

# IQT

# Índice de Qualidade do Transporte



# IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE

## *objetivos*

- Monitorar e controlar o sistema por meio 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

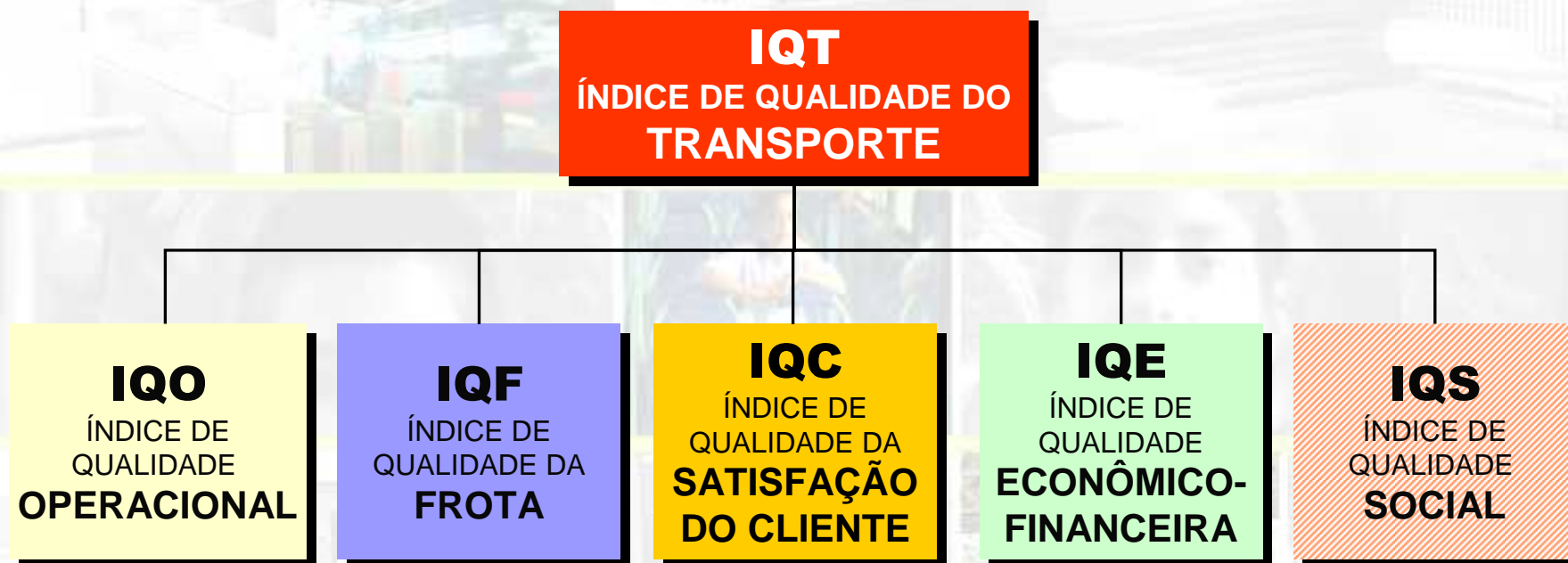


# IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE

## 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

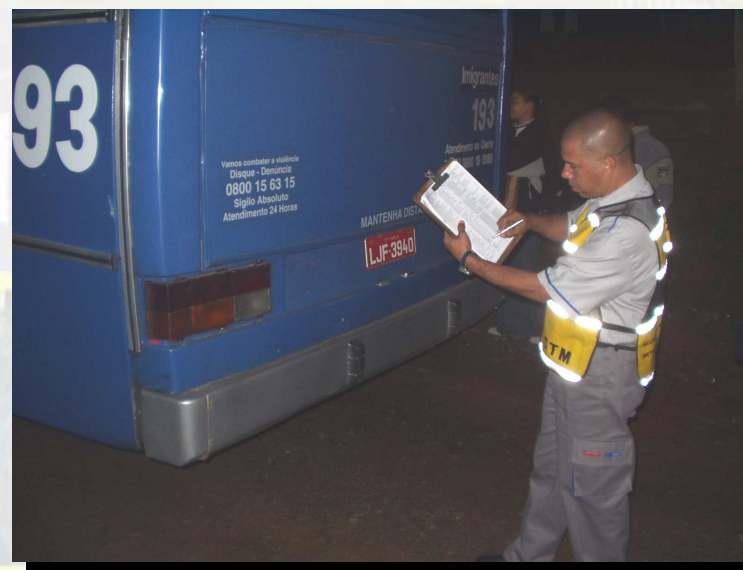
## metodologia

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

- Acompanhamento operacional **Programado**

- Verificação anual em 100% das linhas
- Fiscalizações nos horários de pico
  - Apuração de veículo em operação (AOV)
  - Apuração de operação de linhas (AOT)

(Pontos finais / iniciais)



- acompanhamento operacional **não programado**

- Denúncias/Reclamações (CAC)
  - Superlotação (RVC) / Desvio de Itinerário (AOI)
  - Apuração de veículo em operação (AOV)
  - Apuração de operação de linhas (AOT)

(Pontos finais / iniciais)

## RESUMO INFORMATIVO

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

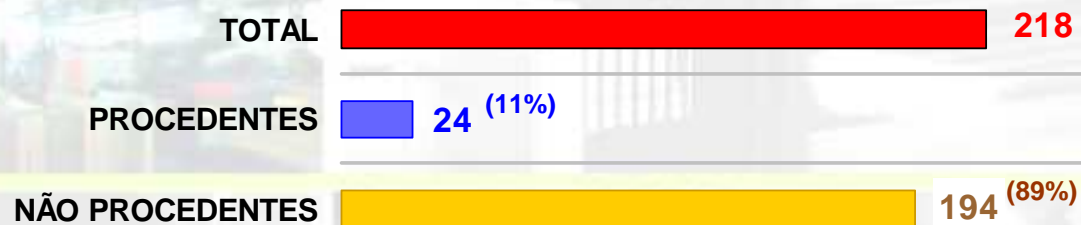
As fiscalizações para obtenção do IQO-2005 foram realizadas nos horários de pico da operação das linhas (manhã e tarde).

<b>EMPRESAS</b>	<b>12</b>
<b>LINHAS CADASTRADAS</b>	<b>180</b>
<b>FISCALIZAÇÕES REALIZADAS</b>	<b>360</b>
<b>FROTA OPERACIONAL</b>	<b>427</b>
<b>FROTA FISCALIZADA</b>	<b>427</b>

