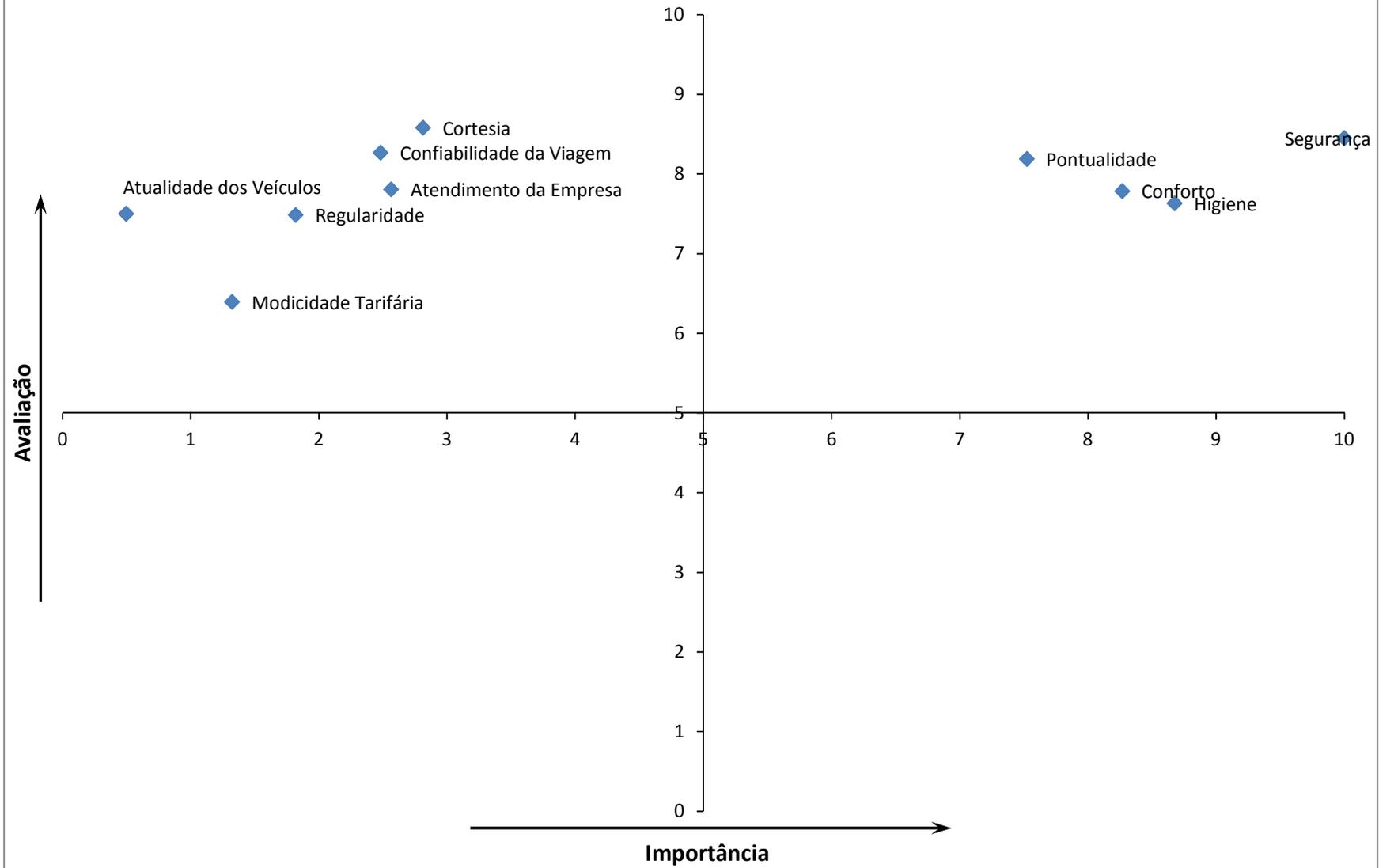
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	84,11	78,06
	Facilidade para a troca de bilhetes	75,77	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	74,31	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,86	77,86
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	85,81	85,81
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	72,9	76,33
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	79,76	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	79,02	82,66
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	86,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	81,9	81,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	74,87	74,87
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,92	84,52
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	87,11	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	63,93	63,93
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75	75
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	74,24	72,32
	Tempo das paradas	77,48	
	Segurança	78,75	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,83	
	Qualidade dos produtos e serviços	69,19	
	Preço dos produtos e serviços	56,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	84,42	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	73,68	70,17
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,12	
	Serviço de informação e sinalização	76,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	66,34	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	53,53	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	83,73	

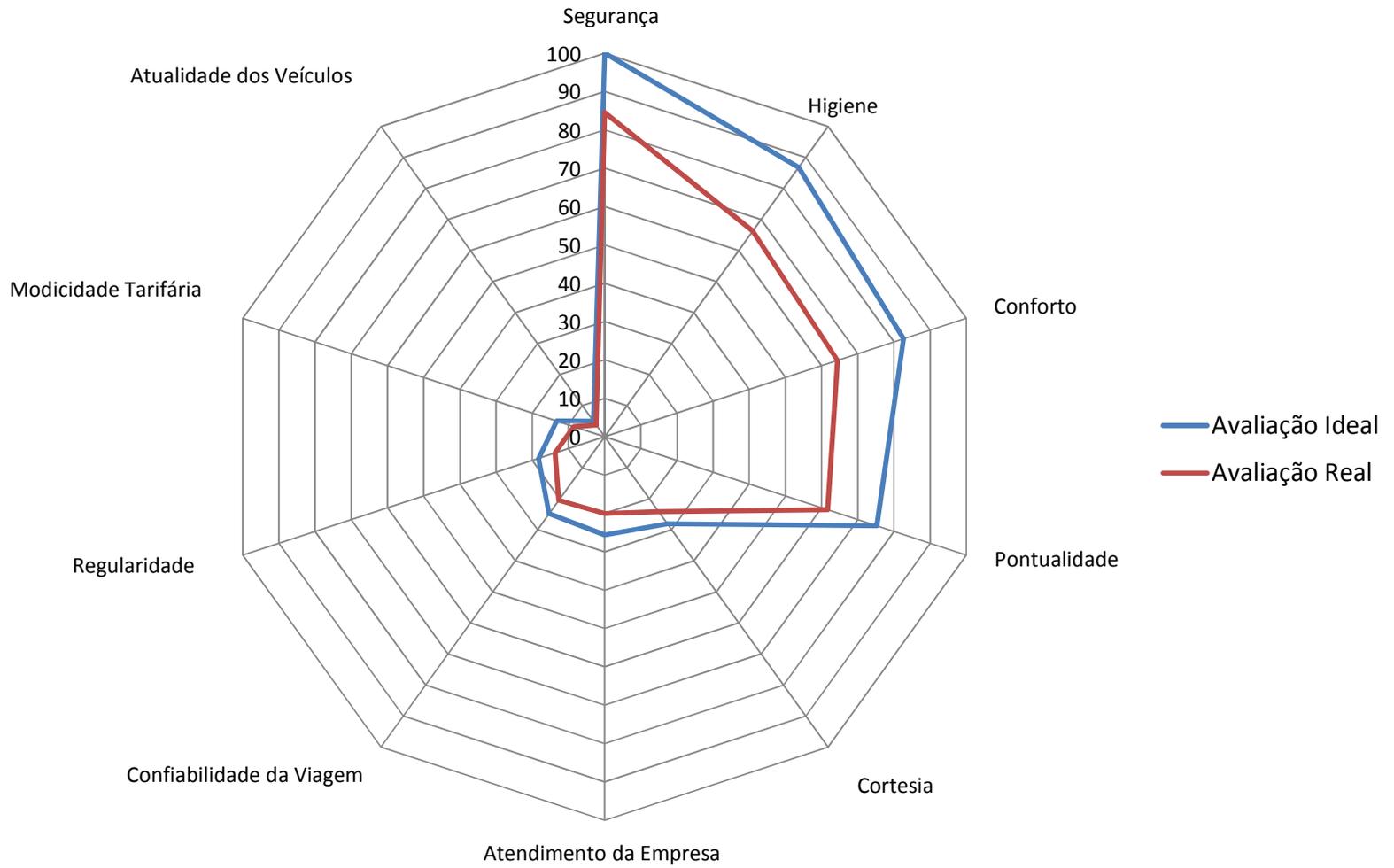
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	31	5,58	78,06
Conforto	100	17,99	77,86
Cortesia	34	6,12	85,81
Higiene	105	18,88	76,33
Confiabilidade da Viagem	30	5,4	82,66
Pontualidade	91	16,37	81,90
Regularidade	22	3,96	74,87
Segurança	121	21,76	84,52
Modicidade Tarifária	16	2,88	63,93
Atualidade dos Veículos	6	1,08	75,00
TOTAL	556	100	
IGS	79,89		

Nº de entrevistas realizadas: 192

EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.



EMPRESA UNIAO DE TRANSPORTE LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	192

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

Viasul - Auto Viação Venâncio Aires Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	50
Feminino	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	13
De 26 a 35 anos	32
De 36 a 45 anos	14
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	23
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	41,64
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	18
Médio incompleto (2º grau)	55
Médio (2º grau)	9
Superior Incompleto	9
Superior Completo	5
Não sabe/Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	5
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	59
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	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	9
Estudo	5
Saúde	18
Visita a amigos/parentes	50
Lazer/turismo	18
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	36
Diária	0
Semanal	4
Quinzenal	0
Mensal	9
Trimestral	14
Semestral	5
Anual	32
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

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

Sim	5
Não	95
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

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

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

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

TOTAL BRASIL: VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA.

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

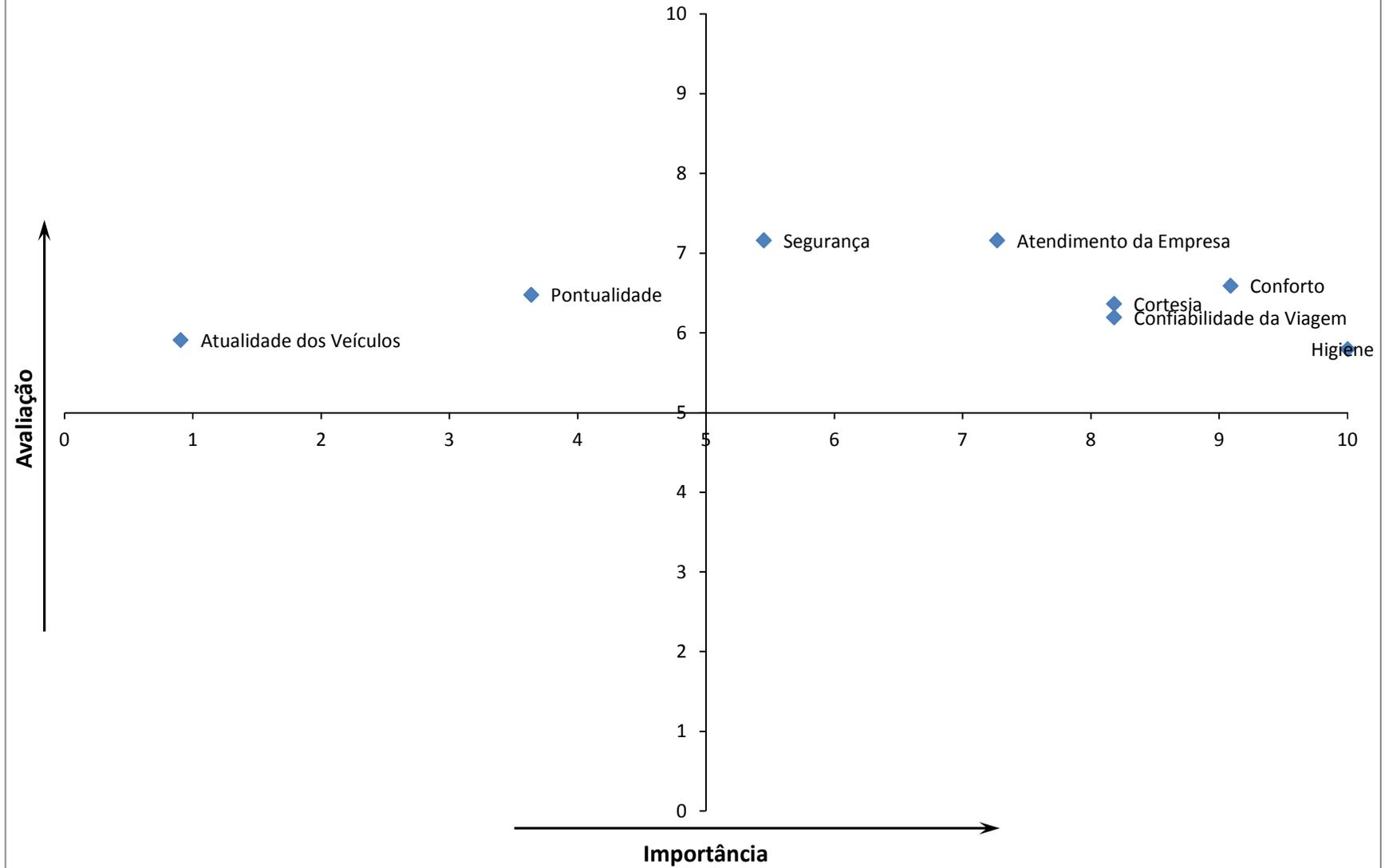
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72,73	71,59
	Facilidade para a troca de bilhetes	70,45	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,59	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	65,91	65,91
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	63,64	63,64
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	57,95	57,95
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	57,95	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	60,23	61,94
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	63,64	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	64,77	64,77
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	56,82	56,82
Segurança	Segurança com relação a assaltos	73,86	71,59
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,32	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,91	65,91
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	59,09	59,09
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	61,36	60,23
	Tempo das paradas	62,5	
	Segurança	63,64	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	62,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	63,64	
	Preço dos produtos e serviços	54,55	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	56,82	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	63,64	62,12
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,77	
	Serviço de informação e sinalização	65,91	
	Qualidade dos produtos e serviços	60,23	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	57,95	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	60,23	

