

IQT

Índice de Qualidade do Transporte



IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE

objetivos

- Monitorar e controlar o sistema através de indicadores de gestão
- Estabelecer diretrizes de atuação do sistema a partir do desempenho verificado
- Trabalhar com um indicador multifacetado, isto é que leve em conta os diversos aspectos da prestação dos serviços

FORMULAÇÃO DO IQT - PREMISSAS

- **Agregar aspectos antes não avaliados**
 - Ampliar o horizonte da avaliação
 - Ouvir o cliente
 - Aspectos econômico-financeiros
 - Buscar a excelência e a permanência dos serviços com competitividade
 - Verificar como o operador se insere na sociedade em que atua
- **Participação dos operadores**
 - SETPESP
 - Operadoras
 - Critérios de ponderação

FORMULAÇÃO DO IQT - PREMISSAS

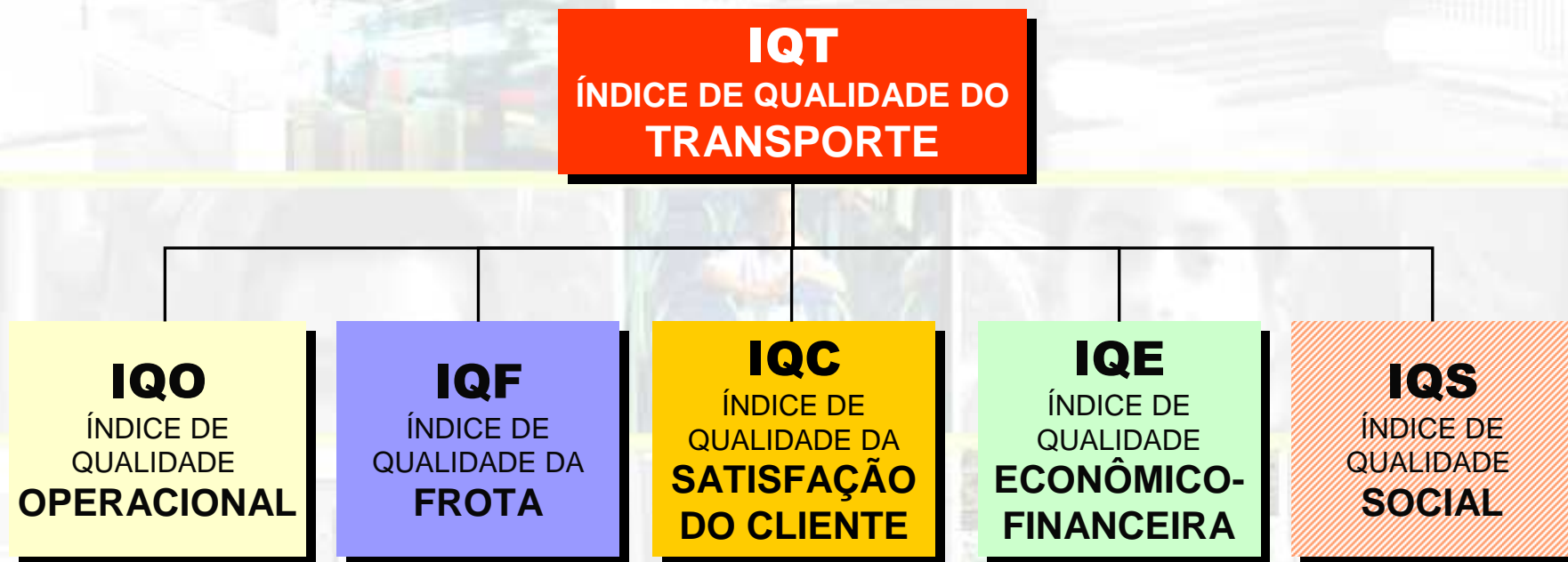
- **Método não estático – processo**
 - evolução dos cenários
 - aperfeiçoamento dos métodos
- **Cuidar da viabilidade**
 - coleta de dados factível
 - custos moderados

IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE

histórico e evolução

- **1989** - Avaliação da frota
- **1996** - STM - proposta do Usuário Fiscal - estudo FIA-USP
- **1996** - Criação do índice de qualidade do transporte (IQT)
 - Operação
 - Frota
 - Usuário
- **1997** - Início das atividades de pesquisa na EMTU
- **2001** - Pesquisa de avaliação de serviço
 - Ônibus metropolitanos e corredor São Mateus/Jabaquara
- **2002**
 - Atualização do IQT
 - Comissão interdepartamental
- **2003**
 - Consolidação do método
 - Reuniões com SETPESP e empresas
 - Aplicação de piloto na RMSP
- **2004** - Aplicação em todas as empresas da RMSP e piloto na RMBS
- **2005** - Aplicação nas três Regiões Metropolitanas e comparação dos resultados das empresas da RMSP

IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE



IQT – APURAÇÃO FINAL

FÓRMULA FINAL

$$\text{IQT} = 0,25 \text{ IQF} + 0,30 \text{ IQO} + 0,15 \text{ IQE} + 0,30 \text{ IQC}$$

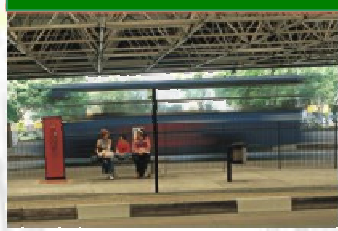
- **IQT = Índice de Qualidade do Transporte**
- IQF - índice de Qualidade da Frota
- IQO - Índice de Qualidade da Operação
- IQE - Índice de Qualidade Econômico-Financeiro
- IQC - Índice de Qualidade da Satisfação do Cliente



IQO

Índice de Qualidade de Operação

IQT - Índice de Qualidade do Transporte

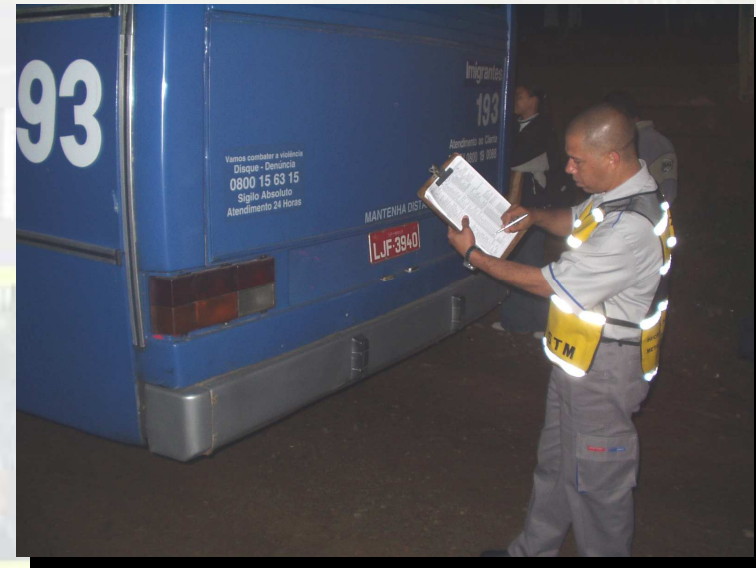


IQO - ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO

metodologia

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS

- Acompanhamento operacional **Programado**
 - Verificação anual em 100% das linhas
 - Apuração de operação de linha
 - Apuração de veículo em operação
 - Horários de pico
 - Pontos finais / iniciais



- acompanhamento operacional **não programado**
 - denúncias/reclamações
 - horários de pico
 - pontos finais / iniciais
 - itinerário

RESUMO INFORMATIVO

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS

- Os acompanhamentos para obtenção do IQO 2005, na Região Metropolitana da Baixada Santista, foram realizados nos horários de pico da operação das linhas, de manhã e de tarde, em ambos os sentidos (AB/BA) e em alguns casos (solicitações específicas) em horários diferenciados.
- Para o cálculo do IQO, os levantamentos foram realizados no período compreendido entre os meses de agosto a novembro de 2005.

IQO - ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO METODOLOGIA - CÁLCULO FINAL

Os itens de infrações são classificados em escala de relevância, sendo atribuído peso para cada uma. São aplicadas, fórmulas que geram valores distintos, o IQOF(Frota) e o IQOL(Linha), quando inseridos em outra fórmula geram o IQO, como segue:

$$IQO = (IQOL.0,5 + IQOF.0,5) - \frac{RP}{RR}$$

Legenda:

RP – Reclamação Fiscalizada Procedente

RR – Reclamações Recebidas e Fiscalizadas

A escala de pontuação é de 0 a 10 pontos.

DADOS OPERACIONAIS

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS

Empresas	5
Linhas Cadastradas	44
Serviços Existentes	14
Acompanhamento Operacional de Terminal	391
Registro Visual de Carregamento	628
Acompanhamento Operacional de Itinerário	79
Acompanhamento Operacional de Veículo	1390
Frota Cadastrada na RMBS	489
Frota Fiscalizada	491

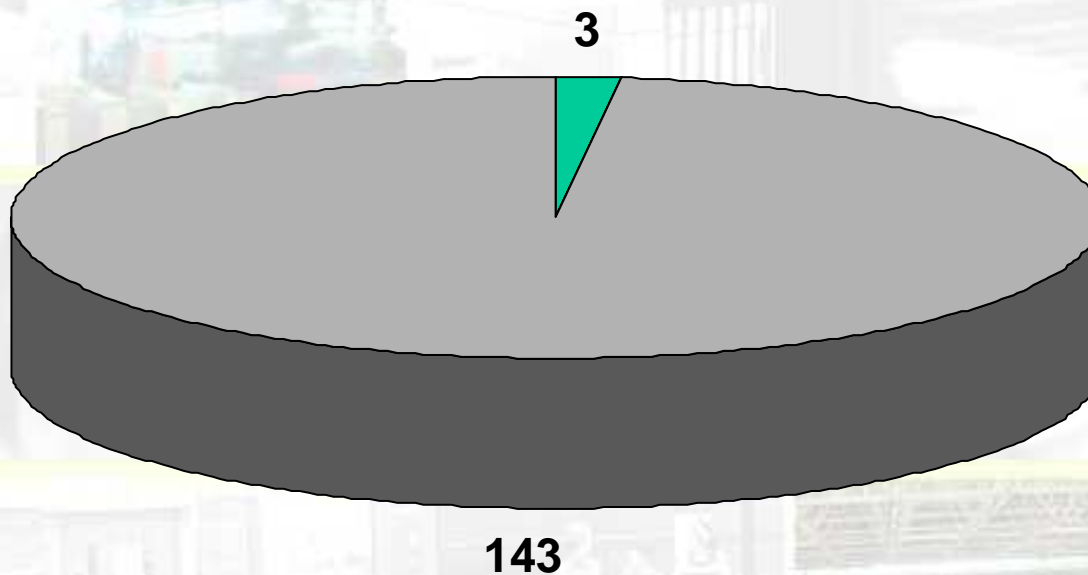
RECLAMAÇÕES FISCALIZADAS

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS

	Bertioga	Breda	Intersul	Piracicabana	Translitoral
Fiscalizadas	11	3	3	178	1
Não Procedentes	8	3	3	35	1
Procedentes	3	0	0	143	0

