



# 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

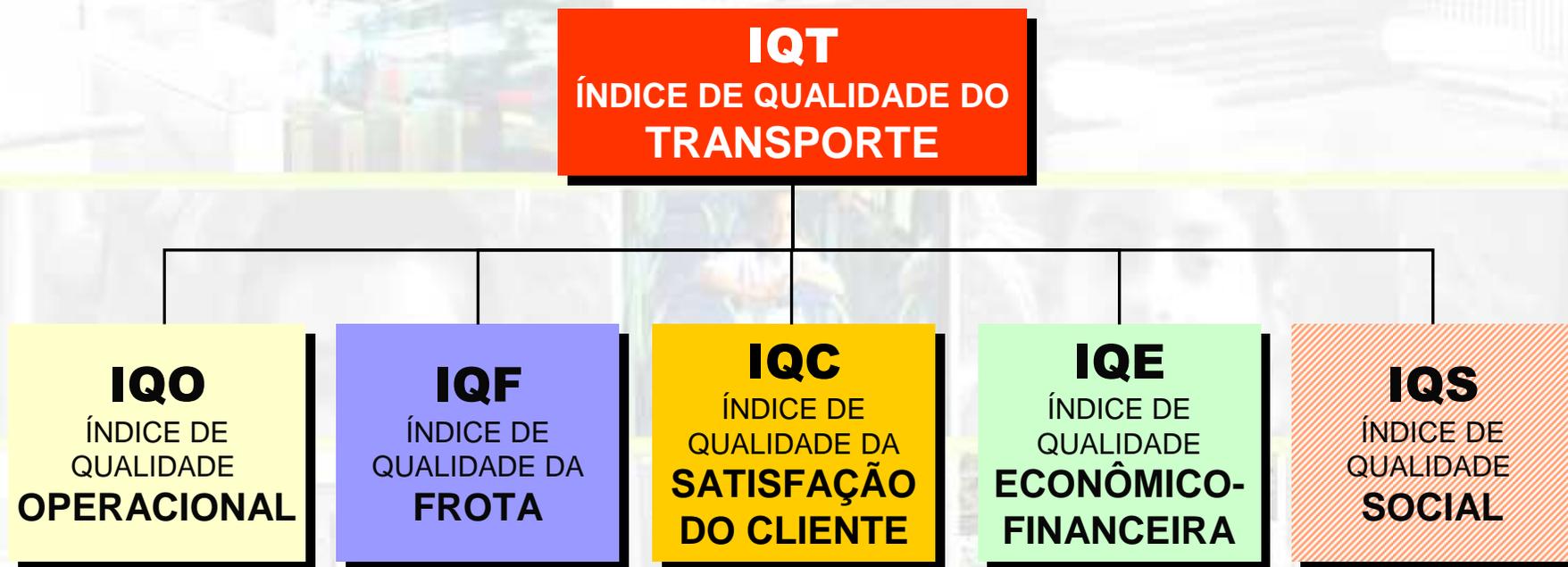
## FORMULAÇÃO DO IQT - PREMISSAS

- **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



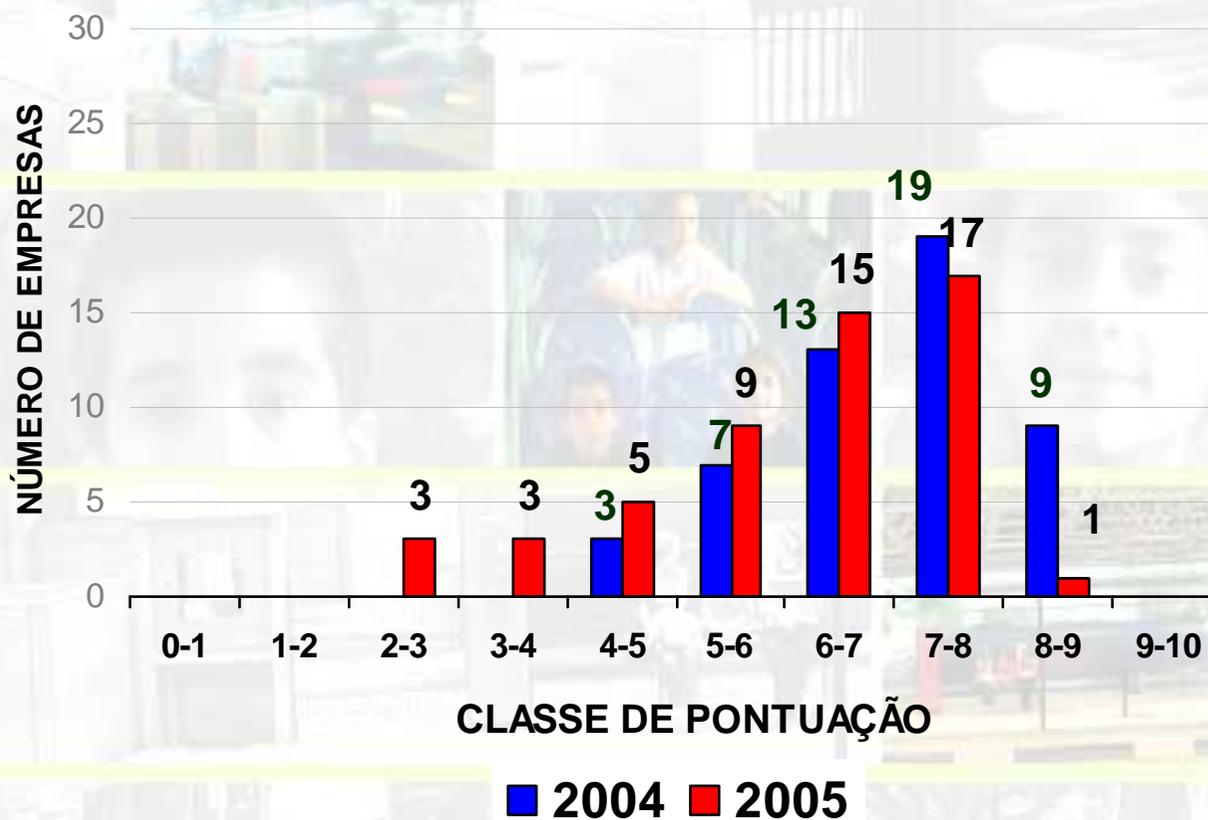
## IQT – APURAÇÃO FINAL

### FÓRMULA FINAL

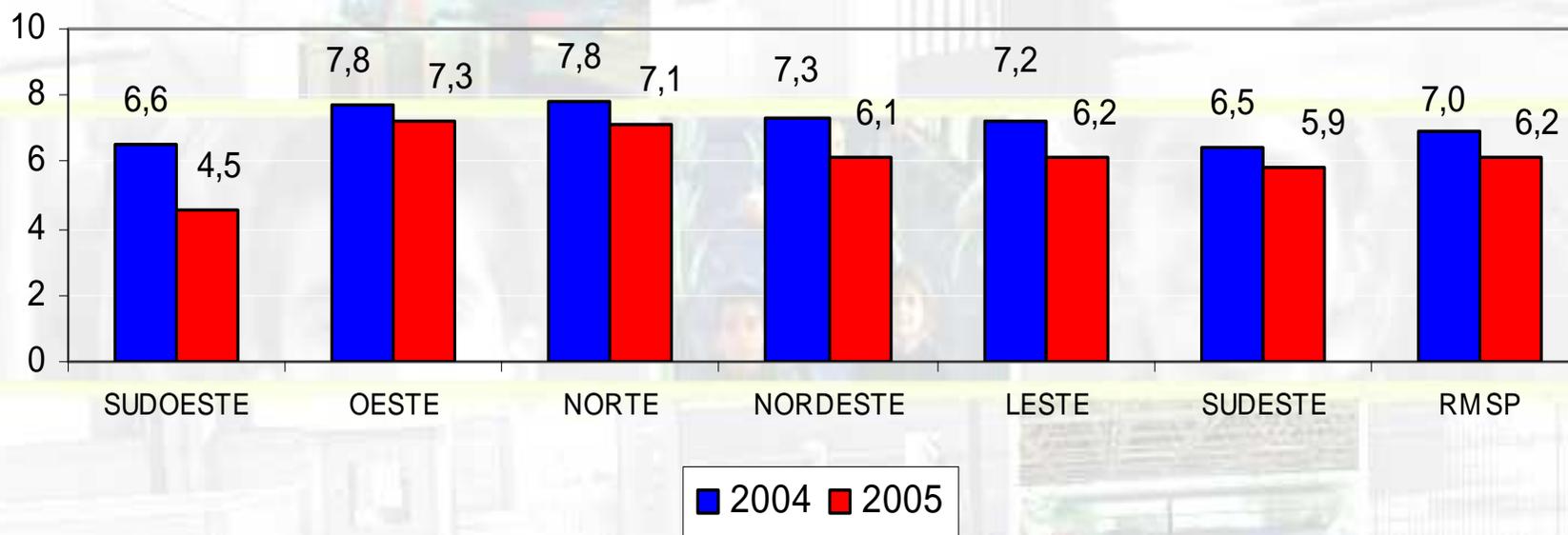
$$\text{IQT} = 0,25 \text{ IQF} + 0,30 \text{ IQO} + 0,15 \text{ IQE} + 0,30 \text{ IQC}$$

- **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

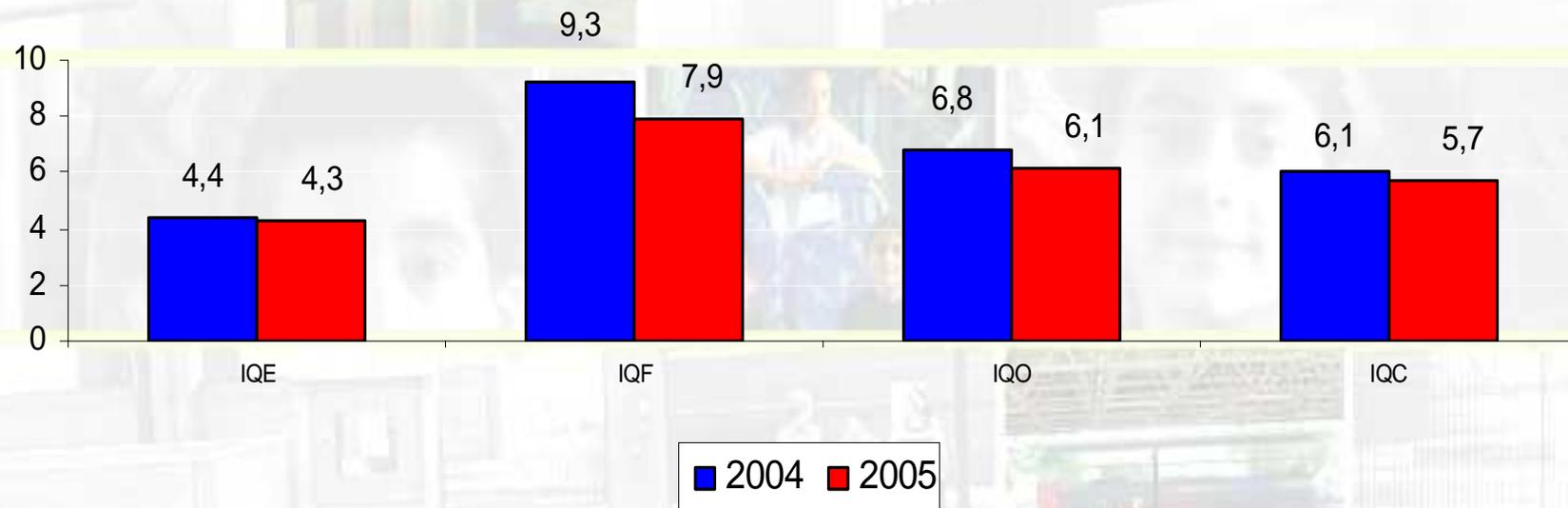
## RMSP IQT - 2004 / 2005 distribuição da pontuação



## EVOLUÇÃO IQT - 2004 / 2005



## EVOLUÇÃO IQT - 2004 / 2005





# IQO

Índice de Qualidade de Operação



IQT - Índice de Qualidade do Transporte

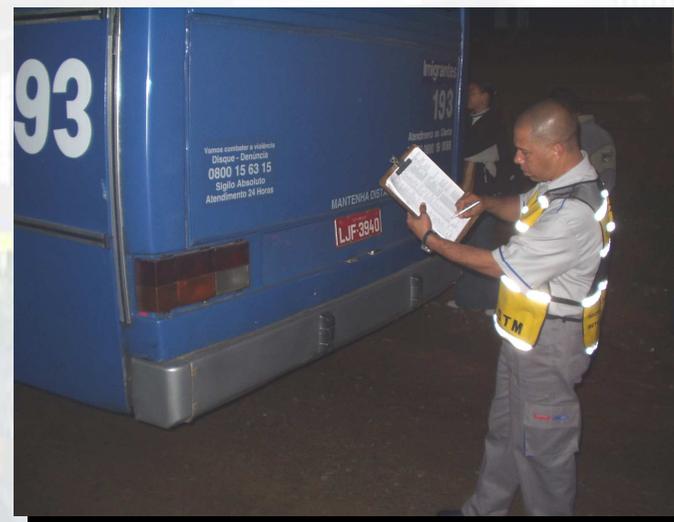


# IQO - ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO

## metodologia

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

- **ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL PROGRAMADO**
  - EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO DE CAMPO
  - NOS HORÁRIOS DE PICO
- **PONTOS FINAIS / INICIAIS**
  - 179 ITENS DE FISCALIZAÇÃO
  - UMA VERIFICAÇÃO ANUAL EM CADA LINHA EM OPERAÇÃO



- **GERADAS POR RECLAMAÇÕES**
  - OUVIDORIA / C.A.C.
  - REDUZEM A PONTUAÇÃO
- **DIVISÃO PARA APURAÇÃO**
  - OPERAÇÃO DE LINHA
  - VEÍCULO EM OPERAÇÃO