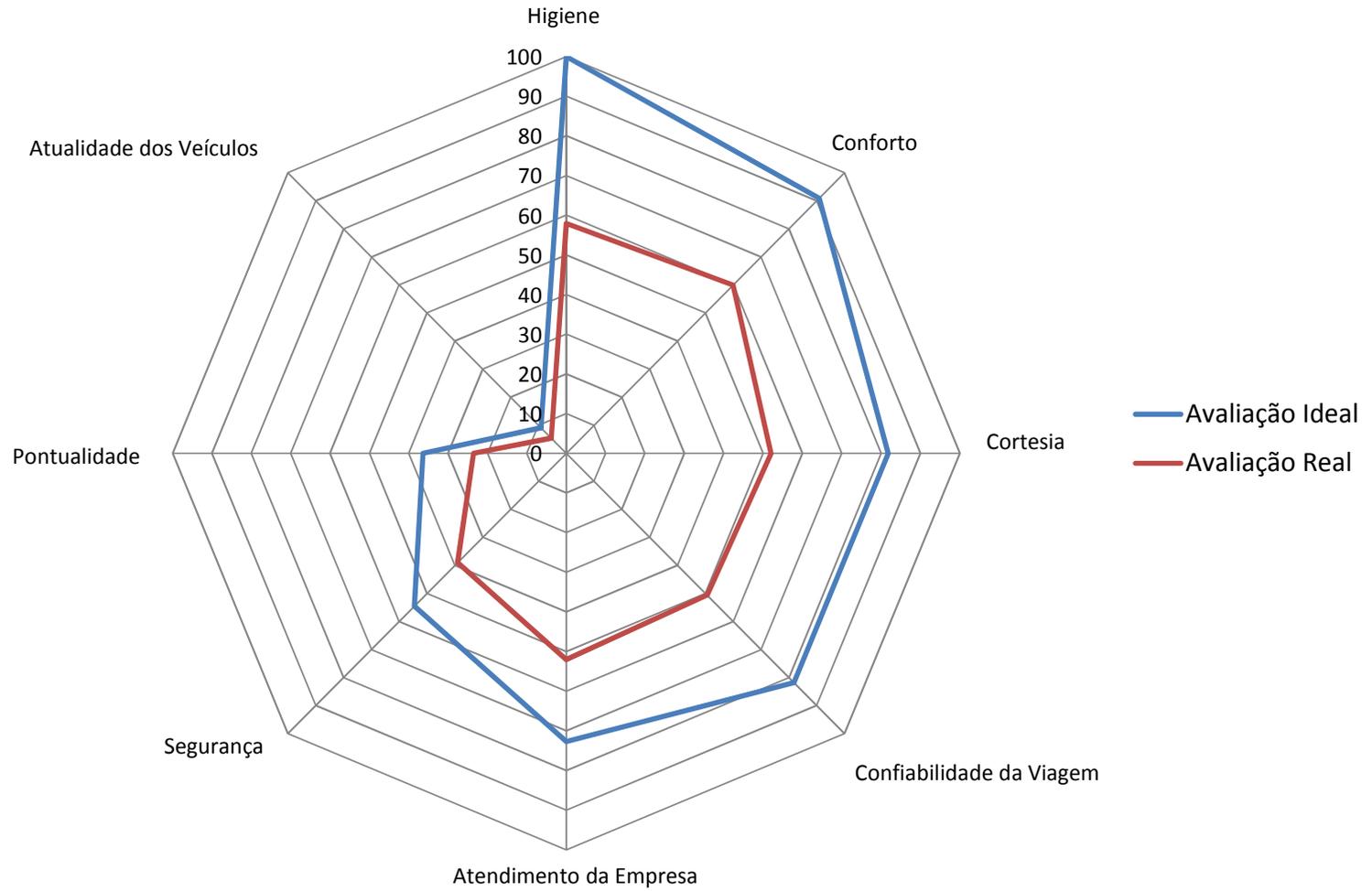
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	8	13,79	71,59
Conforto	10	17,24	65,91
Cortesia	9	15,52	63,64
Higiene	11	18,97	57,95
Confiabilidade da Viagem	9	15,52	61,94
Pontualidade	4	6,9	64,77
Segurança	6	10,34	71,59
Atualidade dos Veículos	1	1,72	59,09
TOTAL	58	100	
IGS	64,61		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 22

VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA



VIASUL - AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	22

Costa Sul 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.

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

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	37
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	20
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	34,39
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	17
Fundamental (1º grau)	19
Médio incompleto (2º grau)	17
Médio (2º grau)	26
Superior Incompleto	9
Superior Completo	11
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	42
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	18
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	67
Estudo	11
Saúde	4
Visita a amigos/parentes	7
Lazer/turismo	3
Compras	4
Outros	4
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	2
Diária	65
Semanal	18
Quinzenal	9
Mensal	5
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	246

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

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	246

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	8
Gratuidade para portadores de deficiência	8
Descontos para idosos	34
Outros descontos ou gratuidades	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

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

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

TOTAL BRASIL: COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.

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

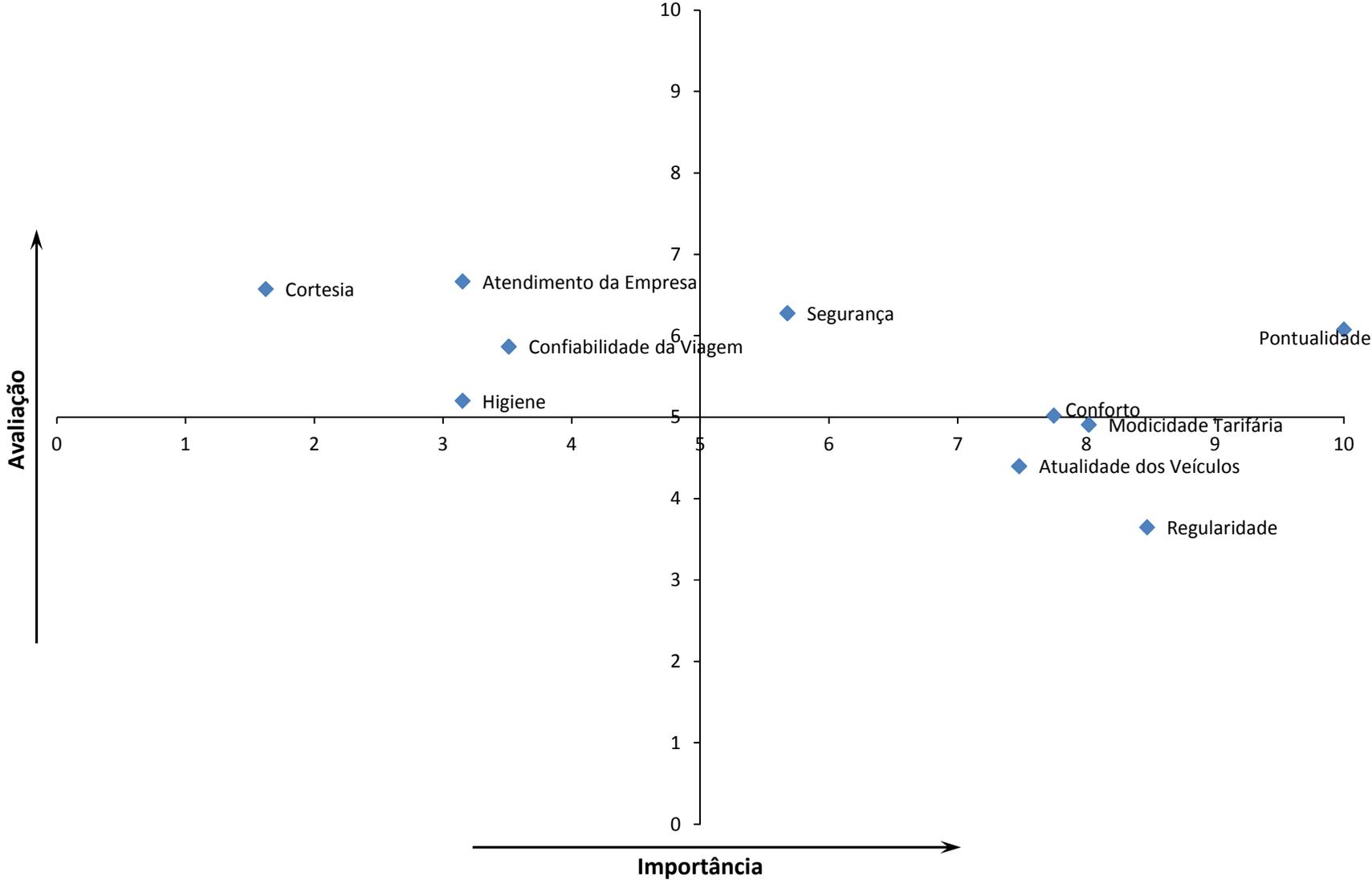
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,49	66,67
	Facilidade para a troca de bilhetes	67,13	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	63,38	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	50,2	50,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	65,75	65,75
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	49,25	52,02
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	54,78	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	55,59	58,66
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	61,73	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	60,77	60,77
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	36,48	36,48
Segurança	Segurança com relação a assaltos	62,35	62,78
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	63,21	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	49,08	49,08
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	44	44
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	57,8	53,69
	Tempo das paradas	58,16	
	Segurança	56,21	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	53,39	
	Qualidade dos produtos e serviços	53,72	
	Preço dos produtos e serviços	51,95	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	53,19	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	58,54	57,18
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	58,64	
	Serviço de informação e sinalização	57,42	
	Qualidade dos produtos e serviços	57,93	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	52,54	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	58,03	

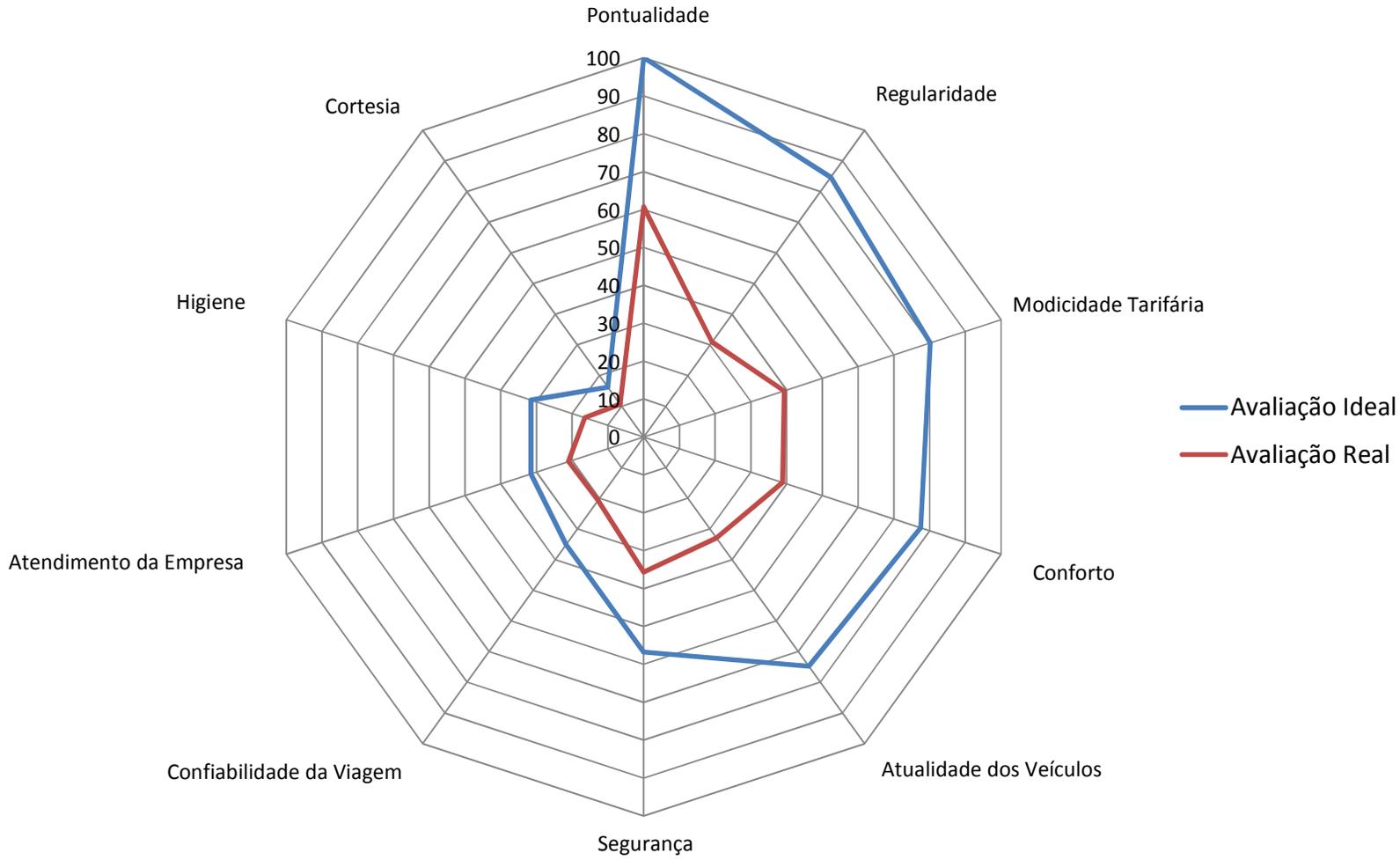
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	35	5,36	66,67
Conforto	86	13,17	50,20
Cortesia	18	2,76	65,75
Higiene	35	5,36	52,02
Confiabilidade da Viagem	39	5,97	58,66
Pontualidade	111	17	60,77
Regularidade	94	14,4	36,48
Segurança	63	9,65	62,78
Modicidade Tarifária	89	13,63	49,08
Atualidade dos Veículos	83	12,71	44,00
TOTAL	653	100	
IGS	52,21		

