



## Prefeitura Municipal de Itapoá / SC

Itapoá, 19 de agosto de 2019.

Prefeitura Municipal de Itapoá-SC  
Chefia de Gabinete do Prefeito  
Secretaria de Administração Planejamento/Departamento de Trânsito

### NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL

CONTRATO DE CONCESSÃO nº 90/2018

Concorrência nº 01/2016 – Processo Licitatório nº 22/2016

#### NOTIFICANTE:

**MUNICÍPIO DE ITAPOÁ**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no CNPJ sob o nº 81.140.303/0001-01, com paço municipal na Rua Mariana Michels Borges, nº 201, neste Município, neste ato representado pelo Chefe de Gabinete, o Sr. **RODRIGO LOPES DE OLIVEIRA**, brasileiro, casado, portador do CNPF/MF nº 025.037.599-04 e CI.RG nº 6.114.589-3, residente e domiciliado à Rua Dra. Zilda Arns Neumann, nº 527, Bairro Jardim Pérola do Atlântico, neste Município, Diretor do Departamento de Trânsito, **DECIO FURTADO DE SOUZA JUNIOR**, brasileiro, união estável, portador do CNPF/MF nº 021.881.139-00 e CI.RG nº 4.428.918-0-SSP/PR, residente e domiciliado à Rua Vanilda Pereira Gomes, nº 692, neste Município.

#### NOTIFICADA:

**OCEÂNICA SUL TRANSPORTES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede no Município de Pontal do Paraná/PR, na Rua Estoril, nº 924, Bairro: Praia de Leste, CEP: 83.255-000, inscrita no CNPJ sob o nº 05.314.329/0001-40, neste ato representada pelo seu sócio administrador, **HASSAN HUSSEIN DEHAINI JUNIOR**, portador do CNPF/MF nº 038.217.179-98 e do CI.RG nº 6.119.791-5-SSP/PR (doravante CONCESSIONÁRIA).

**CONSIDERANDO** que a notificada é concessionária responsável pela prestação do serviço objeto do Contrato de Concessão nº 90/2018, oriundo da Concorrência Pública nº 01/2019, consoante Processo Licitatório nº 22/2016, que tem por objeto a Concessão para prestação dos serviços de transporte público coletivo de passageiros, e transporte escolar do município de Itapoá, conforme plano municipal de transporte coletivo, edital e seus anexos.

**CONSIDERANDO** que a contratada é a responsável direta pela execução do objeto do Contrato de Concessão nº 90/2018, que a CONCESSIONÁRIA é responsável pela prestação dos SERVIÇOS, conforme previsto no ANEXO II, oferecendo à população serviços de maneira eficiente, atendendo aos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos no CONTRATO. Os SERVIÇOS serão executados

*Paulo Roberto*



## Prefeitura Municipal de Itapoá / SC

com obediência rigorosa, fiel e integral, de todas as exigências, normas, itens, elementos, condições gerais e especiais contidas nos ANEXOS, bem como nas normas técnicas para a execução e manutenção dos SERVIÇOS, conforme termos da cláusula quarta das Condições para Exploração dos Serviços.

**CONSIDERANDO** que o serviço a ser prestado pela contratada deverá estar de acordo com as normas estabelecidas no Edital da Concorrência nº01/2016, que pressupõe a prestação de serviço adequado, considerando-se como tal aquele que satisfizer às condições de regularidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia, modicidade das tarifas e continuidade, nos termos da legislação.

**CONSIDERANDO** que a cláusula décima primeira item (vii), do Contrato de Concessão nº 90/2018, e no respectivo processo licitatório, que cabe a CONCEDENTE notificar a CONCESSIONÁRIA, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades encontrados na execução dos SERVIÇOS;

**CONSIDERANDO** que os responsáveis pela fiscalização do Contrato De Concessão nº 90/2018, em conjunto com Coordenadoria da Cidadania e Departamento de Trânsito após análise realizada, constaram desconformidade do objeto do epigrafado contrato de Concessão, conforme relatório anexo ao processo licitatório e CI nº 031/2019, que anexo foi apresentado: a) questionário de satisfação do transporte coletivo, respondido pelos usuários; b) planilha de índices de atrasos, elaborada com base em dados extraídos do relatório de viagens realizadas pela própria concessionária; c) relatório fiscalização ORLV e PIV dos veículos utilizados nos serviços;

**CONSIDERANDO** que o relatório realizado apresentou as seguintes considerações:

1. Resta demonstrado através do relatório fotográfico do certificado de registro e licenciamento de veículos (CRV), e Placa de identificação veicular (PIV) descumpra a cláusula item 10.1.

(XLVI). Licenciar os veículos utilizados na execução do objeto no município de Itapoá, conforme estabelecido na Lei Municipal 644/2016 do dia 07 de janeiro de 2016.

2. As análises da entrevista realizada demonstram a insatisfação do preço pago pelos serviços prestados, deficiência na disponibilidade dos serviços durante os fins de semana, insatisfação na conservação do ônibus (estado físico), ou seja, falha mecânica e vedação de janelas, insatisfação das manutenções nos pontos de embarque que não oferecem proteção contra chuva e vento, descumpra a cláusula item 10.1.:

(II). Executar todos os SERVIÇOS, controles e atividades objeto do CONTRATO, com a máxima eficiência, utilizando a melhor técnica aplicável a cada uma das tarefas a serem executadas, cumprindo e fazendo cumprir integralmente o CONTRATO, em conformidade com as disposições legais e regulamentares;





## Prefeitura Municipal de Itapoá / SC

(III). Prestar os SERVIÇOS sem interrupção durante todo o período do CONTRATO de forma adequada ao **pleno atendimento dos USUÁRIOS**, em obediência às normas pertinentes, aos padrões e procedimentos estabelecidos neste CONTRATO e nos termos do artigo 6º, da Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 2016;

[...]

(VIV). **Manter, durante toda a concessão, os 63 (sessenta e três) abrigos para embarque e desembarque de passageiros existentes, bem como os 21 (vinte e um) serem implantados;**

3. Atesta-se com base nos parâmetros da amostra de dados retirados do relatório apresentado pela concessionária em 15/05/2019, os serviços demonstram insatisfatório quanto aos atrasos em relação aos horários programados, descumpra a cláusula item 26.1:

**26.5.1.** Serão considerados insatisfatórios no quesito regularidade os serviços de TRANSPORTAÇÃO PÚBLICO prestados com “Índice de Viagens Cumpridas – IVC” inferior a 95% (noventa e cinco por cento) e/ou com “Índice de Atrasos – IAP” superior a 5% (cinco por cento) em relação aos horários programados em mais de 95% (noventa e cinco por cento) das viagens programadas.

[...]

**26.7.** Serão considerados insatisfatórios no quesito conforto os serviços de TRANSPORTAÇÃO PÚBLICO prestados com “IRC” superior a 50 (cinquenta) por mil de passageiros suportados ou com “IPP” superior a 6 (seis) passageiros/m<sup>2</sup>, durante toda a duração de operação.

**CONSIDERANDO** a vigência do Contrato nº 002/2018 que iniciou na data de 29/08/2018, e os termos de 180 (cento e oitenta) dias, conforme previsto na cláusula nona (9):

### **9. Atualização dos Serviços e Início da Prestação dos Serviços:**

**9.1.** A prestação dos serviços pela CONCESSIONÁRIA de dará em duas etapas distintas, a saber: **OPERAÇÃO TRANSITÓRIA que terá início no prazo de 30 (trinta) e oitenta) dias contados da data da assinatura do CONTRATO**, quando então se iniciará a OPERAÇÃO PLENA.

**9.2.** Durante a **OPERAÇÃO TRANSITÓRIA**, A CONCESSIONÁRIA deverá, dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do CONTRATO, apresentar para a validação do CONCEDENTE o Plano de OPERAÇÃO dos Serviços, indicando o cronograma de operação das linhas de transporte coletivo e sistema municipal de transporte público, o qual incluirá o transporte **COLETIVO E O TRANSPORTE PÚBLICO ESCOLAR**.