# IQO - ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO

## cálculo do índice

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

$$IQO = (0,5IQOL + 0,5IQOF) - RP/RR$$

$$IQOL = 10 - [(5GGL + 3,5GL + 1,5LL) / LFI]$$

$$IQOF = 10 - [(6GGF + 2,5MF + 1,5LF) / VFI]$$

IQOL = ÍNDICE PARCIAL RELATIVO À OPERAÇÃO

GGL = QTDE. DE FALHAS GRAVÍSSIMAS

GL = QTDE. DE FALHAS GRAVES

LL = QTDE. DE FALHAS LEVES

LFI = QTDE. DE LINHAS FISCALIZADAS

IQOF = ÍNDICE PARCIAL RELATIVO À FROTA

GGF = QTDE. DE FALHAS GRAVÍSSIMAS

MF = QTDE. DE FALHAS MÉDIAS

LF = QTDE. DE FALHAS LEVES

VFI = QTDE. DE VEÍCULOS FISCALIZADOS

IQO = ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO DA EMPRESA

RR = RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELA FISCALIZAÇÃO

RP = RECLAMAÇÕES CONSIDERADAS PROCEDENTES

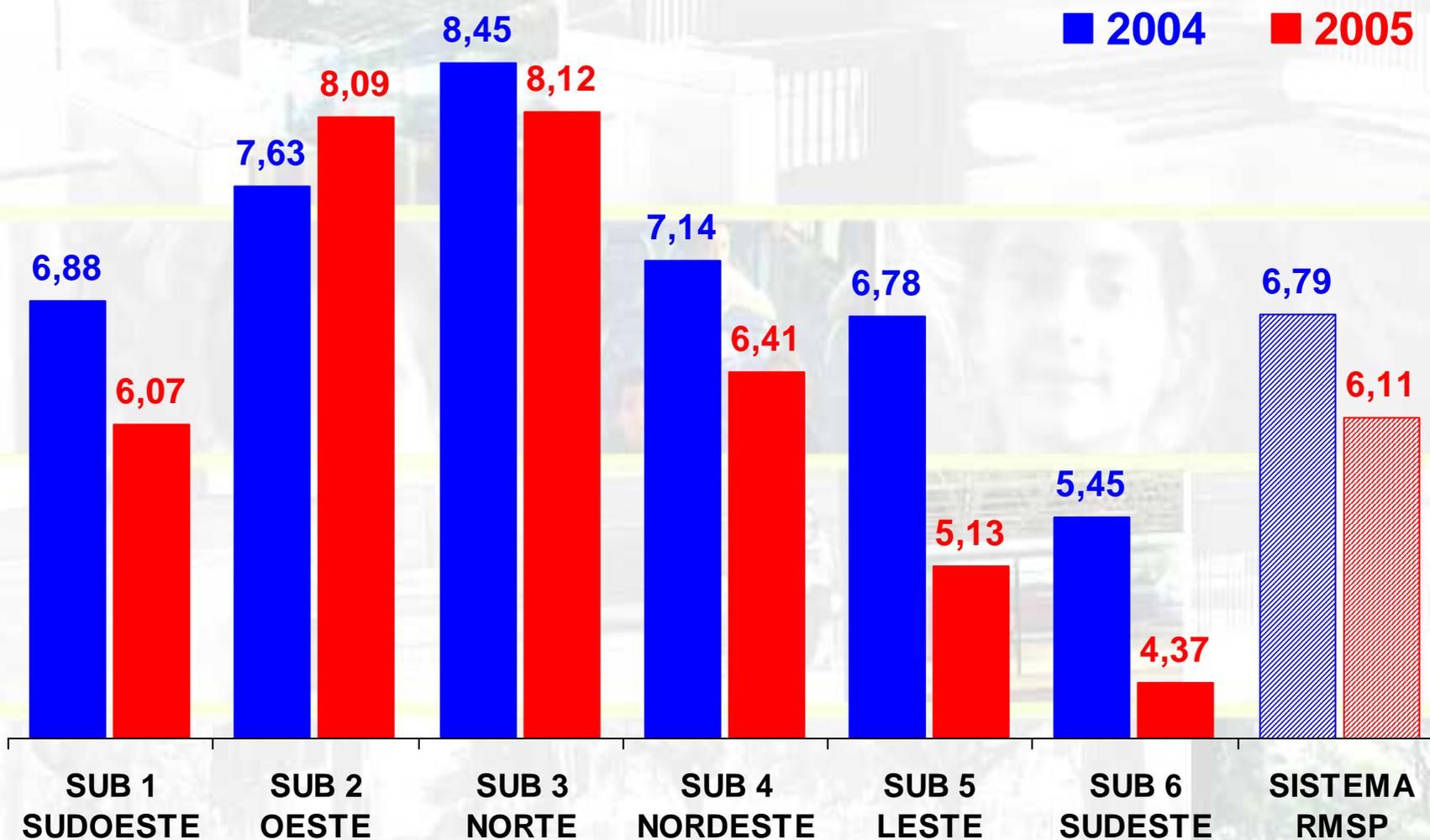
## RESUMO INFORMATIVO

IQO - Índice de qualidade de operação - RMSP

	2005
<b>EMPRESAS</b>	<b>53</b>
<b>LINHAS CADASTRADAS</b>	<b>637</b>
<b>FISCALIZAÇÕES DE LINHAS</b>	<b>1.250</b>
<b>FROTA CADASTRADA</b>	<b>4.022</b>
<b>FROTA FISCALIZADA</b>	<b>3.806</b>

# IQO DAS SUB-REGIÕES E DO SISTEMA

IQO - Índice de qualidade de operação - RMSP



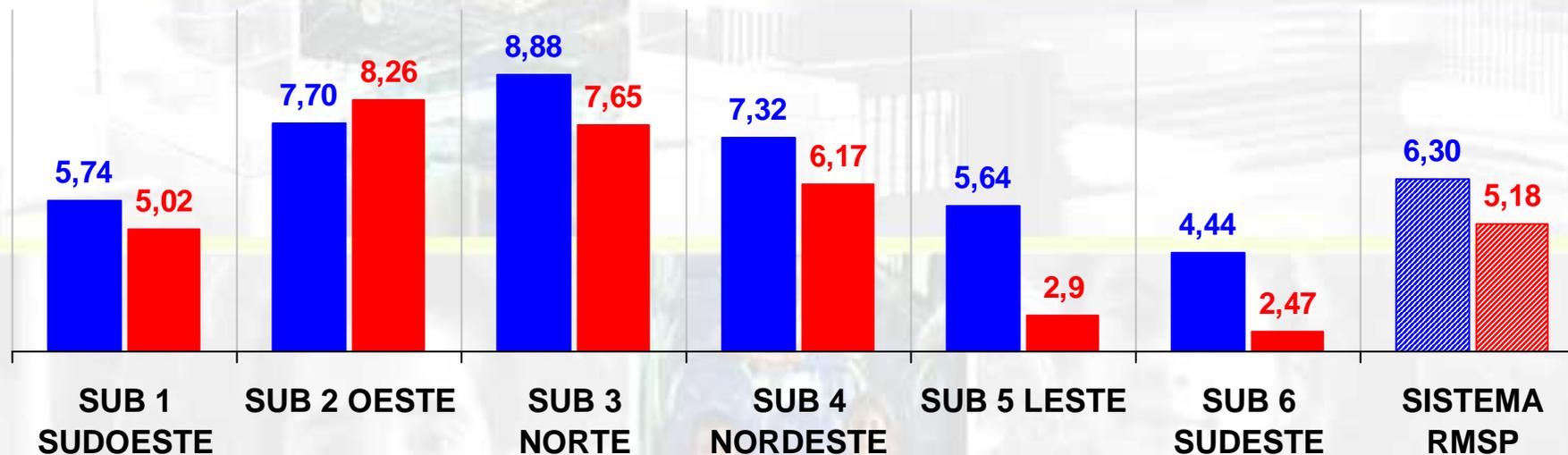
# COMPARATIVO IQOFrota - IQOLinha

IQO - Índice de qualidade de operação - RMSP

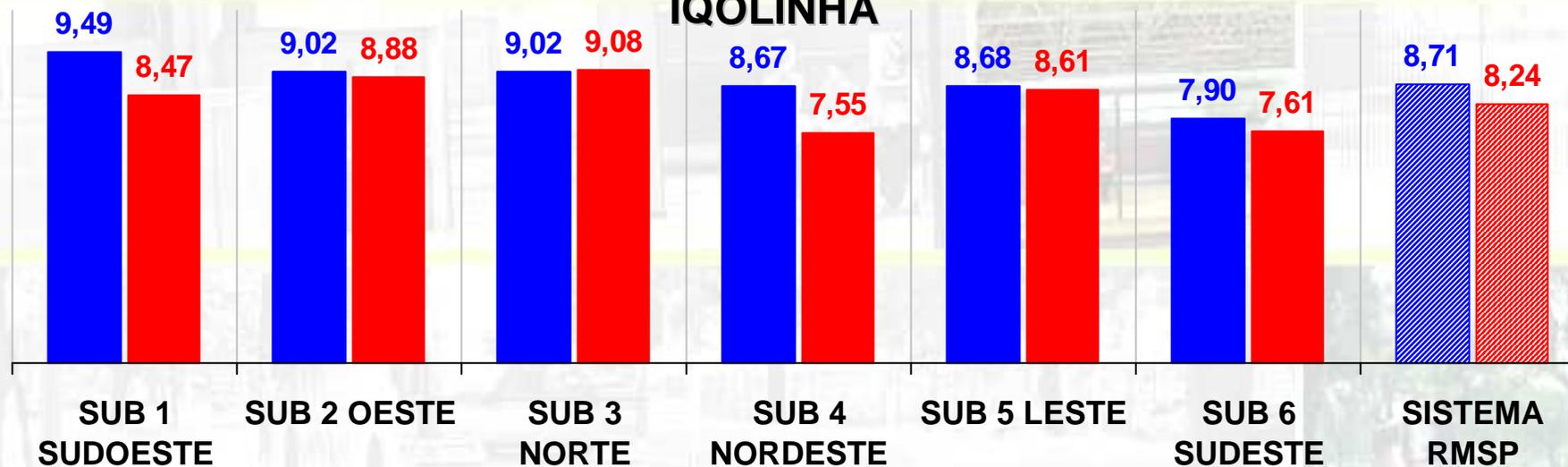
■ 2004

■ 2005

## IQOFROTA



## IQOLINHA



# FALHAS POR TIPO - SISTEMA

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

## MÉDIA DE FALHAS CONSTATADAS

2004

2005

GRAVÍSSIMA  
DE FROTA



0,41

GRAVÍSSIMA  
DE FROTA



0,48

MÉDIA DE  
FROTA



0,09

MÉDIA DE  
FROTA



0,15

LEVE DE  
FROTA



0,65

LEVE DE  
FROTA



1,07

2004

2005

GRAVÍSSIMA  
DE LINHA



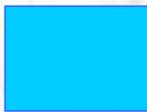
0,08

GRAVÍSSIMA  
DE LINHA



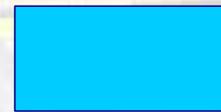
0,04

GRAVE DE  
LINHA



0,26

GRAVE DE  
LINHA



0,44

LEVE DE  
LINHA



0

LEVE DE  
LINHA



0,02

# RECLAMAÇÕES

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

## RECLAMAÇÕES RECEBIDAS E FISCALIZADAS - SISTEMA

2004 Total: 285

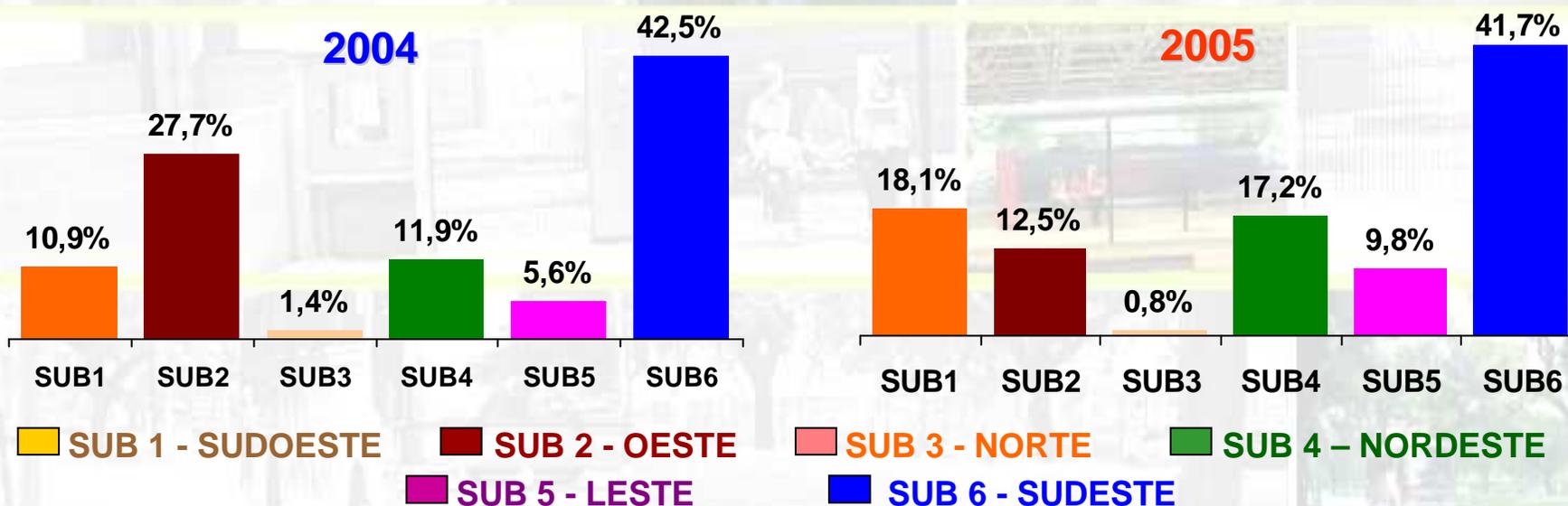
2005 Total: 513



## RECLAMAÇÕES RECEBIDAS E FISCALIZADAS - SUB-REGIÃO

2004

2005



# FALHAS DE FROTA MAIS FREQUENTES

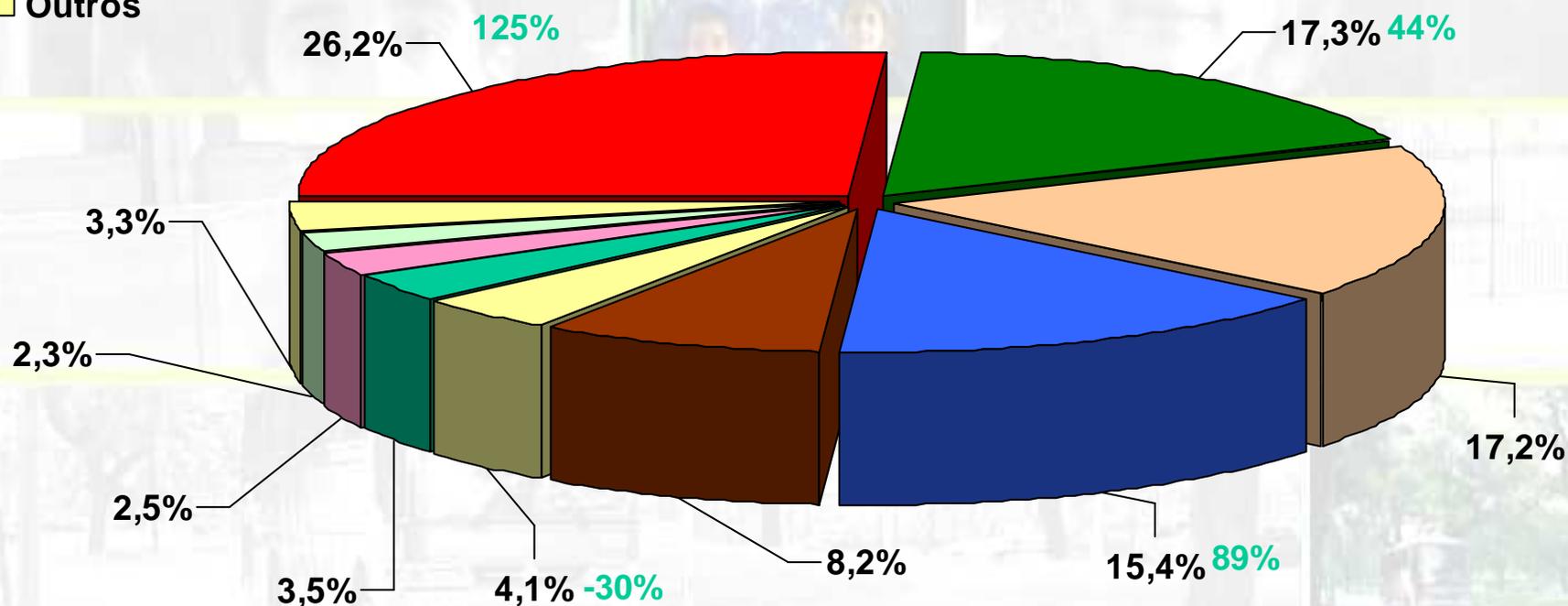
## distribuição no sistema

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

- Veic. em operação com o banco danificado/faltando/molhado/sujo
- Veic. em operação com o piso liso/solto/sujo/escorregadio
- Problemas de elétrica seta/farol/lanterna/freio/vigia/placa/painel
- Veículo em operação c/ carroceria suja interna/externa
- Comunicação interna com problemas
- Utilizar veiculo não registrado/de terceiro ou de outro serviço
- Problemas de extintor de incêndio e/ou triângulo
- Não manter cobrador de passagem
- Saída de emergência com problemas
- Outros