Nº de entrevistas realizadas: 246

COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA



COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

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

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	33
Regular	0
Ruim	33
Péssima	33
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Expresso Tavares & Tavares

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

Portanto, algumas linhas apresentam resultados 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	35
Feminino	65
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	13
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	33
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	5
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	36,25
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	6
Fundamental incompleto (1º grau)	5
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	8
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	10
Superior Completo	28
Não sabe/Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	44
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
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	2
Não sabe/ Não respondeu	12
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	15
Estudo	6
Saúde	21
Visita a amigos/parentes	21
Lazer/turismo	7
Compras	3
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	21
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	16
Diária	1
Semanal	2
Quinzenal	9
Mensal	10
Trimestral	7
Semestral	8
Anual	13
Não sabe/ Não respondeu	34
Nº de entrevistas realizadas:	252

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

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	252

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	25
Descontos para idosos	25
Outros descontos ou gratuidades	25
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

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

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

TOTAL BRASIL: EXPRESSO TAVARES & TAVARES.

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

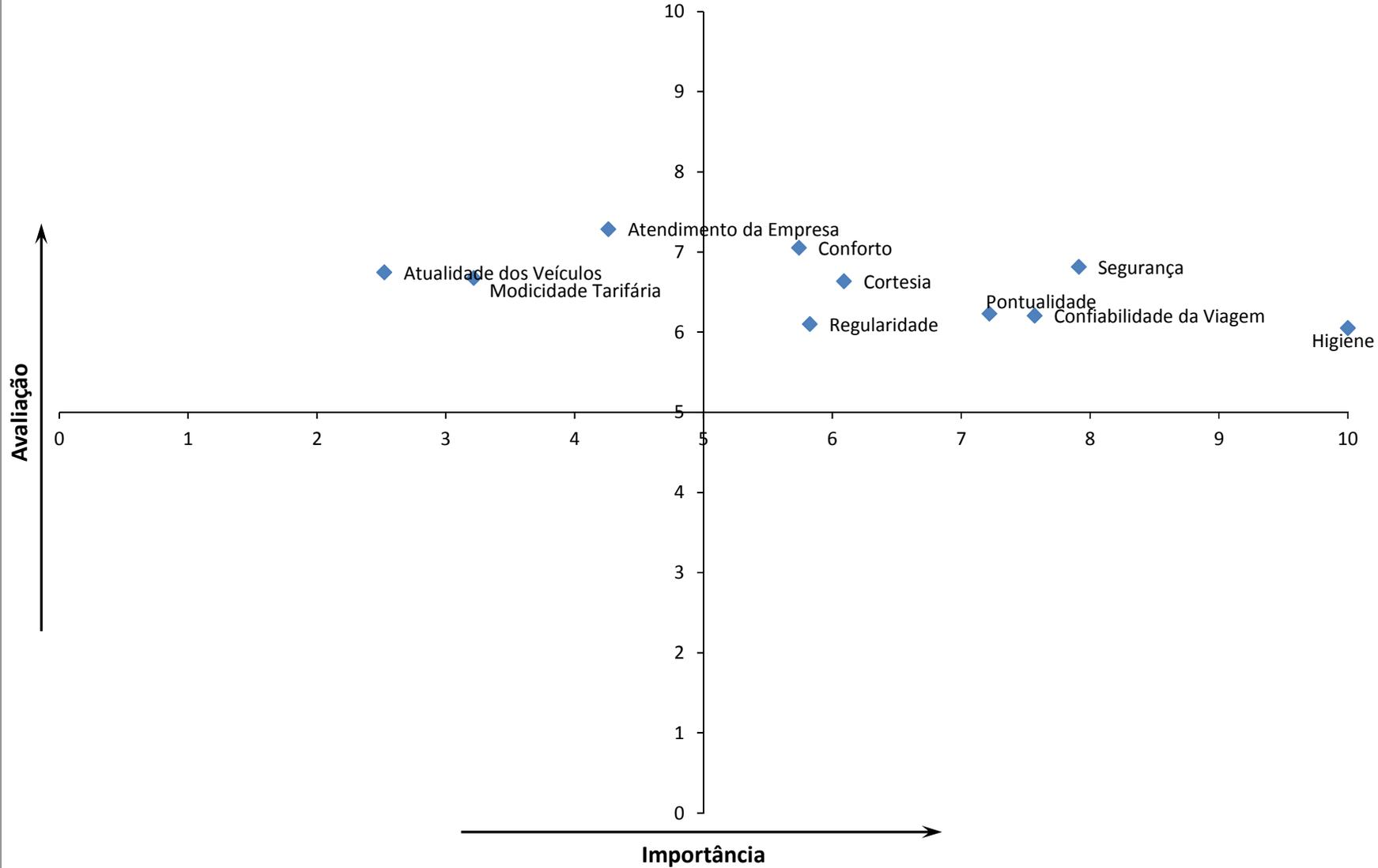
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,12	72,85
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	70,73	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	70,54	70,54
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	66,37	66,37
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	62,3	60,52
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58,73	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	62,2	62,05
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	61,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	62,3	62,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	61,01	61,01
Segurança	Segurança com relação a assaltos	67,86	68,16
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	68,45	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	66,77	66,77
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	67,46	67,46
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,28	64,90
	Tempo das paradas	66,87	
	Segurança	65,67	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,18	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,58	
	Preço dos produtos e serviços	64,09	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	64,98	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	65,77	66,34
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,97	
	Serviço de informação e sinalização	66,87	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,67	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	68,65	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	65,08	

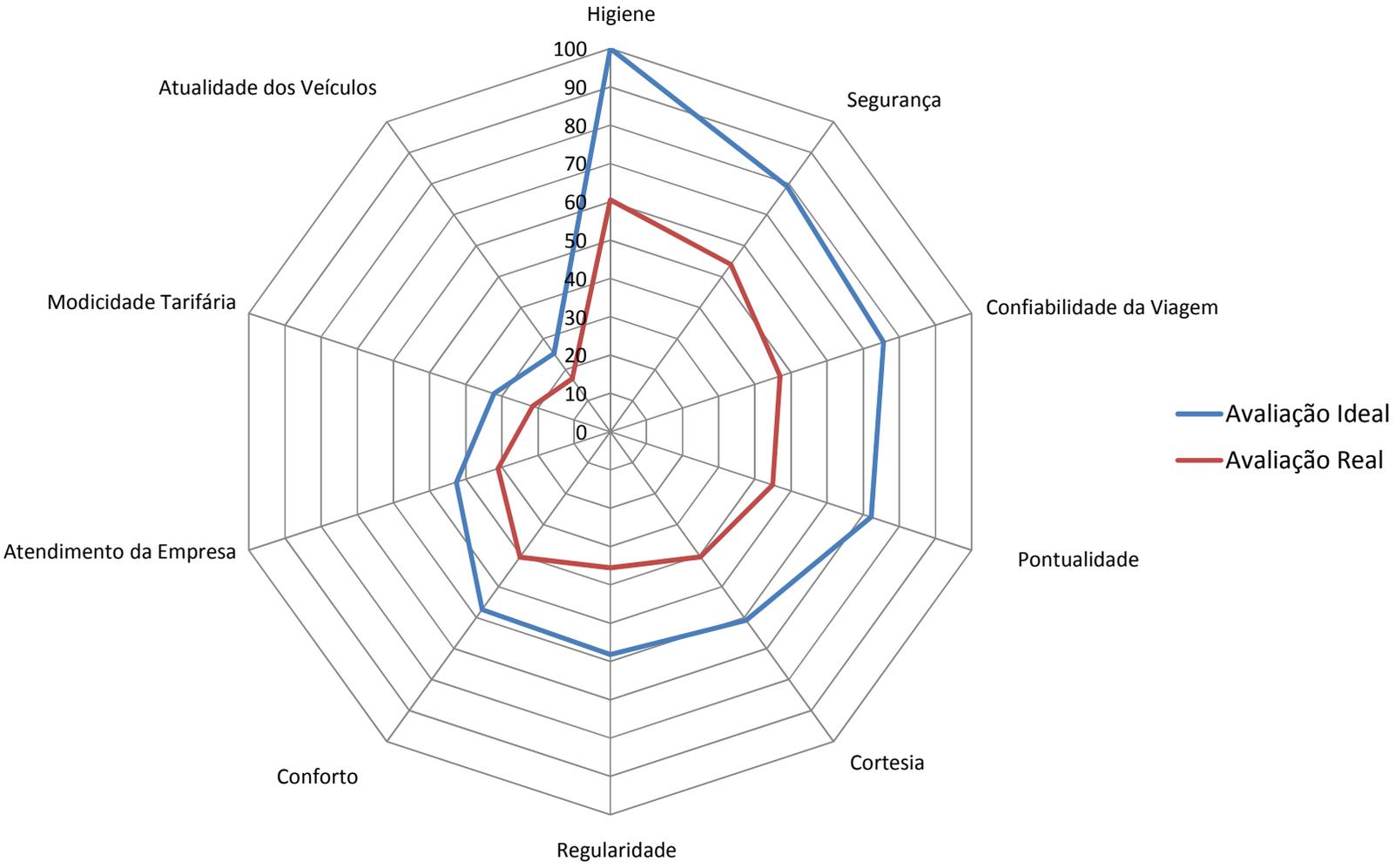
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	49	7,06	72,85
Conforto	66	9,51	70,54
Cortesia	70	10,09	66,37
Higiene	115	16,57	60,52
Confiabilidade da Viagem	87	12,54	62,05
Pontualidade	83	11,96	62,30
Regularidade	67	9,65	61,01
Segurança	91	13,11	68,16
Modicidade Tarifária	37	5,33	66,77
Atualidade dos Veículos	29	4,18	67,46
TOTAL	694	100	
IGS	65,01		

Nº de entrevistas realizadas: 252

EXPRESSO TAVARES & TAVARES



EXPRESSO TAVARES & TAVARES



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	252

Manoel Barbosa Lima Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	41
Feminino	59
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	14
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	33
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	4
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	35
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	50
Superior Incompleto	9
Superior Completo	21
Não sabe/Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	42
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	23
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	14
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	4
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	14
Estudo	6
Saúde	22
Visita a amigos/parentes	23
Lazer/turismo	7
Compras	2
Outros	12
Não sabe/ Não respondeu	14
Nº de entrevistas realizadas:	257

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	14
Diária	1
Semanal	5
Quinzenal	6
Mensal	13
Trimestral	9
Semestral	15
Anual	9
Não sabe/ Não respondeu	28
Nº de entrevistas realizadas:	257

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

Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	257

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
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

TOTAL BRASIL MANOEL BARBOSA LIMA LTDA.