**CONSIDERANDO** que durante a vigência do contrato, para promover a fiscalização do serviço prestado, e assegurar o cumprimento das obrigações, a qualidade dos serviços, a segurança dos usuários, a qualidade satisfatória de prestação dos serviços, a fiscalização, notifica-se amparados pelas instruções das



Prefeitura Municipal de Itapoá / SC

cláusulas 11.1., 26.2, 27.1.5, 48, in verbis:

11. O Município e a CONCEDEENTE

[...]

VII. Notificar a CONCESSIONÁRIA, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades constatadas na execução dos SERVIÇOS;

[...]

26.2. Quando a avaliação indicar que a qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA não é satisfatória, o CONCEDEENTE comunicará a empresa, informando-a das deficiências constatadas e detalhando o prazo para que as mesmas sejam sanadas ou, conforme o caso, solicitando os devidos esclarecimentos relativamente aos fatos apontados;

[...]

27.1.5. Quando as multas aplicadas serão efetuadas mediante comunicação enviada pela CONCEDEENTE, dando-se ciência para a CONCESSIONÁRIA, através de carta com Aviso de Recebimento, fax ou telegrama, em prazo de 15 (quinze) dias úteis contado da data da infração, produzindo todos os efeitos o recebimento por qualquer função pública da CONCESSIONÁRIA.

[...]

48. Comunicar as notificações entre as Partes. Todas as notificações e comunicações entre as PARTES deverão ser efetuadas por correspondência escrita, enviada pelo serviço postal ou de remessa expressa, contra a entrega e o comprovante de recebimento, pessoalmente, mediante protocolo, ou confirmado posteriormente por carta, a cada uma das Partes, pelos números abaixo indicados.

ARTIGO 10º - DA-SE

A empresa **OCEÂNICA SERVIÇOS DE TRANSPORTES LTDA**, já qualificada supra, por intermédio de seu representante legal, Sr. **DECIO FURTADO DE SOUZA JUNIOR**, também qualificado, para que **em 15 (quinze) dias**, nos termos do artigo 26.2, promova as adequações elencadas, saneando os problemas apontados, e apresentando esclarecimentos, sob pena de serem aplicadas as penalidades previstas no anexo I do em grafado contrato de concessão.

Itapoá, 19 de agosto de 2019.

MUNICÍPIO DE ITAPOÁ  
RODRIGO LOPEZ DE ALMEIDA  
CHEFE DE DEPARTAMENTO

MUNICÍPIO DE ITAPOÁ  
DECIO FURTADO DE SOUZA JUNIOR  
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO

Pericle R. Melo 20-08-19





# Prefeitura Municipal de Itapoá

## DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ

C.I. Nº 031/2019/SEPLAN/Departamento de Trânsito

Itapoá, 23 de Julho de 2019.

**De:** Departamento de Trânsito - SEPLAN

**Para:** Gabinete

**Assunto: Relatório de fiscalização objetivando avaliar os serviços prestados pela concessionária de transporte público coletivo de ônibus de Itapoá, realizado pelo Departamento de Trânsito.**

Visando realizar o controle da execução contratual por parte da concessionária de transporte público coletivo de ônibus de Itapoá o Departamento de Trânsito, realizou nos dias 10 e 12 de Julho de 2019 a fiscalização de parte dos veículos utilizados pela empresa Oceânica Sul Transportes LTDA, bem como entrevista dos usuários do transporte público, através de questionário de satisfação do transporte coletivo em Itapoá.

Juntamente a este relatório seguem anexos:

-Questionários de satisfação do transporte coletivo em Itapoá, respondido pelos usuários do serviço;

-Planilha de índice de atrasos, elaborada com base em amostra retirada do relatório de viagens realizadas enviado ao Departamento de Trânsito de Itapoá pela concessionária;

-Relatório de viagens realizadas enviado ao Departamento de Trânsito de Itapoá pela concessionária para o mês de Junho de 2019

-Relatório fotográfico do CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo e PIV – Placa de Identificação Veicular, dos veículos utilizados nos serviços de Transporte Público.

ATA DO CONSELHO MUNICIPAL DE LICITAÇÃO Nº 001/2019



# Prefeitura Municipal de Itapoá

## DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ

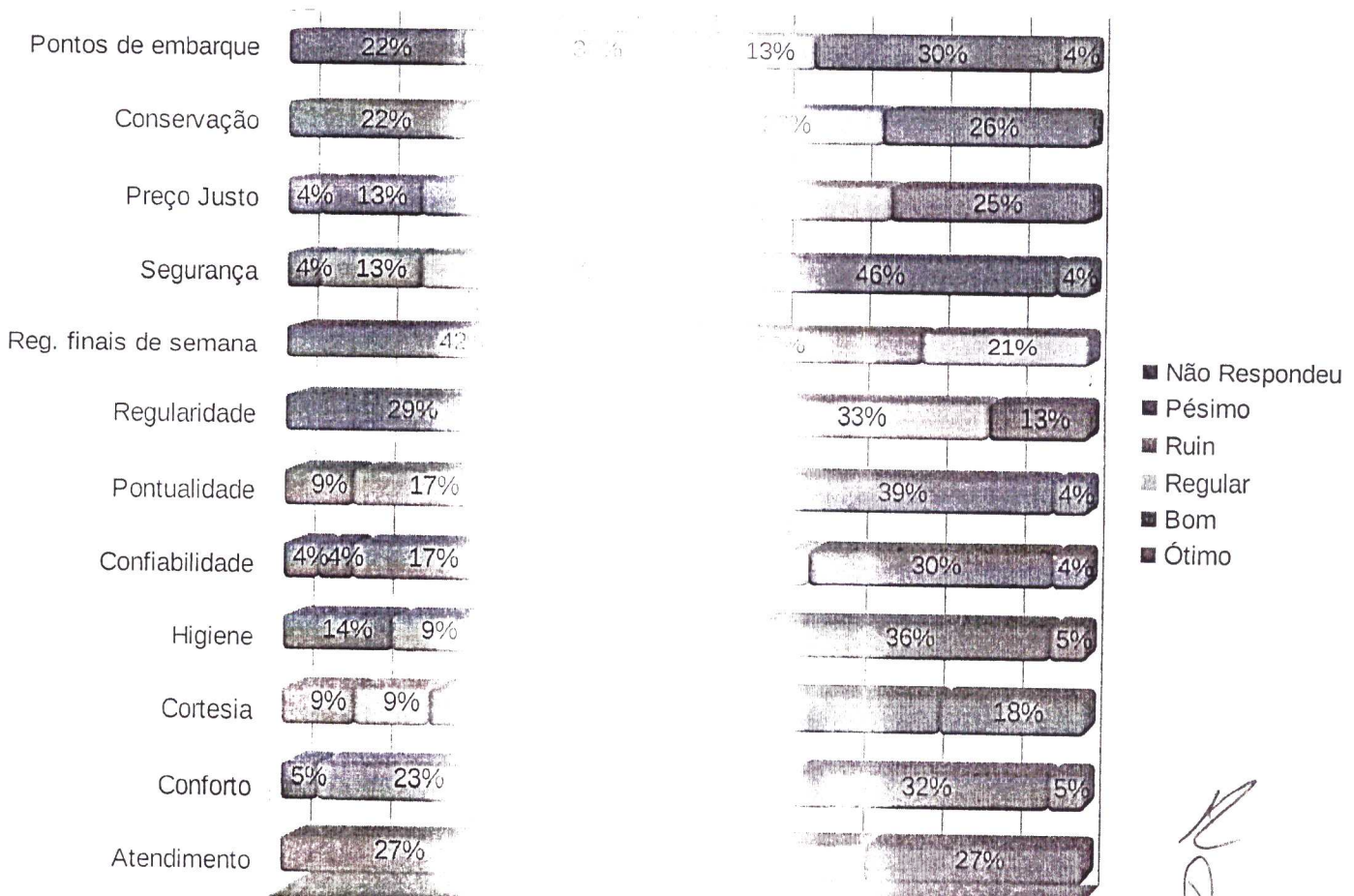
### RESULTADOS:

1. Observamos através do relatório fotográfico de CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo e DIV – Placa de Identificação Veicular, dos veículos utilizados nos serviços de Transporte Público anexo a este documento o descumprimento do item:

item 10.1,

*"xvi – Licenciar os veículos utilizados na execução do objeto no município de Itapoá, conforme determinado na Lei Municipal 644/2016 do dia 07 de janeiro de 2016."*

2. Através da análise do gráfico elaborado com base nas entrevistas realizadas, o resultado dos levantamentos de satisfação do transporte coletivo de Itapoá apontam para uma grande deficiência na disponibilidade dos serviços durante os finais de semana, insatisfação no preço pago pela passagem em relação ao serviço prestado, insatisfação na conservação dos veículos bem como uma insatisfação quanto aos pontos de embarque que não oferecem proteção contra chuva e vento lateral.