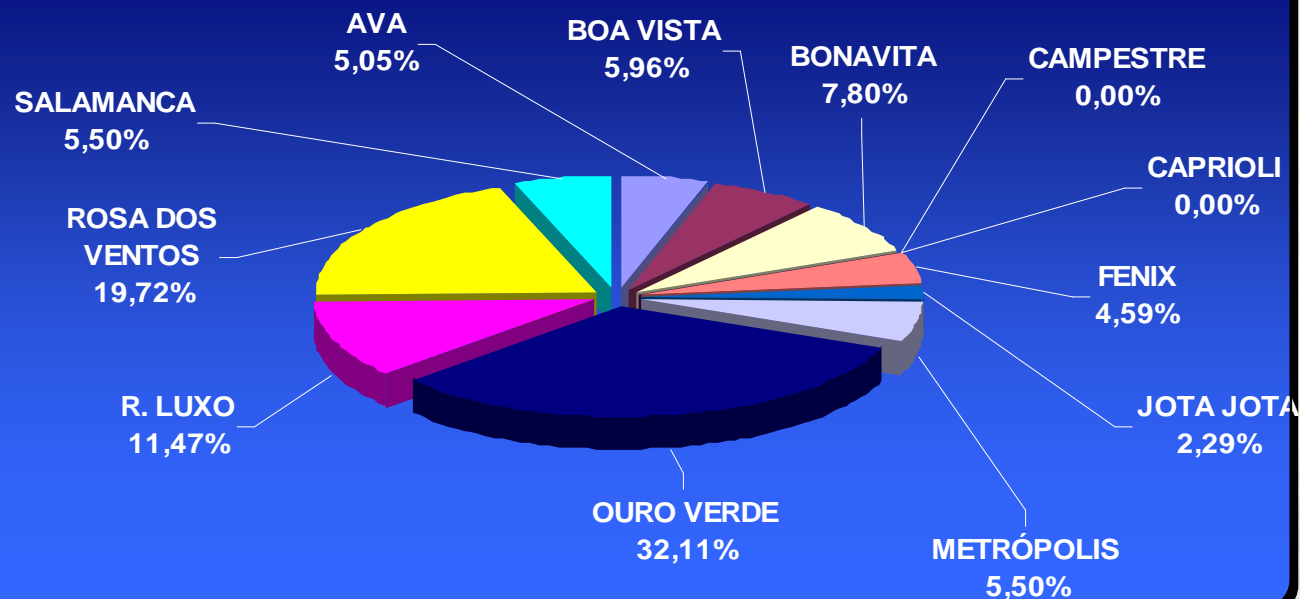
# RECLAMAÇÕES

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

## RECLAMAÇÕES (Recebidas e Analisadas)



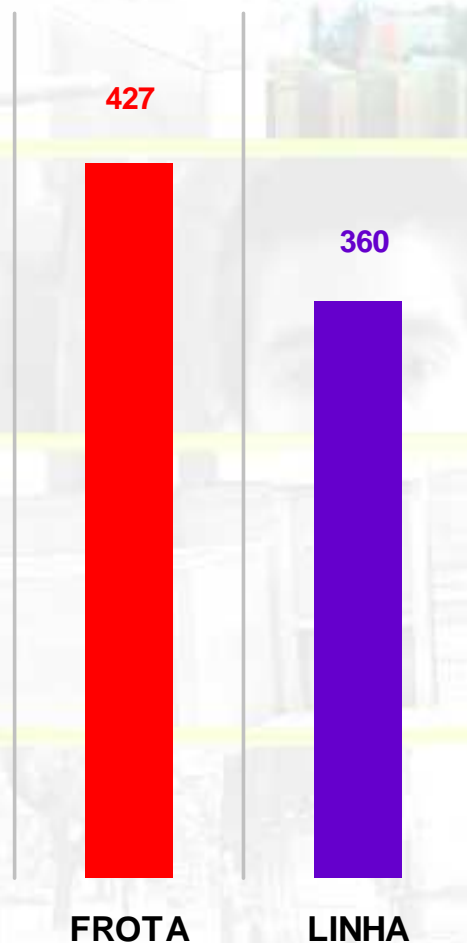
## Reclamações por Empresa



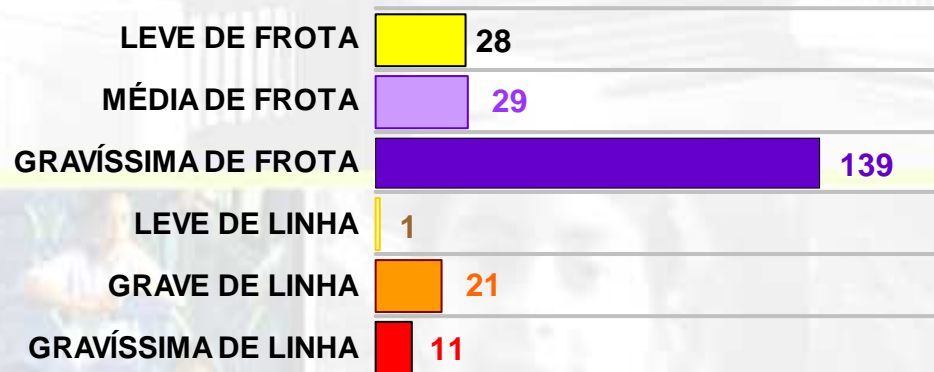
# FISCALIZAÇÕES E FALHAS POR TIPO

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

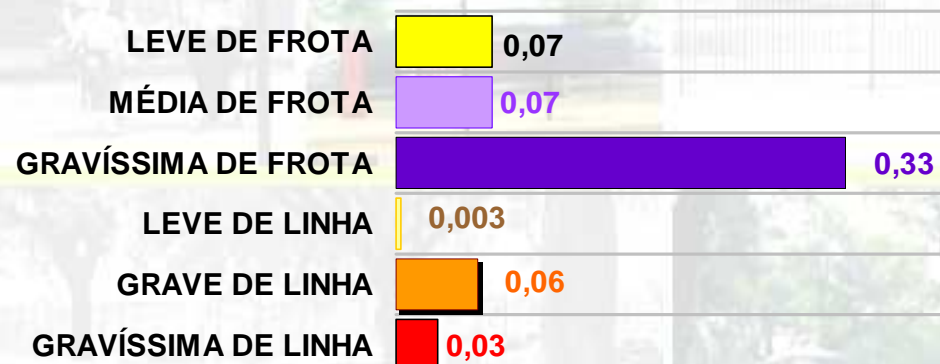
## FISCALIZAÇÕES REALIZADAS



## FALHAS CONSTATADAS



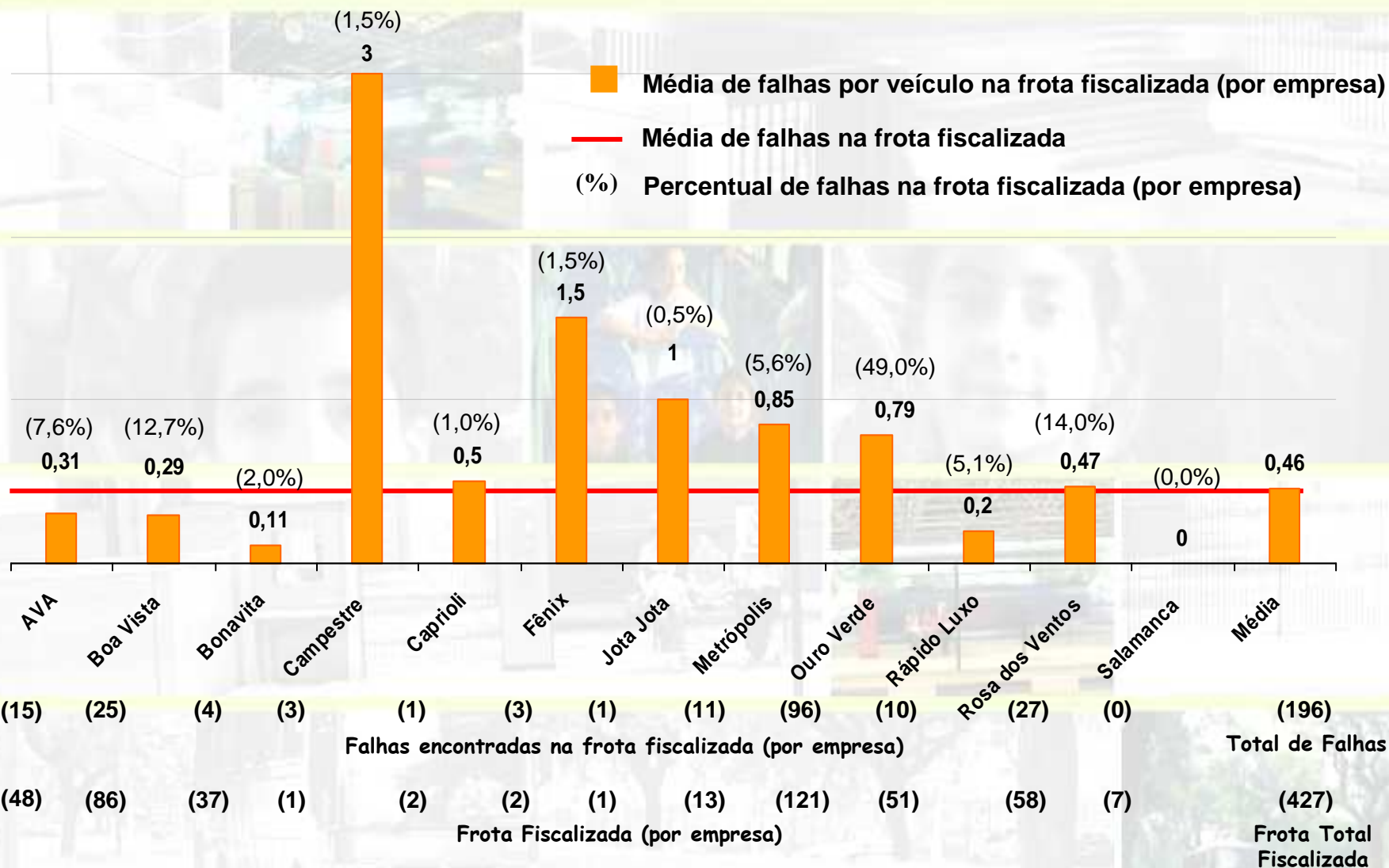
## MÉDIA DE FALHAS





# FALHAS NA FROTA OPERANTE FISCALIZADA

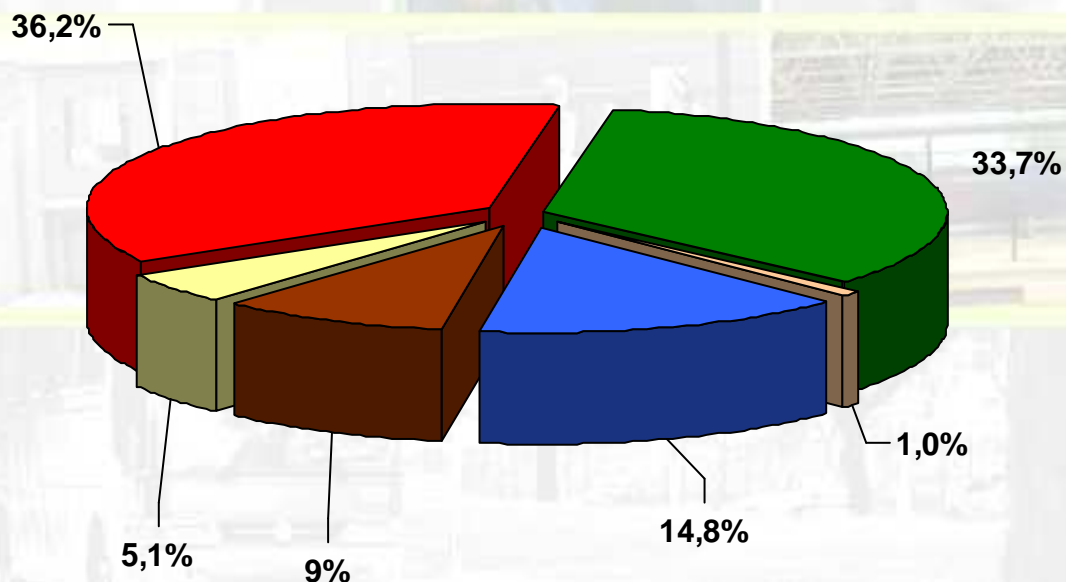
IQO - Índice de qualidade de operação - RMC



## FALHAS DE FROTA MAIS FREQUENTES

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

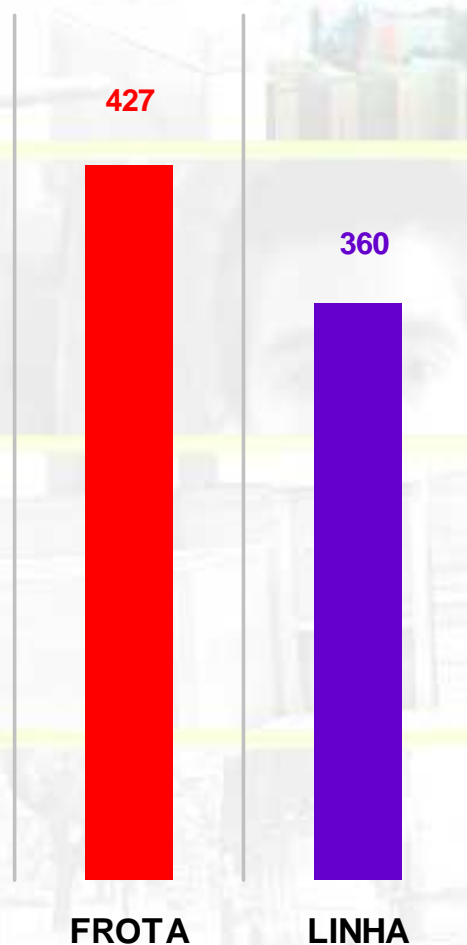
- Utilizar veículo não registrado/de terceiro ou de outro serviço (71 - gravíssima)
- Problemas de elétrica seta/farol/lanterna/freio/vigia/placa/painel (66 - gravíssima)
- Outros (pneu recauchutado na frente, não manter cobrador (02 - gravíssima)
- Ausência de selo - Tarifa/Idoso (29 - média)
- Veículo em operação com o piso liso/solto/sujo/escorregadio (18 - leve)
- Veículo em operação com o banco danificado/faltando/molhado/sujo (10 - leve)



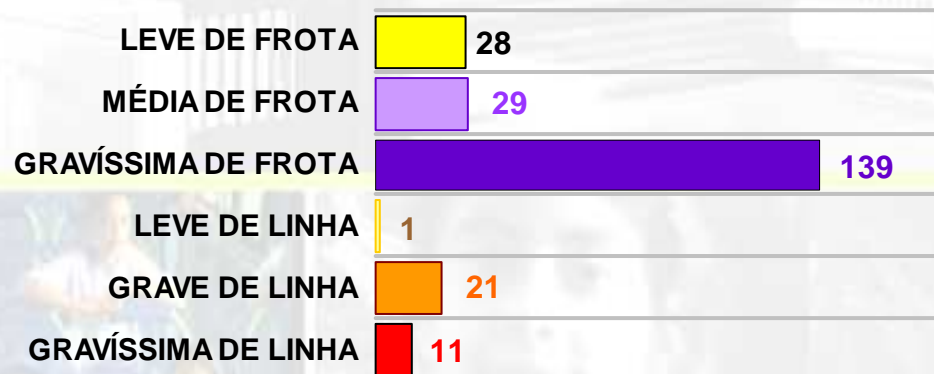
# FISCALIZAÇÕES E FALHAS POR TIPO

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

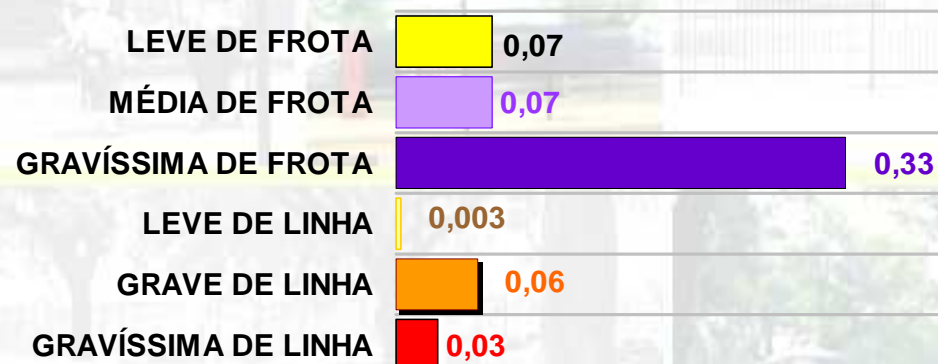
## FISCALIZAÇÕES REALIZADAS



## FALHAS CONSTATADAS



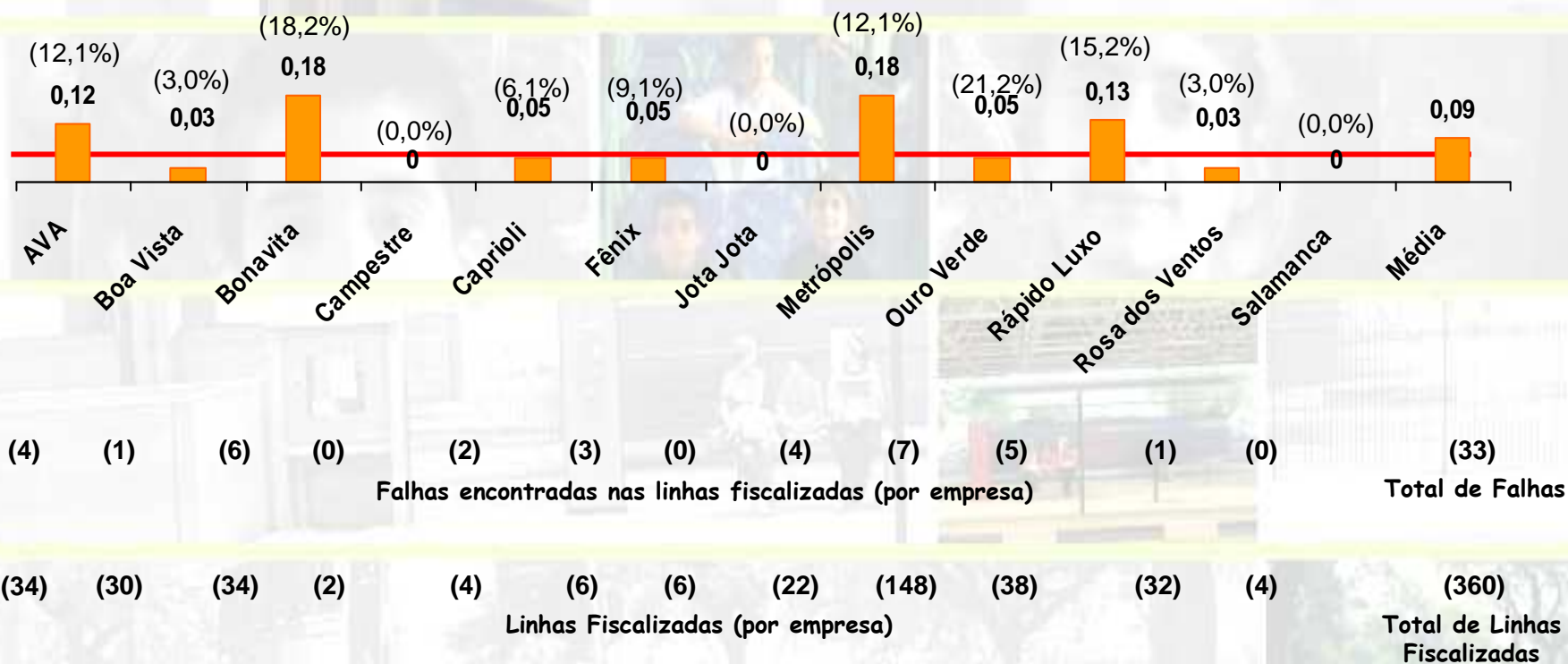
## MÉDIA DE FALHAS



# FALHAS NAS LINHAS FISCALIZADAS

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

- Média de falhas por veículo nas linhas fiscalizadas (por empresa)
- Média de falhas nas linhas fiscalizadas
- (%) Percentual de falhas nas linhas do sistema (por empresa)

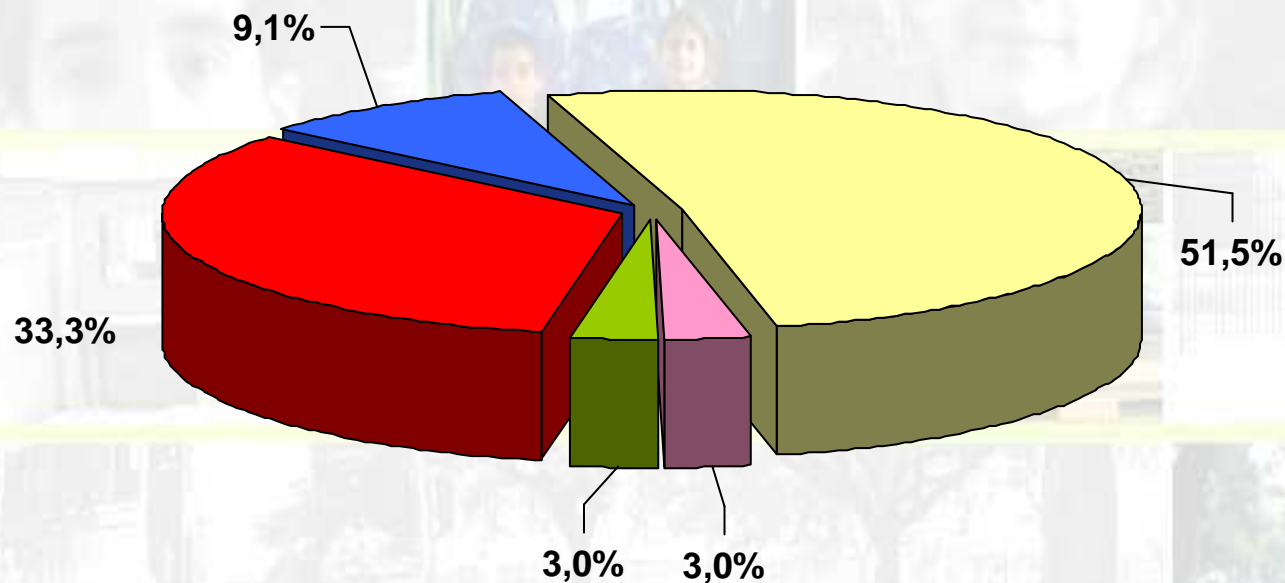




## FALHAS DE LINHA ENCONTRADAS

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

- Utilizar tecnologia divergente (11 - gravíssima)
- Cobrar a maior ou a menor a tarifa fixada (03 - grave)
- Não cumprir programa horário (17 - grave)
- Alterar terminal final/inicial (01 - grave)
- Outro (leiteiro apagado à noite) (01 - leve)