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

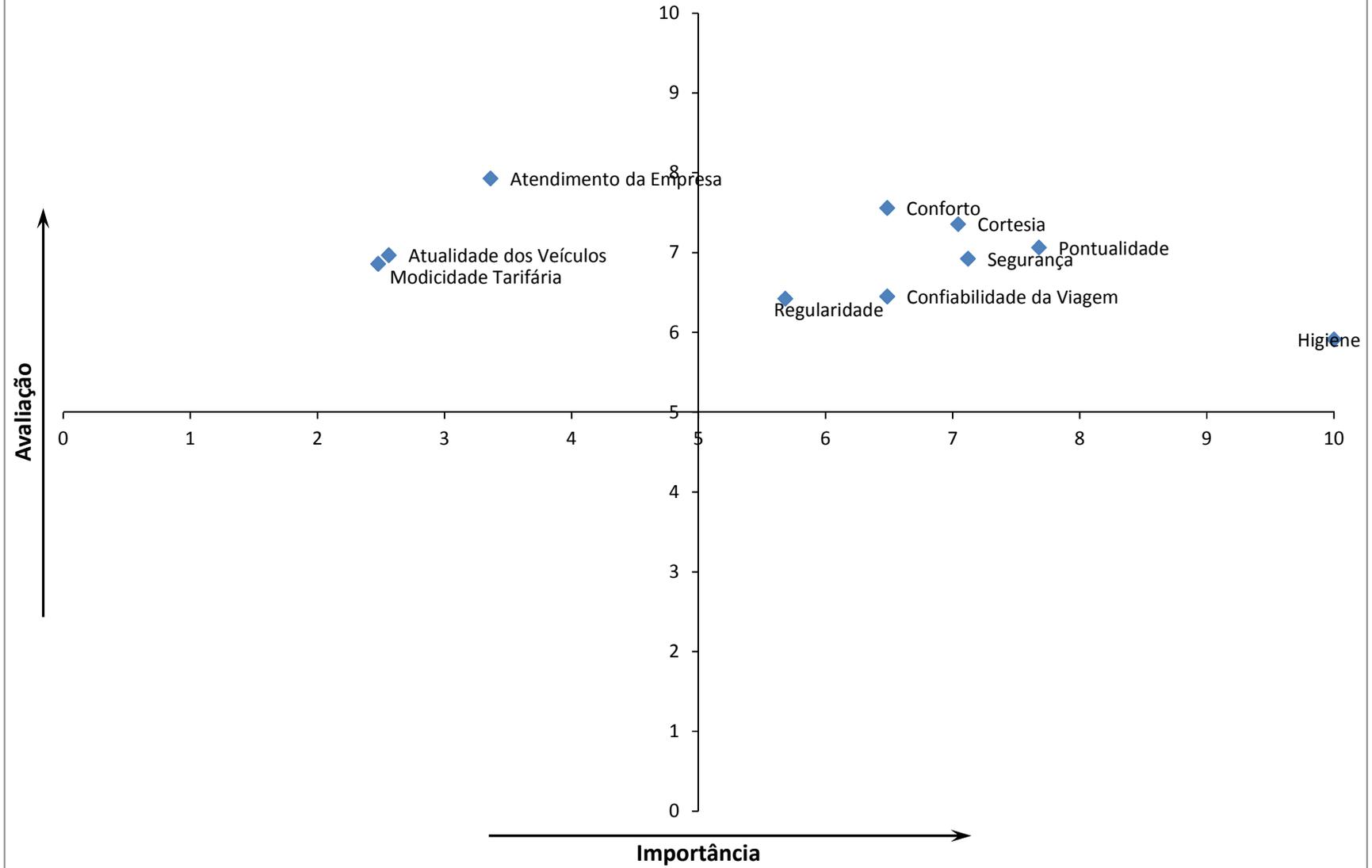
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,13	79,28
	Facilidade para a troca de bilhetes	79,57	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,14	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	75,58	75,58
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	73,54	73,54
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	60,02	59,10
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58,17	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	65,76	64,50
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	63,23	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	70,62	70,62
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,2	64,2
Segurança	Segurança com relação a assaltos	68,58	69,21
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	69,84	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,58	68,58
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	69,65	69,65
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	68,58	65,95
	Tempo das paradas	69,36	
	Segurança	66,63	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	66,34	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,88	
	Preço dos produtos e serviços	66,63	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	65,27	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,4	65,13
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64,01	
	Serviço de informação e sinalização	65,95	
	Qualidade dos produtos e serviços	64,2	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	69,65	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	62,55	

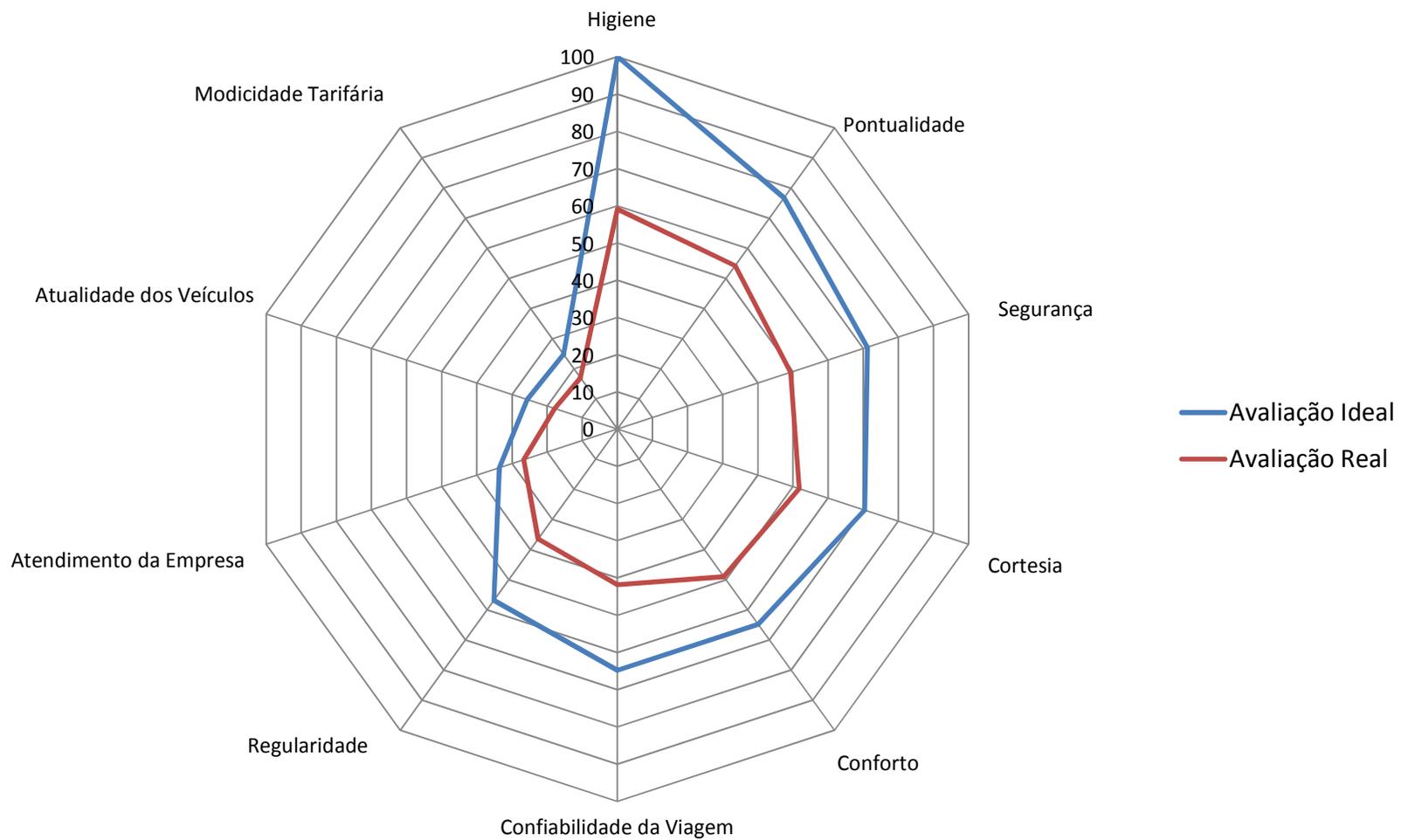
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	42	5,71	79,28
Conforto	81	11,01	75,58
Cortesia	88	11,96	73,54
Higiene	125	16,98	59,10
Confiabilidade da Viagem	81	11,01	64,50
Pontualidade	96	13,04	70,62
Regularidade	71	9,65	64,20
Segurança	89	12,09	69,21
Modicidade Tarifária	31	4,21	68,58
Atualidade dos Veículos	32	4,35	69,65
TOTAL	736	100	
IGS	68,46		

Nº de entrevistas realizadas: 257

MANOEL BARBOSA LIMA LTDA



MANOEL BARBOSA LIMA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	257

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

Roldtur Turismo Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	33
Feminino	67
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	34
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	5
Mais de 65 anos	1
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	15
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	12
Superior Completo	17
Não sabe/Não respondeu	8
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	13
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	42
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	19
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	9
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	2
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	13
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	10
Estudo	8
Saúde	20
Visita a amigos/parentes	21
Lazer/turismo	7
Compras	2
Outros	6
Não sabe/ Não respondeu	26
Nº de entrevistas realizadas:	258

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	11
Diária	0
Semanal	4
Quinzenal	7
Mensal	11
Trimestral	12
Semestral	8
Anual	8
Não sabe/ Não respondeu	39
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

TOTAL BRASIL: ROLDTUR TURISMO LTDA.

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

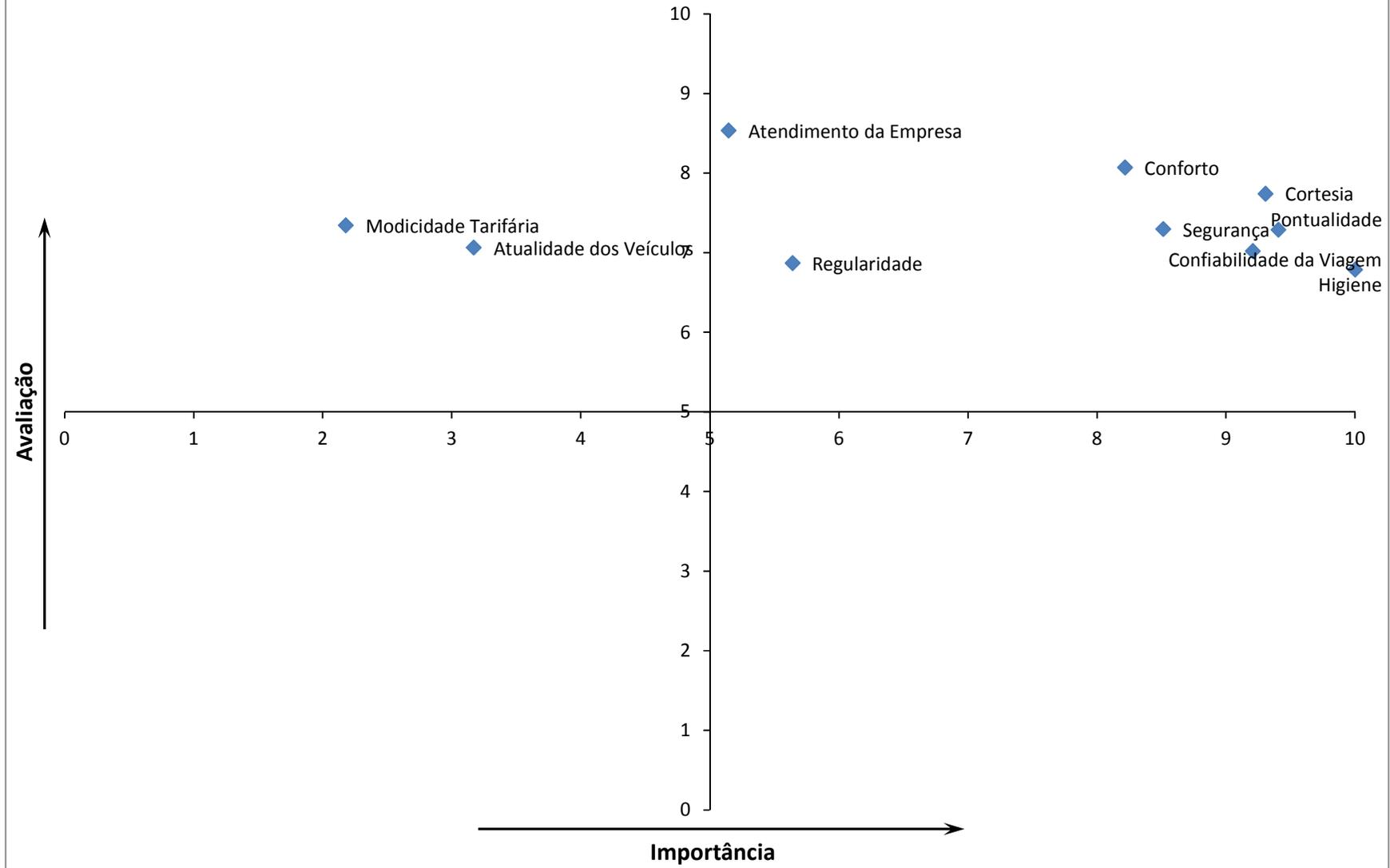
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	87,5	85,37
	Facilidade para a troca de bilhetes	83,82	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	84,79	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	80,72	80,72
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	77,42	77,42
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,6	67,88
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	67,15	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	71,22	70,21
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	69,19	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	72,87	72,87
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	68,7	68,7
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,42	72,97
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	71,51	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	73,45	73,45
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	70,64	70,64
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	72,19	69,71
	Tempo das paradas	69,96	
	Segurança	69,48	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	70,16	
	Preço dos produtos e serviços	70,16	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69,48	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	68,8	69,11
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	68,51	
	Serviço de informação e sinalização	69,19	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,8	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	71,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,54	