# Prefeitura Municipal de Itapoá

## DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ

Também tivemos relatos de má vedação das janelas e claraboia dos ônibus, o que acarreta na entrada de água pelas mesmas, molhando os assentos e impossibilitando a utilização destes, além de causar transtornos e constrangimentos aos usuários, que desavisados se assentam sobre os bancos molhados e logo após têm de se dirigir aos seus locais de trabalho com suas vestimentas molhadas.

No dia 10/07/2019 quando estávamos efetuando a fiscalização dos serviços prestados pela Oceânica Sul, o veículo sendo fiscalizado apresentou falha mecânica e não pode seguir viagem, tendo que ser substituído por outro veículo pelo restante da viagem, o que ocasionou uma espera de cerca de 20 (vinte minutos) pelos usuários até a chegada do novo veículo.

Desta forma consideramos o possível descumprimento do item:

Item 26.7

*"Serão considerados insatisfatórios no quesito conforto os serviços de TRANSPORTES PÚBLICOS quando com IRC, superior a 50 (cinquenta) por mil de passageiros transportados com IPP superior a 6 (seis) passageiros/m<sup>2</sup>, durante todo o período de operação."*

3. Quanto a regularidade dos serviços prestados, podemos atestar baseados na análise da amostra de dados retirados do relatório de viagens realizadas pela empresa Oceânica Sul, no mês de Junho de 2019, enviado ao Departamento de Trânsito no dia 29/07/19, que os serviços se mostram insatisfatórios conforme previsto em contrato, tratando dos atrasos nas viagens em relação aos horários programados.

Estando então a empresa Oceânica Sul Transportes LTDA em descumprimento com o item:

item 26.5.1,

*"Serão considerados insatisfatórios no quesito regularidade os serviços de TRANSPORTES PÚBLICOS quando com Índice de Viagens Cumpridas – IVC inferior a 95% (noventa e cinco por cento)" e/ou com Índice de Atrasos – IAP superior a 5% (cinco por cento) em relação aos horários programados em mais de 95% (noventa e cinco por cento) das viagens programadas."*

0



# Prefeitura Municipal de Itapoá

## DIRETORIA DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ

### PARECER

Com base nos fatos relatados acima, constatamos que, os serviços prestados pela concessionária de transporte coletivo do município de Itapoá não estão em conformidade com o estabelecido em contrato nos quesitos relativos à qualidade e conforto.

Portanto podemos considerar que, como se tratam de quesitos relevantes, aconselhamos a notificação da empresa Oceânica Sul Transportes LTDA, da inadimplência quanto ao cumprimento de tais obrigações, assim como para que, no prazo de até 15 (quinze) dias do recebimento desta regularize a situação e cumpra as obrigações estabelecidas, ou sejam fornecidos esclarecimentos relativamente aos fatos acima citados, para a melhor avaliação dos serviços prestados pela Oceânica Sul Transportes Ltda, sob pena de serem adotadas as medidas judiciais cabíveis, visando contribuir para a melhoria do transporte coletivo de ônibus do município de Itapoá.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
**Dir. Municipal de Trânsito de Souza Jr.**

Dir. Municipal de Trânsito

Celular: 97025-4364 – E-mail: [departamentodetransito@itapoa.sc.gov.br](mailto:departamentodetransito@itapoa.sc.gov.br)

*Paulo Roberto*





## Prefeitura de Itapoá – SC Chefia de Gabinete do Prefeito

Portaria nº 04, de 10 de junho de 2019.

Delega competências à Coordenadoria da Cidadania.

Considerando os preceitos de garantir a qualidade no atendimento às necessidades dos cidadãos quanto ao transporte coletivo urbano;

Considerando a atual disponibilidade de horários, itinerário e condições de utilização e conforto;

E, propendendo à melhoria dos serviços prestados pela empresa concessionária do transporte público;

O CHEFE DE GABINETE DA PREFEITURA DE ITAPOÁ – SC, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto na Lei Municipal nº 621, de 11 de novembro de 2015, resolve:

Art. 1º Fica delegado à Coordenadoria da Cidadania realizar auditoria no transporte público do município de Itapoá, investigando a aplicação dos seguintes princípios:

- I - acessibilidade universal;
- II - equidade no acesso dos cidadãos ao transporte público;
- III - eficiência, eficácia e efetividade na prestação dos serviços de transporte público;
- IV - segurança nos deslocamentos das pessoas;
- V - equidade no uso do espaço público de circulação, vias e logradouros; e,
- VI - eficiência, eficácia e efetividade na prestação urbana.

Art. 2º Fica estabelecido que a Coordenadoria da Cidadania realizará inspeções nos veículos da frota disponibilizada pela concessionária para o transporte público, visando certificar a segurança, conservação e qualidade dos mesmos.

Art. 3º Fica determinado que o Coordenador da Cidadania poderá realizar pesquisas junto aos usuários do transporte coletivo, coletando dados qualitativos e quantitativos quanto a disponibilidade de horários, itinerário e qualidade dos serviços, com o intuito de averiguar a satisfação dos mesmos e a situação do transporte público.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Itapoá (SC), 10 de junho de 2019.

Assinatura digitalizada pelo(s) autor(es) em conformidade com a Lei nº 11.743/2008, da Lei Orgânica de Itapoá, Resolução nº 14/2016, e conforme as regras da infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). Para verificar a autenticidade do documento, pode-se consultar o site <http://camaraitapoa.sc.gov.br/verificador>

\_\_\_\_\_  
Márcio de Oliveira  
Chefe de Gabinete  
[Assinado digitalmente]

*[Handwritten signatures]*



**PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**  
**Prefeitura Municipal de Itapoá**

Rua Mariana Michalski Peres, nº 201 - Itapema do Norte - Itapoá/SC CEP 89.249-000  
Fones: (47) 3443-8828 - Fax: (47) 3443-8828 - www.Itapoa.sc.gov.br

LEI MUNICIPAL Nº 625/2015  
Data: 11 de maio de 2015

AUTORIZA O PODER EXECUTIVO A OUTORGAR A  
EXPLORAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE  
TRANSPORTE PÚBLICO DO MUNICÍPIO E AUTORIZA A  
INSTITUIÇÃO DE SUBSÍDIO FINANCEIRO PARA PROPICIAR  
A MODICIDADE TARIFÁRIA PARA OS USUÁRIOS DOS  
SERVIÇOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

SERGIO FERREIRA DE AQUELINO, Prefeito do Município de Itapoá (SC), no uso de suas atribuições, faz saber a todos os habitantes que a Câmara Municipal de Itapoá aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a outorgar concessão para exploração do serviço de transporte público no Município de Itapoá.

Art. 2º. A concessão de exploração de transporte público será feita mediante processo licitatório que fixará os critérios para a escolha do operador, visando sempre ao interesse público.

Parágrafo único. O prazo de exploração será de 15 (quinze) anos, podendo ser prorrogado por até mais 15 (quinze) anos.

Art. 3º. Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a instituir subsídio financeiro nos serviços de transporte público, observando o princípio da modicidade tarifária aos usuários.

Art. 4º. Estabelecido o subsídio financeiro complementar anual, a Secretaria Municipal de Administração e Finanças deverá avaliar o valor total do subsídio a ser repassado para o sistema de transporte público municipal.



