

#### ANEXO IV - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O indicador de desempenho da Concessionária a ser apurado é o ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS e deve ser calculado a partir da coleta dos dados da pesquisa.

A metodologia apurada é baseada no Anexo II - Programa de Exploração, do Edital e do Contrato. O mesmo será conforme descrito a seguir:

ISU- Índice de Satisfação dos Usuários

$ISU = \frac{ST}{UP}$

UP

Onde:

ST = Número de usuários satisfeitos;

UP = Número de usuários pesquisados.

Todos os itens da pesquisa terão pesos idênticos e, para fins de classificação do usuário como satisfeitos, será utilizada a média aritmética simples, onde ST (Número de usuários satisfeitos) serão aqueles que obtiverem nota final da média aritmética igual ou superior a 7.5.

Para calcular a média aritmética simples, serão contabilizadas as questões relacionadas abaixo:

Categoria das questões	Questões a serem contabilizadas
Atendimento da Empresa	Q9, Q11* e Q13*
Conforto	Q14 e Q15
Cortesia	Q16
Higiene	Q17 e Q18
Confiabilidade da Viagem	Q19 e Q20
Pontualidade	Q21
Regularidade	Q22 e Q23
Segurança	Q24 e Q25
Preço justo	Q26
Conservação dos veículos	Q27
Serviço de atendimento ao consumidor - SAC	Q29*

\* A questão só será contabilizada no cálculo da média se a questão antecedente tiver como resposta "sim" pelo entrevistado.

A escala de pontuação para classificação das respostas, considera como:

- Ótimo (muito satisfeito) - 10,0;
- Bom (satisfeito) - 7,5;
- Regular (Indiferente) - 5,0;
- Ruim (insatisfeito) - 2,5 e
- Péssimo (muito insatisfeito) - 0,0

---

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: df2e048b

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)