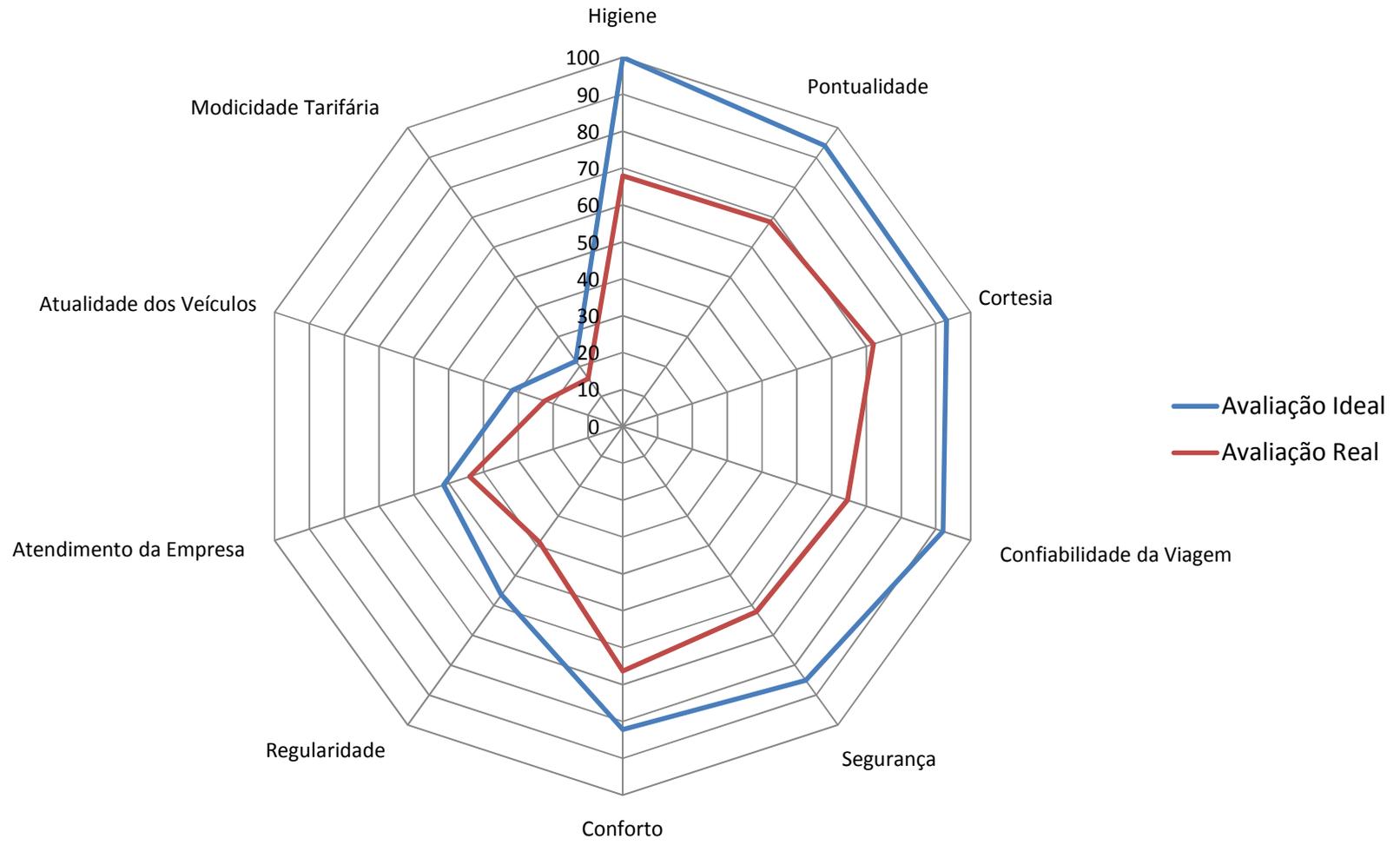
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	52	7,27	85,37
Conforto	83	11,61	80,72
Cortesia	94	13,15	77,42
Higiene	101	14,13	67,88
Confiabilidade da Viagem	93	13,01	70,21
Pontualidade	95	13,29	72,87
Regularidade	57	7,97	68,70
Segurança	86	12,03	72,97
Modicidade Tarifária	22	3,08	73,45
Atualidade dos Veículos	32	4,48	70,64
TOTAL	715	100	
IGS	73,83		

Nº de entrevistas realizadas:258

ROLDTUR TURISMO LTDA



ROLDTUR TURISMO LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	258

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

Viação Transpiaui - São Raimundense Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	54
Feminino	46
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	11
De 26 a 35 anos	44
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	16
De 56 a 65 anos	4
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	39,5
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	2
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	41
Superior Incompleto	13
Superior Completo	28
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	10
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	53
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	3
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	6
Saúde	21
Visita a amigos/parentes	28
Lazer/turismo	10
Compras	2
Outros	8
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	18
Diária	2
Semanal	1
Quinzenal	5
Mensal	6
Trimestral	13
Semestral	14
Anual	27
Não sabe/ Não respondeu	14
Nº de entrevistas realizadas:	207

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	207

TOTAL BRASIL: VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.

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

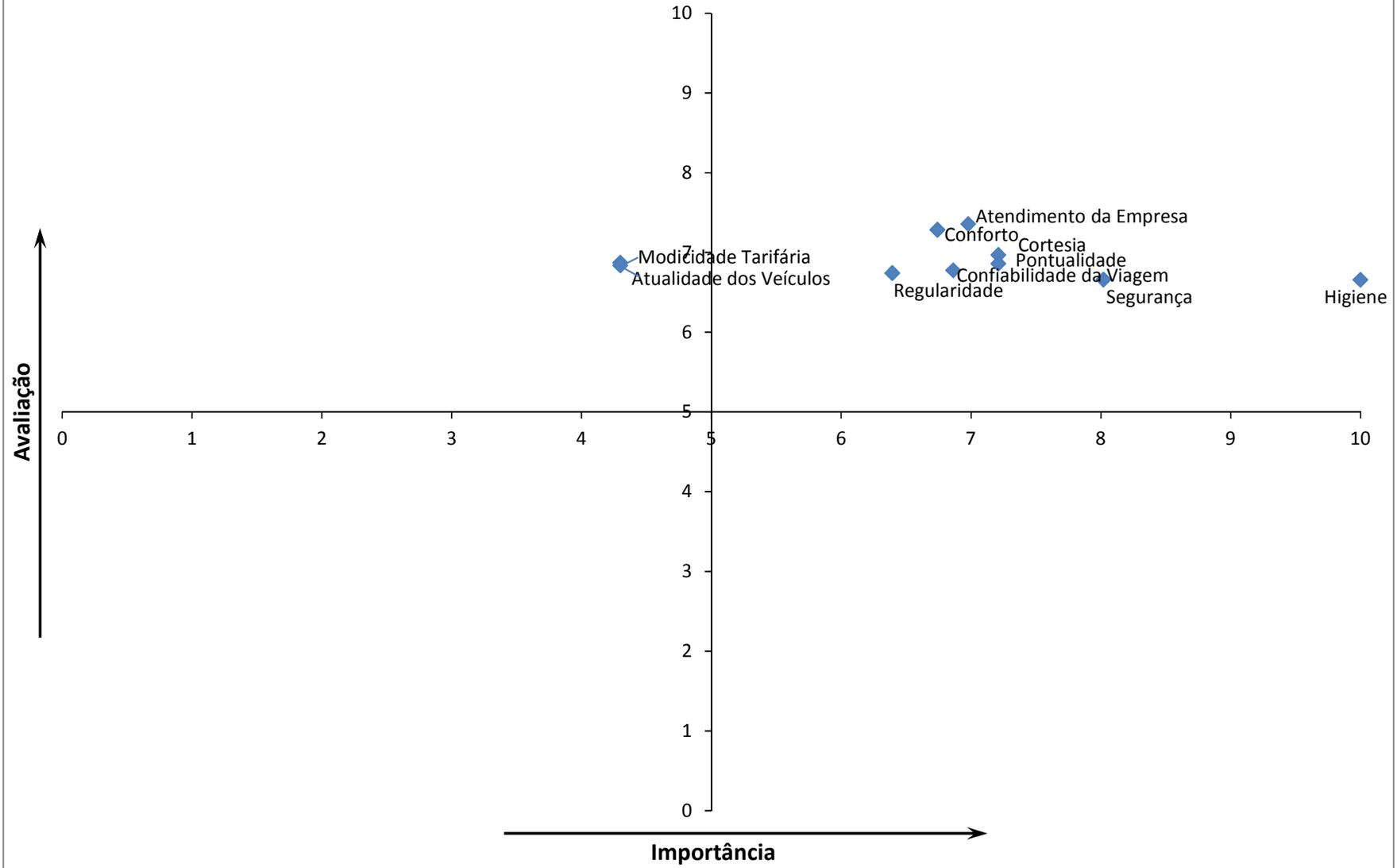
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73,31	73,55
	Facilidade para a troca de bilhetes	74,03	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	73,31	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	72,83	72,83
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	69,69	69,69
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	67,27	66,55
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65,82	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67,63	67,75
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	67,87	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	68,6	68,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	67,39	67,39
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,06	66,61
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	67,15	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	68,72	68,72
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	68,36	68,36
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	65,94	66,09
	Tempo das paradas	66,18	
	Segurança	66,06	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,58	
	Qualidade dos produtos e serviços	65,94	
	Preço dos produtos e serviços	66,67	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	66,18	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	64,73	67,09
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	65,46	
	Serviço de informação e sinalização	67,03	
	Qualidade dos produtos e serviços	68,48	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	69,57	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,27	

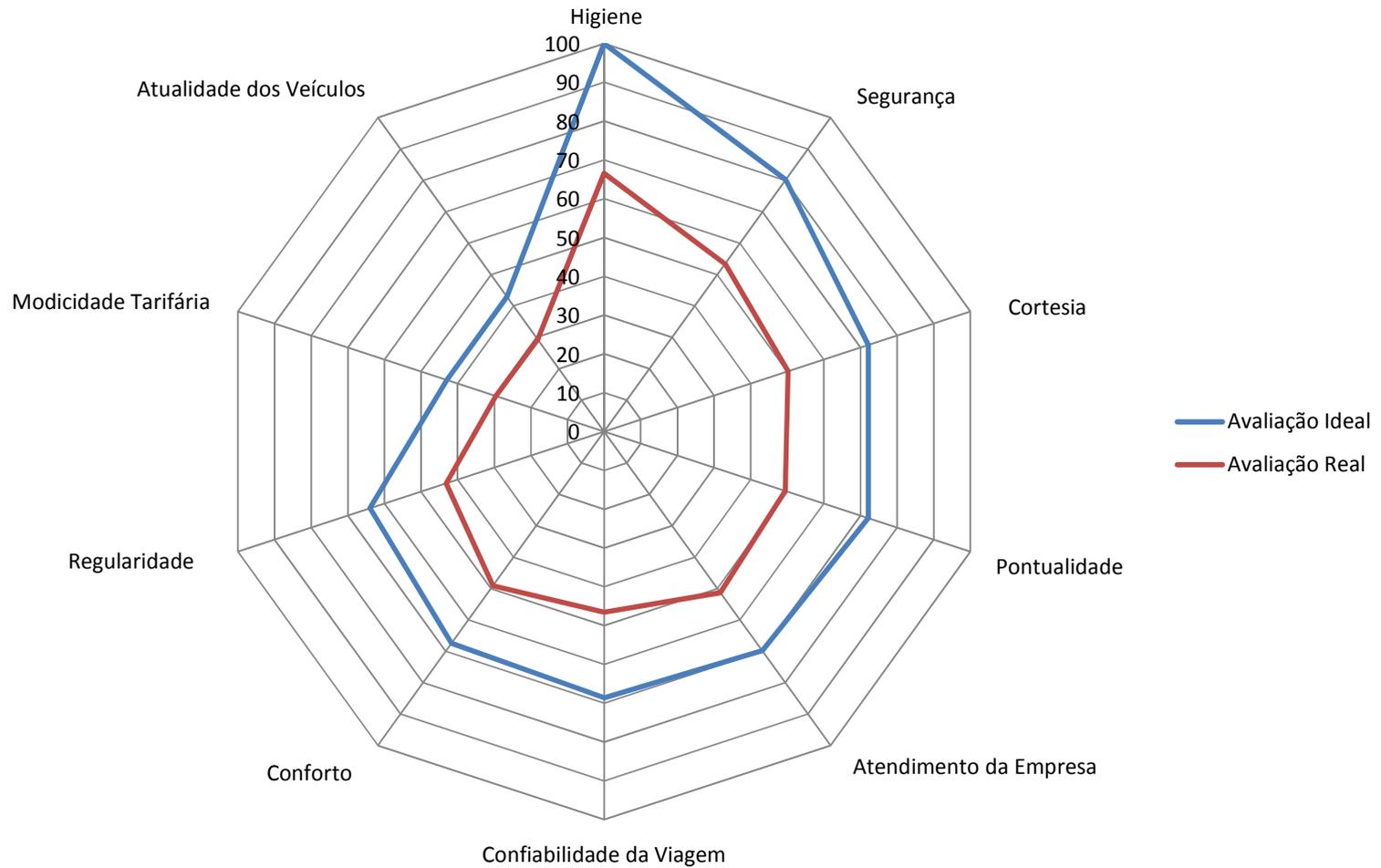
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	60	10,26	73,55
Conforto	58	9,91	72,83
Cortesia	62	10,6	69,69
Higiene	86	14,7	66,55
Confiabilidade da Viagem	59	10,09	67,75
Pontualidade	62	10,6	68,60
Regularidade	55	9,4	67,39
Segurança	69	11,79	66,61
Modicidade Tarifária	37	6,32	68,72
Atualidade dos Veículos	37	6,32	68,36
TOTAL	585	100	
IGS	68,90		

Nº de entrevistas realizadas: 207

VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.



VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	207

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

Empresa Nossa Senhora de Fátima Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	53
Feminino	47
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	21
De 26 a 35 anos	36
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	12
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	35,09
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	4
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	46
Superior Incompleto	13
Superior Completo	8
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	24
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	38
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	21
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	11
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	1
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	21
Estudo	6
Saúde	9
Visita a amigos/parentes	31
Lazer/turismo	10
Compras	2
Outros	18
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	45
Diária	6
Semanal	14
Quinzenal	8
Mensal	9
Trimestral	3
Semestral	6
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	6
Nº de entrevistas realizadas:	252

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

Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	252

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	30
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

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

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

TOTAL BRASIL: EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA.

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

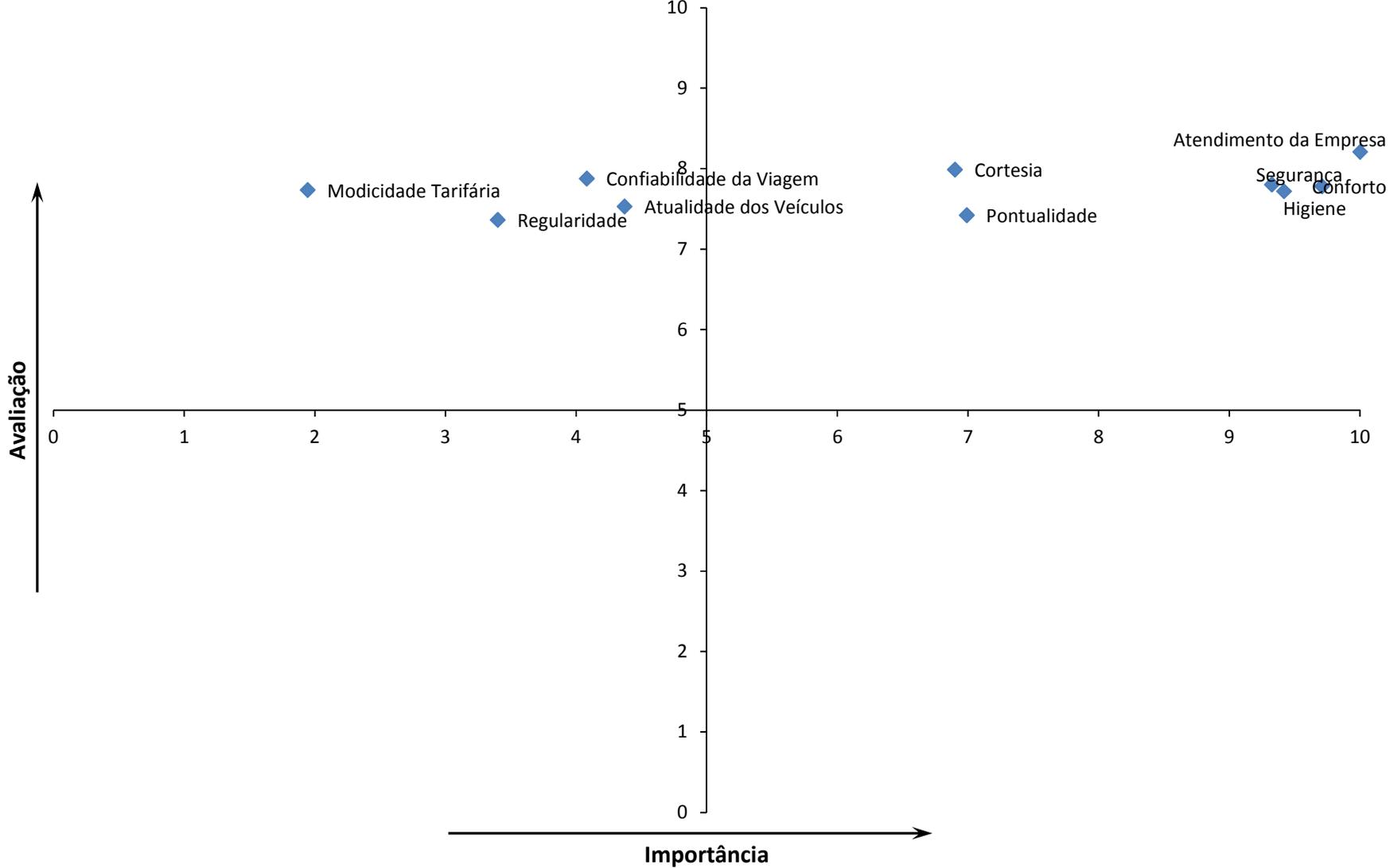
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	81,75	82,08
	Facilidade para a troca de bilhetes	81,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	82,59	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,79	77,79
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	79,86	79,86
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	76,1	77,19
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78,27	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	78,97	78,77
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	78,57	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,2	74,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	73,61	73,61
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,41	78,01
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	78,6	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	77,33	77,33
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	75,3	75,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	75,5	72,20
	Tempo das paradas	75,13	
	Segurança	74,15	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	74,34	
	Qualidade dos produtos e serviços	71,45	
	Preço dos produtos e serviços	69,07	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,01	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	69,26	67,56
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,73	
	Serviço de informação e sinalização	69,04	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,42	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	62,27	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	67,65	

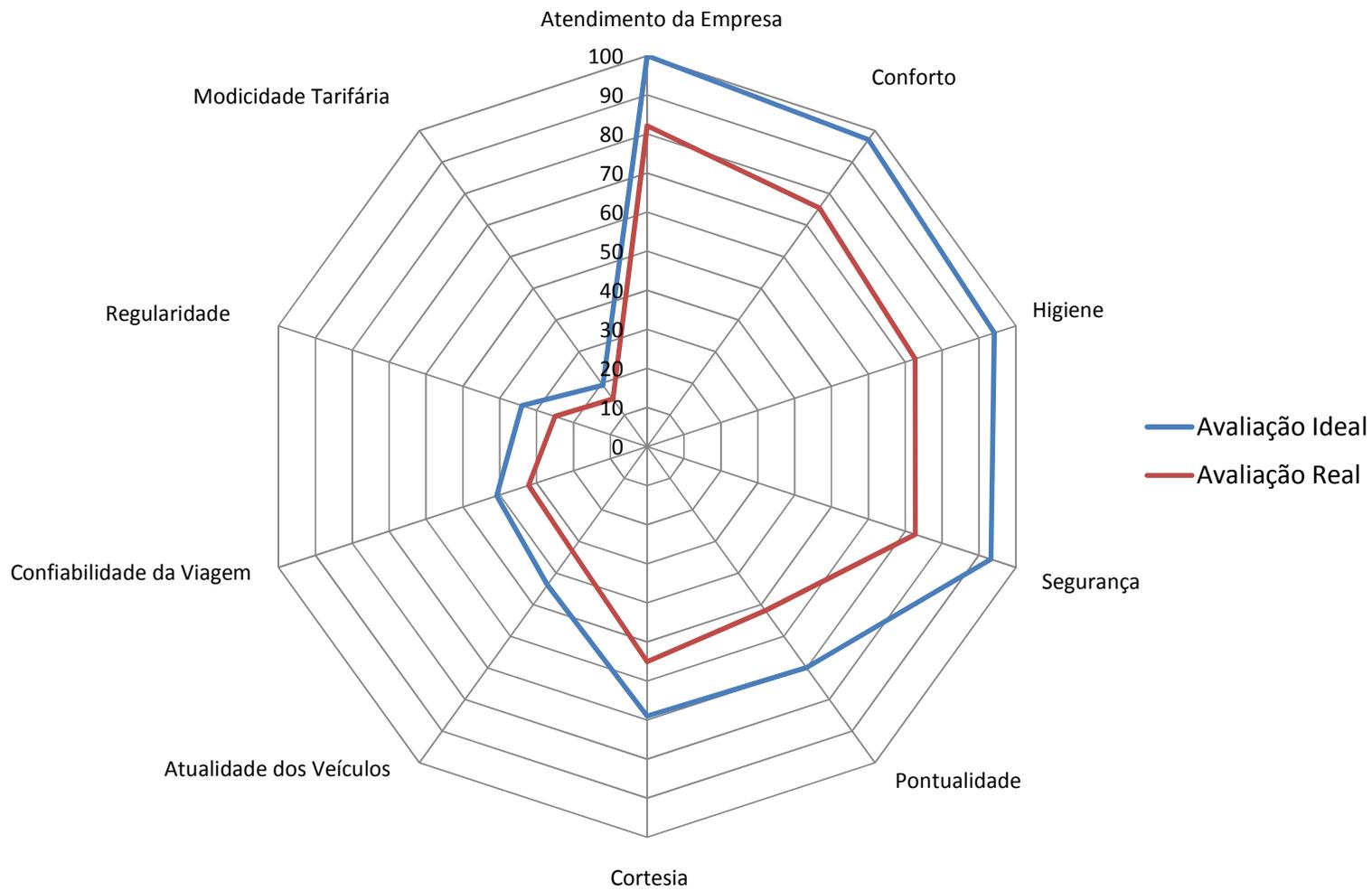
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	103	15,12	82,08
Conforto	100	14,68	77,79
Cortesia	71	10,43	79,86
Higiene	97	14,24	77,19
Confiabilidade da Viagem	42	6,17	78,77
Pontualidade	72	10,57	74,20
Regularidade	35	5,14	73,61
Segurança	96	14,1	78,01
Modicidade Tarifária	20	2,94	77,33
Atualidade dos Veículos	45	6,61	75,30
TOTAL	681	100	
IGS	77,89		

Nº de entrevistas realizadas: 252

EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA



EMPRESA NOSSA SENHORA DE FATIMA LTDA



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	252

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	20
Boa	40
Regular	30
Ruim	0
Péssima	10
NR	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

Viatran - Viação Transbrasilíia Ltda.

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	33
Feminino	67
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	22
De 26 a 35 anos	39
De 36 a 45 anos	26
De 46 a 55 anos	11
De 56 a 65 anos	2
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	24
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	7
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	6
Médio (2º grau)	20
Superior Incompleto	45
Superior Completo	13
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	4
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	25
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	46
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
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	3
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	5
Estudo	3
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	61
Lazer/turismo	26
Compras	0
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	83
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	2
Mensal	0
Trimestral	0
Semestral	5
Anual	10
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	247

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

Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	247

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

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

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

TOTAL BRASIL: VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA..