# IQO - ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO

## METODOLOGIA - CÁLCULO FINAL

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

Fórmulas referentes ao cálculo do IQOL e IQOF, respectivamente:

$$\text{IQOF} = 10 - \frac{(\text{GGF}.6 + \text{MF}.2,5 + \text{LF}.1,5)}{\text{FFI}}$$

Legenda:

GGF – Quantidade de falhas gravíssimas constatadas na frota

MF – Quantidade de falhas médias constatadas na frota

LF – Quantidade de falhas leves constatadas na frota

FFI – Frota fiscalizada

$$\text{IQOL} = 10 - \frac{(\text{GGL}.5 + \text{GL}.3,5 + \text{LL}.1,5)}{\text{LFI}}$$

Legenda:

GGL – Quantidade de falhas gravíssimas constatadas nas linhas

GL – Quantidade de falhas graves constatadas nas linhas

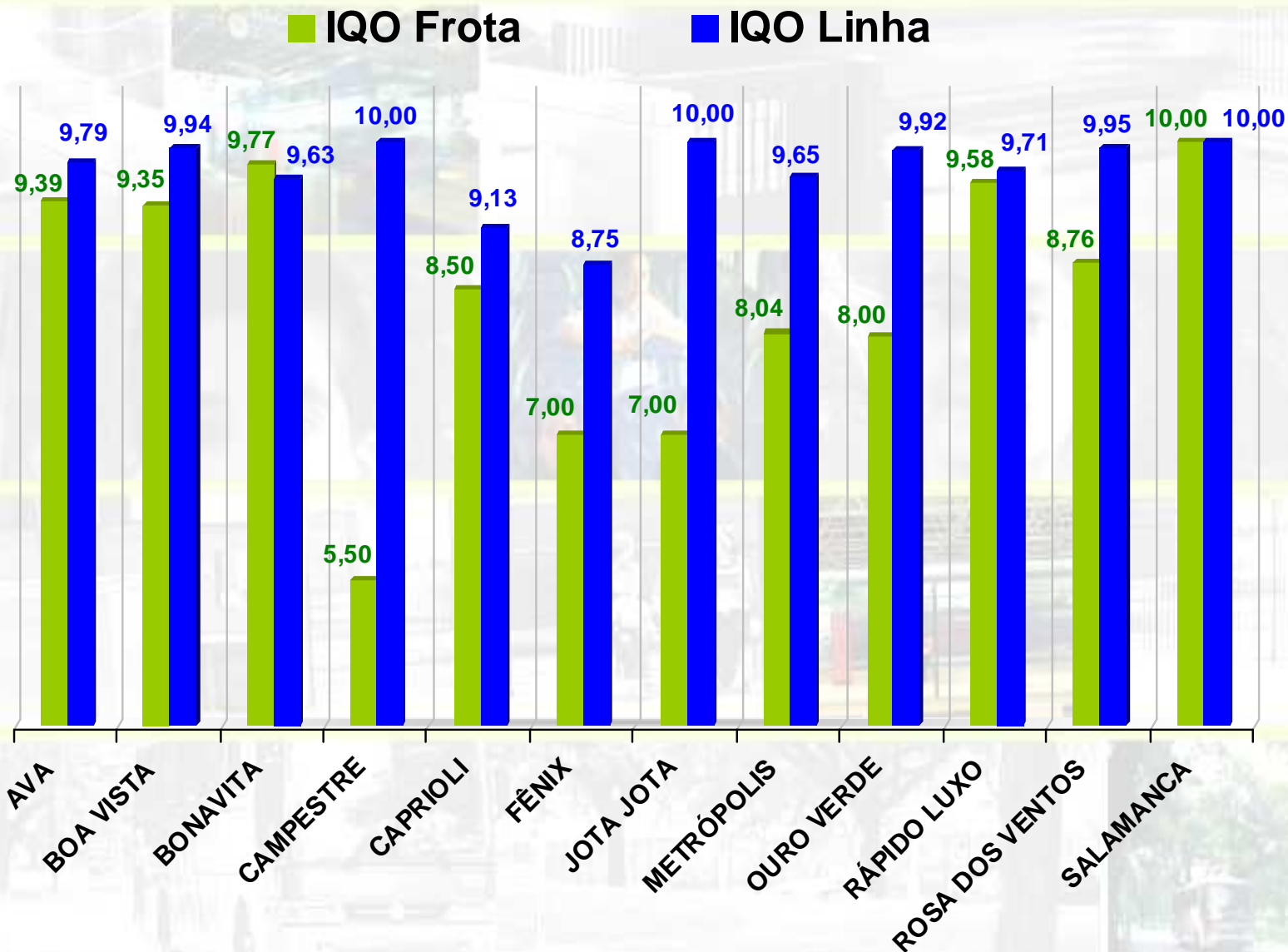
LL – Quantidade de falhas leves constatadas nas linhas

LFI – Linhas fiscalizadas

\*A escala de pontuação é de 0 a 10 pontos.

## COMPARATIVO IQO Frota X IQO Linha

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC



# IQO - ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO

## METODOLOGIA - CÁLCULO FINAL

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

Aos itens de infrações são atribuídos pesos e tais itens são classificados em escala de relevância.

São aplicadas fórmulas que geram valores distintos – IQOF(Frota) e IQOL(Linha) – que são inseridos em outra fórmula, gerando assim o IQO.

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

Legenda:

RP – Reclamação Fiscalizada Procedente

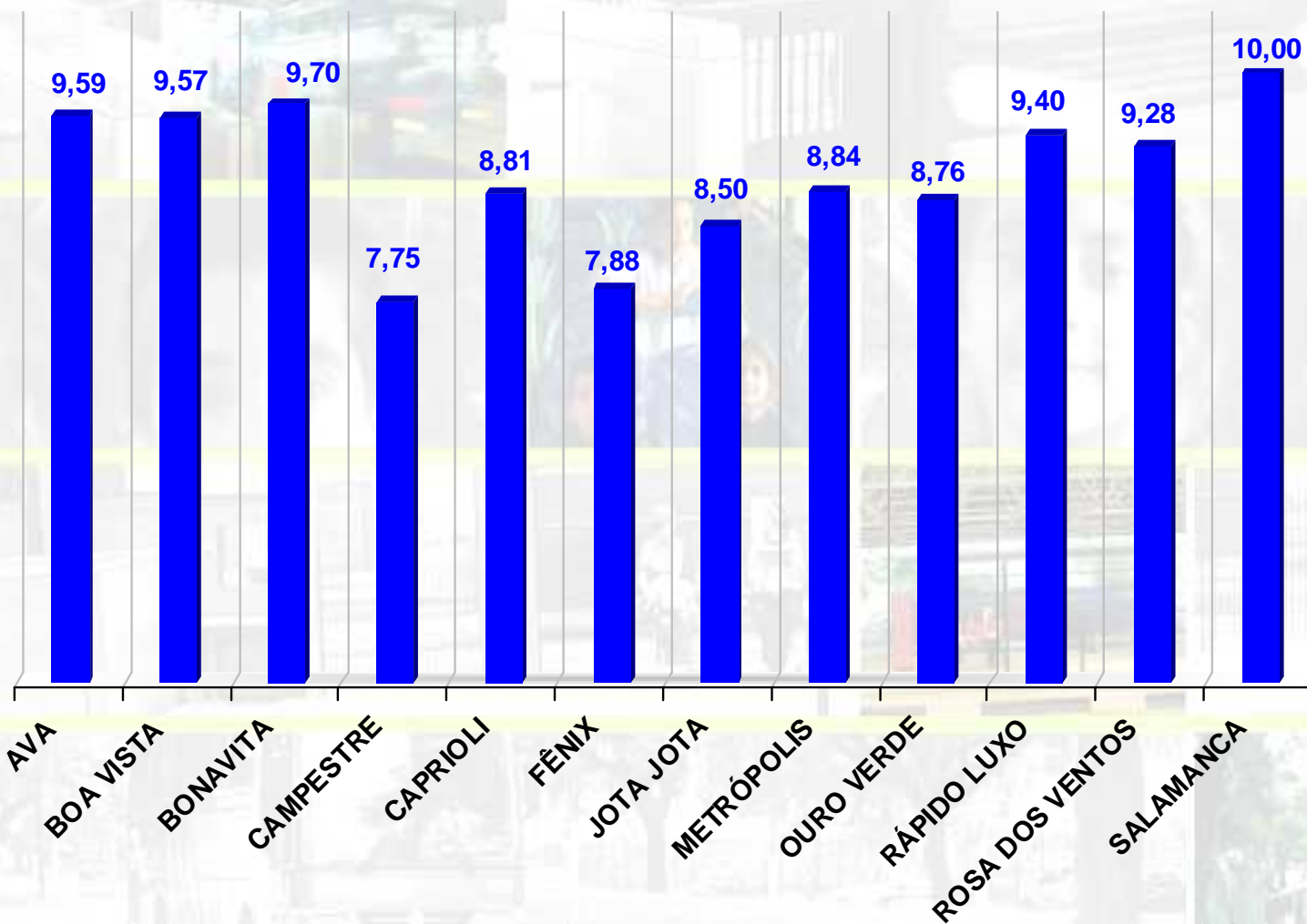
RR – Reclamações Recebidas e Fiscalizadas

A escala de pontuação é de 0 a 10 pontos.



## IQO DAS EMPRESAS - RMC

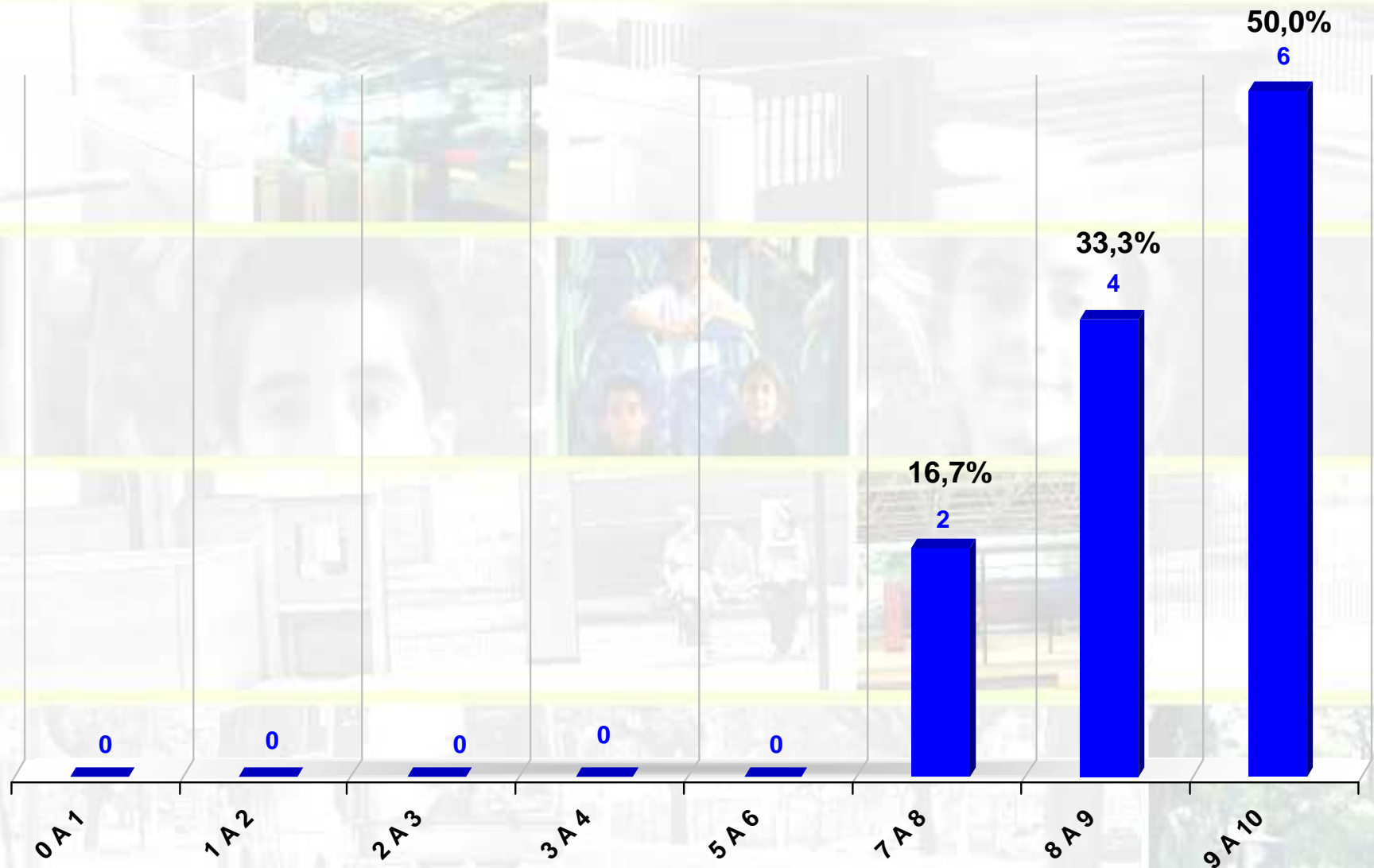
IQO - Índice de qualidade de operação - RMC



