



A VIAÇÃO UNIÃO LTDA.
DIVULGA RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Nº DE FUNCIONÁRIOS PESQUISADOS: 1800

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA: Outubro de 2009

QUESTÕES DE QUALIDADE	RUIM	REGULAR	BOM	MUITO BOM	EXCELENTE	SATISFEITOS	INSATISFEITOS
Limpeza e conservação dos ônibus.	2,0	7,2	42,5	22,6	25,8	90,8	9,2
Aparência dos motoristas.	1,0	2,3	29,6	36,6	30,6	96,7	3,3
Cuidado dos motoristas com os passageiros.	4,2	11,3	35,3	22,3	26,8	84,4	15,6
Aparência dos Cobradores.	1,6	3,2	29,4	31,8	34,1	95,2	4,8
Educação dos cobradores com os passageiros.	3,3	6,2	35,2	21,9	33,4	90,5	9,5
Direção com segurança dos motoristas.	2,1	7,5	30,9	24,9	34,5	90,4	9,6
Pontualidade dos ônibus.	7,4	11,5	36,7	17,9	26,5	81,1	18,9

RESUMO GERAL:

SATISFEITOS = 89,9%

INSATISFEITOS = 10,1%

ISMALL DRUMOND FERREIRA
Responsável pela Pesquisa