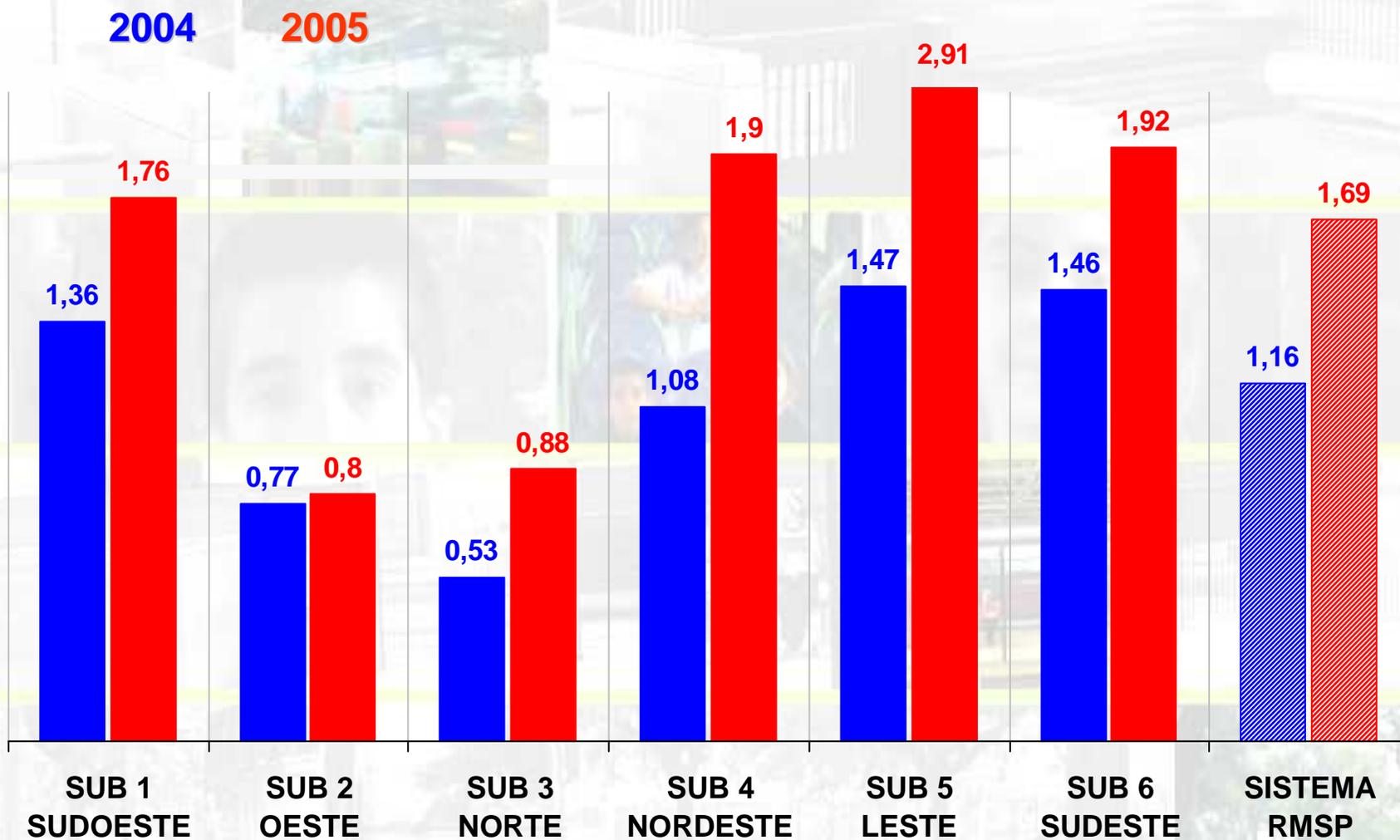
Total de falhas  
de frota: 6441

Aumento com  
referência a 2004



# MÉDIA DE FALHAS DE FROTA - SUB-REGIÃO

IQO - Índice de qualidade de operação - RMSP



# FALHAS DE LINHA MAIS FREQUENTES

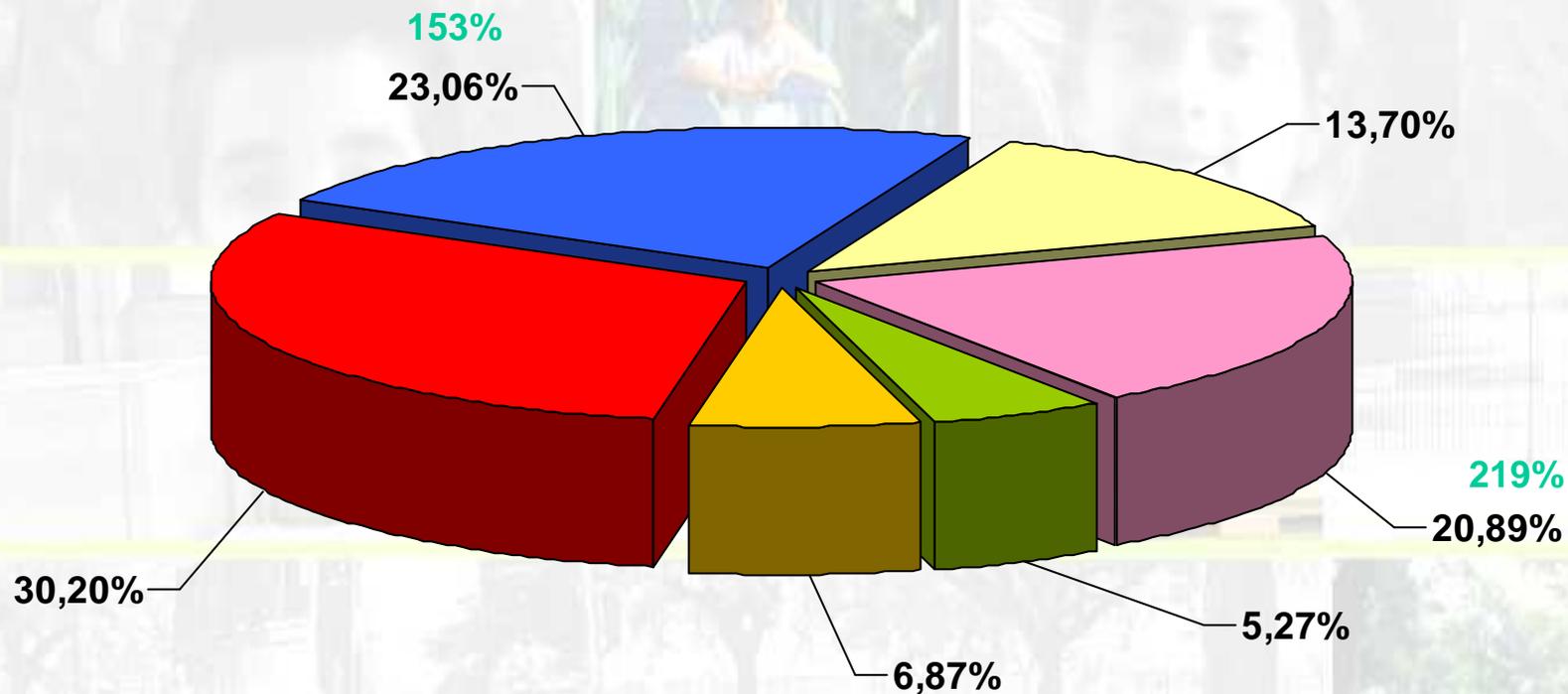
## distribuição no sistema

IQO - Índice de qualidade de operação - RMSP

- Não cumprir programa horário
- Não dispor/vender ou receber bilhete de integração
- Transportar passageiros além do limite permitido ou pingente
- Cobrar a maior ou a menor a tarifa fixada
- Veículo em operação com denominação incorreta
- Outros