# RESULTADOS - IQO (0 a 10)

## Quantidade de Operadoras (12)

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC



# IQO – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

Classificação	EMPRESA	IQO
1º	SALAMANCA	10,00
2º	BONAVITA	9,70
3º	AVA	9,59
4º	BOA VISTA	9,57
5º	RÁPIDO LUXO	9,40
6º	ROSA DOS VENTOS	9,28
7º	METRÓPOLIS	8,84
8º	CAPRIOLI	8,81
9º	OURO VERDE	8,76
10º	JOTA JOTA	8,50
11º	FÊNIX	7,88
12º	CAMPESTRE	7,75

## IQO – EMPRESAS CERTIFICADAS - 2005

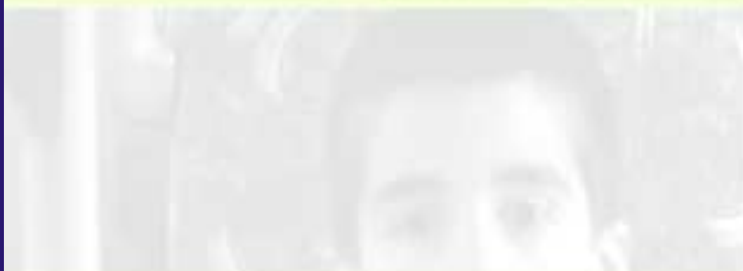
IQO - Índice de qualidade de operação - RMC

Classificação	EMPRESA	IQO
1º	SALAMANCA	10,00
2º	BONAVITA	9,70
3º	AVA	9,59
4º	BOA VISTA	9,57
5º	RÁPIDO LUXO	9,40
6º	ROSA DOS VENTOS	9,28
7º	METRÓPOLIS	8,84
8º	CAPRIOLI	8,81
9º	OURO VERDE	8,76
10º	JOTA JOTA	8,50



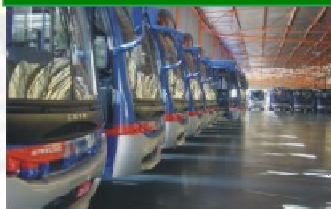
EMTU

METROPOLITANO



# IQF

Índice de Qualidade da Frota



IQT - Índice de Qualidade do Transporte



## RESUMO INFORMATIVO

IQF - Índice de qualidade da frota - RMC

- **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.**

# IQF - ÍNDICE DE QUALIDADE DA FROTA

## metodologia

IQF - Índice de qualidade da frota - RMC

- **Inspeções**

- Realizadas nas garagens
- Período diurno
- Veículos cadastrados
- 04 ciclos anuais



- **345 itens divididos em categorias**

- Segurança
- Manutenção
- Equipamentos obrigatórios
- Conforto
- Conservação

- **Cada categoria avaliada**

- possui um peso no cálculo da nota

## 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



# IQF – REGIÃO METROPOLITANA DE CAMPINAS

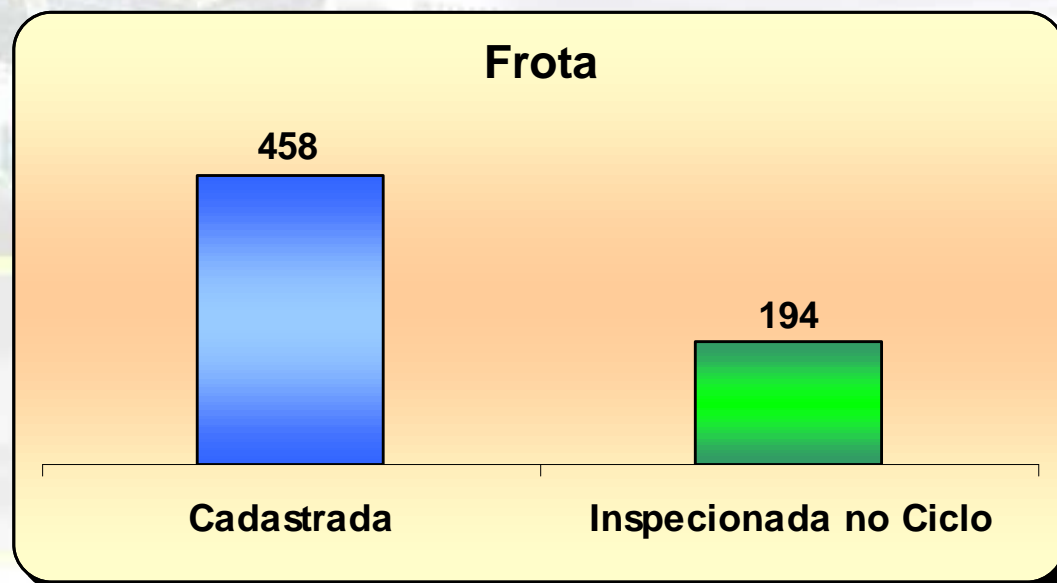
IQF - Índice de qualidade da frota - RMC



<b>EMPRESAS</b>	<b>12</b>
<b>FROTA CADASTRADA</b>	<b>458</b>
<b>IDADE MÉDIA DA FROTA</b>	<b>7,72</b>
<b>MÉDIA DA PONTUAÇÃO</b>	<b>1,81</b>

## IQF – REGIÃO METROPOLITANA CAMPINAS

IQF - Índice de qualidade da frota - RMC

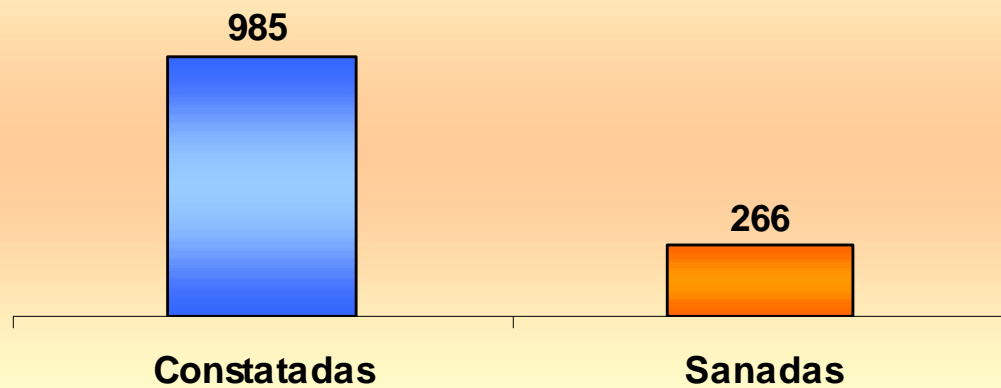


Para obtenção do índice foi utilizado como parâmetro as inspeções realizadas no 1º ciclo do ano de 2005.

# IQF – REGIÃO METROPOLITANA CAMPINAS

IQF - Índice de qualidade da frota - RMC

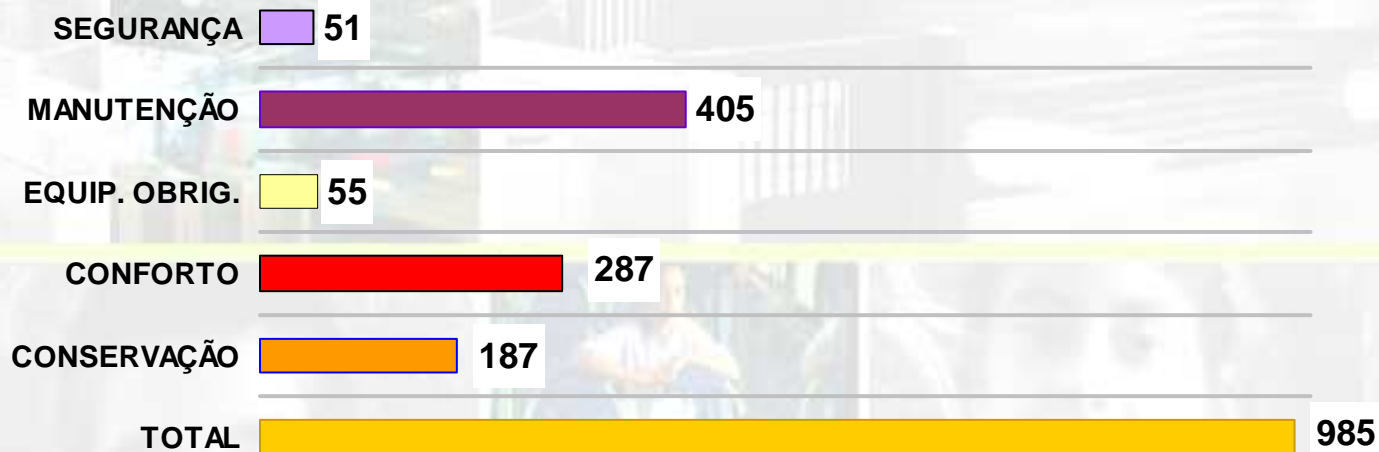
## Falhas constatadas x Falhas Sanadas



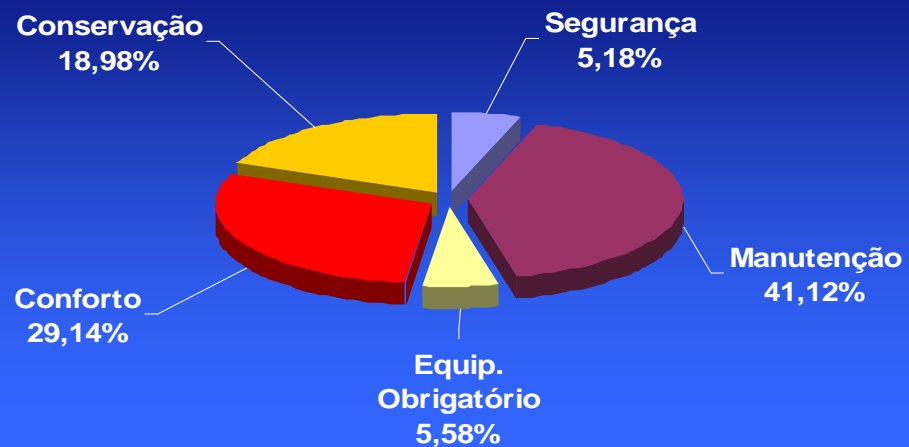
# IQF – TOTAL DE FALHAS ENCONTRADAS

RMC

IQF - Índice de qualidade da frota - RMC



### Total de Falhas Encontradas

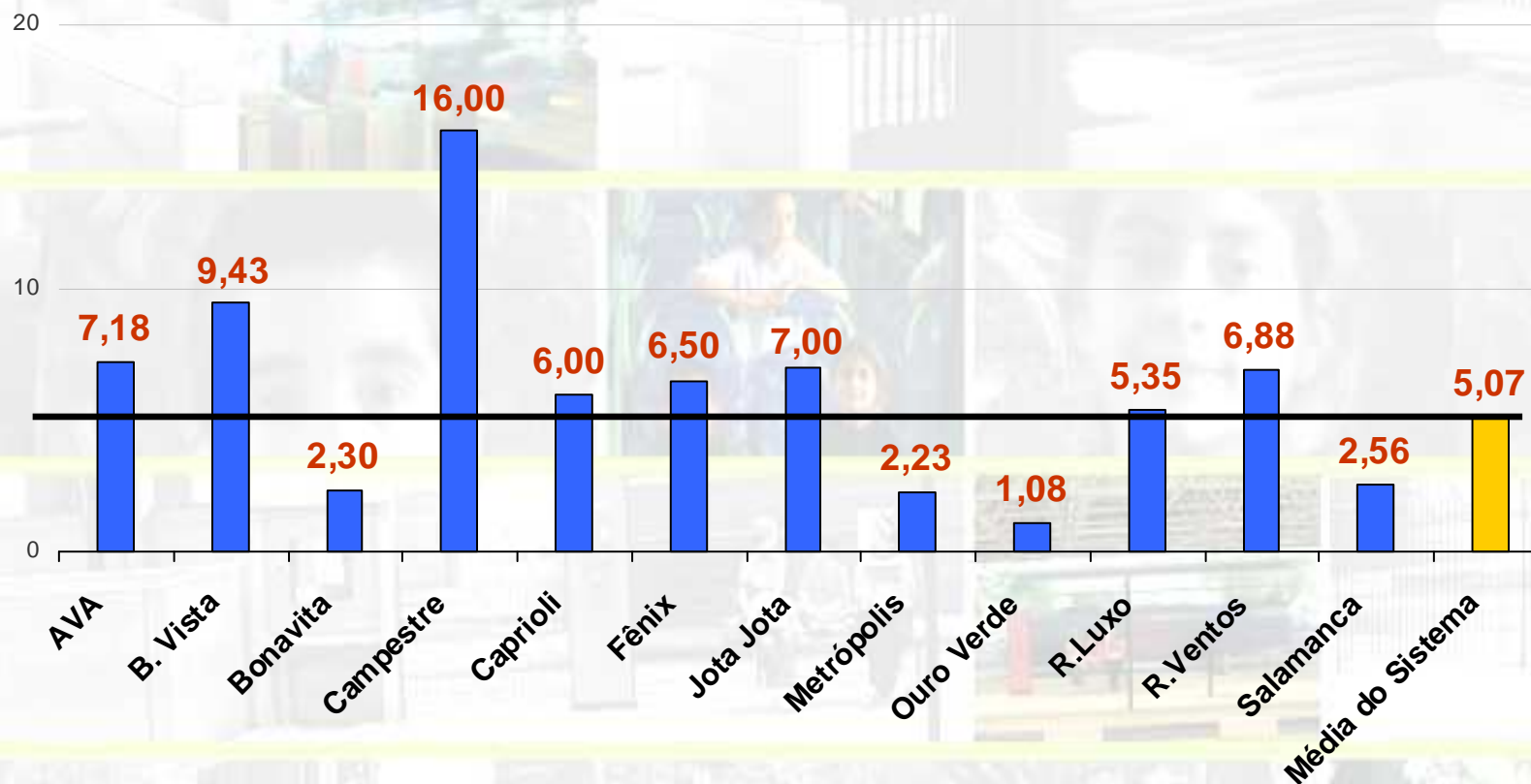




# IQF – MÉDIA DE FALHAS APRESENTADAS POR VEÍCULO

RMC

IQF - Índice de qualidade da frota - RMC



## IQF – FALHAS MAIS FREQUENTES

IQF - Índice de qualidade da frota - RMC

- **Corrosão Externa ( Conservação )**
- **Revestimento interno em mau estado ( Conservação )**
- **Capô com má vedação ( Conforto )**
- **Banco de passageiro solto ( Manutenção )**
- **Banco do passageiro rasgado ( Conservação )**
- **Banco do cobrador solto ( Manutenção )**
- **Saída de Emergência danificada ( Equipamento Obrigatório )**
- **Porta dianteira em mau estado ( Manutenção )**
- **Porta traseira em mau estado ( Manutenção )**
- **Caixa de direção vazando ( Manutenção )**
- **Letreiro em mau estado ( Conforto )**
- **Janela sem separador ( Conforto )**
- **Friso externo e interno faltando ( Conforto )**
- **Pedal de freio com borracha gasta ( Equipamento Obrigatório )**
- **Balaústre solto ( Manutenção )**