Art. 5º. Serão incluídas as respectivas rubricas orçamentárias para suportar as despesas com o subsídio para a esfera do transporte público nas respectivas leis orçamentárias.

Art. 6º. Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a conceder subsídio ao sistema de transporte público, para permitir a existência de modicidade tarifária no Município.

Art. 7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação e revoga a Lei Municipal nº 12/1993.

Itapoá (SC), 11 de novembro de 2015.

SERGIUS FERREIRA DE AGUIAR  
PREFEITO MUNICIPAL



Planilha de Índice de atraso.xls, Página 1

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Linha	Jornada	Veículo	Data	Ponto Inicial	Horário Partida	Previsão	Horário Partida	Atraso (IAP)
1	1	1045	03/06/2019	Barra do Sai		05:25:00	05:24:53	00:00:07
2	1	1045	03/06/2019	BRASMAR		06:40:00	06:42:19	00:02:19
3	2	1045	03/06/2019	Figueira		06:50:00	06:53:42	00:03:42
4	3	1045	03/06/2019	Barra do Sai		08:00:00	08:12:13	00:12:13
5	4	1045	03/06/2019	Figueira		09:00:00	09:06:25	00:06:25
6	5	1045	03/06/2019	Barra do Sai		10:00:00	10:05:01	00:05:01
7	6	1045	03/06/2019	BRASMAR		11:10:00	11:16:00	00:06:00
8	7	1045	03/06/2019	Figueira		11:20:00	11:28:23	00:08:23
9	8	1045	03/06/2019	Barra do Sai		12:30:00	12:30:33	00:00:33
10	9	1045	04/06/2019	Barra do Sai		05:25:00	05:26:47	00:01:47
11	10	1045	04/06/2019	BRASMAR		06:40:00	06:39:37	00:00:23
12	11	1045	04/06/2019	Figueira		06:50:00	06:51:27	00:01:27
13	12	1045	04/06/2019	Barra do Sai		08:00:00	08:00:50	00:00:50
14	13	1045	04/06/2019	Figueira		09:00:00	09:00:24	00:00:24
15	14	1045	04/06/2019	Barra do Sai		10:00:00	10:02:20	00:02:20
16	15	1045	04/06/2019	BRASMAR		11:10:00	11:11:54	00:01:54
17	16	1045	04/06/2019	Figueira		11:20:00	11:22:21	00:02:21
18	17	1045	04/06/2019	Barra do Sai		12:30:00	12:31:37	00:01:37
19	18	1045	05/06/2019	Barra do Sai		05:25:00	05:26:56	00:01:56
20	19	1045	05/06/2019	BRASMAR		06:40:00	06:40:15	00:00:15
21	20	1045	05/06/2019	Figueira		06:50:00	06:51:32	00:01:32
22	21	1045	05/06/2019	Barra do Sai		08:00:00	08:03:15	00:03:15
23	22	1045	05/06/2019	Figueira		09:00:00	09:04:57	00:04:57
24	23	1045	05/06/2019	Barra do Sai		10:00:00	10:09:01	00:09:01
25	24	1045	05/06/2019	BRASMAR		11:10:00	11:24:21	00:14:21
26	25	1045	05/06/2019	Figueira		11:20:00	11:34:32	00:14:32
27	26	1045	05/06/2019	Barra do Sai		12:30:00	12:33:33	00:03:33
28	27	1045	06/06/2019	Barra do Sai		05:25:00	05:25:51	00:00:51
29	28	1045	06/06/2019	BRASMAR		06:40:00	06:40:15	00:00:15
30	29	1045	06/06/2019	Figueira		06:50:00	06:53:19	00:03:19
31	30	1045	06/06/2019	Barra do Sai		08:00:00	08:01:37	00:01:37
32	31	1045	06/06/2019	Figueira		09:00:00	08:59:51	00:00:09
33	32	1045	06/06/2019	Barra do Sai		10:00:00	09:59:16	00:00:44
34	33	1045	06/06/2019	BRASMAR		11:10:00	11:12:01	00:02:01
35	34	1045	06/06/2019	Figueira		11:20:00	11:24:10	00:04:10
36	35	1045	06/06/2019	Barra do Sai		12:30:00	12:31:27	00:01:27
37	36							

P...lo



## Planilha de Índice de atraso.xls, Página 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
38	37	Barra do Sai/ BRASMAR	1	2042	07/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:25:00	00:00:00
39	38	Barra do Sai/ BRASMAR	1	2042	07/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:40:00	00:00:00
40	39	Barra do Sai/ BRASMAR	1	2042	07/06/2019	Figueira	06:50:00	06:50:00	00:00:00
41	40	Barra do Sai/ BRASMAR	1	2042	07/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:00:00	00:00:00
42	41	Barra do Sai/ BRASMAR	1	2042	07/06/2019	Figueira	09:00:00	09:00:00	00:00:00
43	42	Barra do Sai/ BRASMAR	1	2042	07/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:18:58	00:18:58
44	43	Barra do Sai/ BRASMAR	1	2042	07/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:29:41	00:19:41
45	44	Barra do Sai/ BRASMAR	1	2042	07/06/2019	Figueira	11:20:00	11:39:16	00:19:16
46	45	Barra do Sai/ BRASMAR	1	2042	07/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:34:11	00:04:11
47	46	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	10/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:25:48	00:00:48
48	47	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	10/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:40:35	00:00:35
49	48	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	10/06/2019	Figueira	06:50:00	06:52:52	00:02:52
50	49	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	10/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:02:34	00:02:34
51	50	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	10/06/2019	Figueira	09:00:00	09:04:08	00:04:08
52	51	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	10/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:12:07	00:12:07
53	52	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	10/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:28:33	00:18:33
54	53	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	10/06/2019	Figueira	11:20:00	11:38:45	00:18:45
55	54	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	10/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:42:43	00:12:43
56	55	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	11/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:26:21	00:01:21
57	56	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	11/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:39:48	00:00:12
58	57	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	11/06/2019	Figueira	06:50:00	06:50:58	00:00:58
59	58	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	11/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:01:11	00:01:11
60	59	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	11/06/2019	Figueira	09:00:00	09:04:52	00:04:52
61	60	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	11/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:08:25	00:08:25
62	61	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	11/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:22:49	00:12:49
63	62	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	11/06/2019	Figueira	11:20:00	11:33:42	00:13:42
64	63	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	11/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:25:33	00:04:27
65	64	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	12/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:27:04	00:02:04
66	65	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	12/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:40:20	00:00:20
67	66	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	12/06/2019	Figueira	06:50:00	06:53:15	00:03:15
68	67	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	12/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:00:31	00:00:31
69	68	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	12/06/2019	Figueira	09:00:00	09:04:11	00:04:11
70	69	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	12/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:05:41	00:05:41
71	70	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	12/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:13:32	00:03:32
72	71	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	12/06/2019	Figueira	11:20:00	11:25:12	00:05:12
73	72	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	12/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:17:55	00:12:05
74	73	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	13/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:27:03	00:02:03