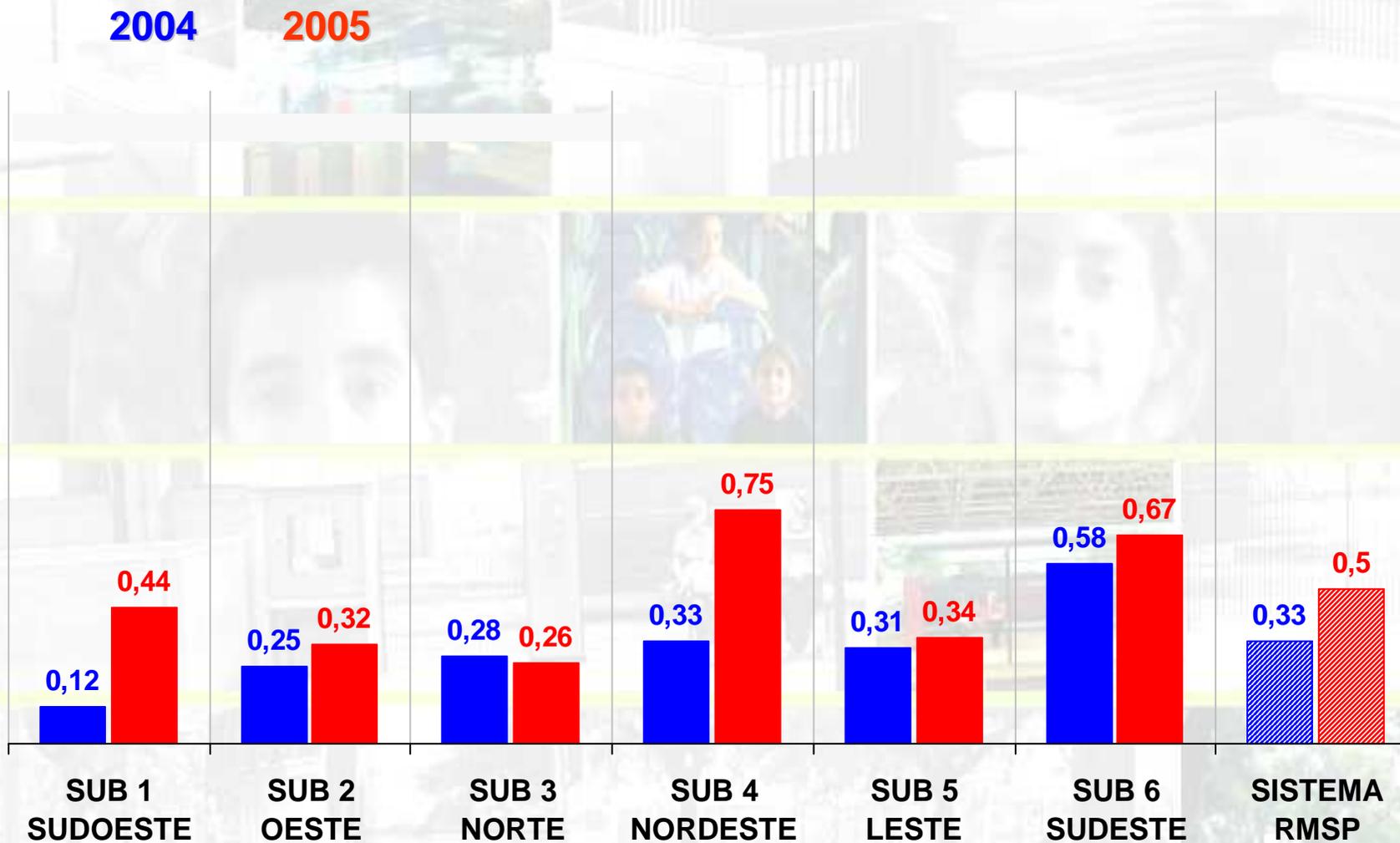
Total de falhas de  
linha: 626

Aumento com  
referência a 2004



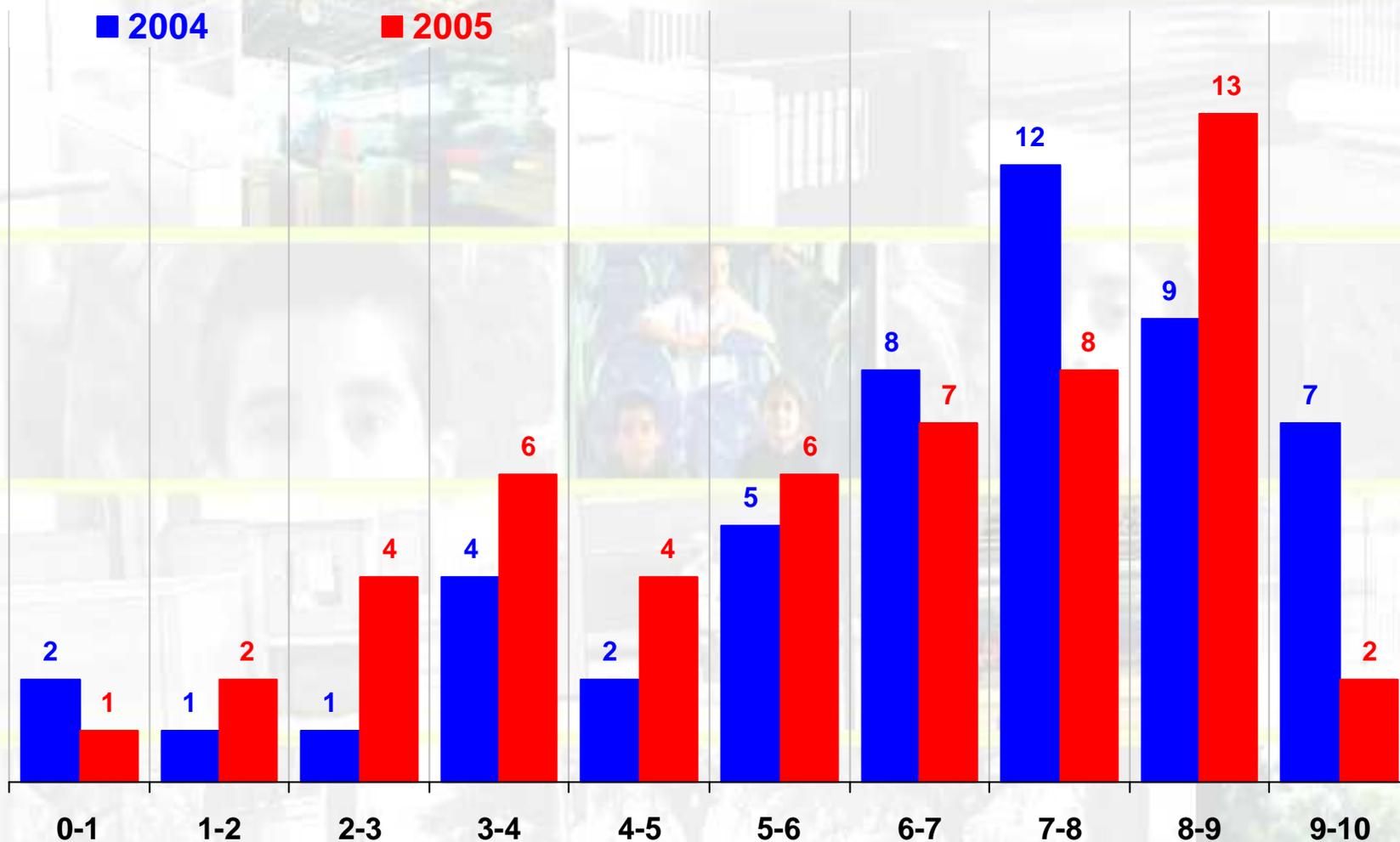
# MÉDIA DE FALHAS DE LINHA - SUB-REGIÃO

IQO - Índice de qualidade de operação - RMSP



# DISTRIBUIÇÃO DAS EMPRESAS POR FAIXA DE IQO

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS



# IQO – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

CLAS.	EMPRESA	IQO
1º	JACAREI	10,00
2º	OSASCO	9,58
3º	URUBUPUNGA	8,88
4º	CIDADE DE CAIEIRAS	8,84
5º	PQ. DAS NACOES	8,83
6º	HIMALAIA	8,81
7º	PIRAJUCARA	8,76
8º	RALIP	8,69
9º	TRANSDUTRA	8,61
10º	DEL REY	8,52
11º	CARAPICUIBA	8,46
12º	TRANS-BUS	8,33
13º	RADIAL	8,31
14º	VENEZA	8,20
15º	GUARULHOS	8,06
16º	B. B.	7,87
17º	SAO JOSE	7,83
18º	SANTA PAULA	7,66

CLAS.	EMPRESA	IQO
19º	TUCURUVI	7,47
20º	ABC	7,33
21º	MORATENSE	7,29
22º	EXP. SAO BERNARDO	7,28
23º	JULIO SIMOES	7,11
24º	MAIRIPORA	6,65
25º	GUARULHOS TRANSP.	6,60
26º	RIGRAS	6,56
27º	VIPE	6,55
28º	SAO CAMILO	6,19
29º	SUZANO	6,14
30º	METRA	6,01
31º	VILA GALVAO	5,94
32º	PASSARO MARRON	5,84
33º	MITO	5,84
34º	RIACHO GRANDE	5,71
35º	EUSA	5,44
36º	MIRACATIBA	5,07

CLAS.	EMPRESA	IQO
37º	SOAMIN	4,99
38º	POA	4,48
39º	TRANSGUARULHENSE	4,44
40º	INTER-BUS	4,24
41º	UTINGA	3,92
42º	INDEPENDENCIA	3,82
43º	RIBEIRÃO PIRES	3,73
44º	TRANSVALE TRANSP.	3,39
45º	HUMAITA	3,29
46º	CIDADE VERDE	3,10
47º	EAOSA	2,80
48º	VIDAZUL	2,65
49º	CAMPO LIMPO	2,28
50º	FERRAZ	2,05
51º	TRIANGULO	1,63
52º	TRANSMETRO	1,61
53º	IMIGRANTES	0,00

# IQO – EMPRESAS CERTIFICADAS - 2005

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

CLAS.	EMPRESA	IQO
1°	JACAREI	10,00
2°	OSASCO	9,58
3°	URUBUPUNGA	8,88
4°	CIDADE DE CAIEIRAS	8,84
5°	PQ. DAS NACOES	8,83
6°	HIMALAIA	8,81
7°	PIRAJUCARA	8,76
8°	RALIP	8,69
9°	TRANSDUTRA	8,61
10°	DEL REY	8,52
11°	CARAPICUIBA	8,46
12°	TRANS-BUS	8,33
13°	RADIAL	8,31
14°	VENEZA	8,20
15°	GUARULHOS	8,06

## DESTAQUES

EMPRESA	2004	2005	ELEVAÇÃO
PQ. DAS NACOES	34°	5°	29
SANTA PAULA	38°	18°	20
SUZANO	47°	29°	18

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 - RMS

- **Inspeção realizada na garagem**

- Veículos cadastrados
- Estado de conservação
- No período noturno
- 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

IQF - Índice de qualidade da frota - RMSP



## OBJETIVOS



Obter dados confiáveis quanto a manutenção e conservação dos veículos, que serão utilizados como ferramenta de gestão junto às empresas operadoras com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos usuários do Sistema.



Apresentar publicamente os resultados das inspeções realizadas, nos veículos que operam na RMSP -Região Metropolitana de São Paulo, através do Ranking de classificação das empresas.



## FORMULA PARA CÁLCULO DO IQF

IQF - Índice de qualidade da frota - RMSP

$$IQF = \left\langle 10 - \left\{ \frac{[(FSE \times 4) + (FMT \times 2) + (FEQ \times 2) + (FCF \times 1) + (FCS \times 1)]}{VI} \right\} \times \left( 1,8 - \frac{IS}{IC} \right) \right\rangle \times \frac{VI}{VP}$$

## TABELA DE CONCEITOS

PONTUAÇÃO	CONCEITO
até 6,00	<b>PÉSSIMO</b>
>6,00 até 7,00	<b>RUIM</b>
>7,00 até 8,00	<b>REGULAR</b>
>8,00 até 9,00	<b>BOM</b>
>9,00 até 10	<b>ÓTIMO</b>

# IQF SUB-REGIÕES

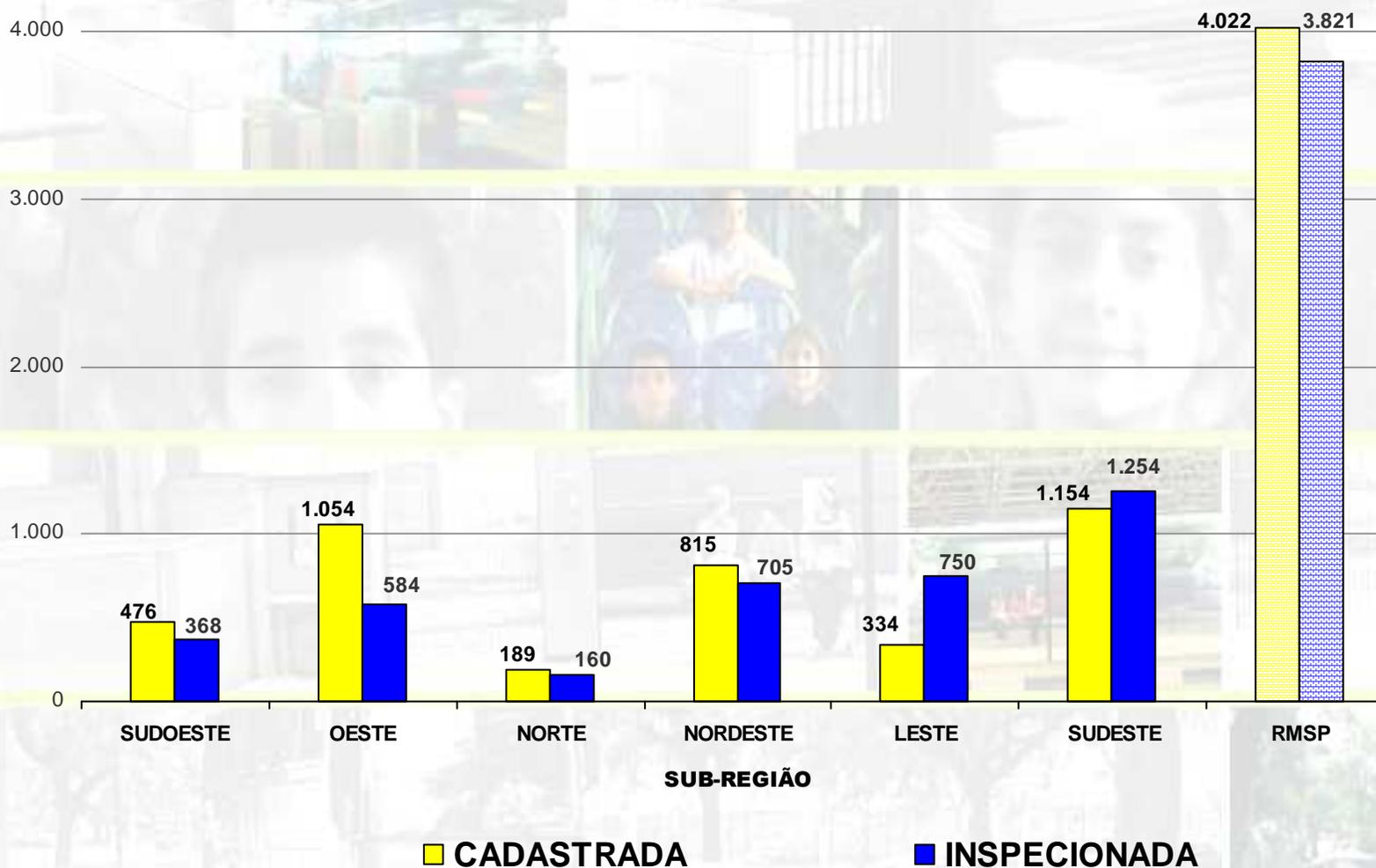


<b>EMPRESAS</b>	<b>53</b>
<b>FROTA CADASTRADA</b>	<b>4.022</b>
<b>IDADE MÉDIA DA FROTA</b>	<b>5,95</b>
<b>MÉDIA DA PONTUAÇÃO</b>	<b>7,74</b>
<b>CONCEITO</b>	<b>REGULAR</b>

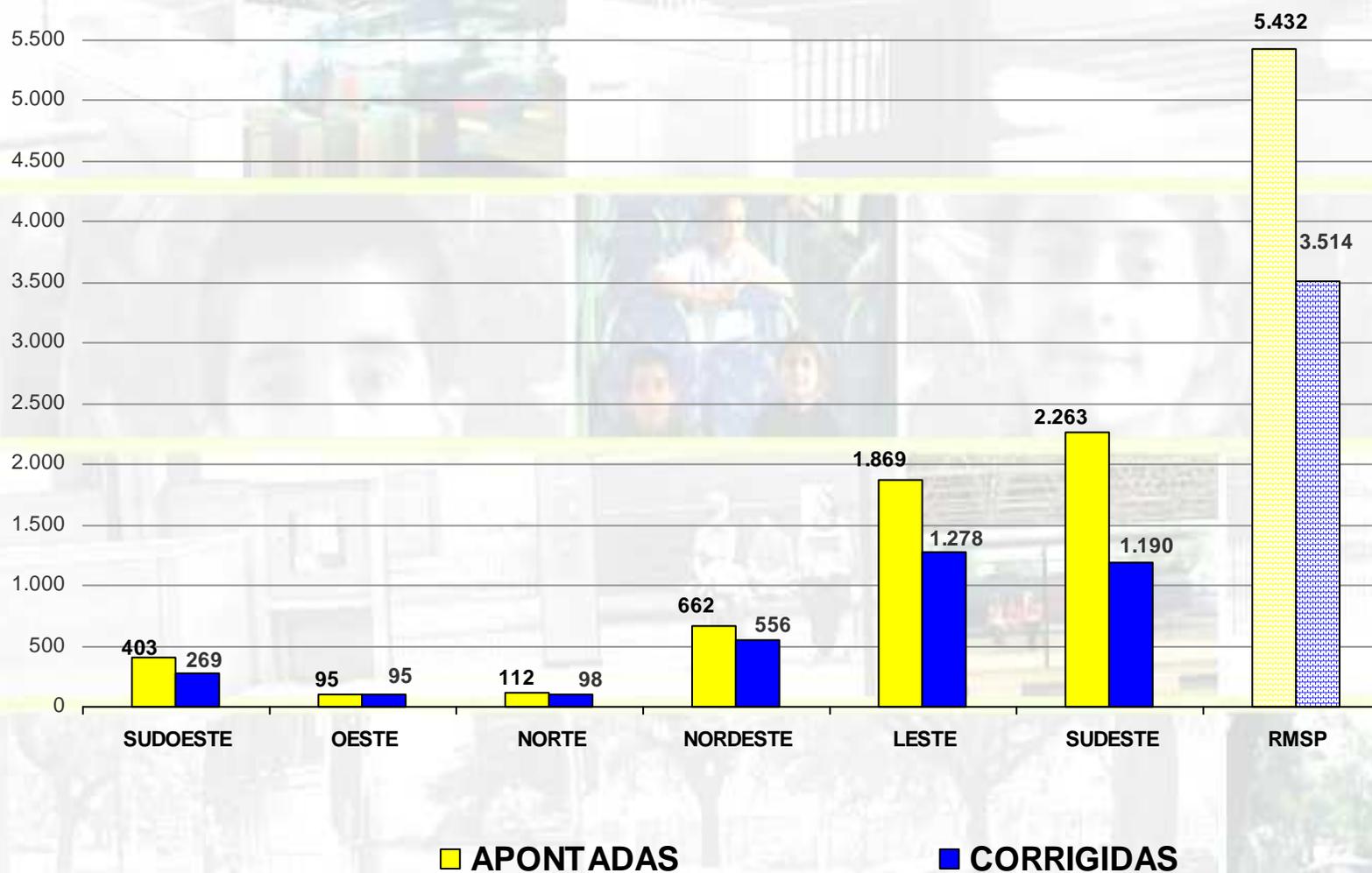
# FROTA X INSPEÇÃO POR SUB-REGIÃO

IQF - Índice de qualidade da frota - RMSP

## FROTA CADASTRADA X FROTA INSPECIONADA VALORES POR SUB-REGIÃO



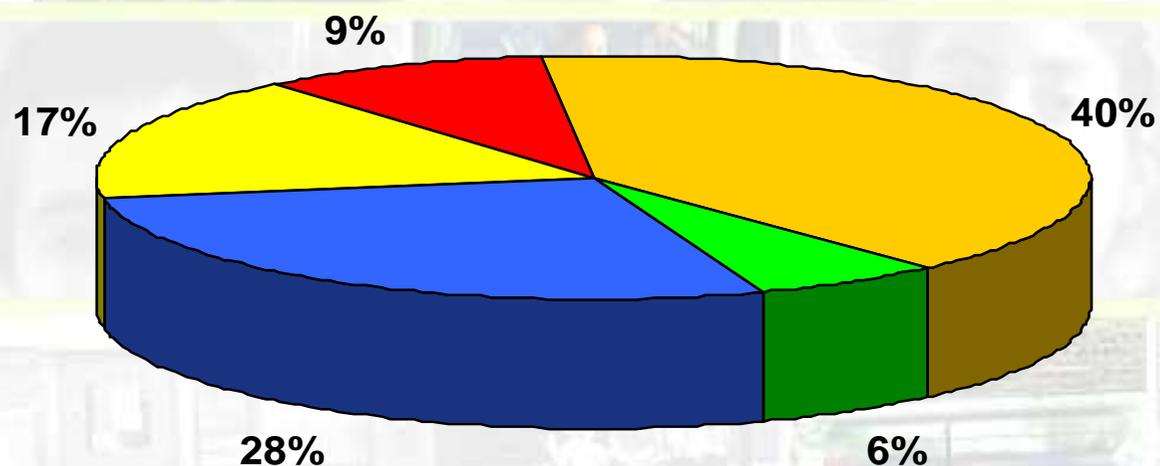
# FALHAS APONTADAS X FALHAS CORRIGIDAS POR SUB-REGIÃO