# IQF - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

RMC

IQF - Índice de qualidade da frota - RMC

Classificação	EMPRESA	IQF
1°	OURO VERDE	8,58
2°	METRÓPOLIS	7,08
3°	BONAVITA	6,07
4°	SALAMANCA	5,93



# IQE

Índice de Qualidade Econômico-Financeira

IQT - Índice de Qualidade do Transporte



# IQE - ÍNDICE DE QUALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMC

- **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

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMC

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

# METODOLOGIA - CÁLCULO

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMC

- **ÍNDICE DE QUALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA**

$$IQE_b = 0,4 IQEC + 0,2 IQEL + 0,4 IQER$$

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

$$IRC_i = VR_i / VC_i$$

IRC<sub>i</sub> = ÍNDICE RECEITA/CUSTO DO MÊS (i)

VR<sub>i</sub> = VALOR DAS RECEITAS NO MÊS (i)

VC<sub>i</sub> = VALOR DOS CUSTOS NO MÊS (i)

## CÁLCULO DO IQE AJUSTADO

$$IQE = IQE_b + (IRC_i - 1)$$

IQE<sub>ai</sub> = IQE AJUSTADO NO MÊS (i)

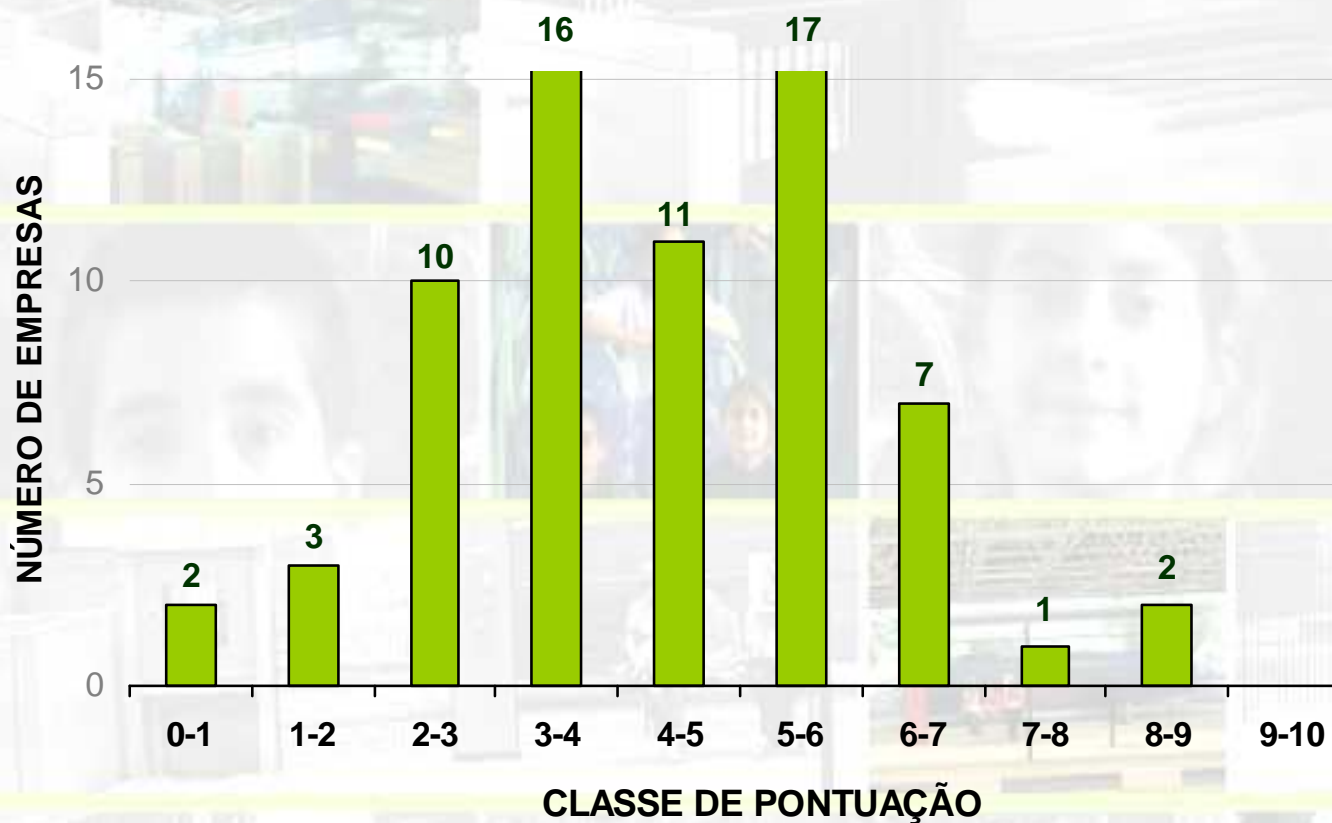
IQE = IQE ANUAL

IRC<sub>i</sub> = ÍNDICE RECEITA/CUSTO NO MÊS (i)

# IQE 2005 - PRINCIPAIS RESULTADOS

## DISTRIBUIÇÃO DA PONTUAÇÃO

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMC





# RANKING GERAL

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMC

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°	MAIRIPORÁ	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°	PIRACICABANA	4,30

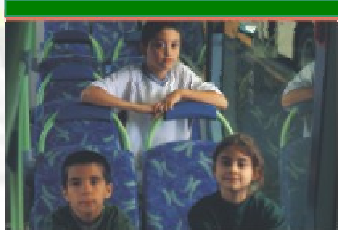
CLASSIFICAÇÃO	EMPRESA	IQE ATUAL
36°	RIACHO GRANDE	4,12
37°	CAPRIOLI	4,12
38°	SALAMANCA	4,09
39°	METRA	3,77
40°	IMIGRANTES	3,73
41°	UTINGA	3,66
42°	INDEPENDÊNCIA	3,63
43°	METRÓPOLIS	3,55
44°	INTERBUS	3,54
45°	SÃO CAMILO	3,52
46°	SANTA PAULA	3,52
47°	SÃO JOSÉ	3,49
48°	HUMAITÁ	3,48
49°	VIDAZUL	3,45
50°	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	-



# IQC

Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente

IQT - Índice de Qualidade do Transporte



## CONCEITO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

**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 - RMC

- **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 - RMC

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

**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



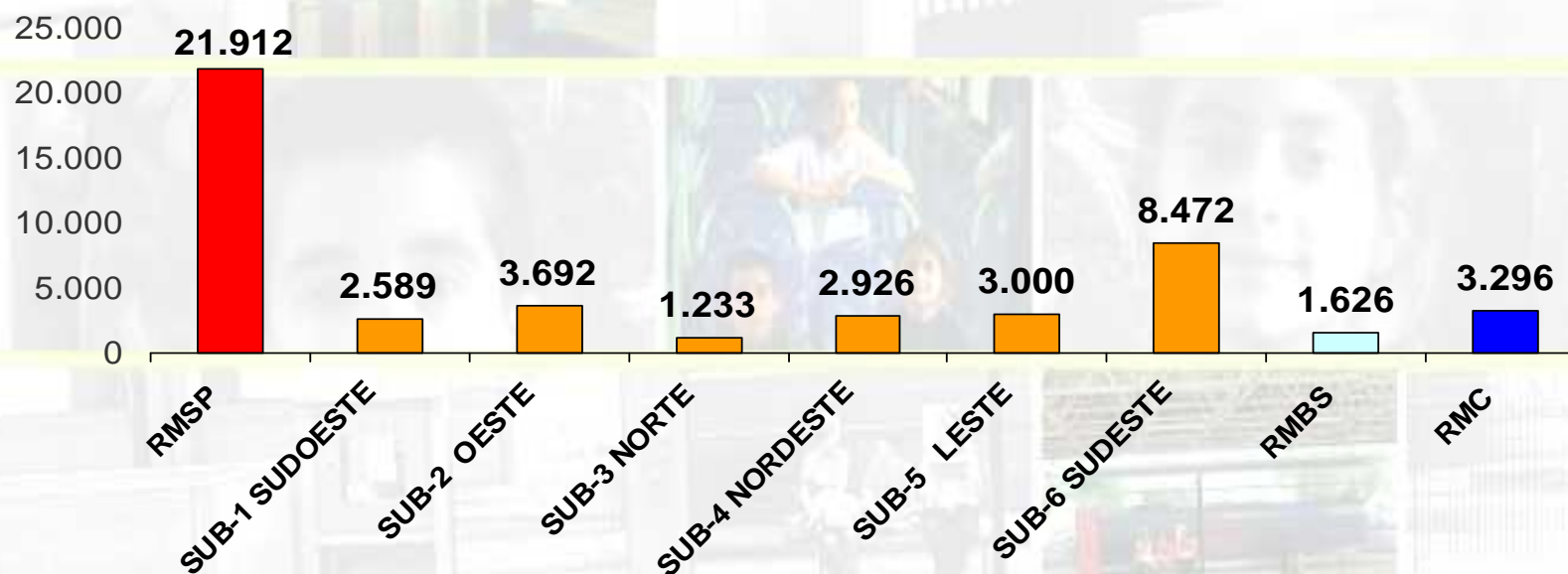
## CRITÉRIOS DE AMOSTRA 2005

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

- 100% das empresas da Região Metropolitana de Campinas
- 3.296 entrevistas
- 49 linhas (30%)
- 63% da demanda
- Média de 67 entrevistas por linha
- Seleção das linhas - Representatividade mínima de 5% da demanda total da empresa

# AMOSTRA POR REGIÃO E SUB-REGIÃO 2005

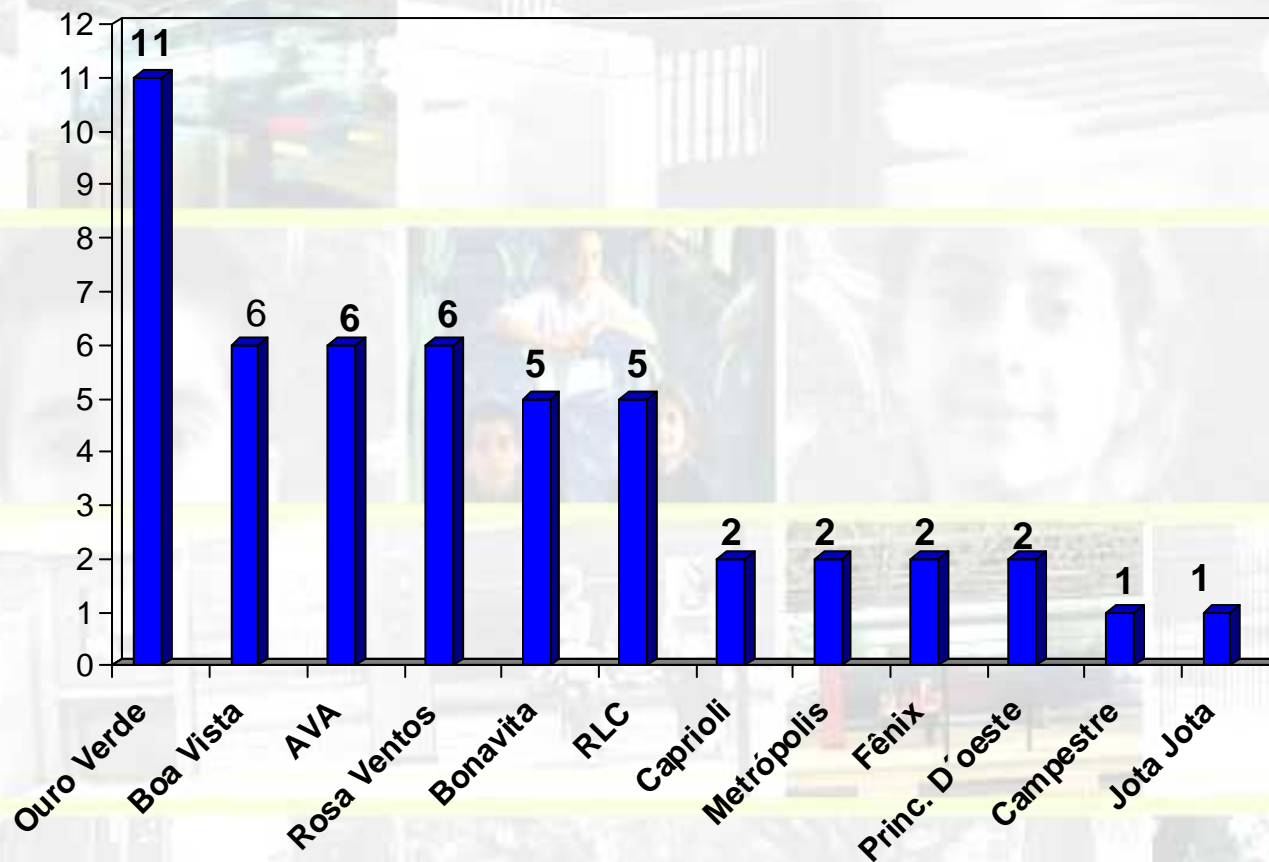
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC



# AMOSTRA DE LINHAS POR EMPRESA

## RMC 2005

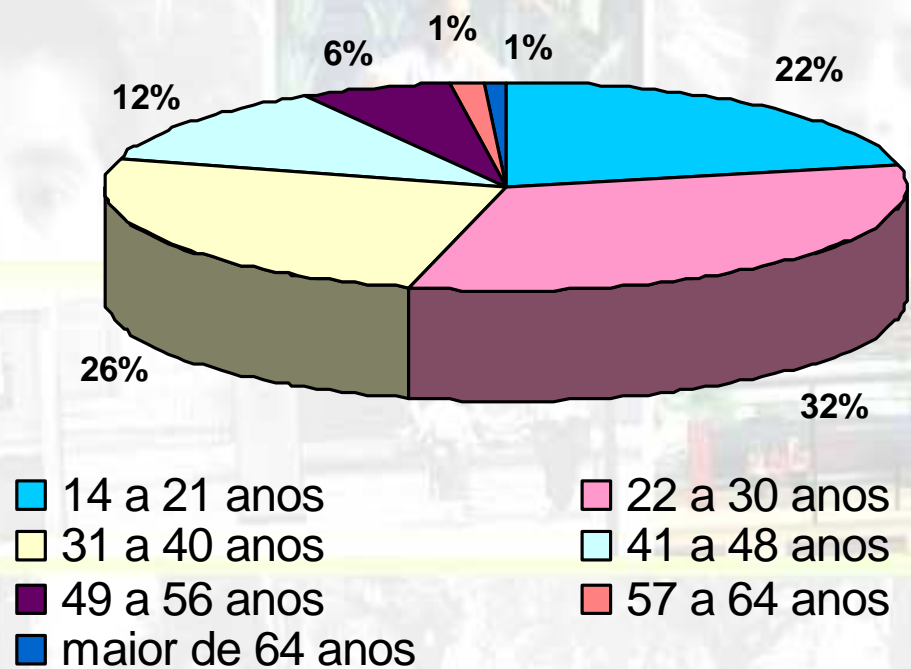
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC



## RMC 2005 - PERFIL SOCIOECONÔMICO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

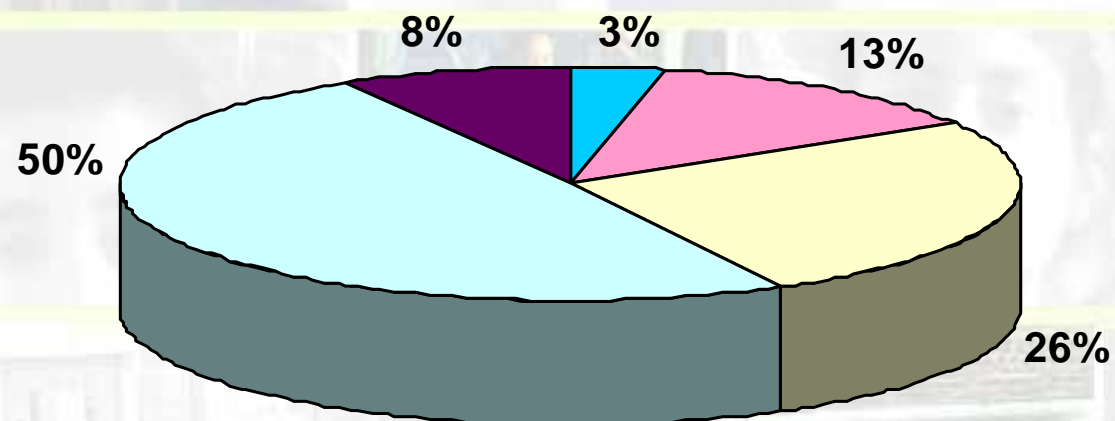
### FAIXA ETÁRIA PERCENTUAL POR CATEGORIA



## RMC 2005 - PERFIL SOCIOECONÔMICO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

### GRAU DE INSTRUÇÃO PERCENTUAL POR CATEGORIA



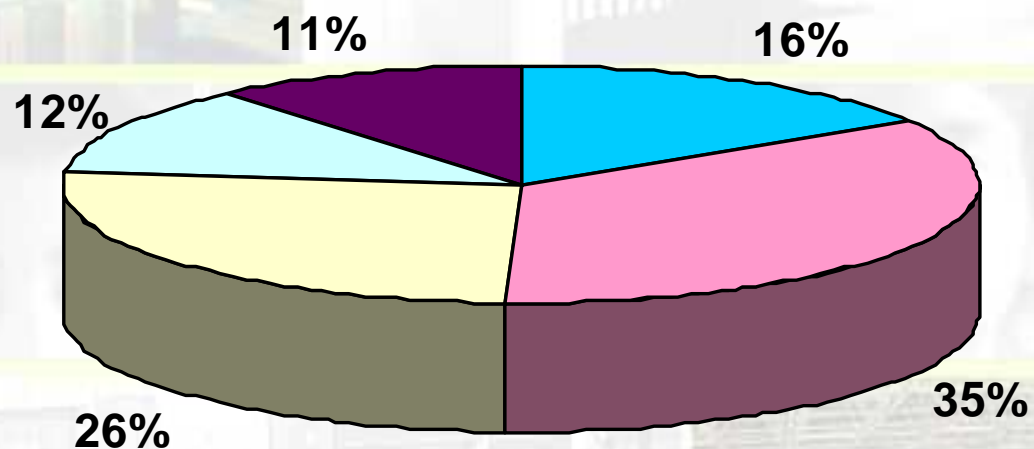
- até 3ª série do 1º Grau
- 4ª a 7ª série do 1º Grau
- 8ª série do 1º Grau até 2º Grau incompleto
- 2º Grau completo / Superior incompleto
- Superior Completo



## RMC 2005 - PERFIL SOCIOECONÔMICO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

### RENDA FAMILIAR PERCENTUAL POR CATEGORIA

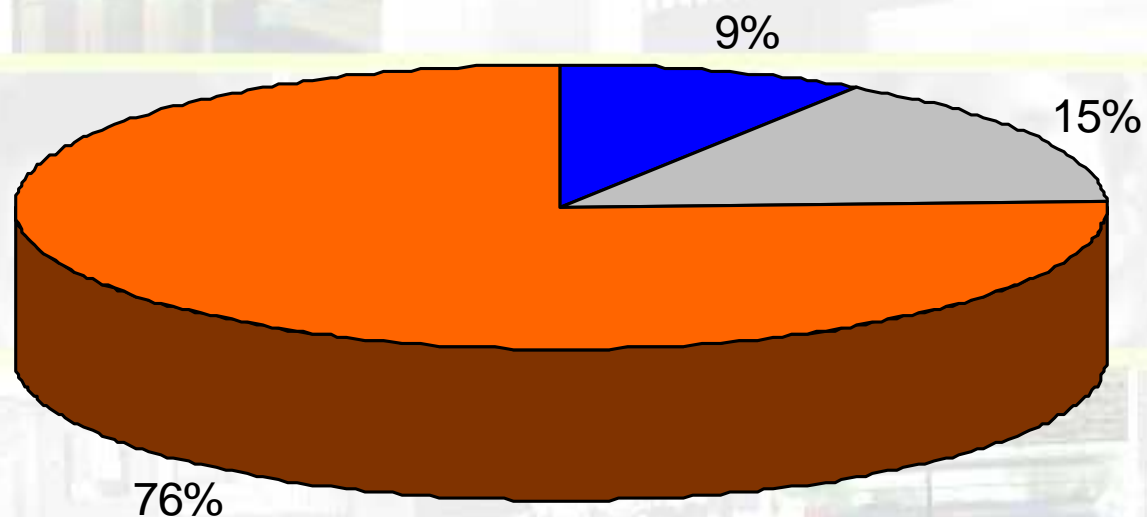


- R\$ 0,00 à R\$ 500,00
- R\$ 501,00 à R\$ 1000,00
- R\$ 1001,00 à R\$ 1500,00
- R\$ 1501,00 à R\$ 2000,00
- acima de R\$ 2000,00

## RMC 2005 - CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

### FREQÜÊNCIA DE USO PERCENTUAL POR CATEGORIA

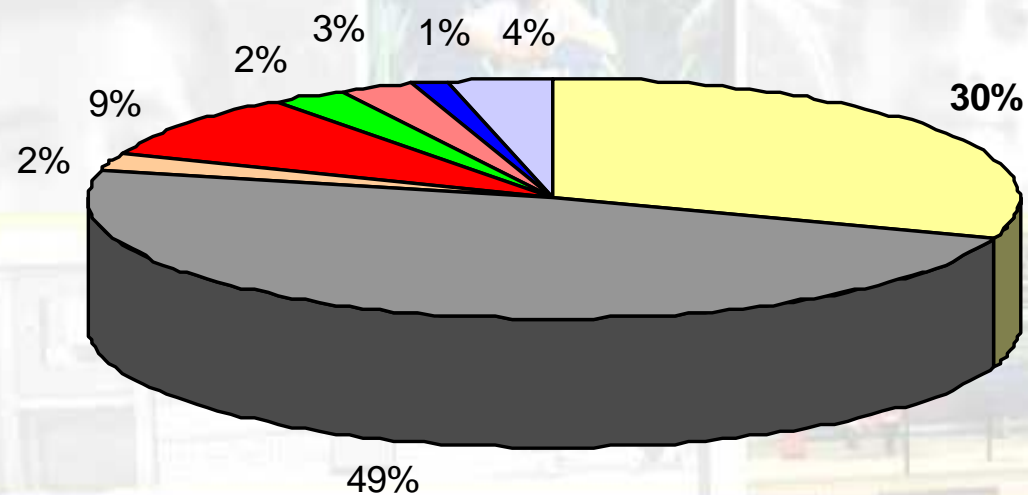


- Menos de 1 dia por semana
- 1 ou 2 dias por semana
- 3 ou mais dias por semana

# RMC 2005 - CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

## MOTIVO DA VIAGEM PERCENTUAL POR CATEGORIA

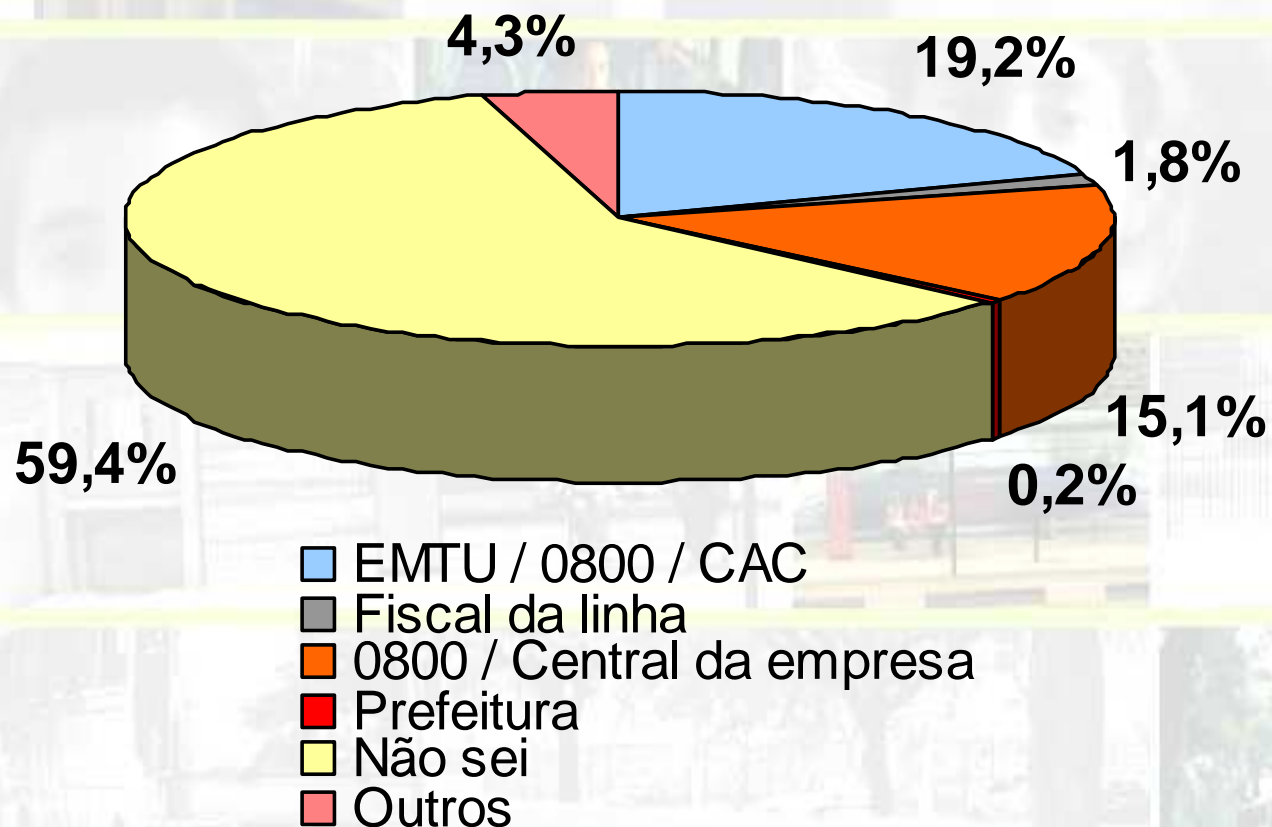


- |  |  |  |
|--|--|--|
|  Residência |  Trabalho |  Médico |
|  Escola     |  Compras  |  Lazer  |
|  Banco      |  Outros   |  |

## RMC 2005 - CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

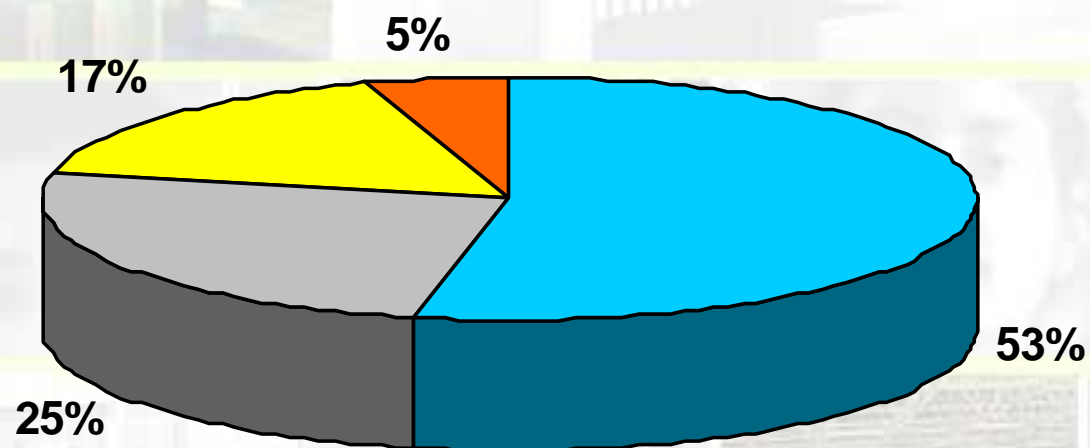
### CANAIS DE RECLAMAÇÃO / INFORMAÇÃO PERCENTUAL POR CATEGORIA