0

P. 10



## Planilha de Índice de atraso.xls, Página 3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
75	74	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	13/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:39:38	00:00:22
76	75	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	13/06/2019	Figueira	06:50:00	06:51:39	00:01:39
77	76	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	13/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:02:21	00:02:21
78	77	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	13/06/2019	Figueira	09:00:00	09:05:03	00:05:03
79	78	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	13/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:02:54	00:02:54
80	79	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	13/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:14:10	00:04:10
81	80	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	13/06/2019	Figueira	11:20:00	11:24:10	00:04:10
82	81	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	13/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:19:08	00:10:52
83	82	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	14/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	06:30:49	01:05:49
84	83	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	14/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:40:00	00:00:00
85	84	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	14/06/2019	Figueira	06:50:00	06:50:00	00:00:00
86	85	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	14/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:00:00	00:00:00
87	86	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	14/06/2019	Figueira	09:00:00	09:00:00	00:00:00
88	87	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	14/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	09:30:55	00:29:05
89	88	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	14/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:10:00	00:00:00
90	89	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	14/06/2019	Figueira	11:20:00	11:20:00	00:00:00
91	90	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	14/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	11:53:55	00:36:05
92	91	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	17/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:27:53	00:02:53
93	92	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	17/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:42:22	00:02:22
94	93	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	17/06/2019	Figueira	06:50:00	06:50:00	00:00:00
95	94	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	17/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:01:50	00:01:50
96	95	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	17/06/2019	Figueira	09:00:00	09:07:09	00:07:09
97	96	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	17/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:06:36	00:06:36
98	97	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	17/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:14:04	00:04:04
99	98	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	17/06/2019	Figueira	11:20:00	11:28:09	00:08:09
100	99	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	17/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:17:52	00:12:08
101	100	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	18/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:32:25	00:07:25
102	101	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	18/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:43:58	00:03:58
103	102	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	18/06/2019	Figueira	06:50:00	06:59:32	00:09:32
104	103	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	18/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:04:59	00:04:59
105	104	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	18/06/2019	Figueira	09:00:00	09:08:17	00:08:17
106	105	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	18/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:07:35	00:07:35
107	106	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	18/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:14:02	00:04:02
108	107	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	18/06/2019	Figueira	11:20:00	11:28:24	00:08:24
109	108	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	18/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:20:42	00:09:18
110	109	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	19/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:32:00	00:07:00
111	110	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	19/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:41:47	00:01:47



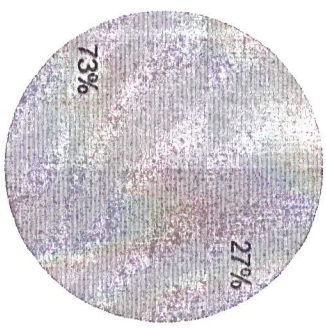
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
112	111	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	19/06/2019	Figueira	06:50:00	06:57:53	00:07:53
113	112	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	19/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:02:55	00:02:55
114	113	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	19/06/2019	Figueira	09:00:00	09:04:51	00:04:51
115	114	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	19/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:04:20	00:04:20
116	115	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	19/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:13:49	00:03:49
117	116	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	19/06/2019	Figueira	11:20:00	11:29:03	00:09:03
118	117	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	19/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:23:19	00:06:41
119	118	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	20/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:25:00	00:00:00
120	119	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	20/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:40:00	00:00:00
121	120	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	20/06/2019	Figueira	06:50:00	06:50:00	00:00:00
122	121	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	20/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:00:00	00:00:00
123	122	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	20/06/2019	Figueira	09:00:00	09:00:00	00:00:00
124	123	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	20/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:00:00	00:00:00
125	124	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	20/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:10:00	00:00:00
126	125	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	20/06/2019	Figueira	11:20:00	11:20:00	00:00:00
127	126	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1045	20/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:30:00	00:00:00
128	127	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1042	21/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:34:28	00:09:28
129	128	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1042	21/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:43:22	00:03:22
130	129	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1042	21/06/2019	Figueira	06:50:00	07:00:30	00:10:30
131	130	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1042	21/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:08:35	00:08:35
132	131	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1042	21/06/2019	Figueira	09:00:00	09:11:25	00:11:25
133	132	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1042	21/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:12:19	00:12:19
134	133	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1042	21/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:19:13	00:09:13
135	134	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1042	21/06/2019	Figueira	11:20:00	11:30:29	00:10:29
136	135	Barra do Sai/ BRASMAR	1	1042	21/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:29:55	00:00:05
137	136	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	24/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:26:25	00:01:25
138	137	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	24/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:40:13	00:00:13
139	138	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	24/06/2019	Figueira	06:50:00	06:52:12	00:02:12
140	139	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	24/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:00:18	00:00:18
141	140	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	24/06/2019	Figueira	09:00:00	09:04:39	00:04:39
142	141	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	24/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:05:34	00:05:34
143	142	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	24/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:11:07	00:01:07
144	143	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	24/06/2019	Figueira	11:20:00	11:24:56	00:04:56
145	144	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	24/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:30:00	00:00:00
146	145	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	25/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:27:10	00:02:10
147	146	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	25/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:34:17	00:05:43
148	147	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	25/06/2019	Figueira	06:50:00	06:51:27	00:01:27

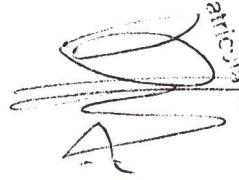


A	B	C	D	E	F	G	H	I	
149	148	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	25/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:02:13	00:02:13
150	149	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	25/06/2019	Figueira	09:00:00	09:02:50	00:02:50
151	150	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	25/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:03:48	00:03:48
152	151	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	25/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:16:22	00:06:22
153	152	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	25/06/2019	Figueira	11:20:00	11:26:17	00:06:17
154	153	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	25/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:30:00	00:00:00
155	154	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3002	26/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:29:26	00:04:26
156	155	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3002	26/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:39:34	00:00:26
157	156	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3002	26/06/2019	Figueira	06:50:00	06:52:29	00:02:29
158	157	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3002	26/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:03:56	00:03:56
159	158	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3002	26/06/2019	Figueira	09:00:00	09:02:17	00:02:17
160	159	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3002	26/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:03:04	00:03:04
161	160	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3002	26/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:14:16	00:04:16
162	161	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3002	26/06/2019	Figueira	11:20:00	11:25:02	00:05:02
163	162	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3002	26/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:17:02	00:12:58
164	163	Barra do Sai/ BRASMAR	1	045	27/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:25:00	00:00:00
165	164	Barra do Sai/ BRASMAR	1	045	27/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:40:00	00:00:00
166	165	Barra do Sai/ BRASMAR	1	045	27/06/2019	Figueira	06:50:00	06:50:00	00:00:00
167	166	Barra do Sai/ BRASMAR	1	045	27/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:00:00	00:00:00
168	167	Barra do Sai/ BRASMAR	1	045	27/06/2019	Figueira	09:00:00	09:00:00	00:00:00
169	168	Barra do Sai/ BRASMAR	1	045	27/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:00:00	00:00:00
170	169	Barra do Sai/ BRASMAR	1	045	27/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:10:00	00:00:00
171	170	Barra do Sai/ BRASMAR	1	045	27/06/2019	Figueira	11:20:00	11:20:00	00:00:00
172	171	Barra do Sai/ BRASMAR	1	045	27/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:30:00	00:00:00
173	172	Barra do Sai/ BRASMAR	1	0045	28/06/2019	Barra do Sai	05:25:00	05:28:37	00:03:37
174	173	Barra do Sai/ BRASMAR	1	0045	28/06/2019	BRASMAR	06:40:00	06:41:22	00:01:22
175	174	Barra do Sai/ BRASMAR	1	0045	28/06/2019	Figueira	06:50:00	06:53:26	00:03:26
176	175	Barra do Sai/ BRASMAR	1	0045	28/06/2019	Barra do Sai	08:00:00	08:02:20	00:02:20
177	176	Barra do Sai/ BRASMAR	1	0045	28/06/2019	Figueira	09:00:00	09:02:19	00:02:19
178	177	Barra do Sai/ BRASMAR	1	0045	28/06/2019	Barra do Sai	10:00:00	10:07:10	00:07:10
179	178	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	28/06/2019	BRASMAR	11:10:00	11:17:38	00:07:38
180	179	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	28/06/2019	Figueira	11:20:00	11:29:20	00:09:20
181	180	Barra do Sai/ BRASMAR	1	3006	28/06/2019	Barra do Sai	12:30:00	12:29:43	00:00:17
182									
183									
184									
185									

\*IAP Índice de atrasos



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
186	<p style="text-align: center;"><b>Índice de Atrasos - IAP</b></p> 					<p>O gráfico demonstra que 27% das viagens realizadas na linha Barra do Saí/ Brasmar, no período da manhã, durante o mês de junho de 2019, se encontram com partidas atrasadas com relação ao horário previsto.</p> <p>Este índice se encontra muito superior ao Índice de Atrasos IAP de 5% estipulado em contrato, tornando insatisfatórios os serviços da Transportadora Oceânica Sul no quesito regularidade.</p>			
187									
188									
189									
190									
191									
192									
193									
194									
195									
196									
197									
198									
199									
200									
201									

  
**Décio Furtado de S. Jr.**  
 Diretor de Dep. de Trânsito  
 Matrícula nº 258214



























































# Prefeitura Municipal de Itapoá

## DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ

Itapoá, 23 de Julho de 2019.