RECLAMAÇÕES PROCEDENTES

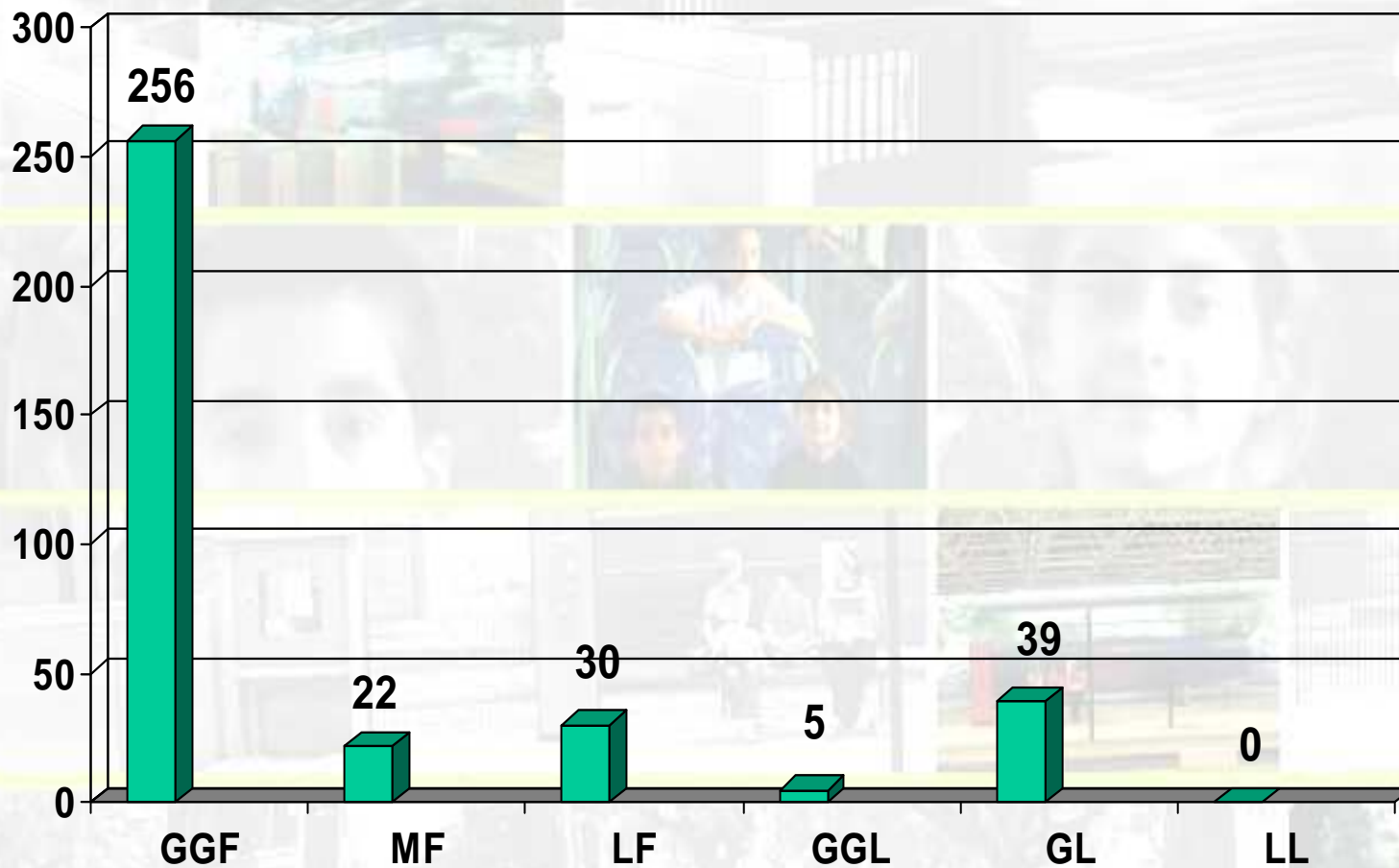
IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS



■ Bertioga ■ Breda ■ Intersul ■ Piracicabana ■ Translitoral

FALHAS CONSTATADAS NA RMBS

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS



FALHAS DE FROTA MAIS FREQUENTES

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS

- Deixar de afixar no interior do veículo CAO - média
- Utilizar veículo não registrado - gravíssima
- Veículo em operação com pára-brisa trincado - gravíssima
- Veículo em operação com lanterna / farol / seta / luz de freio inoperante - gravíssima
- Veículo com porta inoperante - gravíssima

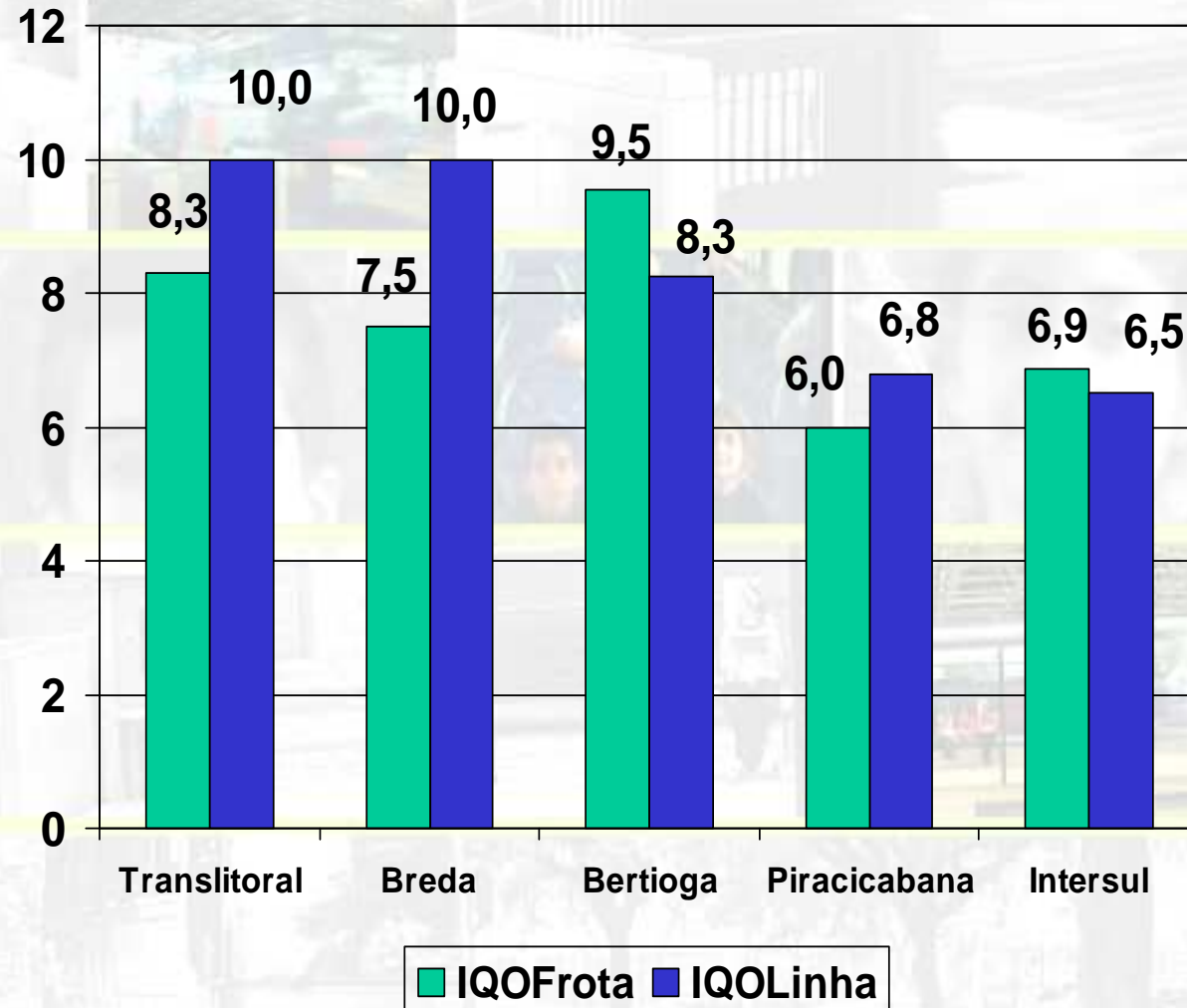
FALHAS DE LINHA MAIS FREQUENTES

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS

- **Não cumprir tabela horária - grave**
- **Alterar itinerário sem autorização - grave**
- **Operar serviço não autorizado - grave**
- **Veículo em operação com denominação incorreta - gravíssima**

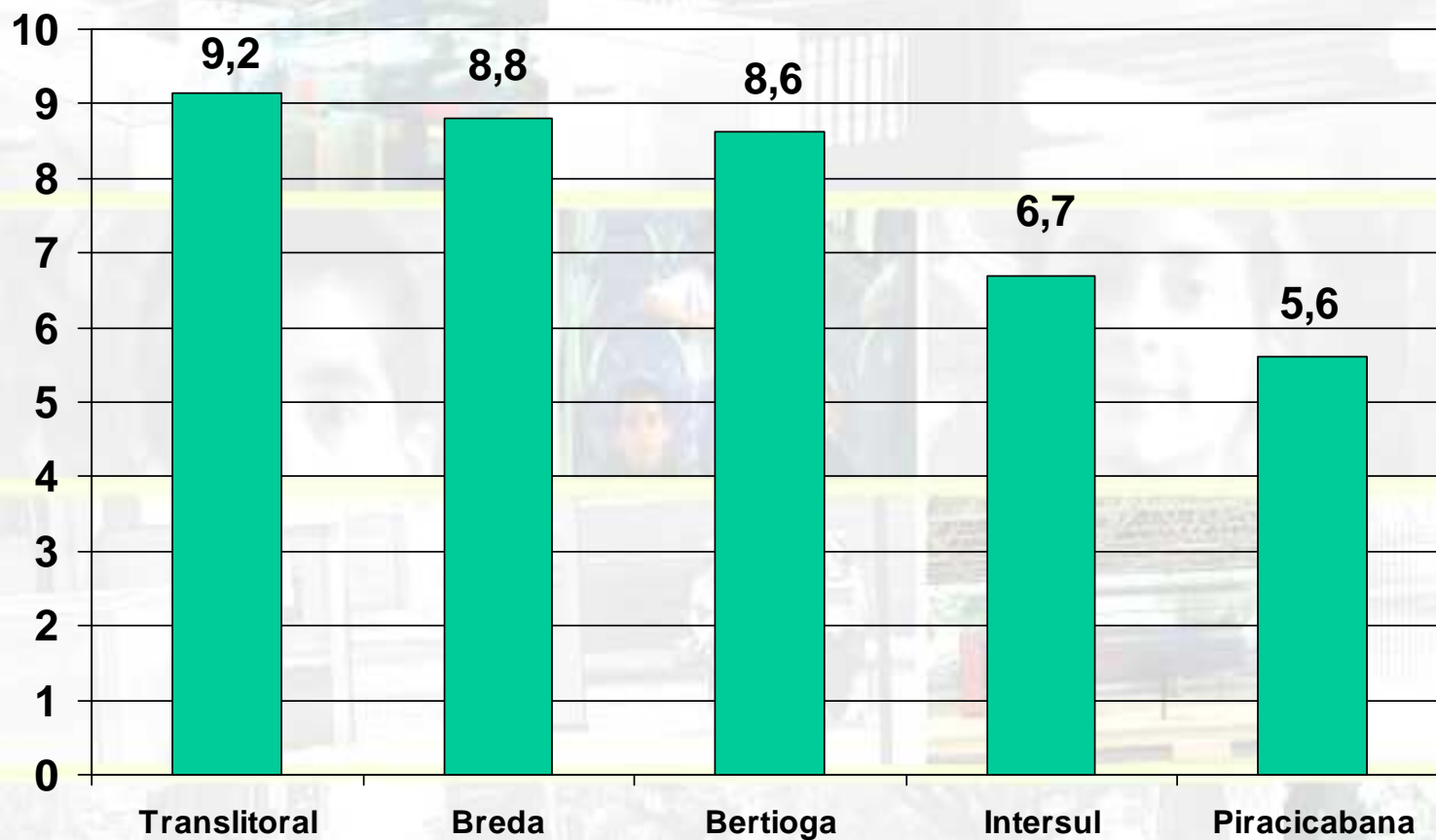
COMPARATIVO IQO FROTA - IQO LINHA

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS



IQO DAS OPERADORAS

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS



IQO - EMPRESAS CERTIFICADAS - RMBS - 2005

IQO - Índice de qualidade de operação - RMBS

Classificação	Empresa	IQO
1ª	Translitoral	9,15
2ª	Breda	8,80
3ª	Bertioga	8,63

EMTU

METROPOLITANO



IQF

Índice de Qualidade da Frota

IQT - Índice de Qualidade do Transporte

IQF - ÍNDICE DE QUALIDADE DA FROTA

metodologia

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS

- **Vistoria na garagem**
 - Veículos cadastrados
 - Estado de conservação
 - Realizadas no período diurno
 - 04 ciclos anuais



