



A VIAÇÃO VALE DO PIRANGA LTDA
DIVULGA RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Nº DE FUNCIONÁRIOS PESQUISADOS: 997

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: Outubro de 2011

QUESTÕES DE QUALIDADE	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	EXCELENTE	SATISFEITOS	INSATISFEITOS
Limpeza e conservação dos ônibus.	17,4	21,8	23,6	19,5	17,9	60,9%	39,1%
Aparência dos motoristas.	1,8	5,2	32,3	32,6	28,1	93,0%	7,0%
Cuidado dos motoristas com os passageiros.	1,7	7,9	36,1	29,1	25,2	90,4%	9,6%
Aparência dos Cobradores.	2,1	5,4	34,4	29,1	29	92,5%	7,5%
Educação dos cobradores com os passageiros.	9,7	12,6	37,9	23,1	16,6	77,6%	22,4%
Direção com segurança dos motoristas.	2,7	8,4	41,8	23,2	23,9	88,9%	11,1%
Pontualidade dos ônibus.	13,2	19,8	39	15,1	12,8	67,0%	33,0%

RESUMO GERAL :

SATISFEITOS = 81,46%

INSATISFEITOS = 18,54%

.....
ISMALL DRUMOND FERREIRA
Responsável pela Pesquisa