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

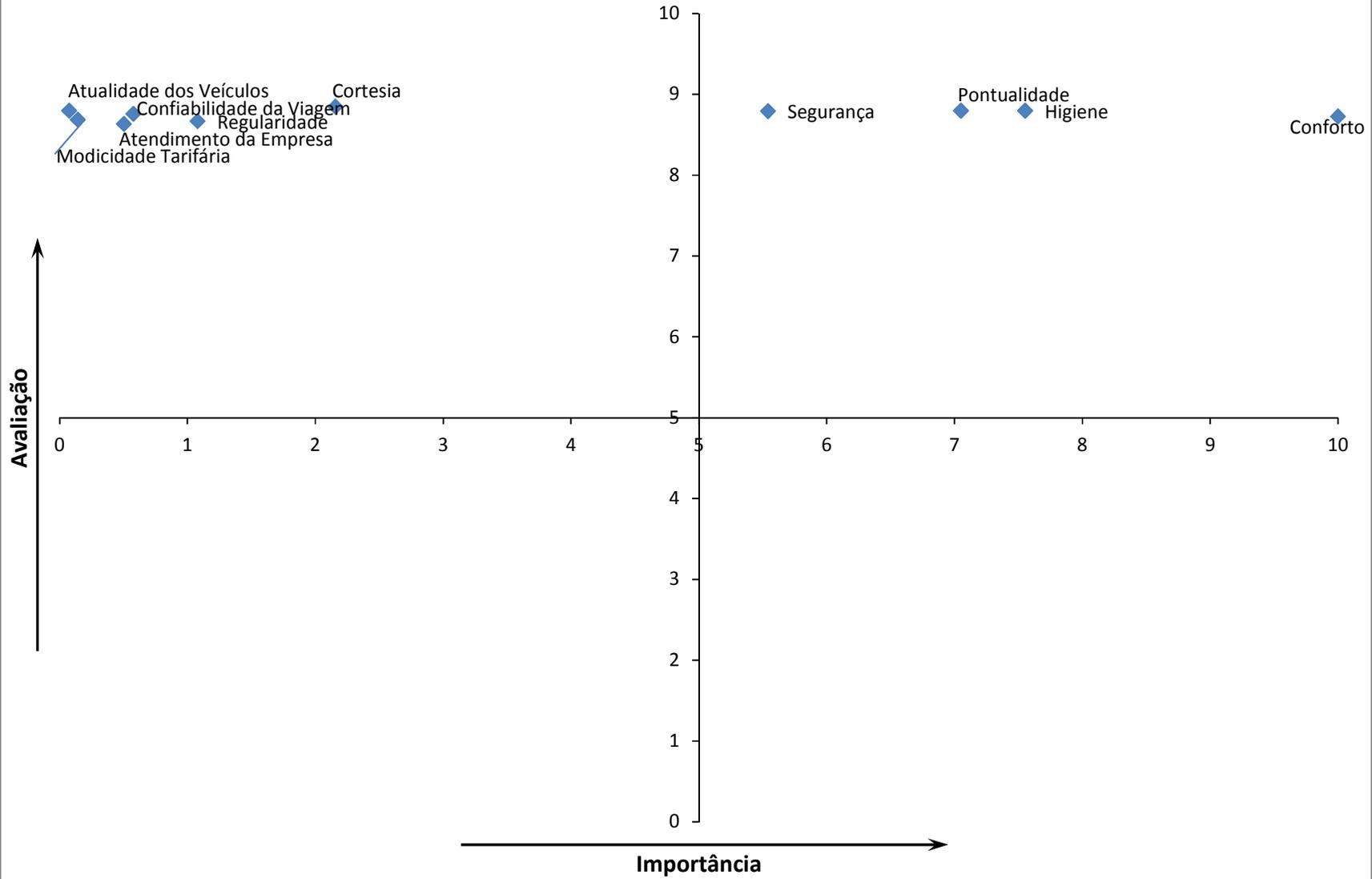
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	86,74	86,30
	Facilidade para a troca de bilhetes	85,43	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	86,74	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	87,25	87,25
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	88,46	88,46
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	88,16	87,96
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	87,75	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	87,15	87,56
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	87,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	87,96	87,96
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,64	86,64
Segurança	Segurança com relação a assaltos	87,65	87,91
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	88,16	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	86,84	86,84
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	87,96	87,96
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	87,55	88,20
	Tempo das paradas	89,37	
	Segurança	88,16	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	86,54	
	Qualidade dos produtos e serviços	88,77	
	Preço dos produtos e serviços	87,45	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	90,08	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	83,5	85,68
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	83,6	
	Serviço de informação e sinalização	88,36	
	Qualidade dos produtos e serviços	87,25	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	85,53	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	85,83	

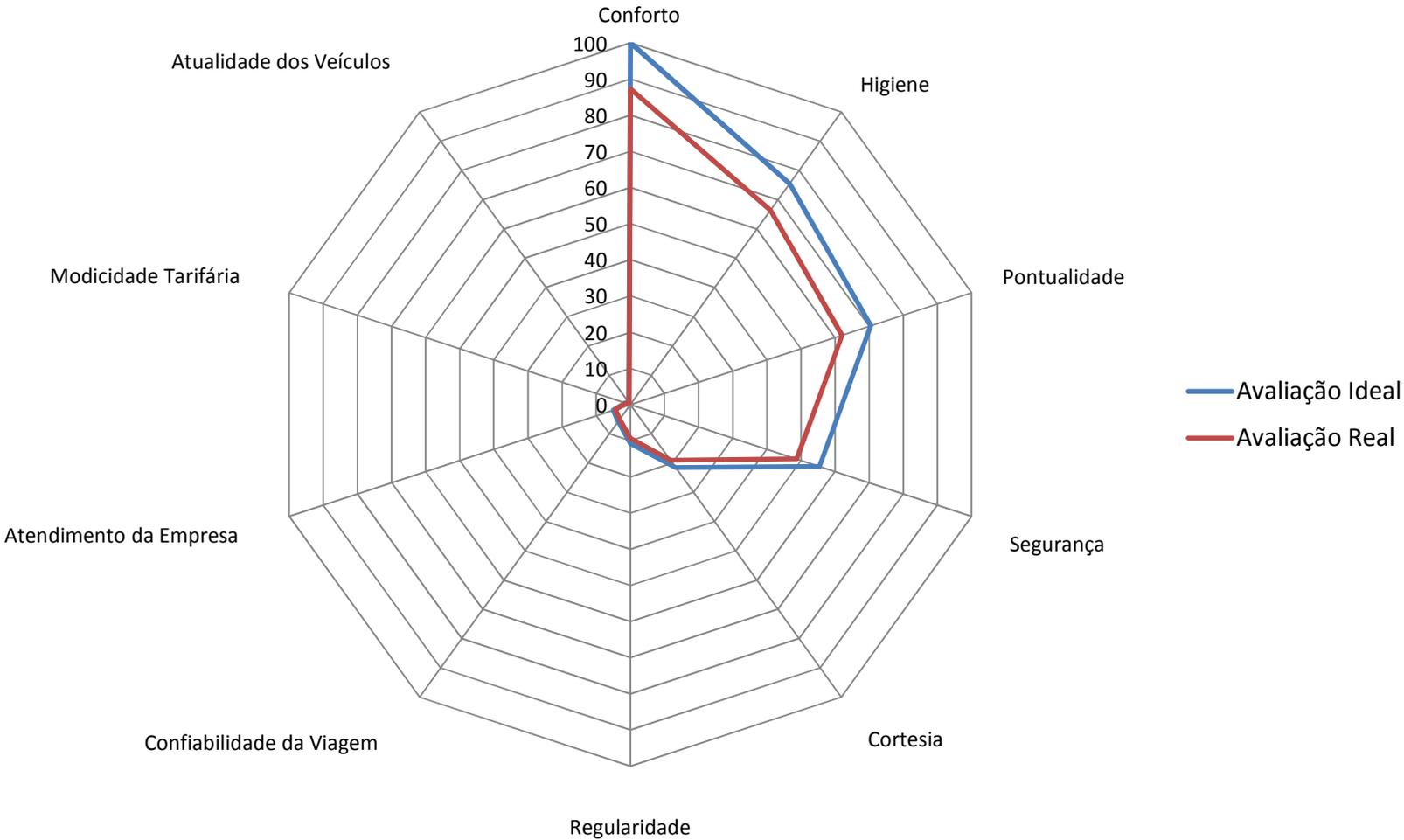
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	7	1,45	86,30
Conforto	139	28,84	87,25
Cortesia	30	6,22	88,46
Higiene	105	21,78	87,96
Confiabilidade da Viagem	8	1,66	87,56
Pontualidade	98	20,33	87,96
Regularidade	15	3,11	86,64
Segurança	77	15,98	87,91
Modicidade Tarifária	2	0,41	86,84
Atualidade dos Veículos	1	0,21	87,96
TOTAL	482	100	
IGS	87,70		

Nº de entrevistas realizadas: 247

VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA.



VIATRAN - VIACAO TRANSBRASILIA LTDA.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	247

Movil Tours S_A

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	64
Feminino	36
Nº de entrevistas realizadas:	99

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	24
De 26 a 35 anos	31
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	1
Média de Idade	37,45
Nº de entrevistas realizadas:	99

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	9
Médio incompleto (2º grau)	1
Médio (2º grau)	40
Superior Incompleto	19
Superior Completo	31
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	99

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	18
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	55
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	2
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	1
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	99

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	0
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	3
Lazer/turismo	97
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	99

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	92
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	1
Mensal	2
Trimestral	1
Semestral	1
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	99

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	99

TOTAL BRASIL: MOVIL TOURS S_A.

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

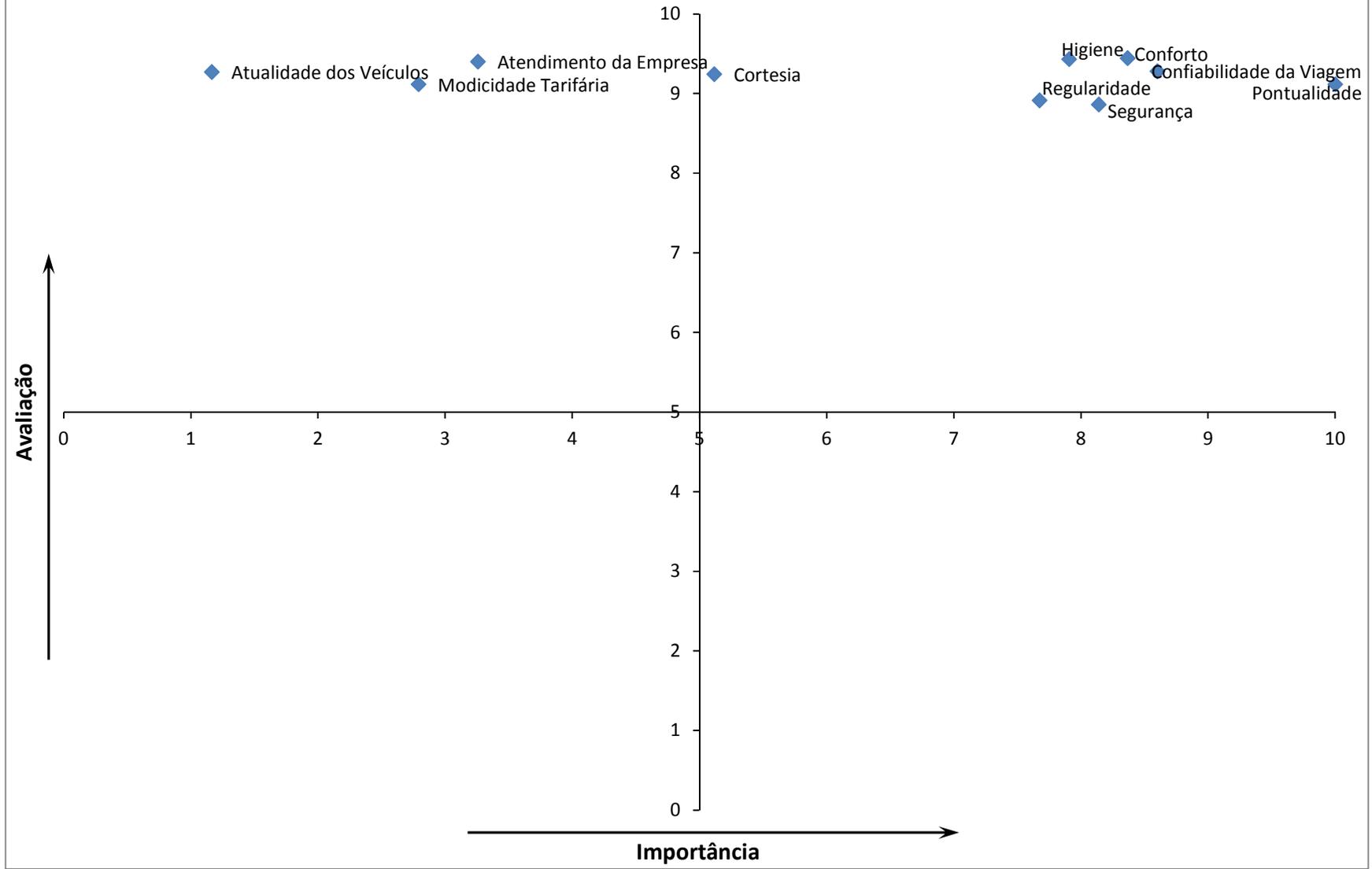
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	95,96	94,00
	Facilidade para a troca de bilhetes	94,64	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	91,41	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	94,44	94,44
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	92,42	92,42
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	95,2	94,32
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	93,43	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	93,49	92,79
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	92,09	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	91,16	91,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	89,14	89,14
Segurança	Segurança com relação a assaltos	86,05	88,61
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	91,16	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	91,16	91,16
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	92,68	92,68
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	91,92	90,79
	Tempo das paradas	88,38	
	Segurança	90,91	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	91,67	
	Qualidade dos produtos e serviços	88,38	
	Preço dos produtos e serviços	90,82	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	92,17	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	90,66	90,87
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	91,16	
	Serviço de informação e sinalização	91,41	
	Qualidade dos produtos e serviços	89,14	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	88,64	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	94,19	