**Relatório fotográfico de CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo e PIV – Placa de Identificação Veicular, dos veículos utilizados nos serviços de Transporte Público.**

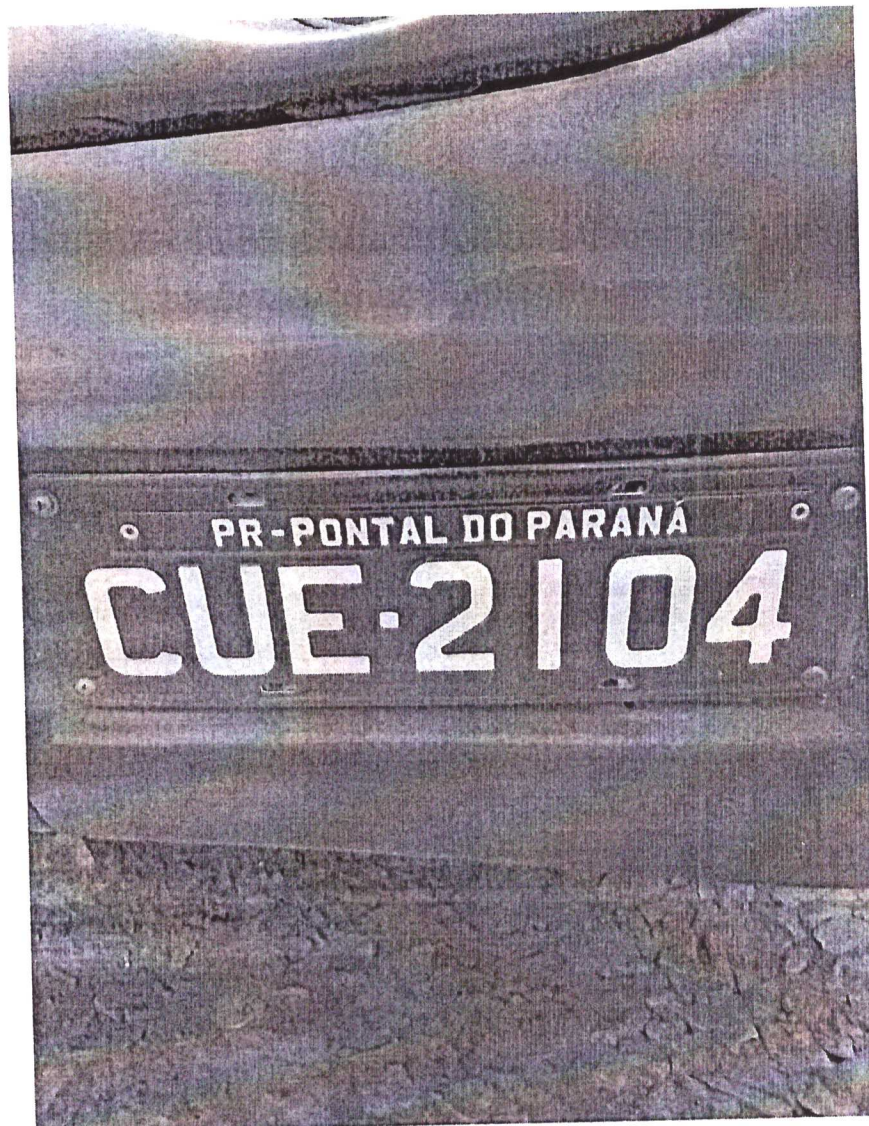


*Figura 1: PIV - Placa de Identificação Veicular*



# Prefeitura Municipal de Itapoá

## DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ



*Figura 2: PIV - Placa de Identificação Veicular*





# Prefeitura Municipal de Itapoá

## DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ



*Figura 3: PIV - Placa de Identificação Veicular*





Prefeitura Municipal de Itapoá  
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ

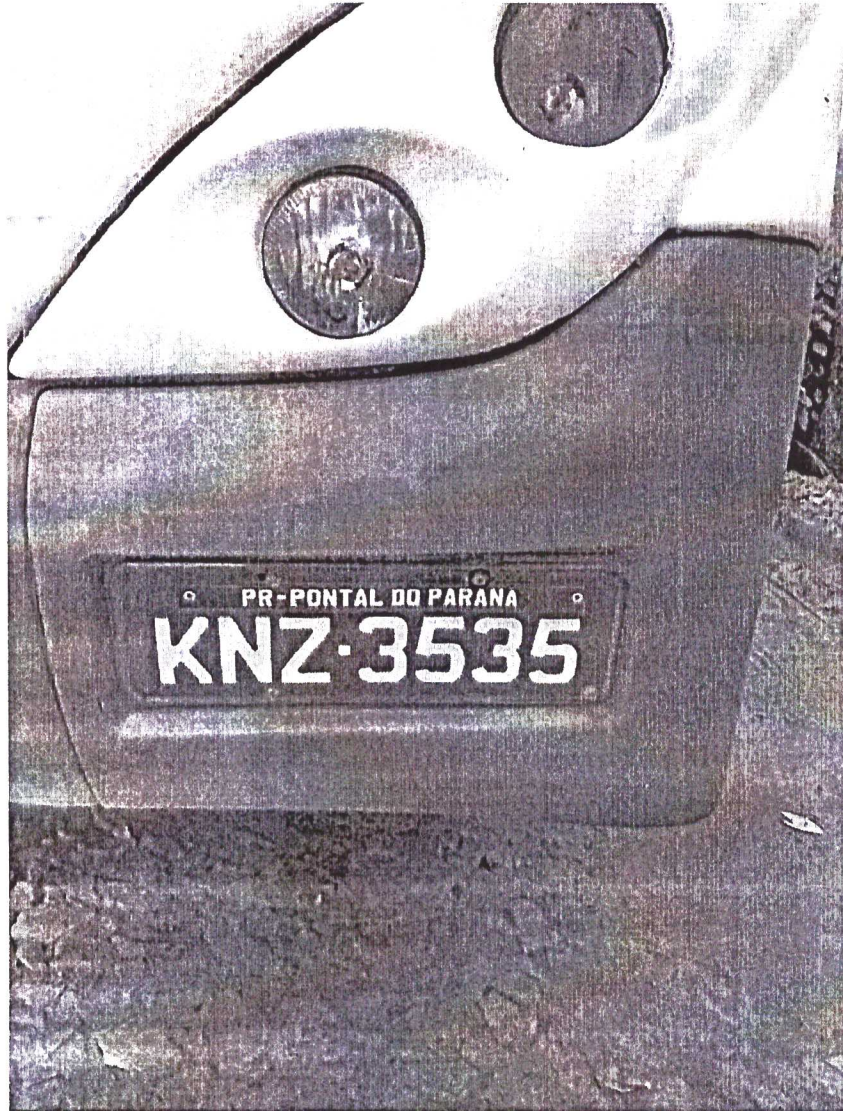


*Figura 4: PIV - Placa de Identificação Veicular*





Prefeitura Municipal de Itapoá  
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ



*Figura 5: PIV - Placa de Identificação Veicular*





# Prefeitura Municipal de Itapoá

## DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ

de rodas e cão-guia  
de rodas  
cadeira de rodas  
ra de rodas  
adeira de rodas  
na de acesso  
cesso

**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**  
**MINISTÉRIO DAS CIDADES**

DETRAN - BA Nº 014360074253  
CERTIFICADO DE REGISTRO E LICENCIAMENTO DE VEÍCULO  
DE 0028 0271197 11 11 2018

0 OCEANICA SUE DICAN ROBERTS LTDA  
0  
0  
0  
0  
0  
0  
05 312 001/0001-40 417-3535  
0  
0 45788888-7000407000700199