## RMC 2005 - CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

### MODO DECLARADO DE VIAGEM PERCENTUAL POR CATEGORIA

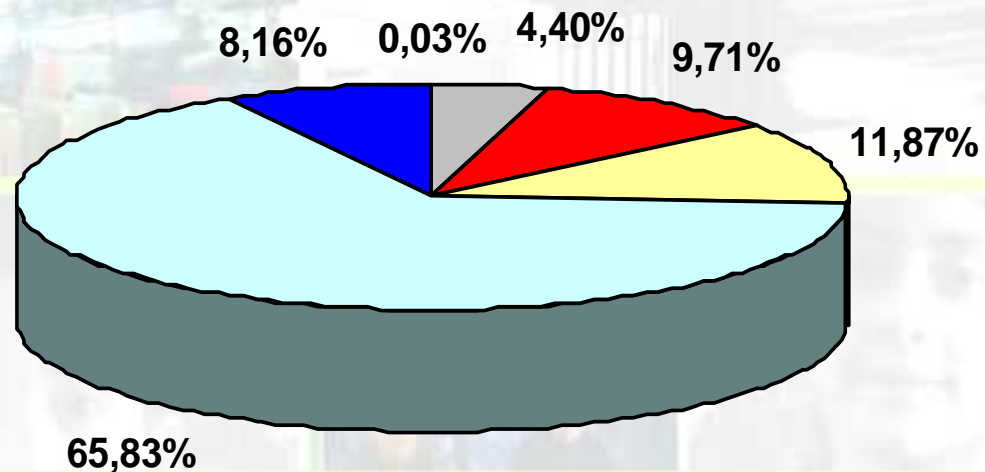


-  Sempre viajo sentado
-  Viajo mais sentado que em pé
-  Viajo mais em pé que sentado
-  Sempre viajo em pé



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

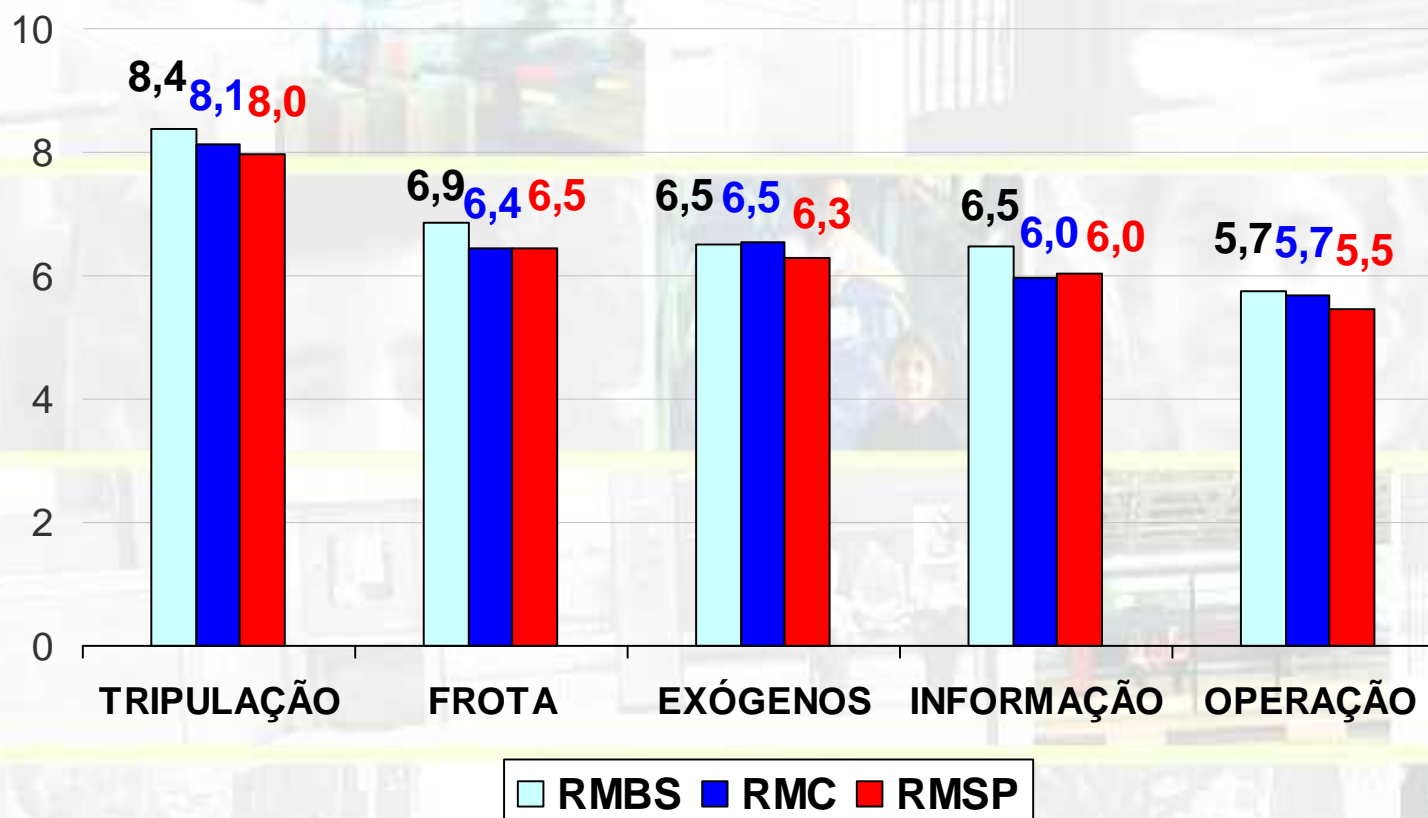
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC



■ Não sabe   ■ Pésimo   ■ Ruim   ■ Regular   ■ Bom   ■ Excelente

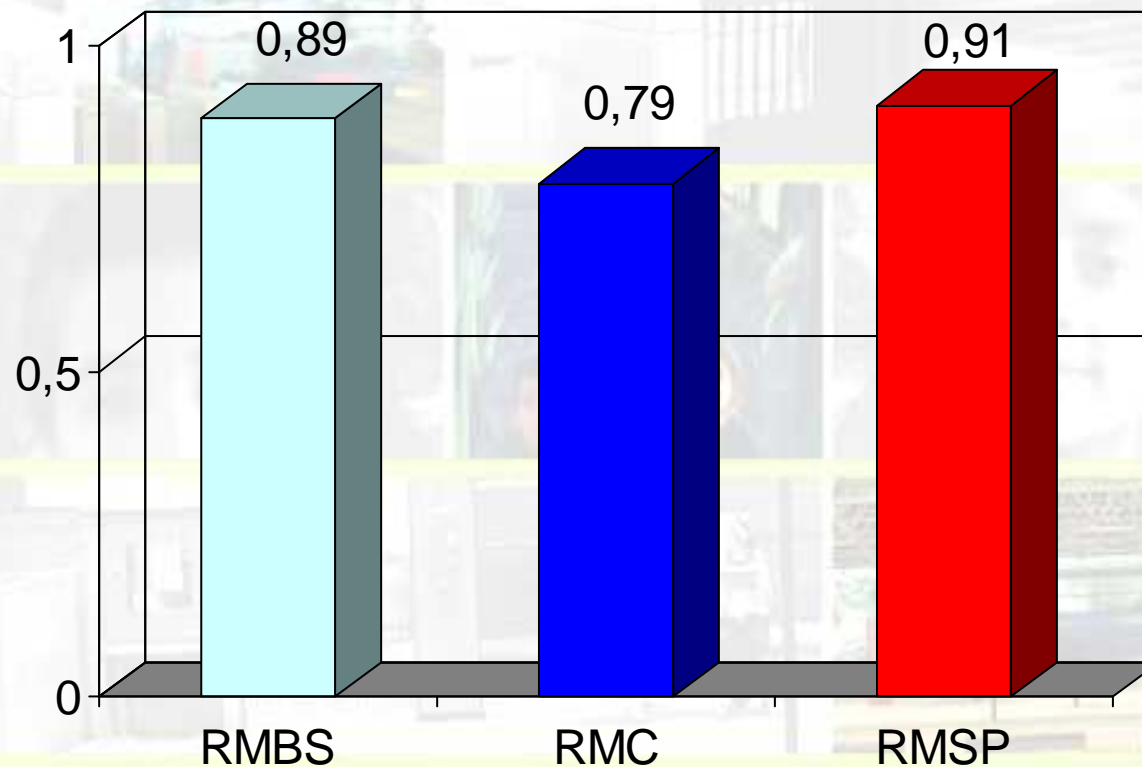
# MÉDIAS POR GRUPO DE ATRIBUTOS REGIÕES METROPOLITANAS 2005

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC



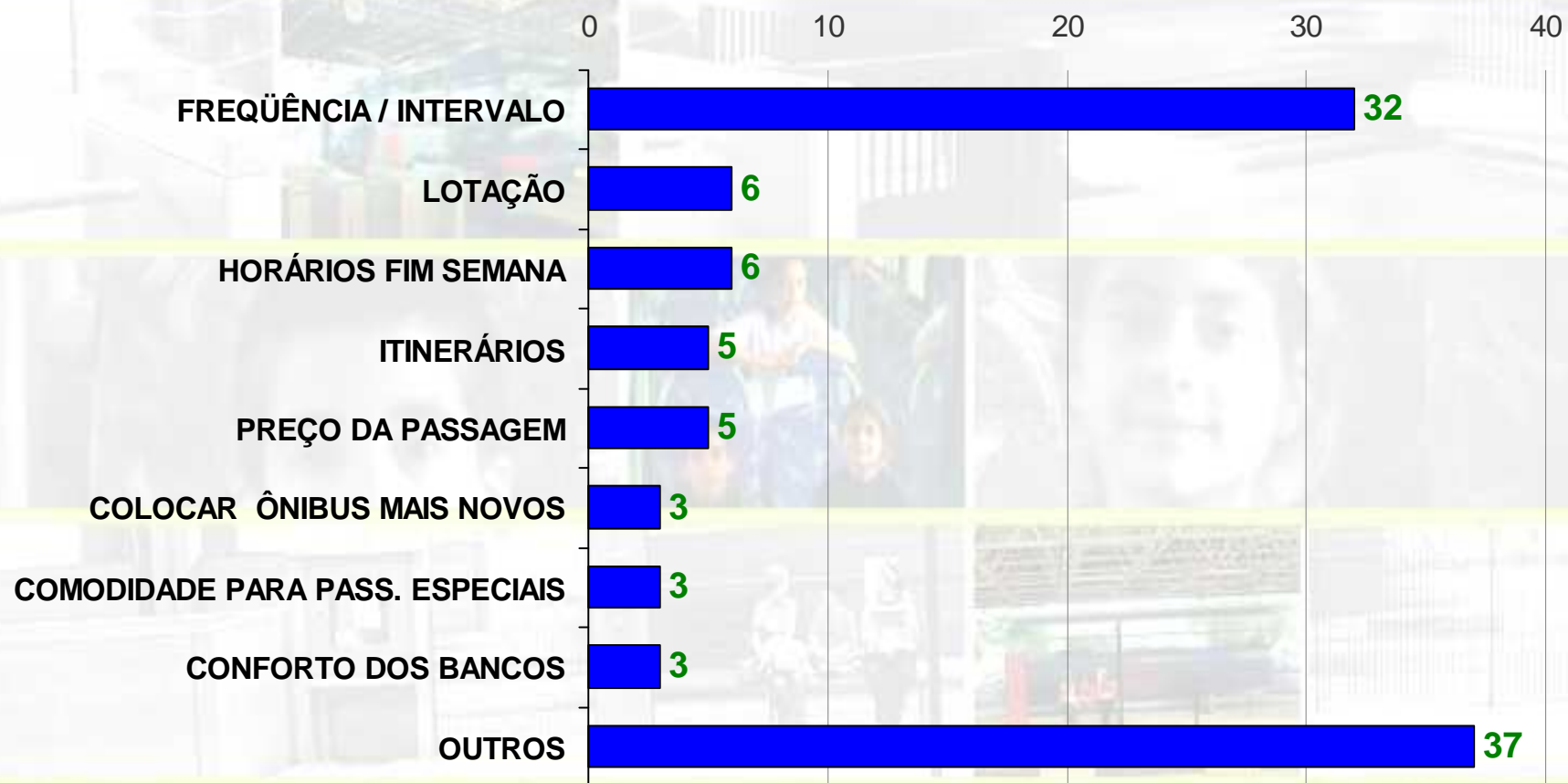
# IRP - ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO POR PESQUISA REGIÕES METROPOLITANAS 2005