# IQF - REGIÃO METROPOLITANA DE SP

IQF - Índice de qualidade da frota - RMSP

## Distribuição de Falhas por Tipo



■ Segurança ■ Manutenção ■ Equipamentos ■ Conforto ■ Conservação

# CLASSIFICAÇÃO DO IQF 2005

IQF - Índice de qualidade da frota - RMS

1º	JACAREI	10,00	28º	SUZANO	8,91
2º	HIMALAIA	9,99	29º	JULIO SIMOES	8,85
3º	B.B.	9,92	30º	MIRACATIBA	8,84
4º	ABC	9,87	31º	EXPRESSO SAO BERNARDO	8,72
5º	CIDADE DE CAIEIRAS	9,85	32º	DEL REY	8,70
6º	URUBUPUNGA	9,83	33º	RIACHO GRANDE	8,57
7º	RALIP	9,82	34º	PARQUE DAS NACOES	8,46
8º	OSASCO	9,81	35º	MORATENSE	8,07
9º	VIDAZUL	9,80	36º	METRA	8,06
10º	VILA GALVAO	9,79	37º	MAIRIPORA	8,04
11º	RIGRAS	9,77	38º	TRIANGULO	8,00
12º	RADIAL	9,73	39º	GUARULHOS	7,73
13º	CARAPICUIBA	9,65	40º	HUMAITA	7,13
14º	PIRAJUCARA	9,55	41º	MITO TURISMO	6,95
15º	VIPE	9,55	42º	INDEPENDENCIA	6,79
16º	CIDADE VERDE	9,54	43º	SAO CAMILO	6,74
17º	TRANSVALE	9,53	44º	INTER-BUS	6,65
18º	SOAMIN	9,48	45º	EUSA	6,20
19º	TRANS-BUS	9,47	46º	TRANSGUARULHENSE	5,97
20º	GUARULHOS TRANSPORTES	9,31	47º	POA	4,99
21º	TRANSMETRO	9,30	48º	IMIGRANTES	4,77
22º	TRANSDUTRA	9,22	49º	UTINGA	2,67
23º	TUCURUVI	9,19	50º	CAMPO LIMPO	1,15
24º	SAO JOSE	9,16	51º	VIRIPISA	0,74
25º	PASSARO MARRON	9,14	52º	E. A. O. S. A.	0,00
26º	VENEZA	9,03	53º	FERRAZ	0,00
27º	SANTA PAULA	9,01			

ÓTIMO

BOM

REGULAR

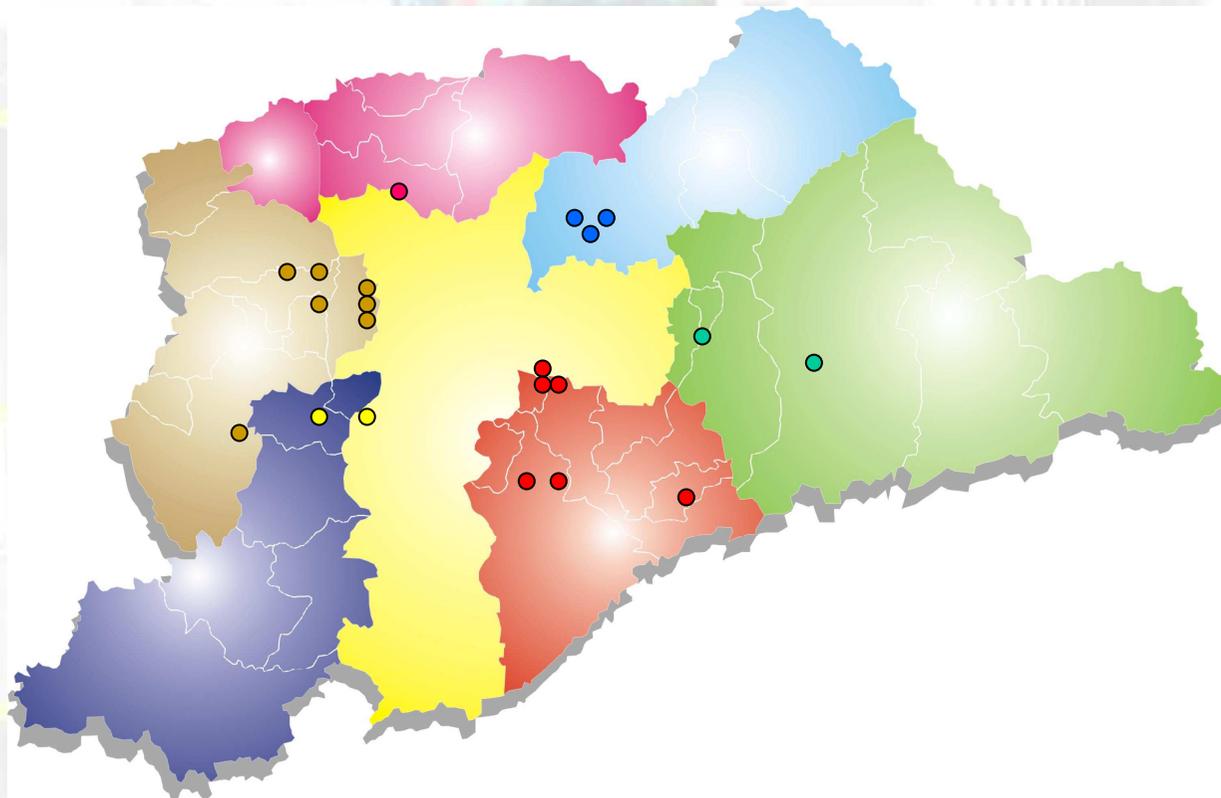
RUIM

PÉSSIMO

# IQF - REGIÃO METROPOLITANA DE SP

IQF - Índice de qualidade da frota - RMSP

## EMPRESAS CERTIFICADAS EM 2005



ABC
BB
CARAPICUIBA
CIDADE DE CAIEIRAS
GUARULHOS TRANSPORTES
HIMALAIA
OSASCO
PASSÁRO MARRON
PIRAJUÇARA
RADIAL
RALIP
RIGRAS
SANTA PAULA
TRANS-BUS
TRANSMETRO
TUCURUVI
URUBUPUNGÁ
VENEZA
VIDAZUL
VILA GALVÃO
VIPE

SR1
  SR2
  SR3
  SR4
  SR5
  SR6

EMTU

METROPOLITANO



# IQE

Índice de Qualidade Econômico-Financeira



IQT - Índice de Qualidade do Transporte

# IQE - ÍNDICE DE QUALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMSP

- **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 - RMSP

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 - RMSP

- **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

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

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

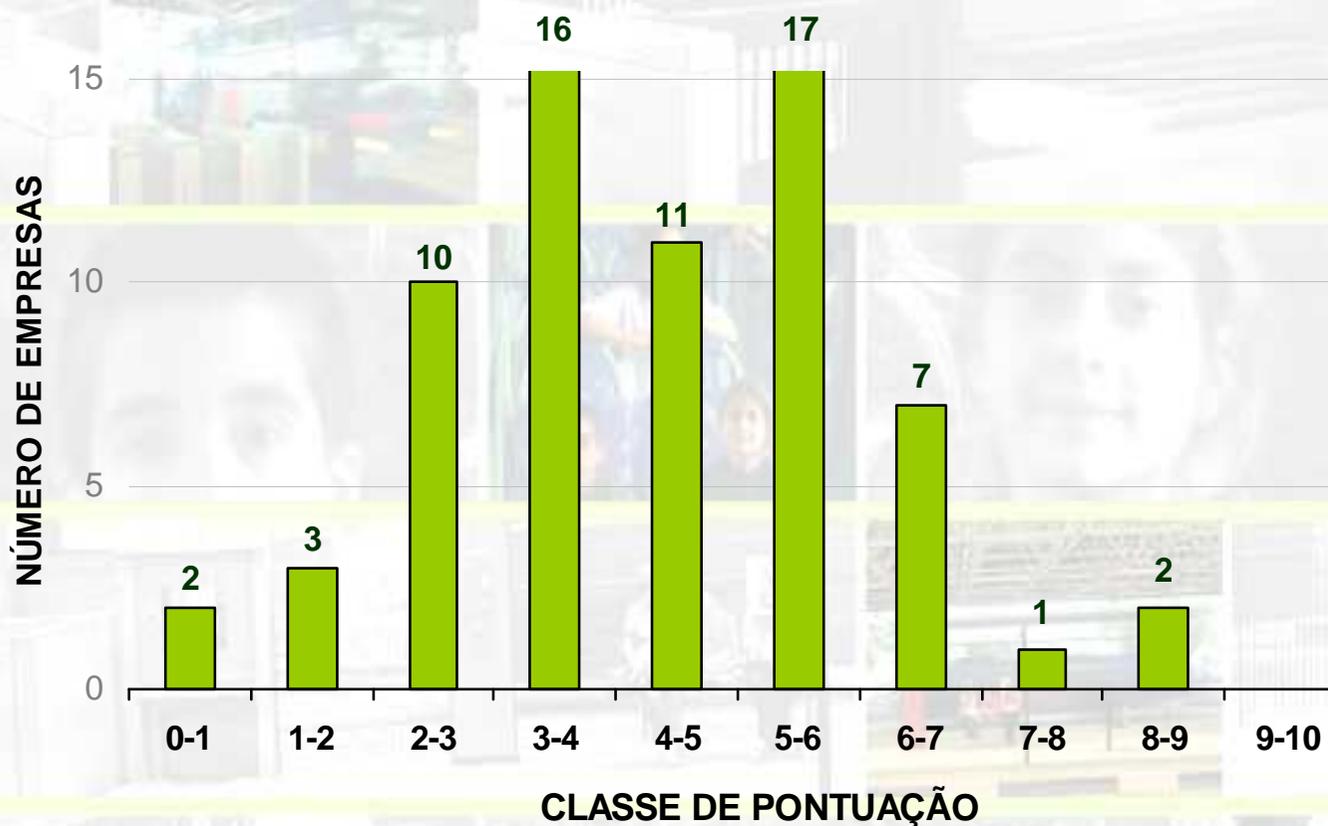
IQE = IQE ANUAL

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

# IQE 2005 - PRINCIPAIS RESULTADOS

## DISTRIBUIÇÃO DA PONTUAÇÃO

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMS



# RANKING GERAL

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMSP

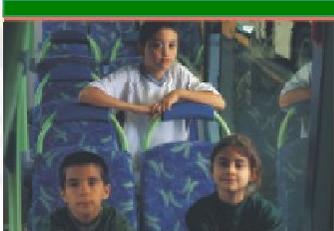
CLASSIFICAÇÃO	EMPRESA	IQE ATUAL
1°	JÚLIO SIMÕES	8,13
2°	INTERSUL	8,01
3°	VILA GALVÃO	7,37
4°	DELREY	6,98
5°	BONAVITA	6,75
6°	MORATENSE	6,74
7°	MIRACATIBA	6,43
8°	OURO VERDE	6,28
9°	HIMALAIA	6,23
10°	PASSARO	6,21
11°	MAIRIPORÃ	5,83
12°	RADIAL	5,78
13°	JACARÉI	5,71
14°	URUBUPUNGA	5,63
15°	GUARULHOS	5,46
16°	TRANSDUTRA	5,43
17°	FÊNIX	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°	SALA MANCA	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 - RMSP

**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 - RMS

- **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 - RMS

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

**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

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP

100% das empresas da Região Metropolitana de São Paulo

21.909 entrevistas

272 linhas (44%)

81% da demanda

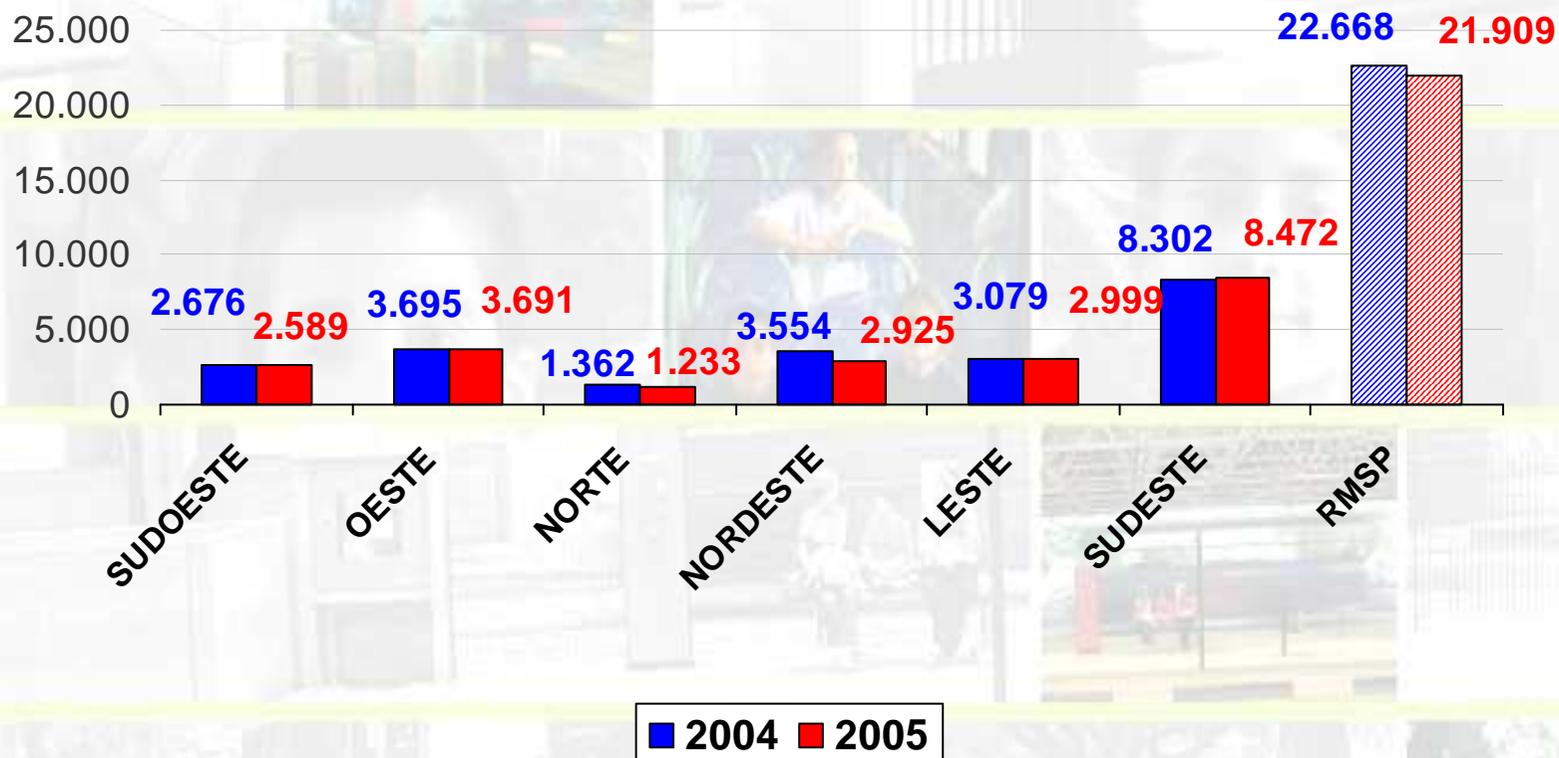
Base de 400 entrevistas por empresa

Média de 80 entrevistas por linha

Seleção das linhas - representatividade mínima de 5% da demanda total da empresa.