5  
PAB/ÔNIBUS DIESEL  
M. BENZ AMPOLO TORINO O 2011 2011  
43P/218CV ALUGUEL BRANCA

CONTORN

CONTORN

so  
rodas  
jo  
fenciais  
anciais  
jortas abertas e  
12/07/2007

REQUERIDO: GUILTADO  
NOME: 328214075517  
AL FID. 285 ANO DE CONE. BA  
CONTORN, 551, RUA 019, OST. NORO. LINDO, NOZ  
MUNIC. DE ITAPOÁ  
PONTAL DO PARANAÍPR 21/11/18

Página 1

Figura 6: CRLV - Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo









# Prefeitura Municipal de Itapoá

## DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DE ITAPOÁ

Historia de acessibilidades do transporte publico coletivo de Itapoá

**REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**  
**MINISTERIO DAS CIDADES**

DETRAN - MG Nº 013020306816  
CERTIFICADO DE REGISTRO E LICENCIAMENTO DE VEICULO

VIA COD. MUNICIPAL Nº 5128998315 EXPIRACAO 2017

VEICULO PIRACICABANA LTDA

54 360 625/6039-77 EFD-1551

98M38406788794970

PAYONIBUS DIESEL

M. BENZ/MPOLO TORINO U 2011 2011

24L/177CV ALUGUEL BRANCA

P V A PAGO ATRAVES P V A

A DA GUIA DE ARRECADACAO SP A Q D

245,23 SEGURO PAGO 9/1/17

AL FIDUCIARIA, BANCO ITAU BBA SPA  
MOTOR 204758U0747795  
VEICULO COM ACESSIBILIDADE

LIBERADA MG 24/5/17  
Rogério de Melo Franco A. Jr. W.P.  
Diretor do DETRAN/MG

Atenciosamente,

**Décio Furtado de Souza Jr.**

Diretor Departamento de Trânsito



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome: Joséane

Endereço: Sane José II

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem			X			
	Capacidade da empresa em resolver problemas				X		
	Facilidade na aquisição carteira Idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)			X			
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos		X				
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado		X				
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)				X		
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)				X		
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço		X				
Conservação	Estado de conservação dos veículos					X	
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque				X		
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque				X		
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque				X		

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	3
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	2
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	1
	Preço Justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Mais Unides no FDS  
Ainda Muito p/ chegar no ponto



Planilha1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

10/07/2019

Nome: Luiza

Endereço: Jacaré

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem						XX
	Capacidade da empresa em resolver problemas						XX
	Facilidade na aquisição carteira idoso						XX
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)		X				
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		XX				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)		XX				
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado		X				
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)		X				
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)			X			
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço		XX				
Conservação	Estado de conservação dos veículos		XX				
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque		XX				
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque		XX				
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque		X				

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	2
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	1
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	3
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Regular FDS



Planilha1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem					X	
	Capacidade da empresa em resolver problemas			X			
	Facilidade na aquisição carteira Idoso					X	
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)					X	
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos		X			X	
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)					X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos					X	
Pontos de embarque	Segurança dos ponto de embarque					X	
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque					X	
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque				X		

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	X
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	X
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	X
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

OBS: mais horários por favor.



Planilha

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

21/07/2019

Nome: Deividson

Endereço: Bama do Sai

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem		X				
	Capacidade da empresa em resolver problemas						X
	Facilidade na aquisição carteira Idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)		X				
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal	X					
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)	X					
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos	X					
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado		X				
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)			X			
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço		X				
Conservação	Estado de conservação dos veículos		X				
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque						X
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque		X				
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque		X				

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	7
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	3
	Higiene e limpeza do veículo	1
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	1
	Segurança, na condução dos motoristas	1
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Meus Ônibus no FDS  
Pontos Necessitam Proteção Lateral



Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

12/07/2019

Nome: Laura

Endereço: Bane do Sar

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem		X				
	Capacidade da empresa em resolver problemas	X					
	Facilidade na aquisição carteira Idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)	X					
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal	X					
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)		X				
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos		X				
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado		X				
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)				X		
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)	X					
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço		X				
Conservação	Estado de conservação dos veículos		X				
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque					X	
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque		X				
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque	X					

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

Pontos de embarque

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	
Atendimento da empresa	
Conforto dos veículos e pontos de embarque	
Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
Higiene e limpeza do veículo	
Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
Pontualidade na partida e chegada nos horários	2
Regularidade, disponibilidade dos serviços	
Segurança, na condução dos motoristas	
Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
Estado de conservação dos veículos	

Pouco tribos FDS  
 Sendo pouco prejudicado de Chuva



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

10/07/2019

Nome: João da Silva Floriano

Endereço: Figueira do Bonfim

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem		X				
	Capacidade da empresa em resolver problemas						X
	Facilidade na aquisição carteira Idoso		X				
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)		X				
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)		X				
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado				X		
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)			X			
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço		X				
Conservação	Estado de conservação dos veículos			X			
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque				X		
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque				X		
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque				X		

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	2
	Higiene e limpeza do veículo	2
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	1
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Mais ônibus nos FDS



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

21/07/2019

Nome: Antonia

Endereço: Itapeuma

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem						X
	Capacidade da empresa em resolver problemas						X
	Facilidade na aquisição carteira Idoso		X				
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)			X			
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)			X			
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)			X			
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço				X		
Conservação	Estado de conservação dos veículos			X			
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque				X		
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque				X		
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque			X			

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	3
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	1
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	2
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Mais importantes FDS / Primeiro ponto. N se justos a Noite



## Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

10/07/2019

Nome:	NATALIA GABRIELI DIAS KLODZIUSKI
Endereço:	RUA CARAÍPE 3.150

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem						X
	Capacidade da empresa em resolver problemas						X
	Facilidade na aquisição carteira idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)			X			
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X	X		
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado				X		
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)				X		
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)			X			
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço				X		
Conservação	Estado de conservação dos veículos				X		
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque					X	
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque					X	
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque				X		

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	X
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	X
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Peço o melhor serviço nos finais de semana



Planilha1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

12/02/2019

Nome: Iva midson

Endereço: Figueira do Vental

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem						X
	Capacidade da empresa em resolver problemas					X	
	Facilidade na aquisição carteira Idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)		X				
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)		X				
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos		X				
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado		X				
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)			X			
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço				X		
Conservação	Estado de conservação dos veículos					X	
	Segurança dos pontos de embarque		X				
Pontos de embarque	Limpeza e conservação dos pontos de embarque		X				
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque		X				

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	2
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza, e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	4
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	4
	Estado de conservação dos veículos	3

Wi-Fi Não funciona



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

10/07/2019

Nome: Renê Nunes

Endereço: Figueira do Pontal

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem						X
	Capacidade da empresa em resolver problemas						X
	Facilidade na aquisição carteira idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal				X		
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)		X				
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado				X		
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)				X		
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos		X				
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque		X				
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque			X			
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque		X				

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	2
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	3
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	1
	Estado de conservação dos veículos	

Menos Ônibus nos Finais de Semana



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

12/07/2019

Nome: Fernando

Endereço: Bom Jesus  
12

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem		X				
	Capacidade da empresa em resolver problemas			X			
	Facilidade na aquisição carteira Idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)		X				
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)		X				
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos		X				
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)			X			
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos			X			
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque		X				
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque			X			
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque		X				

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	4
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	1
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	3
	Estado de conservação dos veículos	

Meu Ovidius no FDS



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

10/07/2019

Nome: Domingos

Endereço: Barragem da Sai

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem		X				
	Capacidade da empresa em resolver problemas						X
	Facilidade na aquisição carteira Idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)		X				
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal	X	X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)		X				
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos		X				
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado		X				
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)			X			
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço		X	X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos		X				
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque		X				
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque		X				
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque		X				

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	1
	Higiene e limpeza do veículo	2
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	3
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	



## Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

Nome:	NELSI
Endereço:	

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem					X	
	Capacidade da empresa em resolver problemas				X		
	Facilidade na aquisição carteira Idoso					X	
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)				X		
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)			X			
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado		X				
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)					X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)				X		
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço					X	
Conservação	Estado de conservação dos veículos				X		
	Segurança dos ponto de embarque					X	
Pontos de embarque	Limpeza e conservação dos pontos de embarque					X	
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque					X	

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

<b>IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS</b>	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	X
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	X
	Estado de conservação dos veículos	



## Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome:

Kleison Paul Randal

Endereço:

Rua Polarcária, nº 46

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem					X	
	Capacidade da empresa em resolver problemas			X			
	Facilidade na aquisição carteira Idoso					X	
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)					X	
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos					X	
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)					X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos					X	
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque					X	
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque					X	
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque				X		

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	X
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	X
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	X
	Estado de conservação dos veículos	



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome: Andreia Nunes de Jesus.