- **345 itens divididos em categorias**
 - segurança
 - manutenção
 - equipamentos obrigatórios
 - conforto
 - conservação
- **cada categoria avaliada**
 - possui um peso no cálculo da nota

RESUMO INFORMATIVO

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS

- **O Índice de Qualidade da Frota - IQF é o indicador que representa o estado de conservação e manutenção da frota da empresa no ato da Inspeção Veicular.**
- **As inspeções são realizadas no decorrer do ano e são denominadas Inspeções Cíclicas.**
- **Entre as cíclicas são realizadas as inspeções intercaladas: corretiva, preventiva e extraordinária.**
- **Para o cálculo do IQF foram consideradas as inspeções realizadas no ano.**

IQF - ÍNDICE DE QUALIDADE DA FROTA

CÁLCULO

- ÍNDICE DE QUALIDADE DA FROTA

$$IQF = 10 - \left[\frac{4 FSE + 2 FMA + 2 FEQ + 1 FCF + 1 FCS}{FI} \right] \cdot \left[1,8 - \frac{IS}{IC} \right]$$

IQF = Índice de Qualidade da Frota

FSE = Quantidade de falhas relativas à segurança - Peso 4

FMA = Quantidade de falhas relativas à manutenção - Peso 2

FEQ = Quantidade de falhas relativas aos equipamentos - Peso 2

FCF = Quantidade de falhas relativas ao conforto - Peso 1

FCS = Quantidade de falhas relativas à conservação - Peso 1

FI = Número de veículos inspecionados

IC = Total de irregularidades constatadas

IS = Total de irregularidades sanadas

DADOS OPERACIONAIS (4 ciclos)

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS

Empresas	5
Frota Cadastrada na RMBS	489
Frota Inspeccionada no Ano de 2005	745
Idade Média da Frota	4,2
Média da Pontuação	9,70
Conceito	Ótimo

DADOS OPERACIONAIS (dois primeiros ciclos)

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS

Empresas	5
Frota Cadastrada no Período (média)	485,5
Frota Inspeccionada no Período	317
Idade Média da Frota no Período	4,2
Média da Pontuação	9,78
Conceito	Ótimo

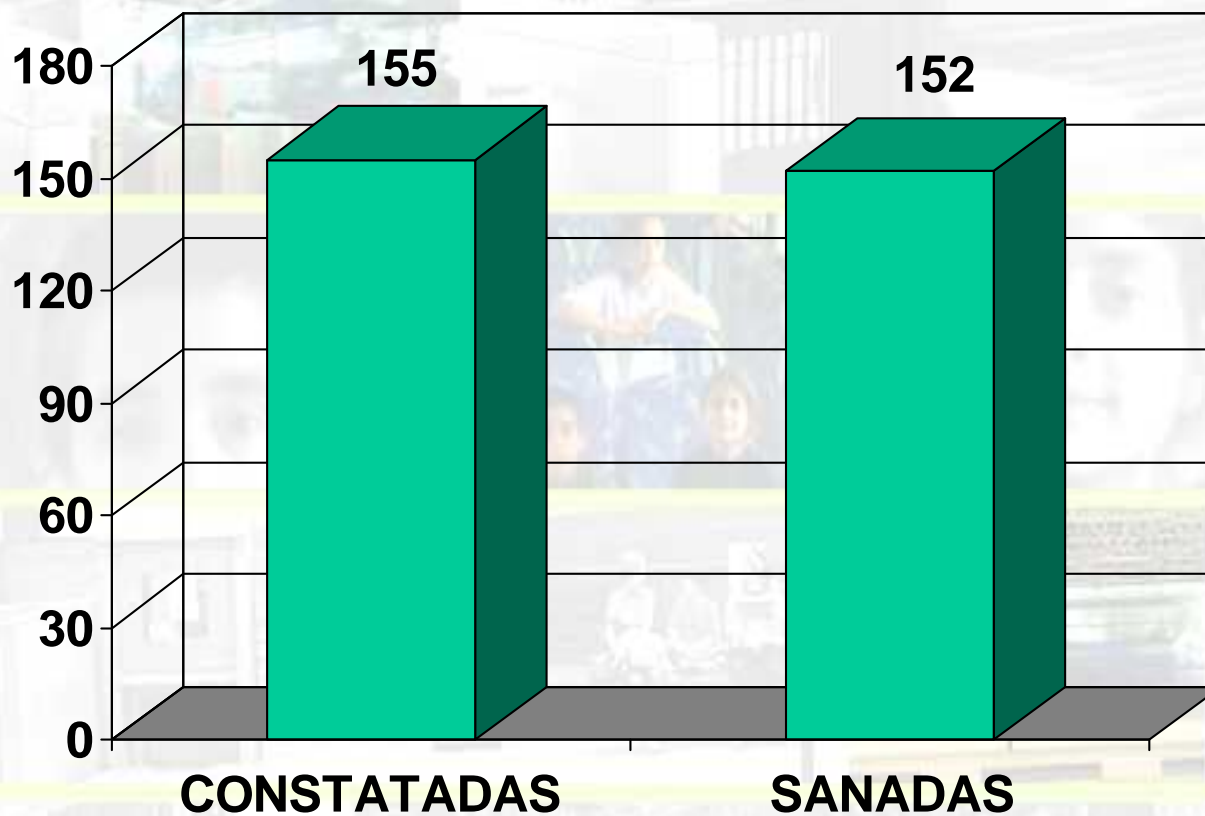
FROTA CADASTRADA POR EMPRESA

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS

Empresas	Frota
Bertioga	21
Breda	16
Intersul	8
Piracicabana	438
Translitoral	6

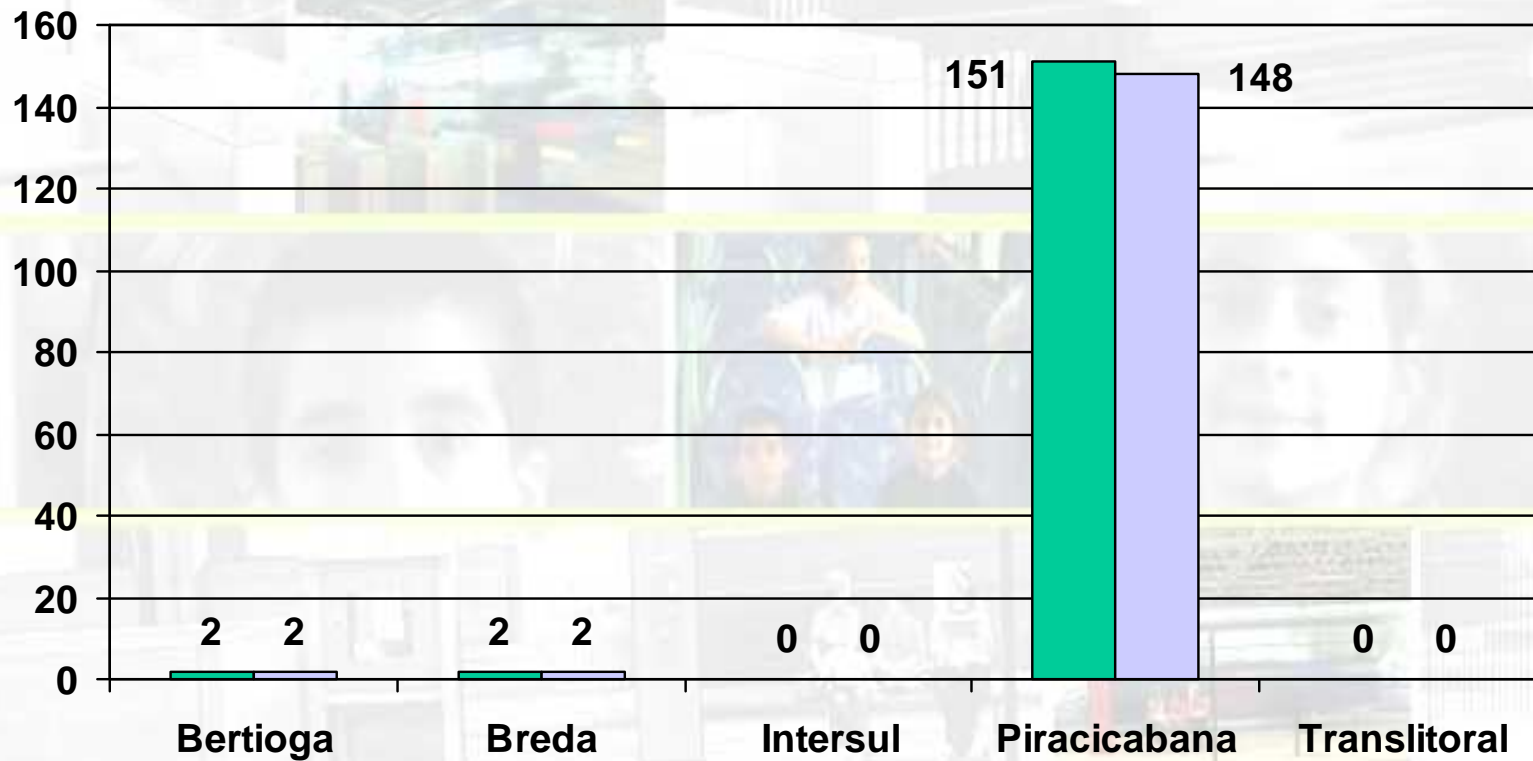
FALHAS CONSTATADAS

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS



FALHAS POR EMPRESA

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS



■ Constataadas ■ Sanadas

FALHAS DE INSPEÇÃO FREQUENTES

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS

- **Revestimento interno em mau estado - conservação (37 falhas - 24%)**
- **Portas em mau estado - manutenção - (15 falhas - 10%)**
- **Vazamento de óleo lubrificante - manutenção - (6 falhas - 4%)**
- **Corrosão externa - conservação - (6 falhas - 4%)**
- **Freio de serviço com vazamento pneumático - segurança - (7 falhas - 5%)**
- **Janela sem separador - conforto - (5 falhas - 3%)**
- **Luz de placa inoperante - equipamento - (3 falhas - 2%)**
- **Outros - (48%)**

IQF 2005 - RMBS

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS

Empresa	Pontuação
Bertioga	9,89
Breda	9,73
Intersul	10,00
Piracicabana	9,37
Translitoral	10,00

IQF - Empresas Certificadas - RMBS - 2005

IQF - Índice de qualidade da frota - RMBS

Empresa

Conceito

Intersul

Ótimo

Translitoral

Ótimo

Bertioga

Ótimo

Breda

Ótimo

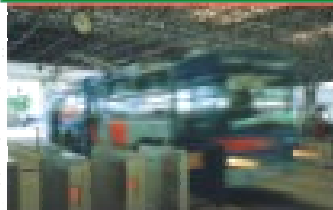
EMTU

METROPOLITANO



IQE

Índice de Qualidade Econômico-Financeira



IQT - Índice de Qualidade do Transporte



IQE - ÍNDICE DE QUALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

IQF - Índice de qualidade econômico-financeira - RMBS

- **Objetivos**
 - Verificar a situação econômica e financeira da empresa operadora
 - Avaliar seu desempenho econômico-financeiro
- **Fontes de dados**
 - Informações enviadas pelas empresas operadoras - resolução snm 151/87
 - Balanço patrimonial das empresas operadoras
 - Demonstração de resultados das empresas operadoras
 - Dados mensais de demandas e custos