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC



# RMC - ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES 2005

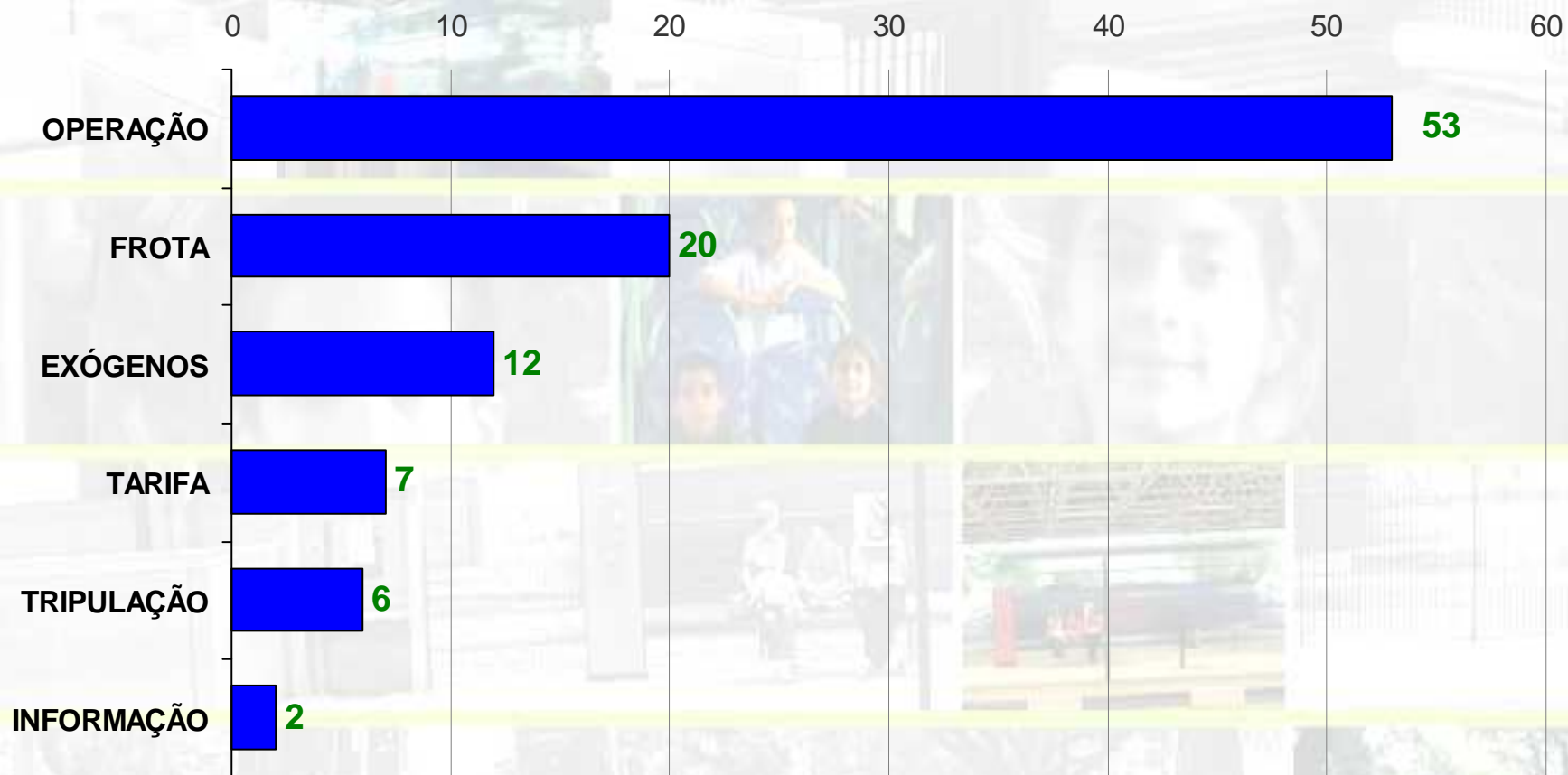
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC



Obs.: Os atributos preço da passagem e comodidade dos deficientes obtiveram avaliações mais baixas

# RMC - ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES AGRUPADAS 2005

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

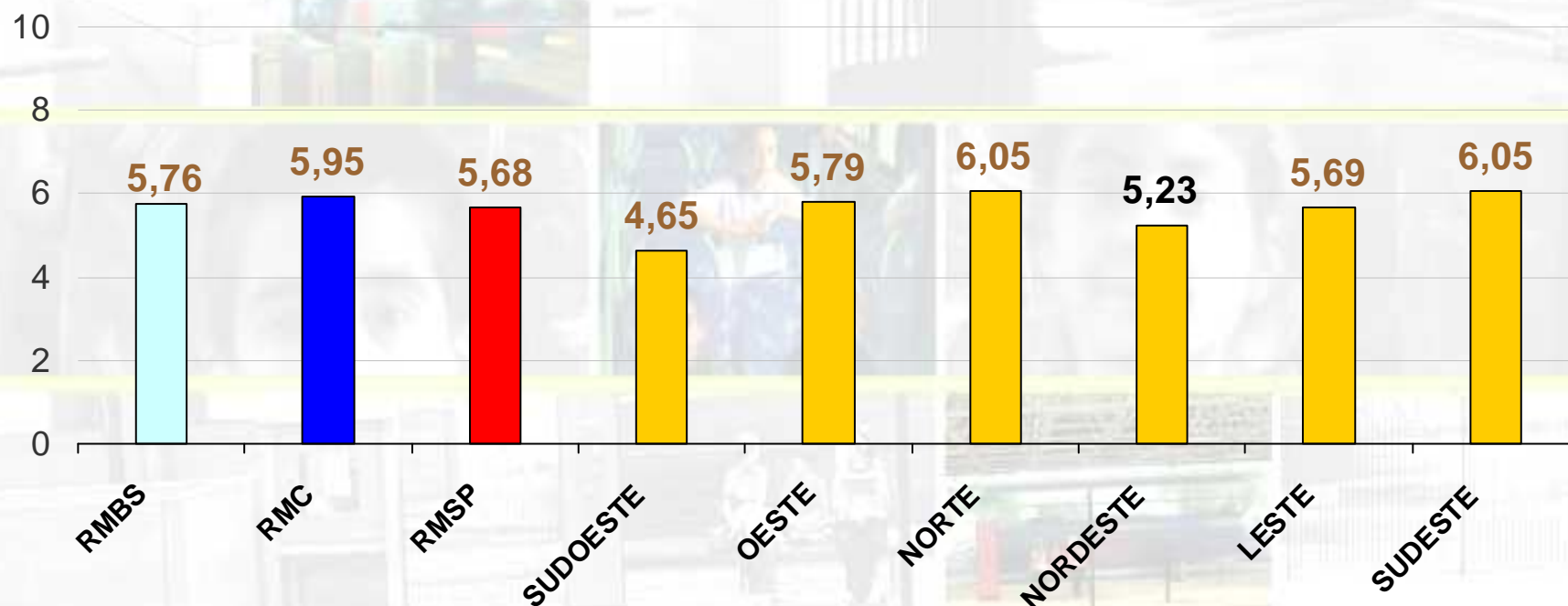


81% das reclamações dependem diretamente das ações das empresas



# IQC POR REGIÕES METROPOLITANAS E SUB-REGIÕES 2005

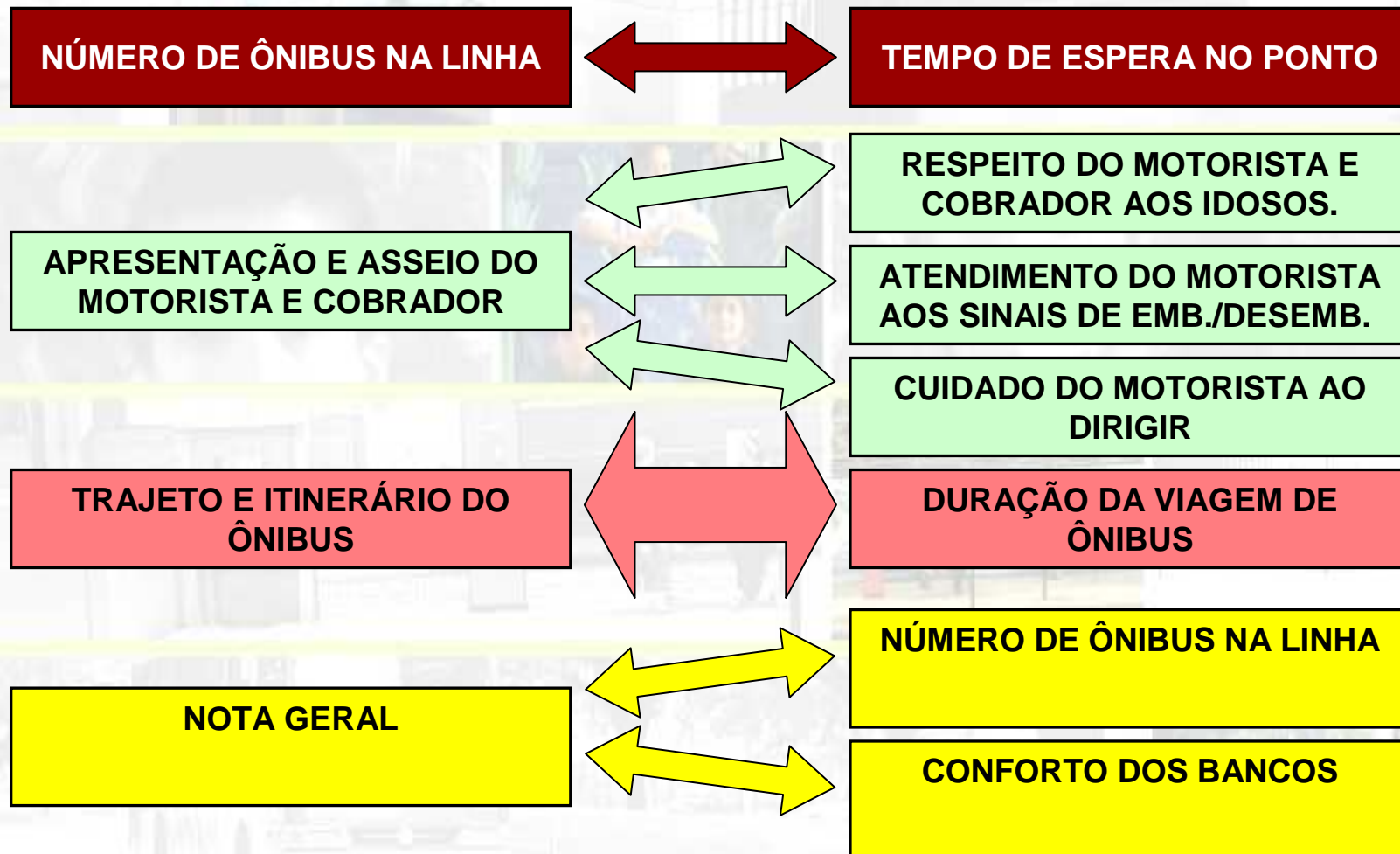
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC



## CORRELAÇÃO DE ATRIBUTOS 2005

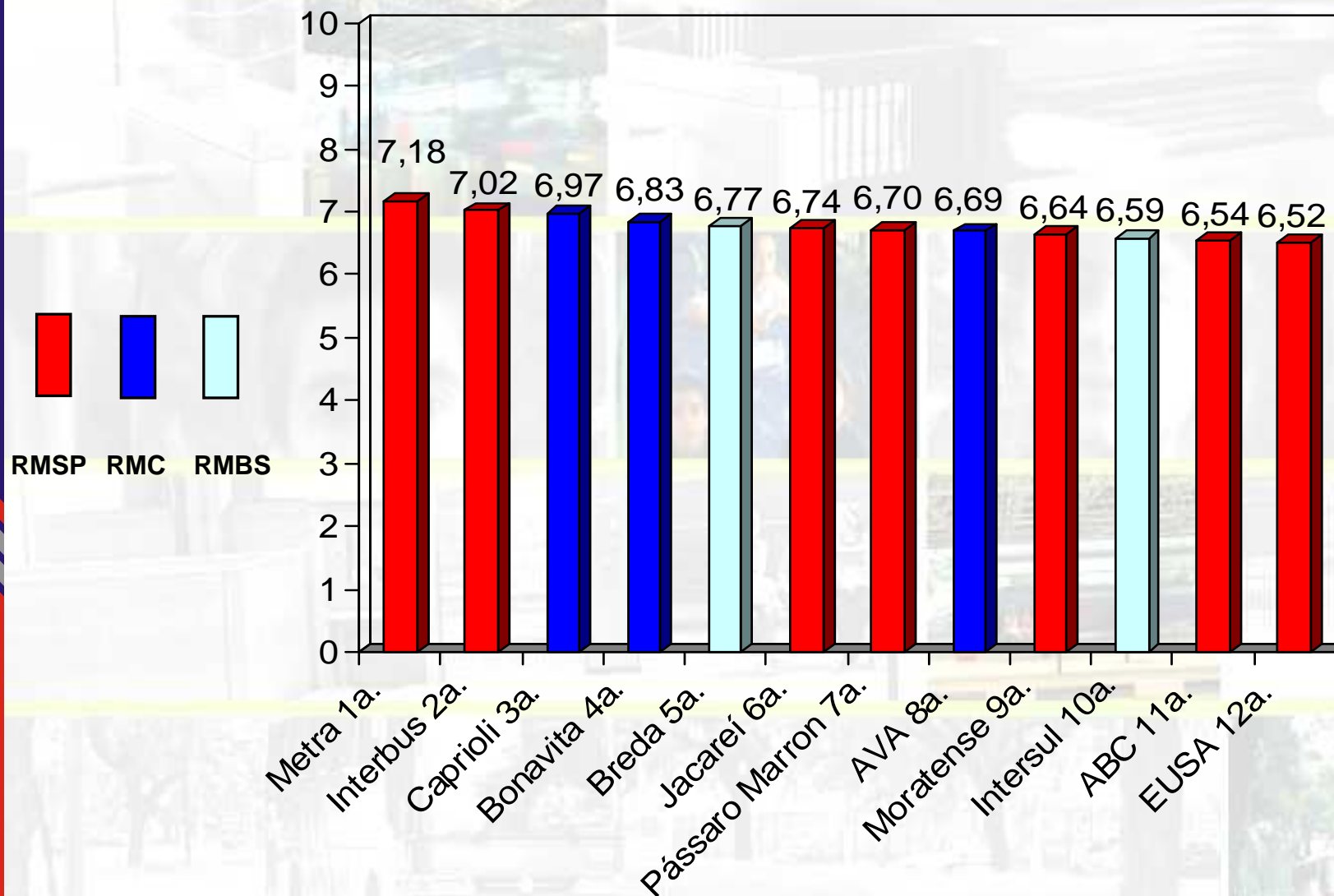
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

- **Maior correlação - Atributo da nota geral com os demais**
- **Maiores correlações**



## EMPRESAS CERTIFICADAS IQC 2005

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC



# IQC - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMC

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
Salamanca	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
Campeste	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 - RMC

**É importante que cada empresa confronte os seus resultados com os da RMC.**

**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	Salamanca	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 - DGO**

**MOACIR ÁVILA DA COSTA JÚNIOR - DGP**

**NILTON CARLOS VASCONCELOS - DEC**

**RAIMUNDO CLAUBERTO S. LEITE - DFS**

**ROSEMEIRE ZÍLIO SAKAMOTO - GMI**

EMTU

METROPOLITANO



GOVERNO DO ESTADO DE  
**SÃO PAULO**  
RESPEITO POR VOCÊ

SECRETARIA DOS  
TRANSPORTES METROPOLITANOS

**EMTU**