Endereço: Av: Beira MAR 5 - Central.

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem			X			
	Capacidade da empresa em resolver problemas				X		
	Facilidade na aquisição carteira Idoso			X			
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)			X			
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos				X		
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado					X	
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)					X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X			X	
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos			X			
	Segurança dos pontos de embarque			X			
Pontos de embarque	Limpeza e conservação dos pontos de embarque			X			
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque		X				

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	X
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço Justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	X

Obs: ter mais horários disponíveis



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome: MATEUS HENK NOGUEIRA

Endereço: RUA SÃO HORÁCIO VIEIRA Nº 4008

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem		X				
	Capacidade da empresa em resolver problemas			X			
	Facilidade na aquisição carteira Idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)				X		
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)					X	
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos				X		
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado		X				
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)			X			
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)			X			
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos				X		
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque			X			
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque					X	
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque				X		

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	X
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	X
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Reim no FDS



Planilha1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome: CAMILA

Endereço:

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem						X
	Capacidade da empresa em resolver problemas		X				
	Facilidade na aquisição carteira idoso						
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)		X				
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal			X			
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)			X			
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos		X				
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado		X				
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)		X				
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço		X				
Conservação	Estado de conservação dos veículos		X				
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque		X				
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque			X			
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque		X				

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	X
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	X
	Higiene e limpeza do veículo	X
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Regular FDS



Planilha1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome: Chaudineio de F. Fernandes

Endereço:

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem			X			
	Capacidade da empresa em resolver problemas			X			
	Facilidade na aquisição carteira Idoso			X			
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)				X		
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)				X		
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços(quantidade de horários)				X		
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço				X		
Conservação	Estado de conservação dos veículos				X		
Pontos de embarque	Segurança dos ponto de embarque				X		
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque				X		
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque				X		

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	X
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Naõ Onibus no FDS



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome:

Waleir R. Machado

Endereço:

RUA 1040

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem					X	X
	Capacidade da empresa em resolver problemas				X		
	Facilidade na aquisição carteira Idoso				X		
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)				X		
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)		X				
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)					X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)			X			
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço					X	
Conservação	Estado de conservação dos veículos					X	
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque					X	
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque					X	
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque			X			

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	2
	Estado de conservação dos veículos	1



Planilha 1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome: ABILIO ANTONES NETO

Endereço: Av. 650, 772 FLADEMA do NORTE

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem			X			
	Capacidade da empresa em resolver problemas			X			
	Facilidade na aquisição carteira idoso			X			
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)					X	
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal				X		
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)					X	
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos				X		
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado					X	
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)					X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)				X		
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço					X	
Conservação	Estado de conservação dos veículos					X	
Pontos de embarque	Segurança dos ponto de embarque					X	
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque					X	
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque					X	

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	X 1.º
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	3.º
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
Estado de conservação dos veículos	2.º	



## Planilha1

## Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome:	SULMÁRIA MARIA DA SILVA
Endereço:	RUA 40, Nº 279, BARRA DO SAÍ- ITAPOÁ-SC

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem				X		
	Capacidade da empresa em resolver problemas		X				
	Facilidade na aquisição carteira Idoso			X			
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)				X		
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal	X					
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)				X		
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos		X				
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado	X					
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)		X				
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos				X		
	Segurança dos pontos de embarque		X				
Pontos de embarque	Limpeza e conservação dos pontos de embarque	X					
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque	X					

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	X
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	X
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	

Regularidade dos FDS é regular



## Planilha 1

## Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome: Linna Ayra Edmann

Endereço: Av. do Comércio (136)

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem		X				
	Capacidade da empresa em resolver problemas			X			
	Facilidade na aquisição carteira Idoso				X		
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal			X			
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)			X			
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)					X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)			X			
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos			X			
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque			X			
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque			X			
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque			X			

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	X
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	X
	Estado de conservação dos veículos	



Planilha1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

24/07/2019

Nome: João Victor P. de Lima

Endereço: RUA CAMBACICA

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem						X
	Capacidade da empresa em resolver problemas						X
	Facilidade na aquisição carteira idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal			X			
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)		X				
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos						X
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)					X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)			X			
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos				X		
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque				X		
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque						X
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque				X		

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	X
	Estado de conservação dos veículos	X

Regularidade primeira na FDS



Planilha1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

Nome: ARTHUR BORLEN

Endereço: LEONIDES POMMER 2696

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem						X
	Capacidade da empresa em resolver problemas						X
	Facilidade na aquisição carteira Idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)			0			
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			1			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado				1		
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)				X		
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço						X
Conservação	Estado de conservação dos veículos			0			
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque				X		
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque				X		
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque			1			

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	X
	Higiene e limpeza do veículo	1
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	1
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	



Planilha1

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem	X		X			
	Capacidade da empresa em resolver problemas				X		
	Facilidade na aquisição carteira Idoso				X		
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)			X			
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal			X			
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)			X			
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos			X			
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)			X		X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)			X			
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço			X			
Conservação	Estado de conservação dos veículos			X			
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque			X			
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque			X			
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque			X			

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	X
	Higiene e limpeza do veículo	
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	X
	Estado de conservação dos veículos	



## Planilha1

## Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

Nome:	
-------	--

Endereço:	
-----------	--

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem						X
	Capacidade da empresa em resolver problemas						X
	Facilidade na aquisição carteira Idoso						X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)					X	
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal		X				
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)					X	
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos		X				
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado			X			
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)		X				
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)		X				
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço				X		
Conservação	Estado de conservação dos veículos					X	
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque		X				
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque					X	
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque		X				

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	X
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	
	Segurança, na condução dos motoristas	X
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	
	Estado de conservação dos veículos	



Planilha

Questionário de Satisfação do Transporte Coletivo em Itapoá

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte coletivo de Itapoá, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	NR
Atendimento	Facilidade para a compra da passagem	X					
	Capacidade da empresa em resolver problemas		X				
	Facilidade na aquisição carteira idoso					X	X
Conforto	Conforto do veículo (poltrona, espaço, ruídos)					X	X
Cortesia	Gentileza e educação dos motoristas e pessoal	X					
Higiene	Limpeza do veículo (poltronas, janelas, corredor)					X	
Confiabilidade	Experiência quanto a não quebra de veículos					X	
Pontualidade	Partida e chegada em relação ao horário programado					X	
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de horários)					X	
Segurança	Condução dos motoristas (manobras, velocidade)	X					
Preço Justo	Preço pago pela viagem em relação ao serviço					X	
Conservação	Estado de conservação dos veículos					X	
Pontos de embarque	Segurança dos pontos de embarque			X			
	Limpeza e conservação dos pontos de embarque			X			
	Facilidade de acesso aos pontos de embarque			X			

Tendo em vista as características do transporte coletivo em Itapoá, identifique os três fatores que o (a) Sr.(a) considera mais importantes.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da empresa	
	Conforto dos veículos e pontos de embarque	
	Cortesia, gentileza e educação dos funcionários	
	Higiene e limpeza do veículo	X
	Confiabilidade quanto a não quebra do veículo	X
	Pontualidade na partida e chegada nos horários	X
	Regularidade, disponibilidade dos serviços	X
	Segurança, na condução dos motoristas	X
	Preço justo pago pela viagem em relação ao serviço	X
	Estado de conservação dos veículos	X