METODOLOGIA - INDICADORES CONTÁBEIS

IQF - Índice de qualidade econômico-financeira - RMBS

INDICADORES CONTÁBEIS PARCIAIS	PESO
IQEC – ESTRUTURA DE CAPITAL	
PARTICIPAÇÃO CAPITAL TERCEIROS	60%
COMPOSIÇÃO DO ENDIVIDAMENTO	10%
IMOBILIZAÇÃO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	20%
IMOBILIZAÇÃO RECURSOS NÃO CORRENTES	10%
IQL – LIQUIDEZ	
LIQUIDEZ GERAL	30%
LIQUIDEZ CORRENTE	50%
LIQUIDEZ SECA	20%
IQER – RENTABILIDADE	
GIRO DO ATIVO	20%
MARGEM LÍQUIDA	10%
RENTABILIDADE DO ATIVO	10%
RENTABILIDADE DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	60%

METODOLOGIA - CÁLCULO

IQF - Índice de qualidade econômico-financeira - RMBS

- **ÍNDICE DE QUALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA**

$$\text{IQE}_b = 0,4 \text{ IQEC} + 0,2 \text{ IQEL} + 0,4 \text{ IQER}$$

IQE = ÍNDICE DE QUALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA DA EMPRESA

IQEC = ÍNDICE DE ESTRUTURA DE CAPITAL

IQEL = ÍNDICE DE LIQUIDEZ

IQER = ÍNDICE DE RENTABILIDADE

AJUSTE DO IQE

BASE INFORMAÇÕES MENSAIS

ÍNDICE RECEITA/CUSTO - IRC

$$\text{IRC}_i = \text{VR}_i / \text{VC}_i$$

IRC_i = ÍNDICE RECEITA/CUSTO DO MÊS (i)

VR_i = VALOR DAS RECEITAS NO MÊS (i)

VC_i = VALOR DOS CUSTOS NO MÊS (i)

CÁLCULO DO IQE AJUSTADO

$$\text{IQE} = \text{IQE}_b + (1 - \text{IRC}_i)$$

IQE_{ai} = IQE AJUSTADO NO MÊS (i)

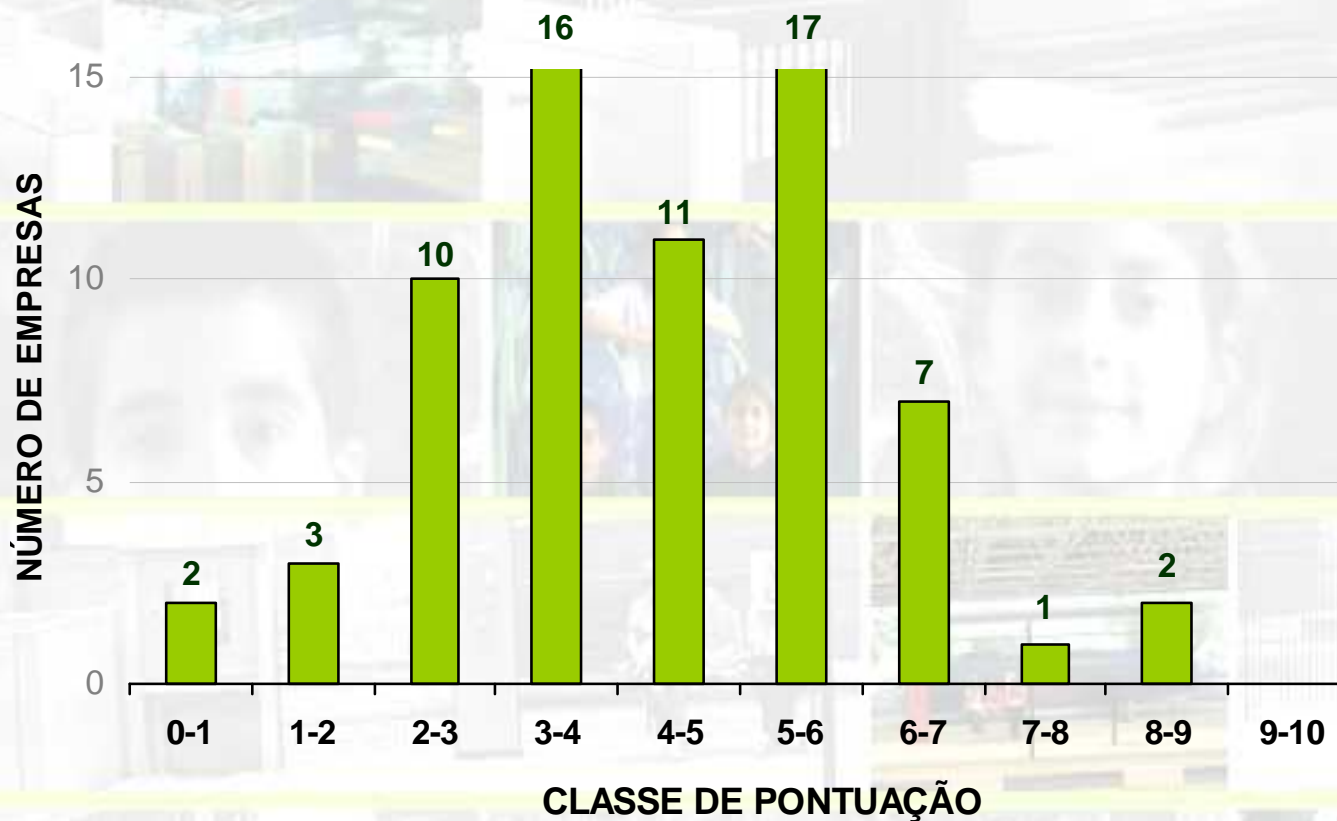
IQE = IQE ANUAL

IRC_i = ÍNDICE RECEITA/CUSTO NO MÊS (i)

IQE 2005 - PRINCIPAIS RESULTADOS

DISTRIBUIÇÃO DA PONTUAÇÃO

IQF - Índice de qualidade econômico-financeira - RMBS



RANKING GERAL

IQF - Índice de qualidade econômico-financeira - RMBS

CLASSIFICAÇÃO	EMPRESA	IQE ATUAL
1°	JÚLIO SIMÕES	8,13
2°	INTERSUL	8,01
3°	VILA GALVÃO	7,37
4°	DELREY	6,98
5°	BONA VITA	6,75
6°	MORA TENSE	6,74
7°	MIRACATIBA	6,43
8°	OURO VERDE	6,28
9°	HIMALAIA	6,23
10°	PASSARO	6,21
11°	MAIRIPORÃ	5,83
12°	RADIAL	5,78
13°	JACAREÍ	5,71
14°	URUBUPUNGA	5,63
15°	GUARULHOS	5,46
16°	TRANSDUTRA	5,43
17°	FENIX	5,39
18°	FERRAZ	5,31
19°	CARAPICUÍBA	5,18
20°	TRANSMETRO	5,18
21°	GUARULHOS TRANSPORTES	5,15
22°	VIPE	5,12
23°	PIRAJUÇARA	5,07
24°	RIGRAS	5,04
25°	RALIP	5,03
26°	TUCURUVI	5,02
27°	CAIEIRAS	5,00
28°	SUZANO	4,98
29°	RÁPIDO LUXO CAMPINAS	4,94
30°	TRANSLITORAL	4,83
31°	P. DAS NAÇÕES	4,79
32°	BB	4,71
33°	TRANS BUS	4,60
34°	AVA	4,57
35°	PIRACIBANA	4,30

CLASSIFICAÇÃO	EMPRESA	IQE ATUAL
36°	RIACHO GRANDE	4,12
37°	CAPRIOLI	4,12
38°	SALAMANCA	4,09
39°	METRA	3,77
40°	IMIGRANTES	3,73
41°	UTINGA	3,66
42°	INDEPENDÊNCIA	3,63
43°	METRÓPOLIS	3,55
44°	INTERBUS	3,54
45°	SÃO CAMILO	3,52
46°	SANTA PAULA	3,52
47°	SÃO JOSÉ	3,49
48°	HUMAITÁ	3,48
49°	VIDAZUL	3,45
50°	CIDADE VERDE	3,37
51°	POÁ	3,37
52°	BERTIOGA	3,24
53°	TRANSGUARULHENSE	3,22
54°	BREDA	3,00
55°	RIBEIRÃO PIRES	2,95
56°	TRIÂNGULO	2,91
57°	JOTA JOTA	2,87
58°	ABC	2,79
59°	EXPRESSO SBC	2,76
60°	CAMPO LIMPO	2,73
61°	TRANSVALE	2,72
62°	VENEZA	2,70
63°	EUSA	2,43
64°	OSASCO	2,17
65°	SOAMIN	1,53
66°	BOA VISTA	1,28
67°	EAOSA	1,03
68°	ROSA DOS VENTOS	0,78
69°	MITO	-
70°	CAMPESTRE	-

EMTU

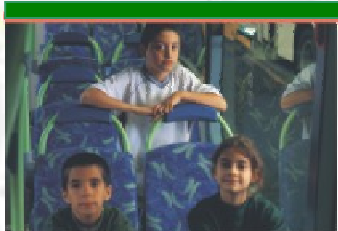
METROPOLITANO



IQC

Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente

IQT - Índice de Qualidade do Transporte



CONCEITO

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

O IQC é o índice construído através de pesquisa, pelo método de entrevistas pessoais, onde os usuários-clientes opinam sobre a qualidade dos serviços de transporte.

IQC - METODOLOGIA

dados levantados na pesquisa

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

- **Avaliação de 33 atributos**
 - notas médias de 0 a 10
- **Reclamações/Elogios**
 - pergunta aberta
- **Perfil Sócioeconômico dos usuários**
- **Características e comportamento de uso**
- **Avaliação por Escala**
 - excelente, bom, regular, ruim e péssimo



CÁLCULO DO IQC

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

$$\text{IQC} = \text{NP} - \text{IRP}$$

NP
NOTA MÉDIA
DA PESQUISA

- ❑ ESCALA DE ZERO A DEZ
- ❑ 33 ATRIBUTOS AVALIADOS
- ❑ 5 CATEGORIAS:
 - ◆ EXÓGENOS
 - ◆ FROTA
 - ◆ OPERAÇÃO
 - ◆ INFORMAÇÃO
 - ◆ TRIPULAÇÃO
 - ◆ NOTA GERAL