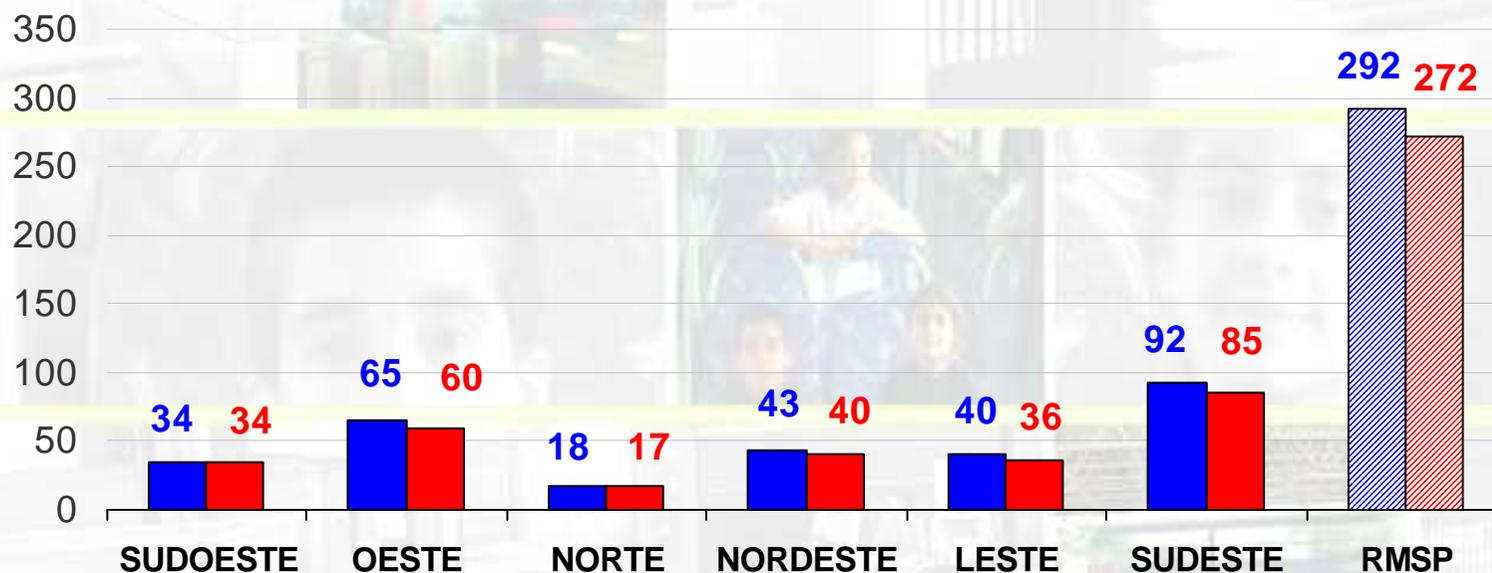
# AMOSTRA POR SUB-REGIÃO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



## LINHAS POR SUB-REGIÃO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



■ 2004 ■ 2005

# PERFIL SOCIOECONÔMICO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP

## FAIXA ETÁRIA PERCENTUAL POR CATEGORIA

CATEGORIAS	RMSP	SUDOESTE	OESTE	NORTE	NORDESTE	LESTE	SUDESTE
14 a 21 anos	21,7	21,8	21,9	23,0	19,5	22,1	21,9
22 a 30 anos	33,6	36,5	33,9	34,1	33,8	31,2	33,4
31 a 40 anos	24,3	23,5	26,2	23,4	25,8	25,0	23,1
41 a 48 anos	11,9	11,4	10,6	11,3	11,7	12,3	12,6
49 a 56 anos	5,9	5	5,5	5,7	5,5	6,1	6,2
57 a 64 anos	2,0	1,7	1,5	2,0	2,3	2,4	1,9
mais de 64 anos	0,6	0,1	0,3	0,4	1,4	0,8	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>						

## PERFIL SOCIOECONÔMICO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP

### GRAU DE INSTRUÇÃO PERCENTUAL POR CATEGORIA

CATEGORIAS	RMSP	SUDOESTE	OESTE	NORTE	NORDESTE	LESTE	SUDESTE
Até 3a. Série 1º grau	3	3	3	4	4	3	2
4a. a 7a. Série 1º grau	12	16	14	17	14	13	9
8a. Série a 2º grau incompl.	21	23	24	23	21	20	20
2º grau compl. a superior incompl.	55	52	54	48	54	53	58
Superior completo	9	6	5	8	8	11	11
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>						

# PERFIL SOCIOECONÔMICO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP

## RENDA FAMILIAR PERCENTUAL POR CATEGORIA

CATEGORIAS	RMSP	SUDOESTE	OESTE	NORTE	NORDESTE	LESTE	SUDESTE
Até R\$500,00	19	26	22	26	20	22	12
De R\$500,00 a R\$1.000,00	34	37	39	38	35	33	31
De R\$1.000,00 a R\$1.500,00	25	21	23	20	24	23	29
De R\$1.500,00 a R\$2.000,00	12	9	9	8	12	11	14
Acima de R\$2.000,00	10	7	7	8	8	11	13
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>99</b>

# CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP

## FREQÜÊNCIA DE USO PERCENTUAL POR CATEGORIA

CATEGORIAS	RMSP	SUDOESTE	OESTE	NORTE	NORDESTE	LESTE	SUDESTE
Menos de 1 dia por semana	10	8	7	8	10	11	10
1 ou 2 dias por semana	14	11	12	14	15	14	14
3 ou mais dias por semana	76	81	81	78	75	75	76
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>						

# CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP

## MOTIVO DA VIAGEM PERCENTUAL POR CATEGORIA

CATEGORIAS	RMSP	SUDOESTE	OESTE	NORTE	NORDESTE	LESTE	SUDESTE
Trabalho	50	45	52	42	51	50	50
Residência	30	37	31	39	27	27	28
Escola	9	8	7	8	10	10	10
Lazer	2	2	2	2	2	3	2
Compras	1	1	1	1	1	1	1
Banco	1	1	1	1	1	1	1
Médico	3	2	2	3	3	3	3
Outros	4	4	4	4	5	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>						

# CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP

## CANAIS DE RECLAMAÇÃO / INFORMAÇÃO PERCENTUAL POR CATEGORIA

CATEGORIAS	RMSP	SUDOESTE	OESTE	NORTE	NORDESTE	LESTE	SUDESTE
EMTU/0800/CAC	25,8	24,3	23,8	21,2	22,7	24,6	29,3
Fiscal da linha	2,7	2,2	2,1	1,9	2,5	1,6	3,6
0800 - empresa	12,1	12,2	14,0	13,9	13,7	14,6	9,5
Prefeitura	0,2	0,2	0,0	0,3	0,1	0,2	0,2
Não sabe	54,9	55,0	55,9	54,2	57,4	54,6	53,9
Outros	4,3	6,2	3,8	8,4	3,6	4,5	3,4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>						

# CARACTERÍSTICA E COMPORTAMENTO DE USO

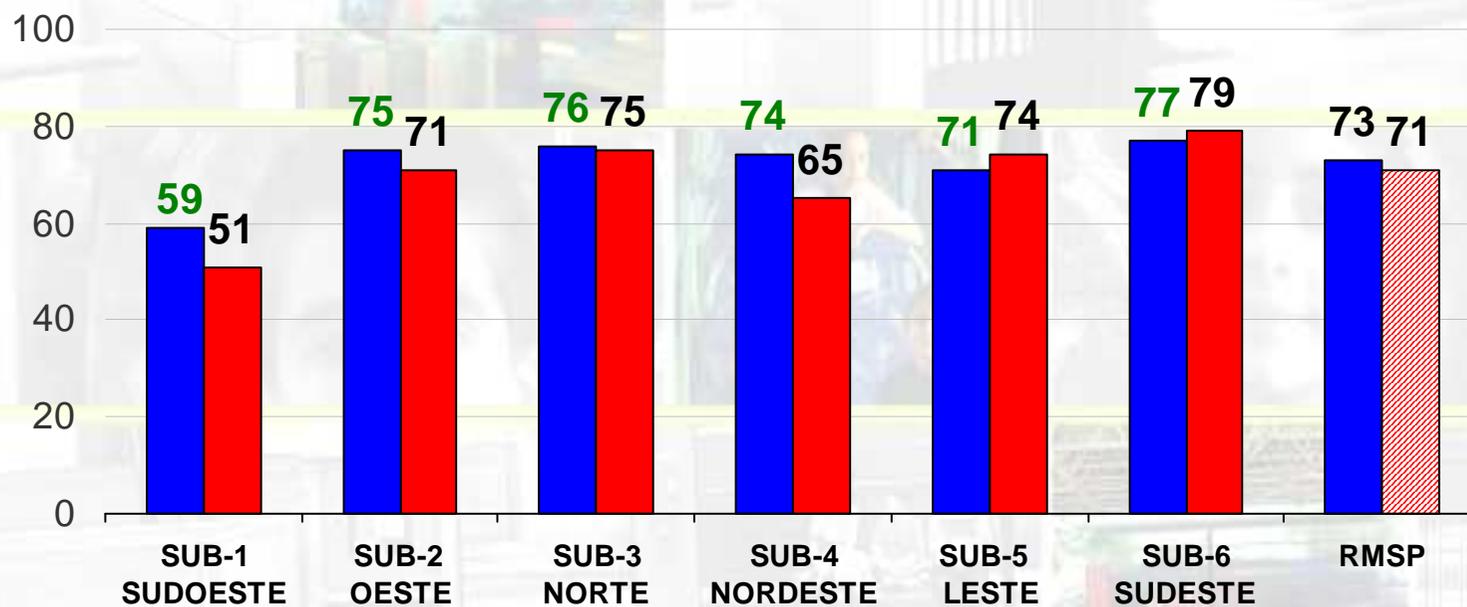
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP

## MODO DECLARADO DE VIAGEM PERCENTUAL POR CATEGORIA

CATEGORIAS	RMSP	SUDOESTE	OESTE	NORTE	NORDESTE	LESTE	SUDESTE
Sempre viaja sentado	52	40	53	65	53	57	50
Viaja mais sentado que em pé	25	20	19	19	21	24	32
Viaja mais em pé que sentado	18	29	21	13	19	15	15
Sempre viaja em pé	5	11	6	3	7	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>						

## APROVAÇÃO (EXCELENTE + BOM)

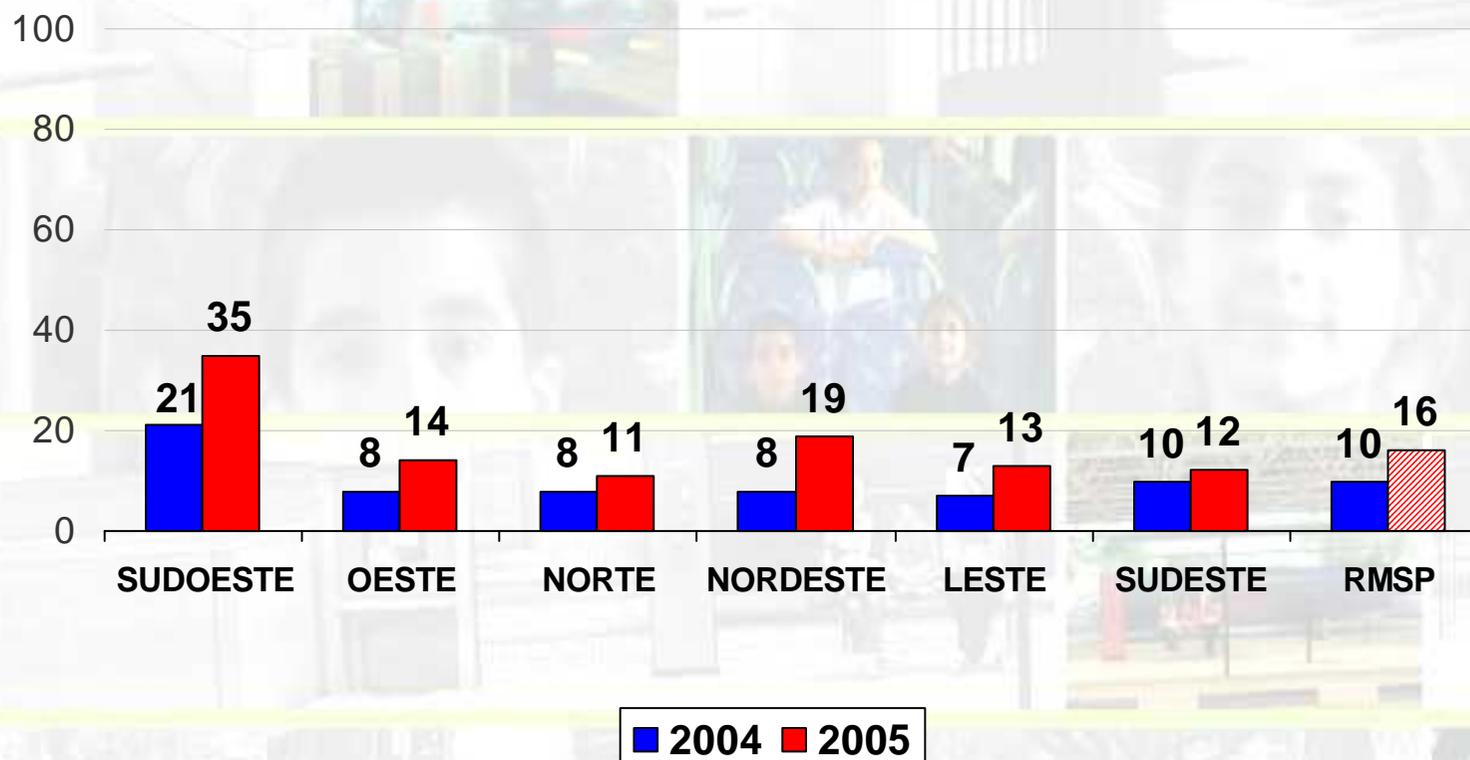
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