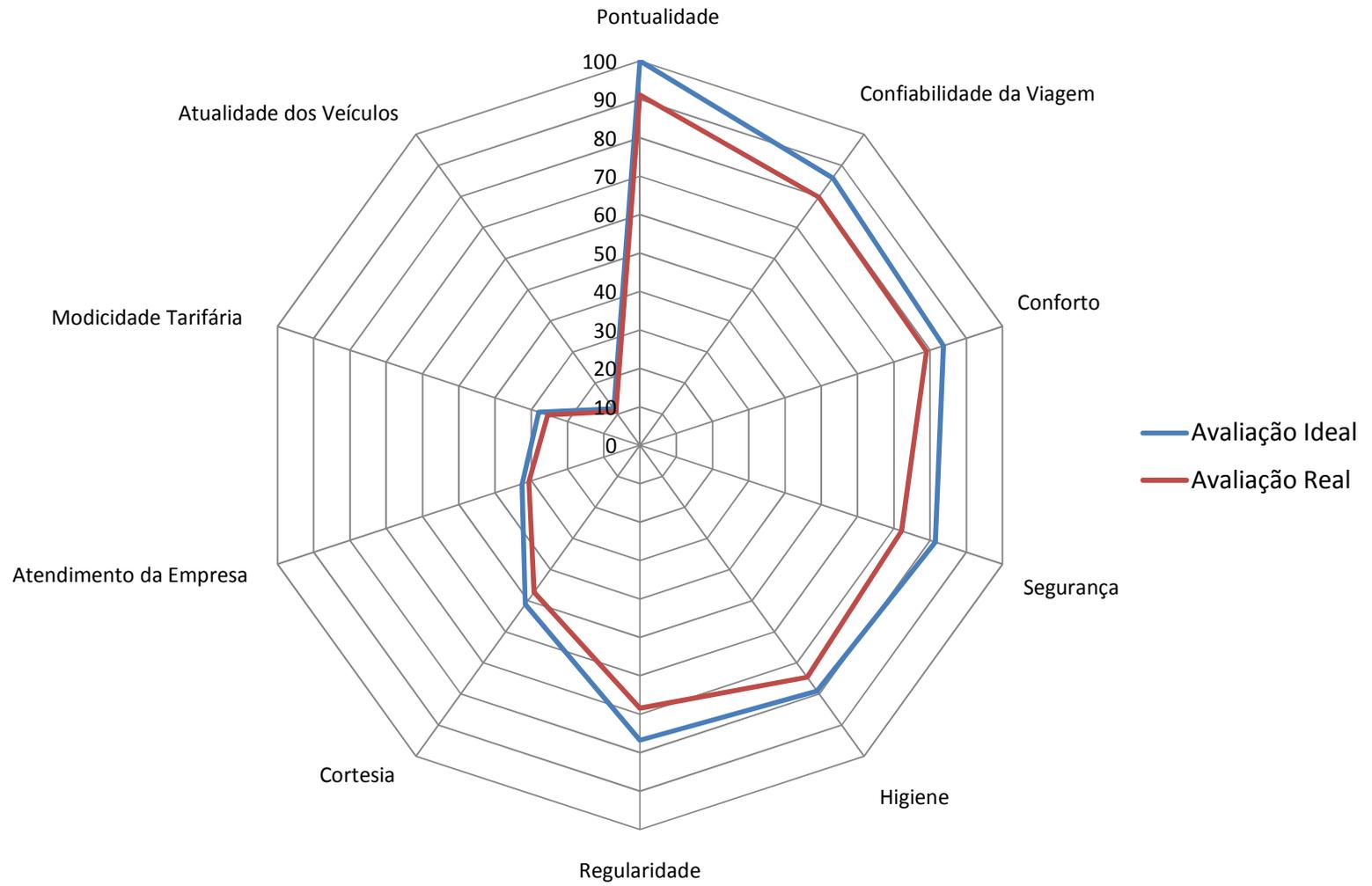
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	14	5,17	94,00
Conforto	36	13,28	94,44
Cortesia	22	8,12	92,42
Higiene	34	12,55	94,32
Confiabilidade da Viagem	37	13,65	92,79
Pontualidade	43	15,87	91,16
Regularidade	33	12,18	89,14
Segurança	35	12,92	88,61
Modicidade Tarifária	12	4,43	91,16
Atualidade dos Veículos	5	1,85	92,68
TOTAL	271	100	
IGS	91,92		

Nº de entrevistas realizadas: 99

MOVIL TOURS S_A



MOVIL TOURS S_A



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

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

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

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	99

Real Maia Transportes Ltda

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

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

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	36
De 26 a 35 anos	36
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	8
De 56 a 65 anos	4
Mais de 65 anos	0
Média de Idade	30,88
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	2
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	24
Superior Incompleto	38
Superior Completo	22
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	6
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	28
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	5
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	14
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	19
Estudo	16
Saúde	2
Visita a amigos/parentes	28
Lazer/turismo	19
Compras	1
Outros	12
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	251

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	59
Diária	1
Semanal	1
Quinzenal	1
Mensal	8
Trimestral	2
Semestral	6
Anual	11
Não sabe/ Não respondeu	11
Nº de entrevistas realizadas:	251

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

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	251

TOTAL BRASIL: REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.

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

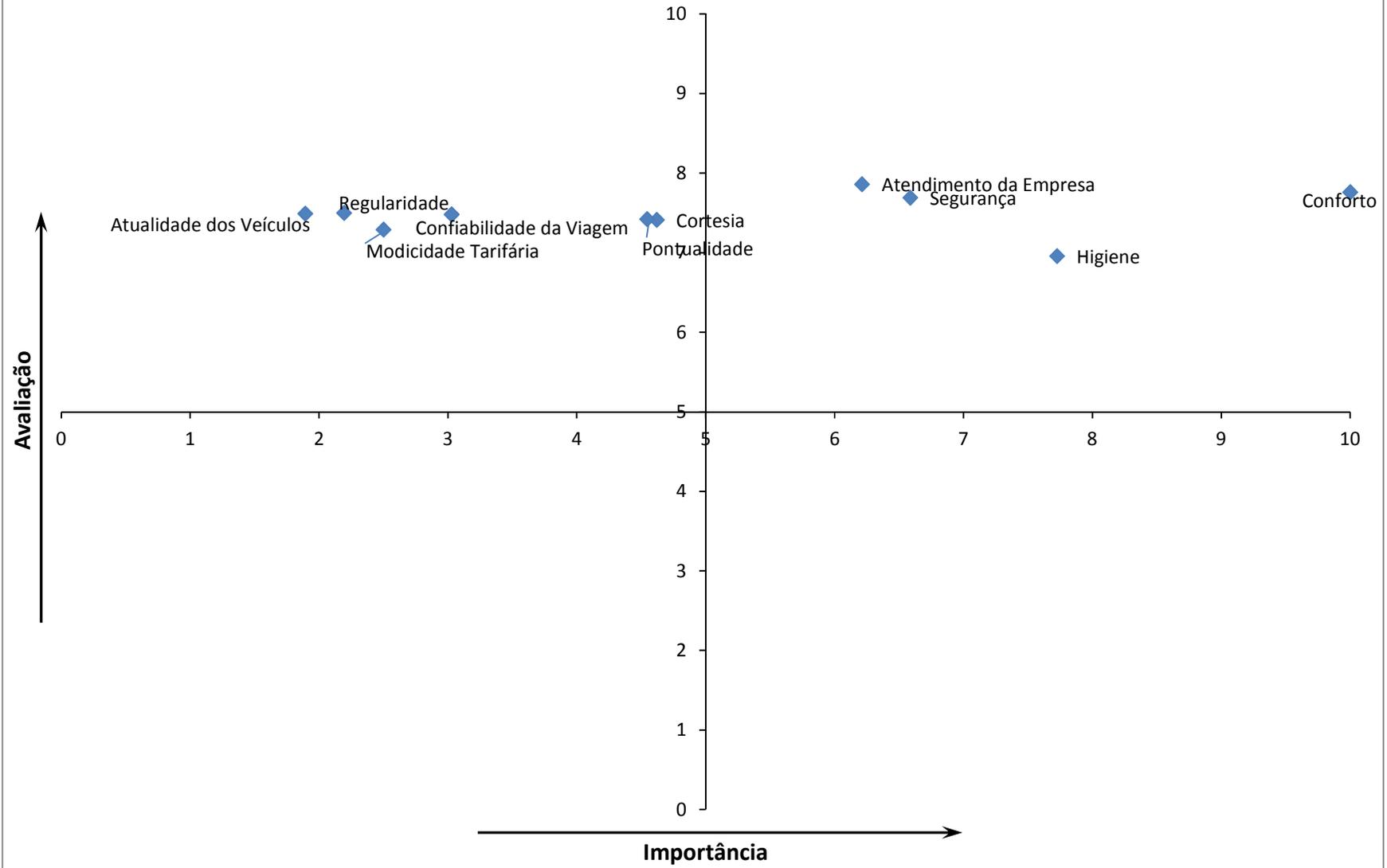
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79	78,59
	Facilidade para a troca de bilhetes	79,84	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	76,92	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	77,6	77,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	74,1	74,1
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	68,13	69,58
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71,02	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	74,7	74,80
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	74,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	74,2	74,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	75	75
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,7	76,91
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	77,11	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	72,9	72,9
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação dos ônibus	74,9	74,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	70,28	72,11
	Tempo das paradas	70,4	
	Segurança	71,31	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	69,62	
	Qualidade dos produtos e serviços	73,21	
	Preço dos produtos e serviços	73,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	72,91	

Terminais de embarque e desembarque	Segurança	72,61	74,17
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	73,21	
	Serviço de informação e sinalização	72,51	
	Qualidade dos produtos e serviços	75,1	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	75	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	76,59	

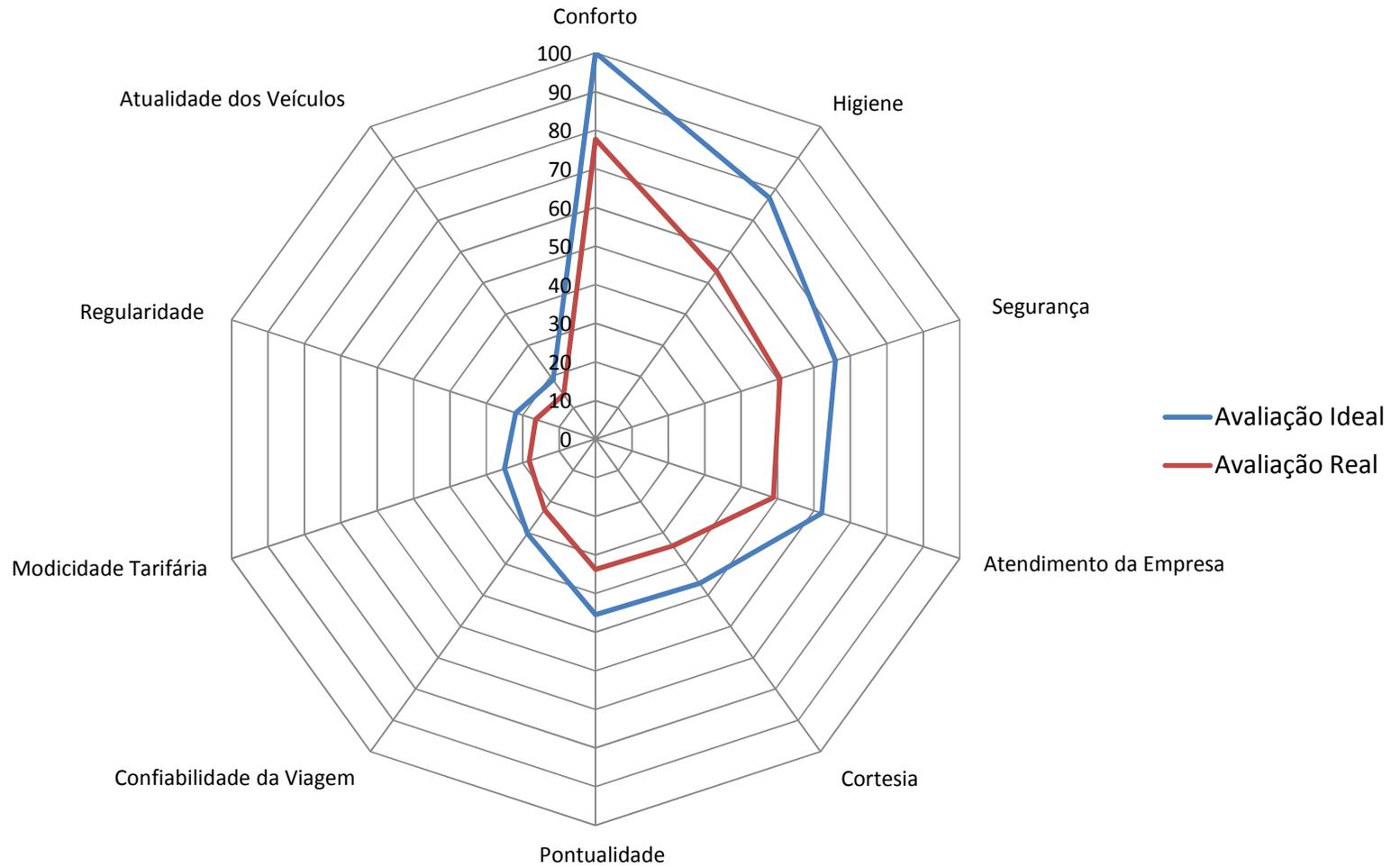
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	82	12,6	78,59
Conforto	132	20,28	77,60
Cortesia	61	9,37	74,10
Higiene	102	15,67	69,58
Confiabilidade da Viagem	40	6,14	74,80
Pontualidade	60	9,22	74,20
Regularidade	29	4,45	75,00
Segurança	87	13,36	76,91
Modicidade Tarifária	33	5,07	72,90
Atualidade dos Veículos	25	3,84	74,90
TOTAL	651	100	
IGS	75,10		

Nº de entrevistas realizadas: 251

REAL MAIA TRANSPORTES LTDA



REAL MAIA 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
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	251

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