IRP
ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES
POR PESQUISA

$$\text{IRP} = (\text{R} - \text{E}) / \text{A}$$

ONDE

R = RECLAMAÇÕES

E = ELOGIOS

A = AMOSTRA

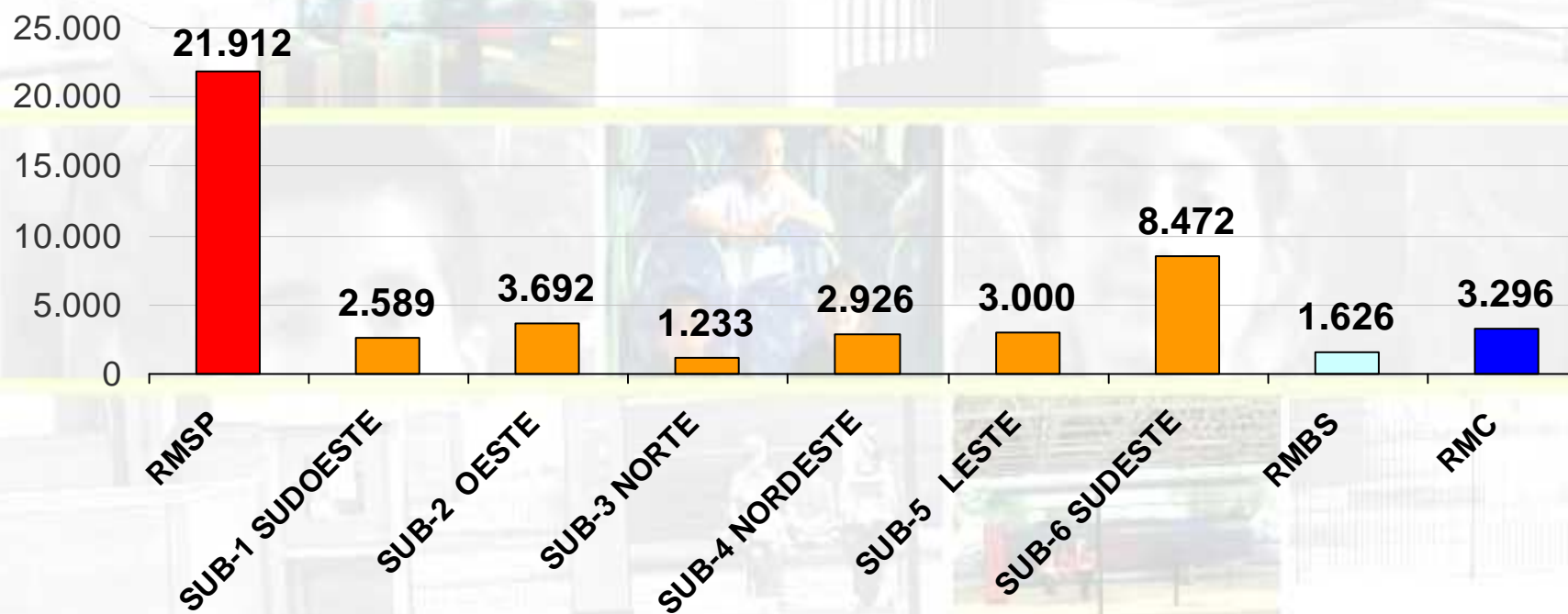
RMBS 2005 - CRITÉRIOS DE AMOSTRA

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

- 100% das empresas da região metropolitana da baixada santista
- 1.626 entrevistas
- 14 linhas (30%)
- 53% da demanda
- Média de 116 entrevistas por linha
- Seleção das linhas - Representatividade mínima de 5% da demanda total da empresa

RMBS 2005- AMOSTRA POR REGIÃO E SUB-REGIÃO

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS



RMBS 2005 - AMOSTRA DE LINHAS POR EMPRESA

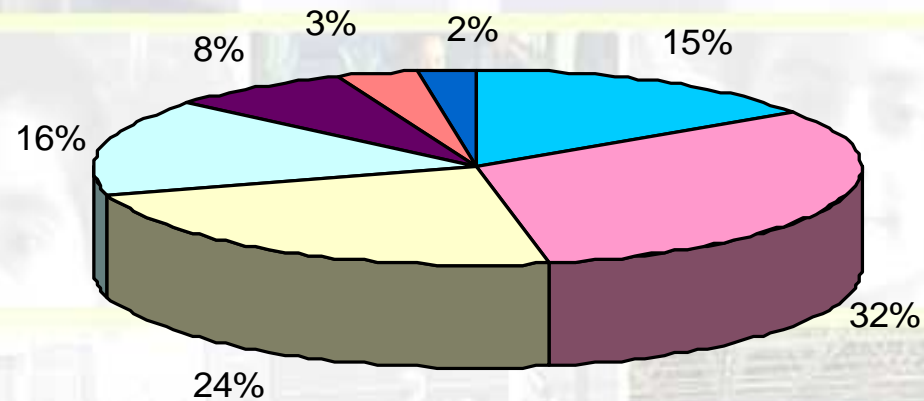
IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS



RMBS 2005 - PERFIL SOCIOECONÔMICO

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

FAIXA ETÁRIA PERCENTUAL POR CATEGORIA

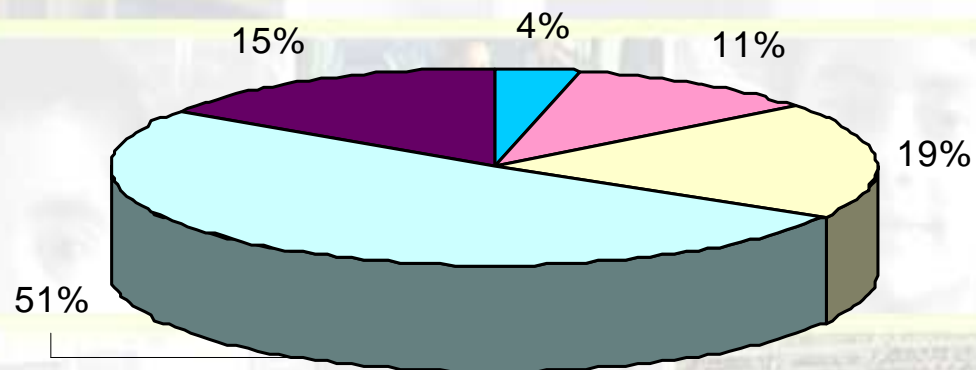


- | | |
|--------------------|----------------|
| ■ 14 a 21 anos | ■ 22 a 30 anos |
| ■ 31 a 40 anos | ■ 41 a 48 anos |
| ■ 49 a 56 anos | ■ 57 a 64 anos |
| ■ maior de 64 anos | |

RMBS 2005 - PERFIL SOCIOECONÔMICO

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

GRAU DE INSTRUÇÃO PERCENTUAL POR CATEGORIA

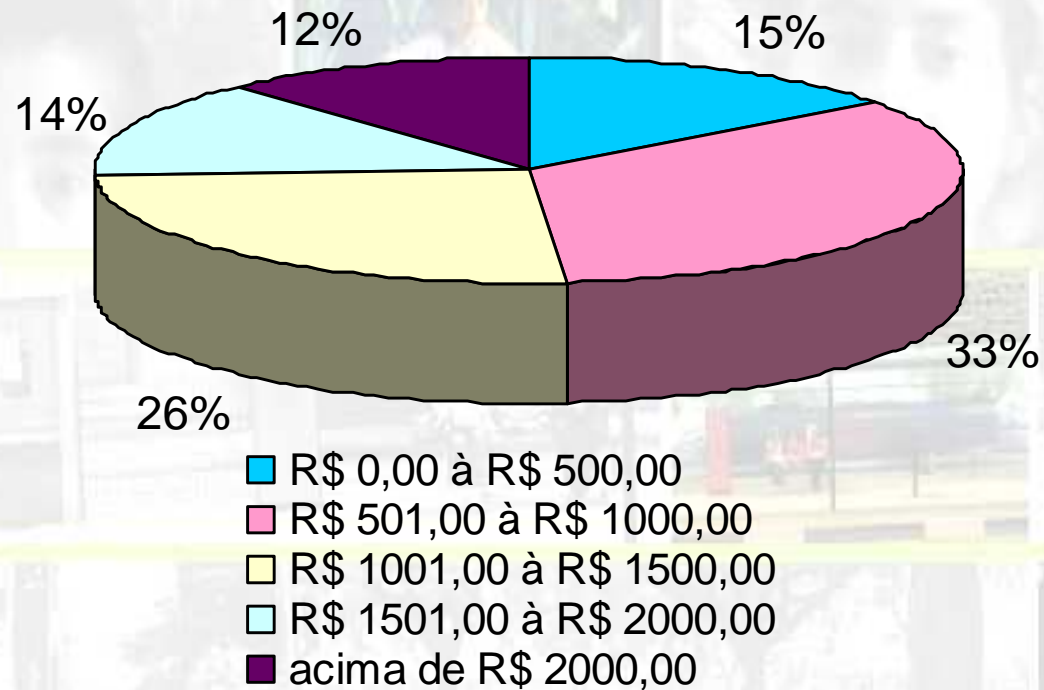


- até 3ª série do 1º Grau
- 4ª a 7ª série do 1º Grau
- 8ª série do 1º Grau até 2º Grau incompleto
- 2º Grau completo / Superior incompleto
- Superior Completo