■ 2004 ■ 2005

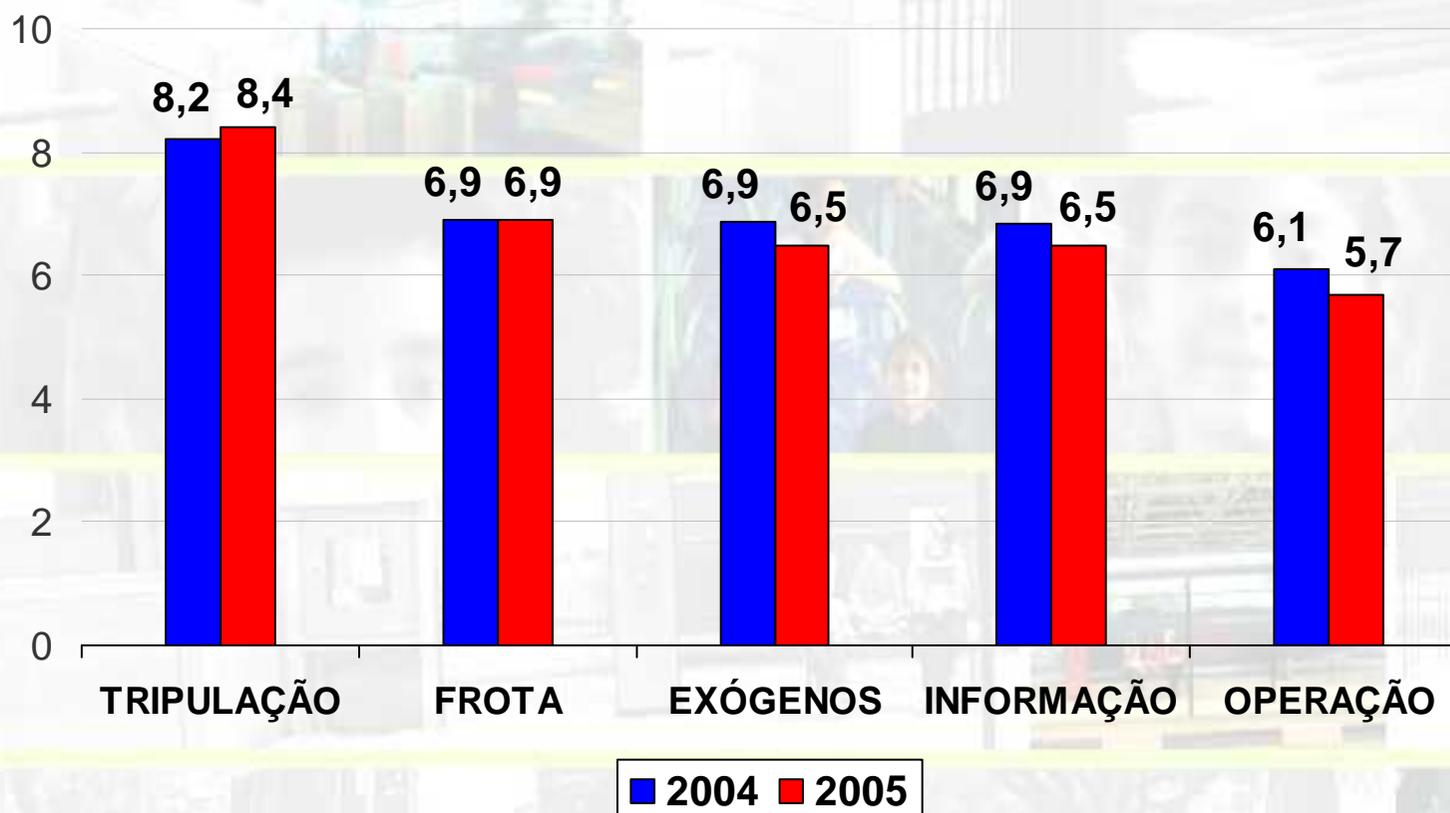
# REPROVAÇÃO (RUIM + PÉSSIMO)

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



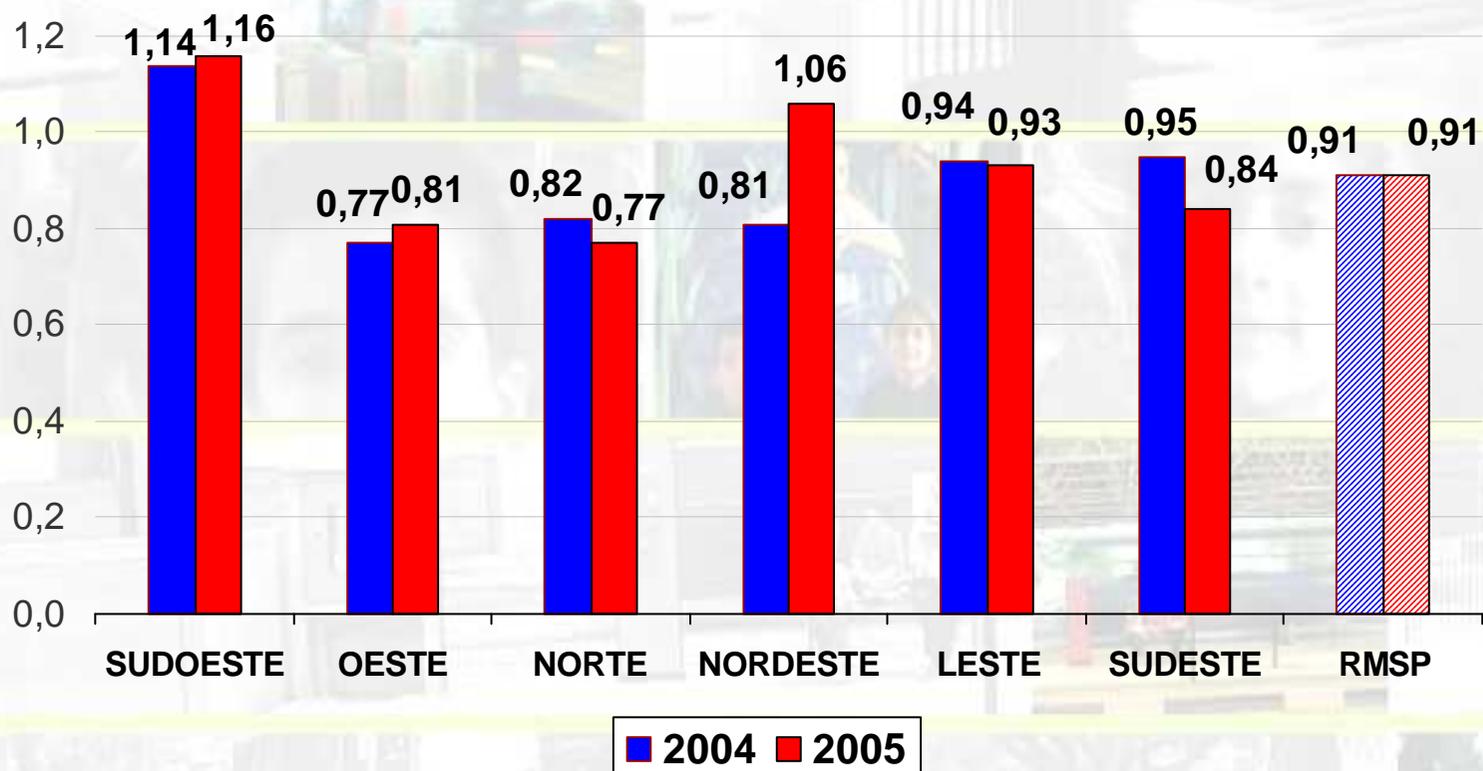
# MÉDIAS POR GRUPO DE ATRIBUTOS

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



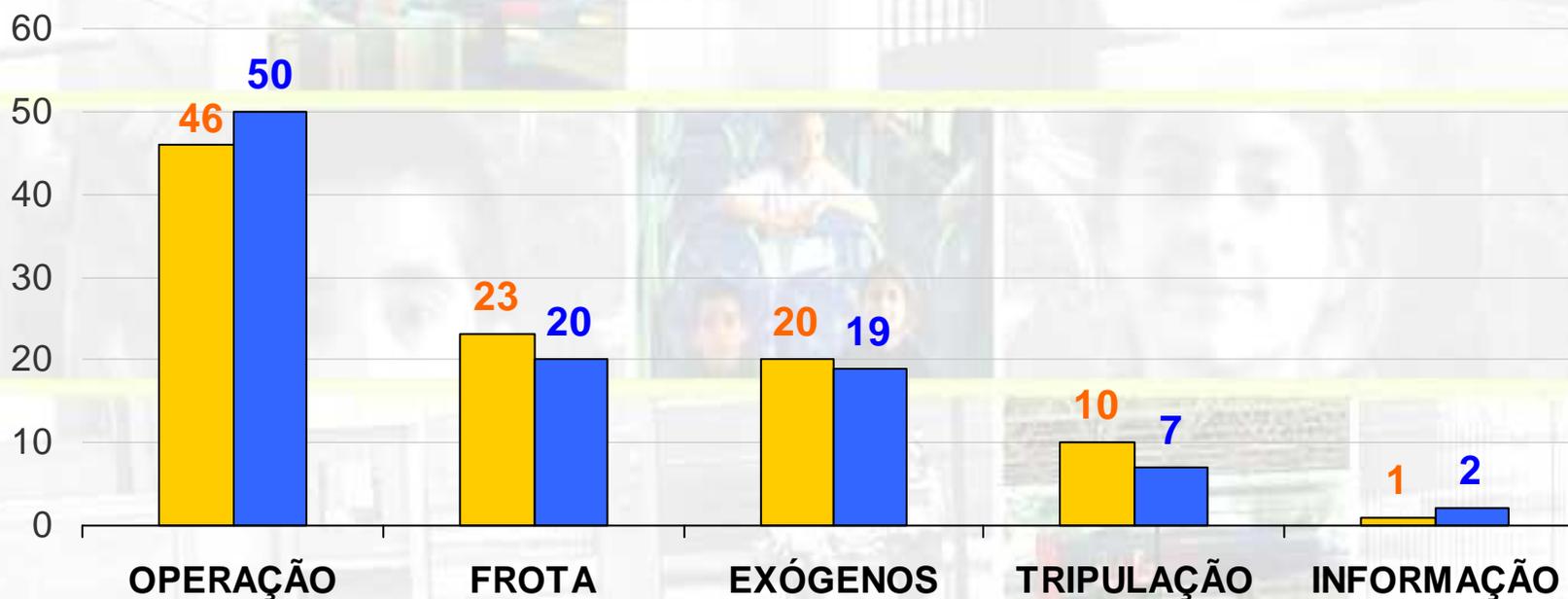
# ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DA PESQUISA

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



# IMPORTÂNCIA - PGI X RECLAMAÇÕES IQC

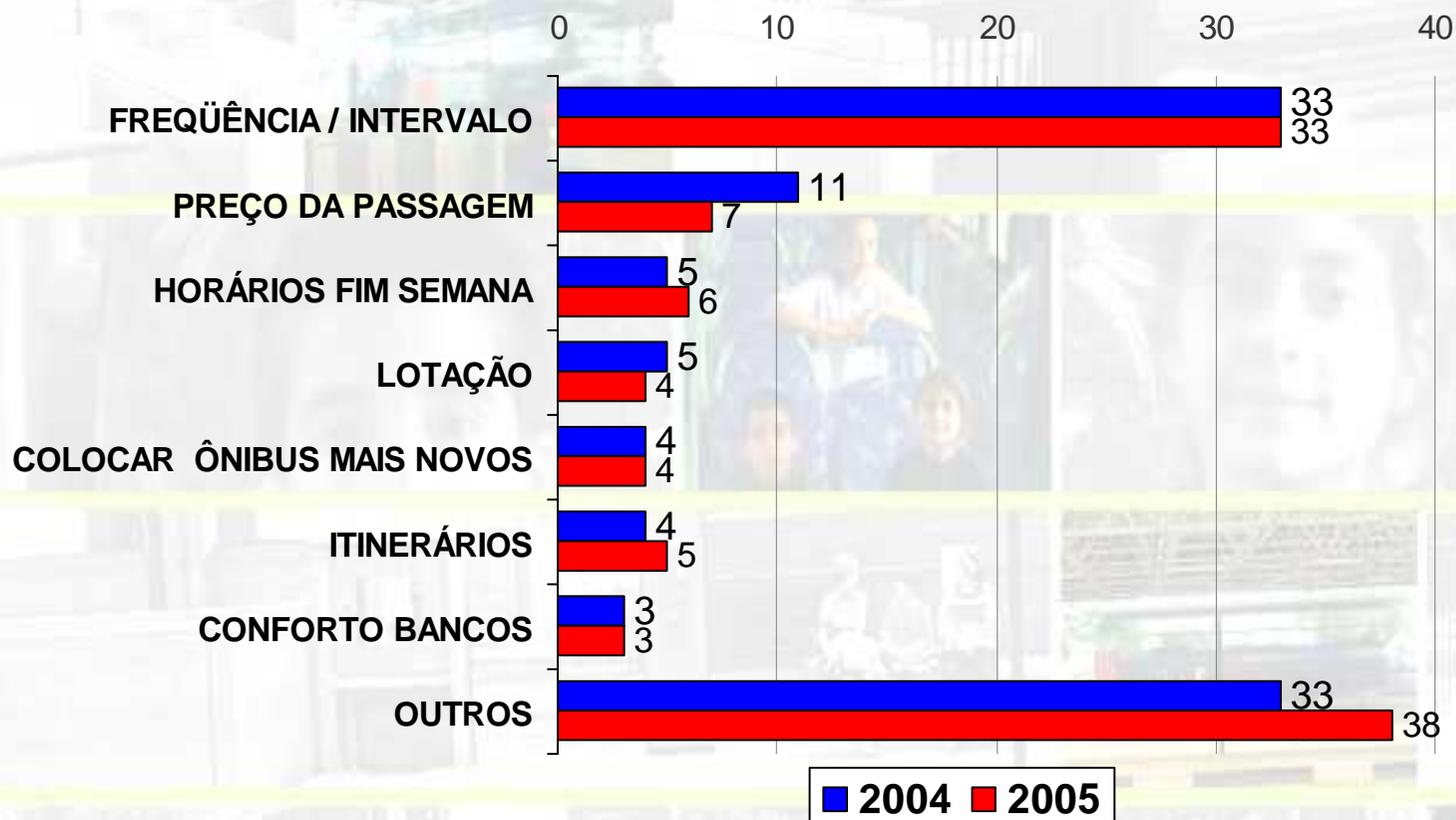
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS



■ PGI 2004    ■ RECLAMAÇÕES 2005

# ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

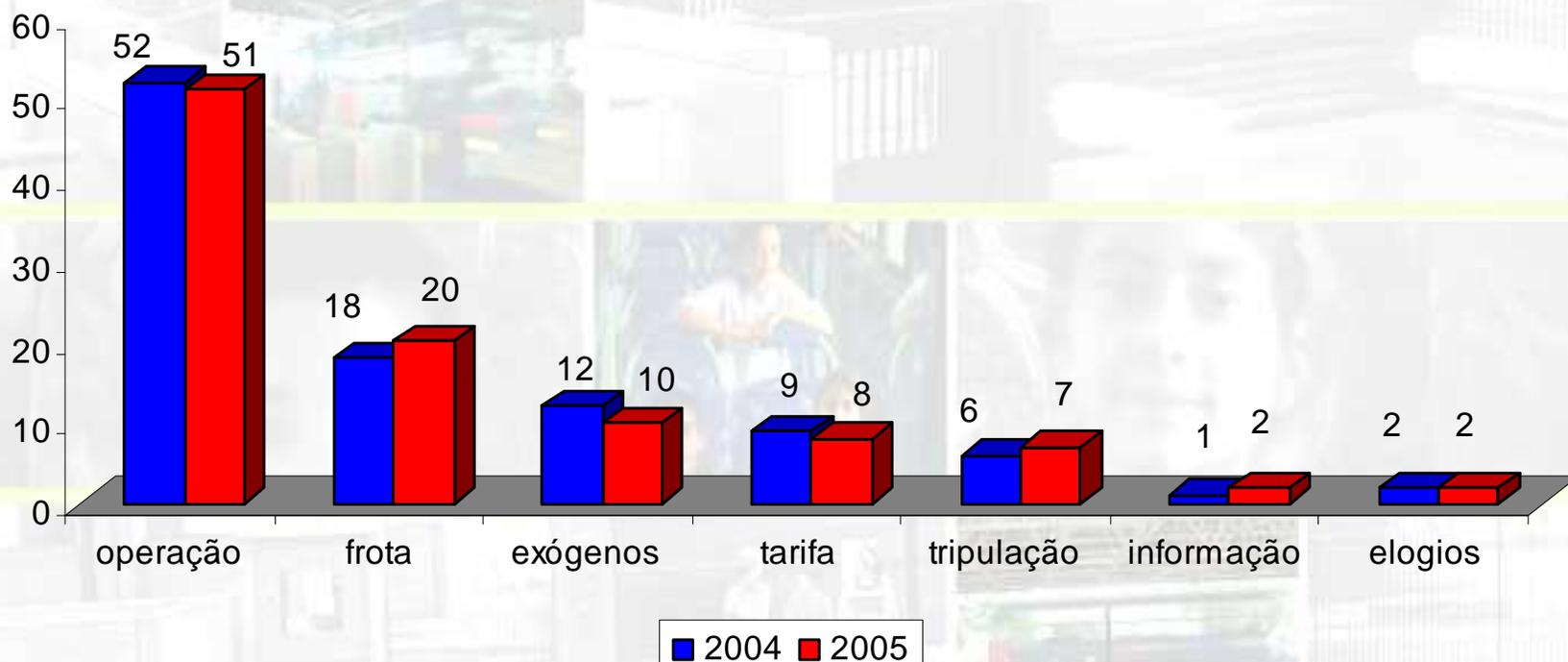
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS



Obs.: O atributo *preço da passagem* obteve queda na nota média de 5,14 (2004) para 4,35 (2005)

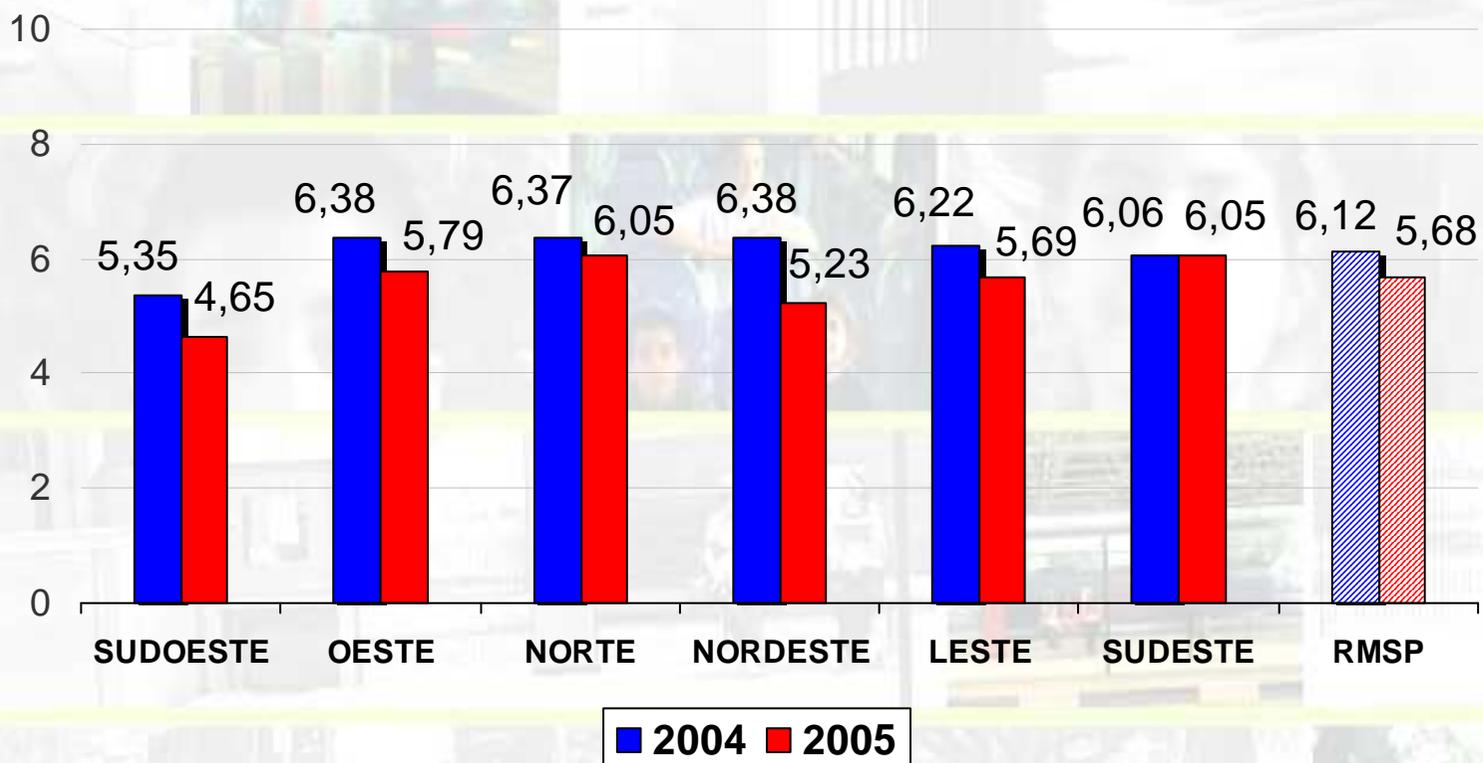
# RECLAMAÇÕES AGRUPADAS

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



## IQC POR SUB-REGIÃO

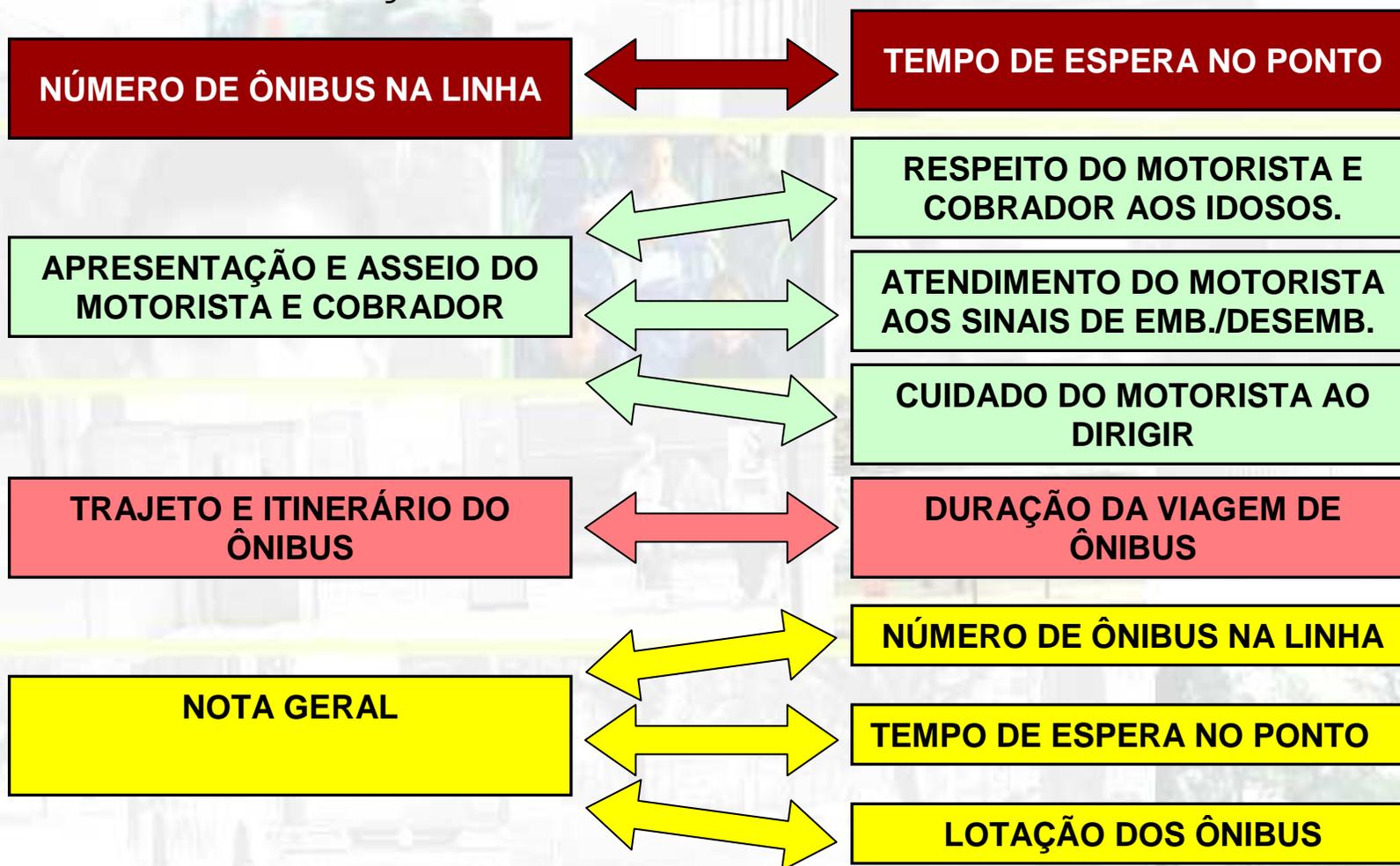
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS



## CORRELAÇÃO DE ATRIBUTOS

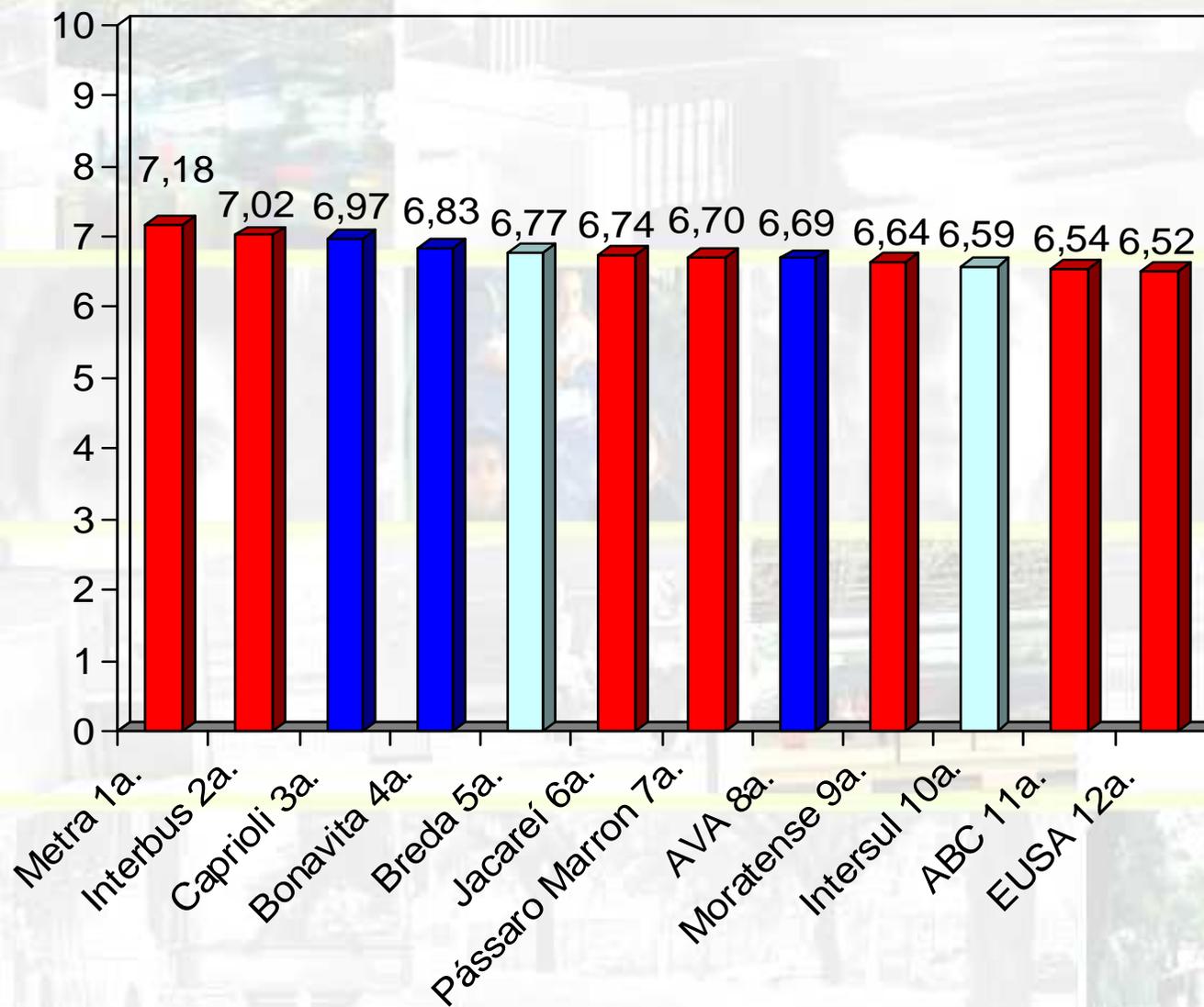
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS

- maior correlação - atributo da nota geral com os demais
- maiores correlações



## EMPRESAS CERTIFICADAS

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



# APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSF

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 - RMSP

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

**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 - DPE**

**MOACIR ÁVILA DA COSTA JÚNIOR - DPE**

**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**