RMBS 2005 - PERFIL SOCIOECONÔMICO

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

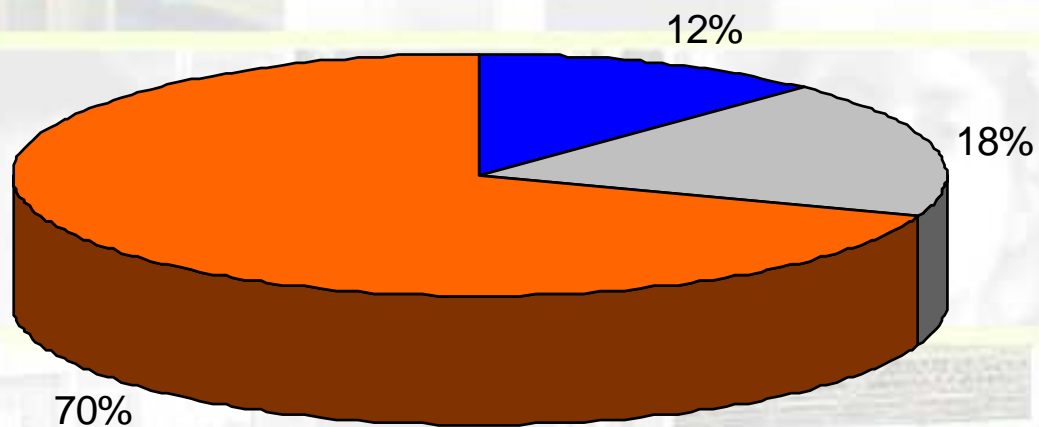
RENDA FAMILIAR PERCENTUAL POR CATEGORIA



RMBS 2005 - CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

FREQÜÊNCIA DE USO PERCENTUAL POR CATEGORIA

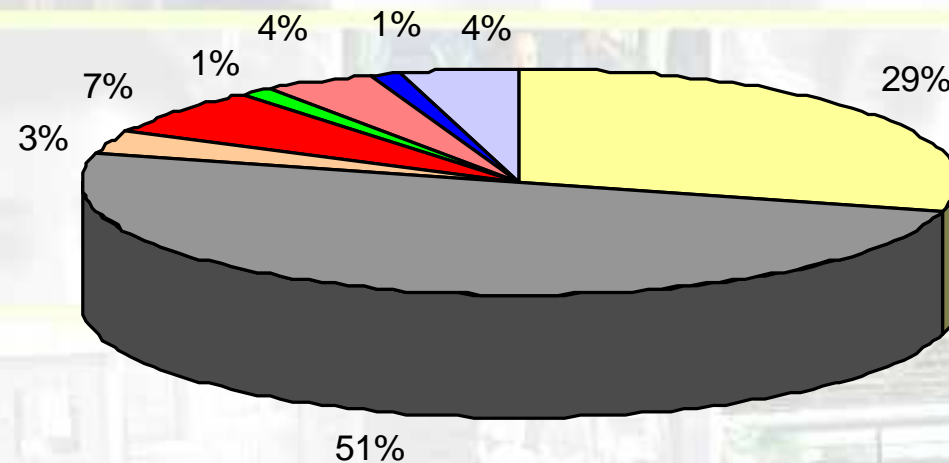


- Menos de 1 dia por semana
- 1 ou 2 dias por semana
- 3 ou mais dias por semana

RMBS 2005 - CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

MOTIVO DA VIAGEM PERCENTUAL POR CATEGORIA

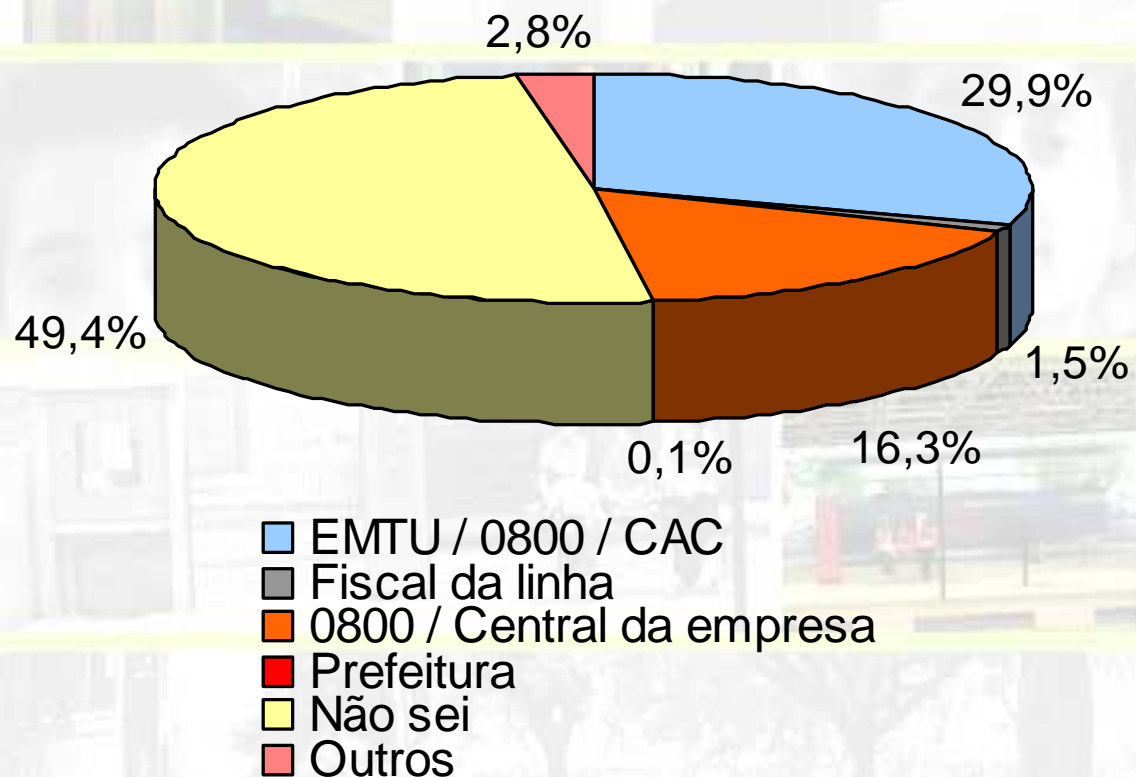


- | | | |
|------------|----------|--------|
| Residência | Trabalho | Médico |
| Escola | Compras | Lazer |
| Banco | Outros | |

RMBS 2005 - CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

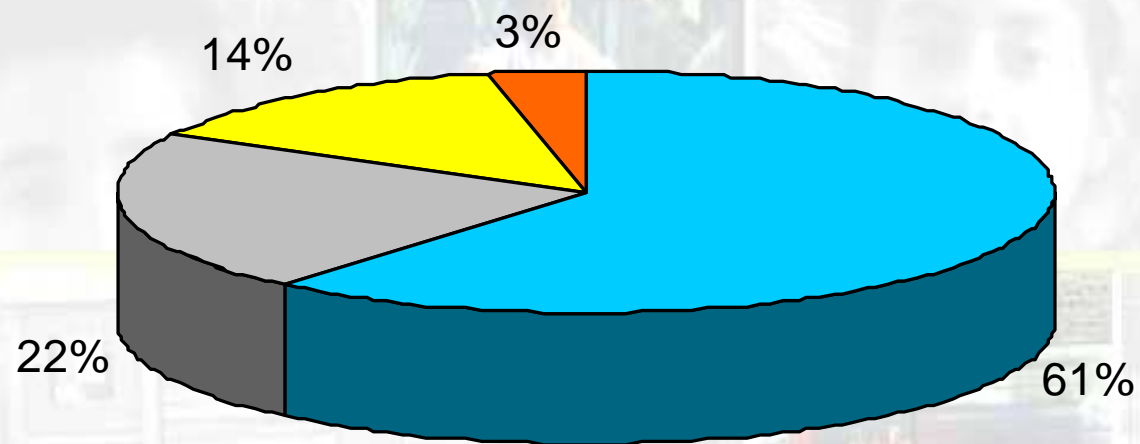
CANAIS DE RECLAMAÇÃO / INFORMAÇÃO PERCENTUAL POR CATEGORIA



RMBS 2005 - CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

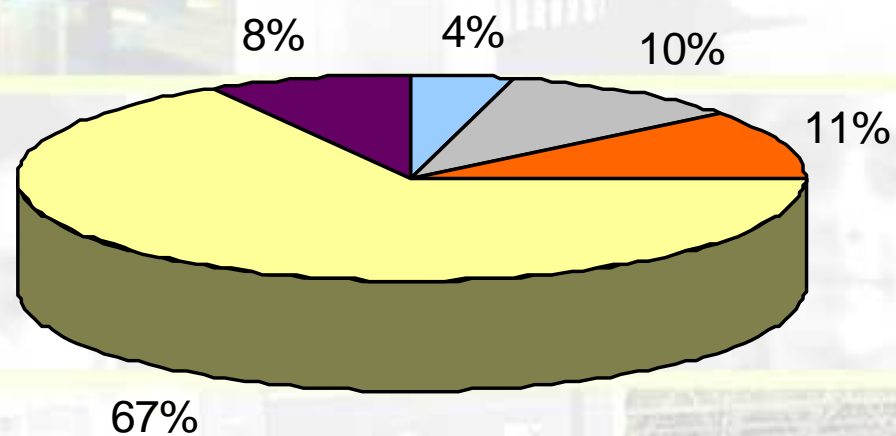
MODO DECLARADO DE VIAGEM PERCENTUAL POR CATEGORIA



- Sempre viajo sentado
- Viajo mais sentado que em pé
- Viajo mais em pé que sentado
- Sempre viajo em pé

RMBS 2005 - AVALIAÇÃO (EXCELENTE, BOM, REGULAR, RUIM E PÉSSIMO)

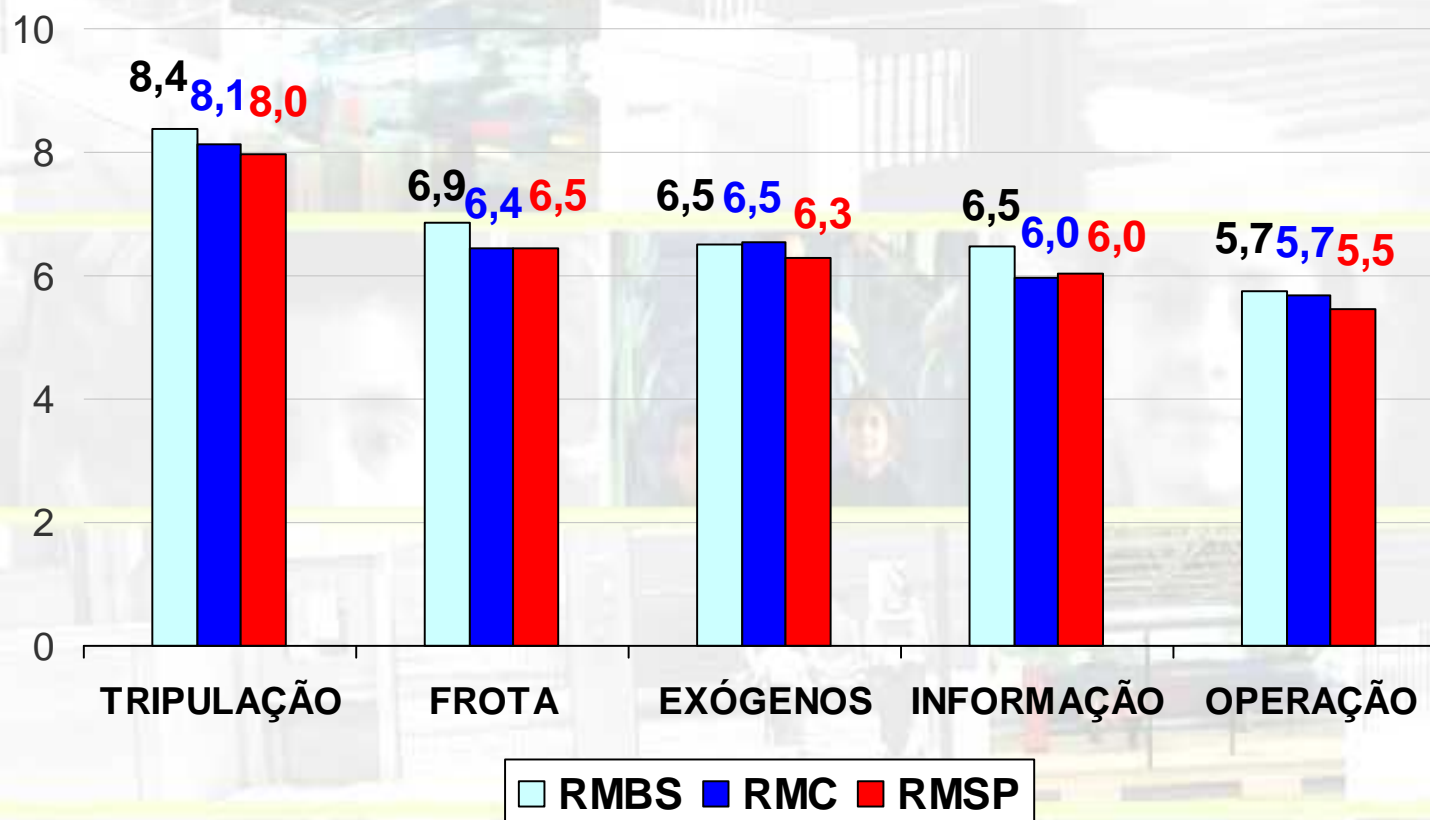
IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS



■ Péssimo ■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Excelente

REGIÕES METROPOLITANAS MÉDIAS POR GRUPO DE ATRIBUTOS 2005

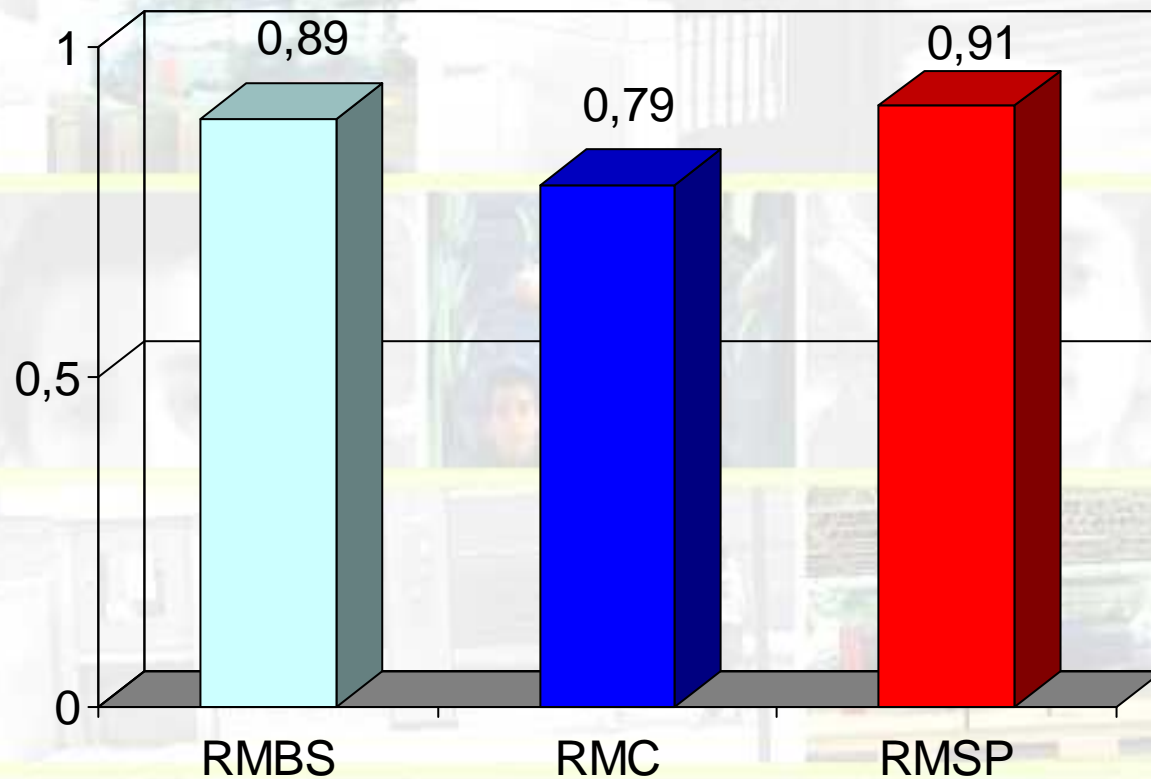
IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS



REGIÕES METROPOLITANAS 2005

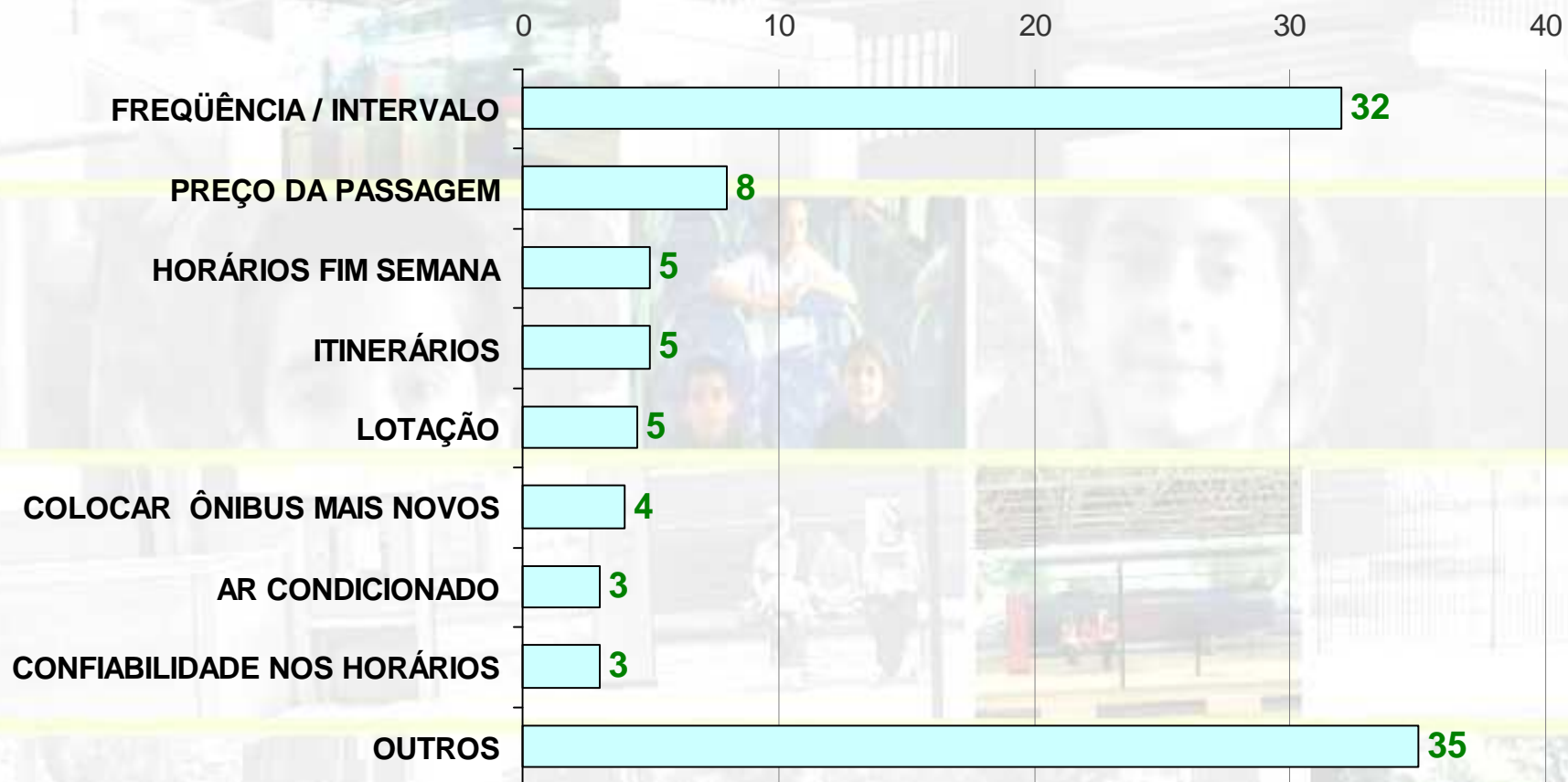
IRP - ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO POR PESQUISA

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS



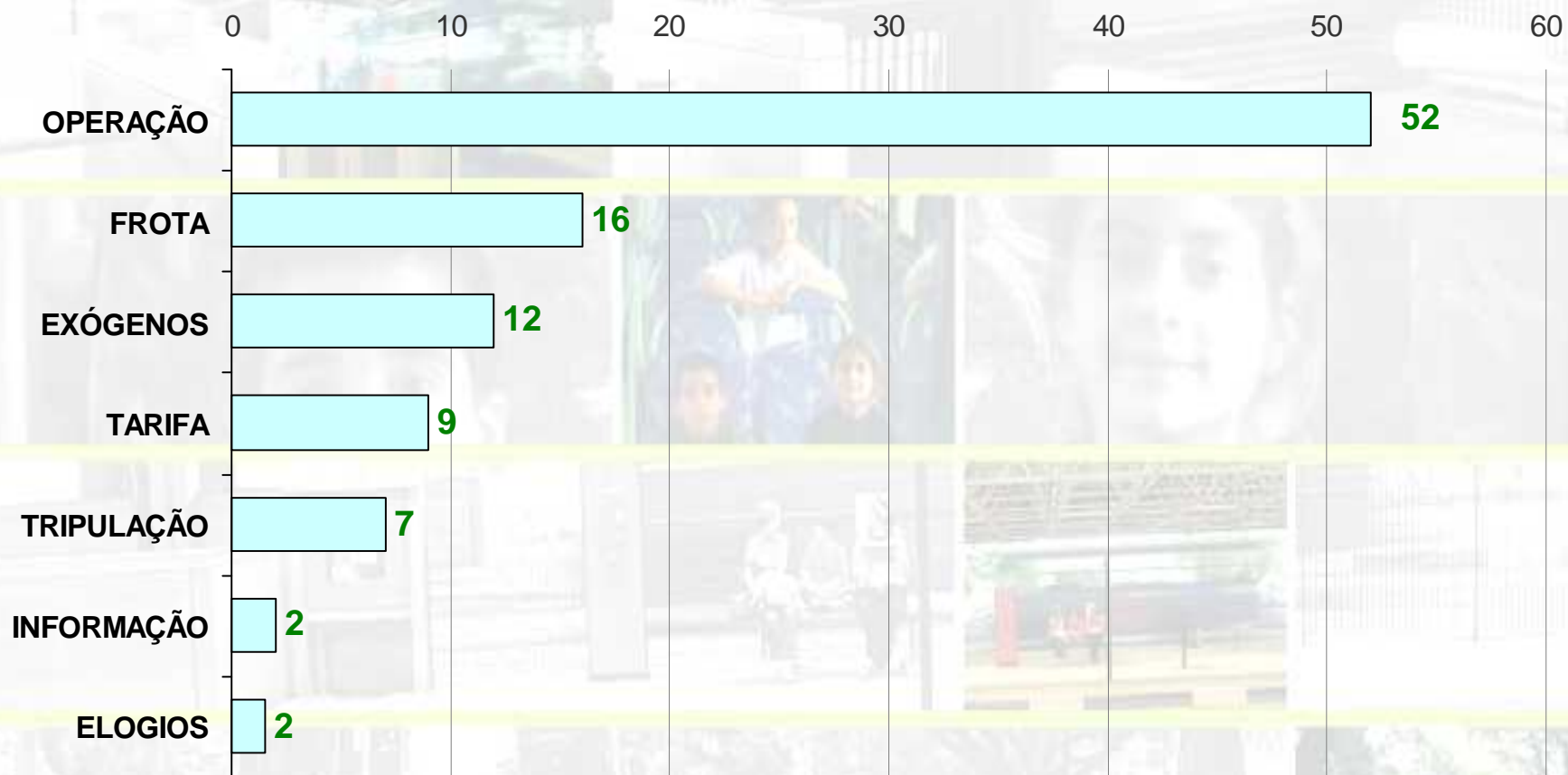
RMBS 2005 - ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS



RMBS 2005 - ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES AGRUPADAS

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS



77% das reclamações dependem diretamente das ações das empresas

IQC 2005 POR REGIÕES METROPOLITANAS E SUB-REGIÕES

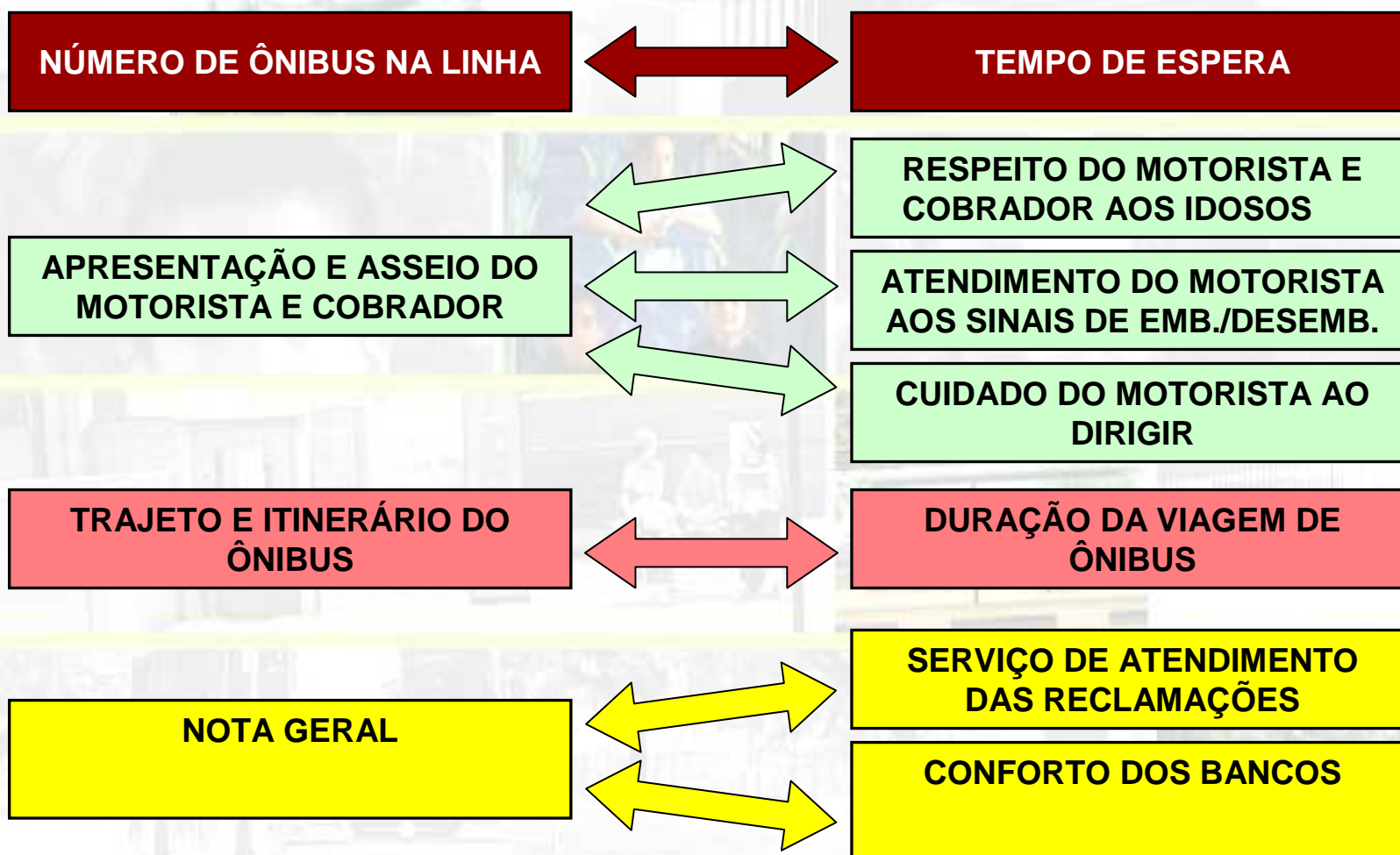
IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS



CORRELAÇÃO DE ATRIBUTOS 2005

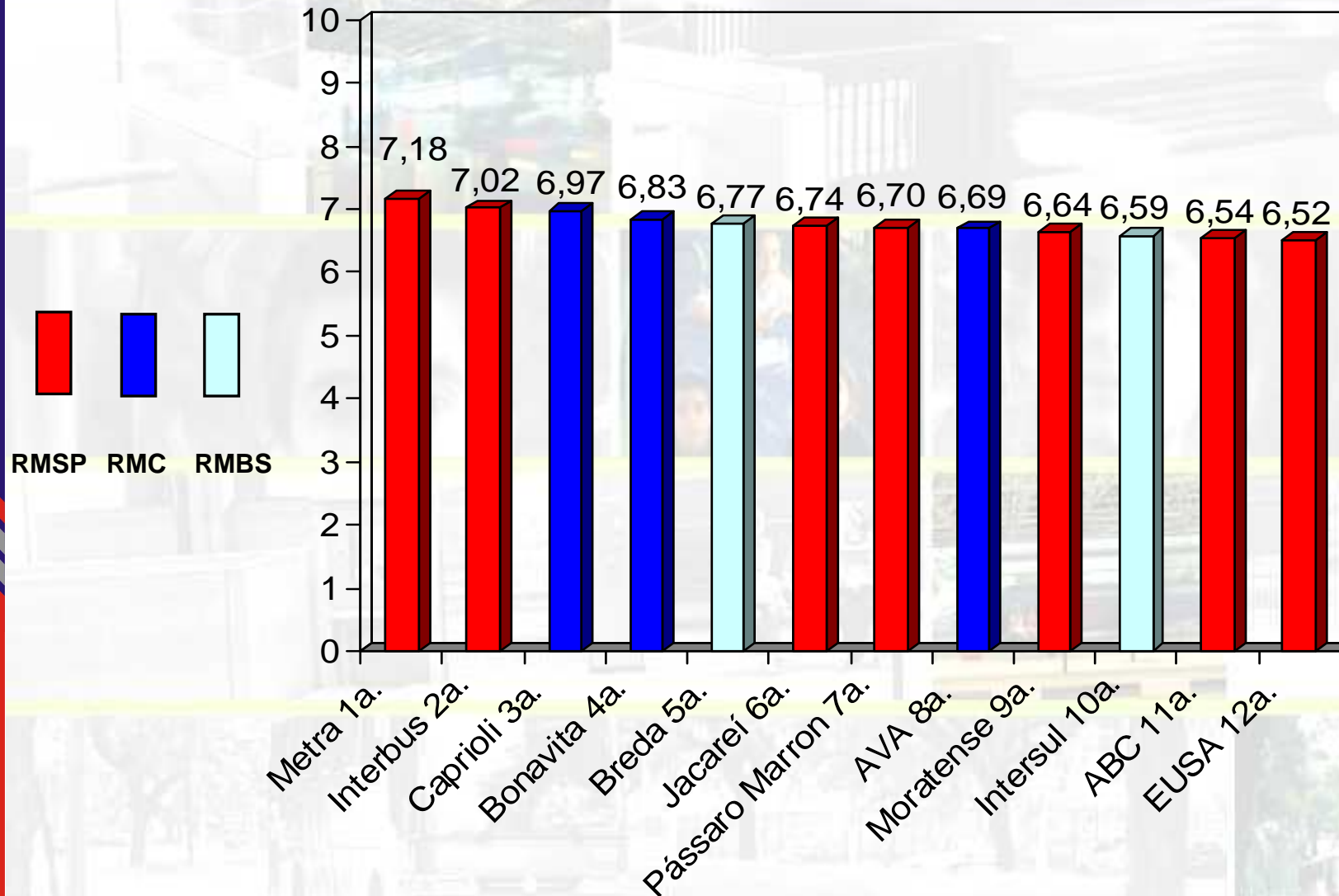
IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

MAIOR CORRELAÇÃO - ATRIBUTO DA NOTA GERAL COM OS DEMAIS MAIORES CORRELAÇÕES



EMPRESAS CERTIFICADAS IQC 2005

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS



IQC - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS RANKING 2005

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

EMPRESA	IQC	RANKING
Metra	7,18	1
Interbus	7,02	2
Caprioli	6,97	3
Bonavita	6,83	4
Breda	6,77	5
Jacareí	6,74	6
Pássaro Marron	6,70	7
Ava	6,69	8
Moratense	6,64	9
Intersul	6,59	10
ABC	6,54	11
EUSA	6,52	12
Expresso SBC	6,43	13
São Camilo	6,38	14
Carapicuíba	6,38	15
Jota Jota	6,37	16
Radial	6,37	17
Tucuruvi	6,31	18
Santa Paula	6,31	19
Parque das Nações	6,27	20
Del Rey	6,23	21
VIPE	6,20	22
Rigras	6,19	23


EMPRESA	IQC	RANKING
Urubupunga	6,19	24
Translitoral	6,17	25
Rapido Luxo Campinas	6,11	26
Princesa D'Oeste	6,04	27
Transbus	5,94	28
Ralip	5,92	29
Pirajuçara	5,88	30
Transdutra	5,86	31
Cidade Verde	5,85	32
Suzano	5,85	33
Imigrantes	5,79	34
Mairiporã	5,76	35
Himalaia	5,76	36
Osasco	5,76	37
Cidade de Caieiras	5,75	38
Humaitá	5,71	39
Guarulhos	5,69	40
Boa Vista	5,67	41
Julio Simões	5,66	42
Metropolis	5,66	43
Triângulo	5,58	44
Riacho Grande	5,58	45
Ouro Verde	5,55	46

EMPRESA	IQC	RANKING
Transguarulhense	5,43	47
Rosa dos Ventos	5,43	48
Vila Galvão	5,35	49
Utinga	5,29	50
Piracicabana	5,27	51
Transmetro	5,21	52
Miracatiba	5,14	53
Ferraz	5,12	54
Bertioga	5,10	55
Poá	5,09	56
Ribeirão Pires (Viripisa)	5,09	57
Veneza	5,02	58
São José	5,01	59
BB	4,96	60
Vidazul	4,89	61
Mito	4,79	62
Fenix	4,75	63
Soamin	4,69	64
Transvale	4,58	65
Guarulhos Transportes	4,48	66
EAOSA	4,42	67
Independência	4,05	68
Campestre	3,27	69
Campo Limpo	2,77	70

 Sudoeste


 Oeste

 Norte

 Nordeste

 Leste

 Sudeste

 Baixada Santista

 Campinas

AÇÕES

IQC - Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente - RMBS

**É IMPORTANTE QUE CADA EMPRESA CONFRONTE OS
SEUS RESULTADOS COM OS DA RMBS**

**ASSIM, FICA MAIS FÁCIL IDENTIFICAR A POSIÇÃO DE CADA
OPERADORA NOS VÁRIOS ASPECTOS AVALIADOS, O QUE
CERTAMENTE POSSIBILITARÁ AÇÕES MAIS FOCADAS.**


IQT - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

EMPRESA	Nota	Ranking	EMPRESA	Nota	Ranking	EMPRESA	Nota	Ranking
Jacareí	8,38	1	BB	7,04	24	Soamin	5,50	47
Urubupunga	7,82	2	Santa Paula	6,99	25	EUSA	5,50	48
Translitoral	7,82	3	VIPE	6,98	26	Rapido Luxo Camp	5,39	49
Himalaia	7,80	4	Vila Galvão	6,94	27	Caprioli	5,35	50
Radial	7,70	5	Princesa D'Oeste	6,91	28	Vidazul	5,23	51
Intersul	7,69	6	Rigras	6,90	29	Transvale	5,18	52
Del Rey	7,65	7	Guarulhos	6,88	30	Transmetro	5,15	53
Carapicuíba	7,64	8	Pássaro Marron	6,85	31	Humaitá	5,01	54
Ralip	7,59	9	Expresso São Bernardo	6,71	32	Transguarulhense	4,94	55
Cidade de Caieiras	7,59	10	São José	6,67	33	Mito	4,93	56
Pirajuçara	7,54	11	Metropolis	6,65	34	Jota Jota	4,89	57
Breda	7,54	12	Veneza	6,63	35	Boa Vista	4,76	58
Bonavita	7,49	13	Mairiporã	6,61	36	Poá	4,62	59
Transdutra	7,46	14	Suzano	6,57	37	Independência	4,60	60
Ouro Verde	7,38	15	Metra	6,54	38	Triângulo	4,60	61
Osasco	7,38	16	Guarulhos Transportes	6,42	39	Fenix	4,60	62
Parque das Nações	7,36	17	Piracicabana	6,25	40	Rosa dos Ventos	4,53	63
Transbus	7,34	18	Miracatiba	6,24	41	Utinga	3,98	64
Julio Simões	7,26	19	Riacho Grande	6,15	42	Imigrantes	3,49	65
Moratense	7,21	20	São Camilo	5,99	43	Campestre	3,31	66
Tucuruvi	7,18	21	Cidade Verde	5,58	44	Ribeirão Pires (Viripisa)	3,09	67
Bertioga	7,08	22	AVA	5,57	45	Ferraz	2,95	68
ABC	7,05	23	Interbus	5,55	46	EAOSA	2,32	69
						Campo Limpo	2,21	70

 SUB 1 - SUDOESTE

 SUB 2 - OESTE

 SUB 3 - NORTE

 SUB 4 - NORDESTE

 SUB 5 - LESTE

 SUB 6 - SUDESTE

 BAIXADA SANTISTA

 CAMPINAS

EQUIPE

DIRETORIA

Diretor Presidente
JOAQUIM LOPES DA SILVA JÚNIOR

Diretor de Assuntos Corporativos
TERUO MIYAMURA

Diretor de Gestão Operacional
PEDRO LUIZ DE BRITO MACHADO

GERENTES

Gerente de Logística Integrada
RAUL SHIGUEMITSU SUNAO

Gerente de Marketing Institucional
PAULO ROBERTO MONDIN GOMIDE

Gerente Regional de São Paulo
LUIZ AMÉRICO SOARES

Gerente Regional de Campinas
LUIZ RENATO SHICK

Gerente Regional da Baixada Santista
SEBASTIÃO DE ALMEIDA JÚNIOR

EQUIPE TÉCNICA

AMAURY INFANTI - DGP

ANUAR DE OLIVEIRA LAUAR - DEC

CARLOS ALBERTO PANELLA MOTTA - DGP

CARLOS HIROSHI MATSUMOTO

CLÁUDIO MORENO FERNANDES - DFS

ELIANE ZAHER WOLSTEIN - DEB/DFB

HIDEO HIGUCHI - DFS

JOÃO BATISTA COSTA LINO - DFC

JOÃO PAULO RODRIGUES - DFC

LEVINO PIRES - DPE

MOACIR ÁVILA DA COSTA JÚNIOR - DPE

NILTON CARLOS VASCONCELOS - DEC

RAIMUNDO CLAUBERTO S. LEITE - DFS

ROSEMEIRE ZÍLIO SAKAMOTO - GMI

EMTU



GOVERNO DO ESTADO DE
SÃO PAULO
RESPEITO POR VOCÊ

SECRETARIA DOS
TRANSPORTES METROPOLITANOS

EMTU

METROPOLITANO

