

**Pesquisa de Satisfação dos Usuários de serviços regulados
pela Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT**

**Relatório de Resultados
Transporte de Passageiros Semiurbano**

**CONTRATO Nº 018/2017
PRODUTO 3**

Agosto / 2018

MK Pesquisa

(31) 3273-2347 – www.mkpesquisa.com.br





Equipe técnica:

Ronaldo Lisboa _____

Preposto

ronaldolisboa@mkpesquisa.com.br

(31) 3273-2347

Cláudia Valente _____

Coordenação geral

claudiavalente@mkpesquisa.com.br /

administrativo@mkpesquisa.com.br

(31) 3273-2347

Lucia Helena Cardoso _____

Estatística

luciacardoso@mkpesquisa.com.br

(31) 3273-2347

Eduardo Henrique _____

Analista de banco de dados

eduardo@mkpesquisa.com.br

Tel.: (31) 3273-2347

Magda Gomes _____

Supervisora Geral

magdagomes@mkpesquisa.com.br

Tel.: (31) 3273-2347

Lucas Faria _____

Supervisor

lucasfaria@mkpesquisa.com.br

Tel.: (31) 3273-2347



SUMÁRIO

1. NOTA METODOLÓGICA	5
1.1. Abrangência e objetivos	5
1.2. Coleta dos dados	6
1.3. Metodologia	7
a) <i>Cálculo do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):</i>	9
b) <i>Cálculo da Satisfação com a Empresa na Região (SEReg)</i>	9
c) <i>Cálculo do Índice Satisfação com a Empresa (ISE)</i>	10
d) <i>Cálculo do Índice Satisfação da Região (ISR)</i>	10
e) <i>Cálculo do Índice Satisfação Brasil (ISB)</i>	11
f) <i>Mapa Perceptual: importância vs. satisfação</i>	11
g) <i>Avaliação Referencial</i>	13
h) <i>Paradas para embarque e desembarque</i>	14
2. RESULTADO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS INTERESTADUAL SEMIURBANO	16
a) <i>Importância dos atributos pesquisados</i>	16
b) <i>Satisfação geral por região</i>	17
c) <i>Satisfação por atributo e por região</i>	18
d) <i>Mapas Perceptuais</i>	23
e) <i>Comparativo dos resultados 2014 x 2018</i>	28
f) <i>Parada para embarque e desembarque</i>	30
g) <i>Serviço de atendimento ao consumidor</i>	31
h) <i>Perfil e satisfação dos usuários</i>	32
3. RESULTADO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS INTERNACIONAL SEMIURBANO	39
a) <i>Importância dos atributos pesquisados</i>	39
b) <i>Satisfação geral por empresa</i>	40
c) <i>Satisfação por atributo e por empresa</i>	41
d) <i>Mapas Perceptuais</i>	44
e) <i>Comparativo dos resultados 2014 x 2018</i>	47
f) <i>Parada para embarque e desembarque</i>	50
g) <i>Serviço de atendimento ao consumidor</i>	51
h) <i>Perfil e satisfação dos usuários</i>	52
ANEXO I	58
Modelos de Questionários e cartela	58
ANEXO II	62

Detalhamento dos resultados - Geral e por empresa/ região/inter-região	62
1) <i>Transporte de passageiros interestadual semiurbano</i>	63
1.1 Resultados Gerais	63
1.2 Resultados por empresa.....	65
1.3 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - CENTRO-OESTE/NORTE.....	66
1.4 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - CENTRO-OESTE/SUDESTE	71
1.5 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - DISTRITO FEDERAL	76
1.6 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - NORDESTE.....	96
1.7 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - SUDESTE.....	101
1.8 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - SUDESTE/SUL	110
1.9 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - SUL	117
2) <i>Transporte de passageiros internacional semiurbano</i>	122
2.1. Resultados Gerais	122
2.2. Resultados por empresa - CELESTE	124
2.3. Resultados por empresa - CIDADE VERDE.....	128
2.4. Resultados por empresa - ITAIPU.....	132
2.5. Resultados por empresa - NYSTOM	136

1. NOTA METODOLÓGICA

1.1. Abrangência e objetivos

A Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, por meio de processo licitatório, firmou o Contrato nº 018/2017 com a MK Pesquisa e Planejamento Ltda. para a execução do planejamento, coleta de dados e elaboração/apresentação dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários de serviços regulados pela Agência.

O plano amostral e os procedimentos metodológicos foram definidos pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, cabendo à empresa MK Pesquisa e Planejamento Ltda. apenas a execução do projeto.

O estudo foi dividido em três grandes públicos e para o transporte de passageiros existe uma subdivisão de perfis pesquisados:

a) Serviços de transporte de passageiros:

1. Transporte rodoviário de passageiros interestadual;
2. Transporte rodoviário de passageiros interestadual semiurbano;
3. Transporte rodoviário de passageiros internacional;
4. Transporte rodoviário de passageiros internacional semiurbano;
5. Transporte rodoviário de passageiros por fretamento;
6. Transporte ferroviário regular de passageiros; e
7. Transporte ferroviário turístico de passageiros.

b) Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais; e

c) Serviços prestados pelas concessionárias de transporte ferroviário de cargas.

O principal objetivo da pesquisa foi avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas empresas que oferecem os serviços regulados pela ANTT e, ainda:

- Avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados;
- Efetuar comparações entre variáveis relacionadas ao perfil socioeconômico dos usuários e sua percepção em relação aos serviços prestados;
- Aferir a percepção dos usuários sobre a atuação da ANTT;
- Obter índices parciais de satisfação dos usuários de acordo com cada atributo;
- Obter Índices de Satisfação com os serviços prestados por cada empresa;
- Obter Índice de Satisfação com os serviços prestados em cada Estado para o transporte rodoviário por fretamento;
- Obter Índice de Satisfação para cada região, considerando todas as linhas pesquisadas pertencentes a uma região/inter região do País, para cada tipo de serviço no transporte rodoviário de passageiros; e

- Obter um Índice de Satisfação Brasil, considerando todas as empresas que prestam determinado tipo de serviço no País.

A coleta das informações foi realizada por meio de três tipos de abordagem, que variavam de acordo com o público a ser pesquisado:

- Entrevistas presenciais: pesquisa no transporte rodoviário regular de passageiros; transporte ferroviário regular e turístico de passageiros; e serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais;
- Entrevistas por telefone: pesquisa no transporte rodoviário de passageiros em regime de fretamento; e
- Entrevistas via internet (online) e por telefone: pesquisa no transporte ferroviário de cargas.

O presente relatório tem por escopo a apresentação dos resultados da pesquisa aplicada aos usuários do transporte rodoviário de passageiros semiurbano.

1.2. Coleta dos dados

A pesquisa de satisfação realizada com os 12.573 usuários do transporte rodoviário de passageiros semiurbano interestadual ocorreu no período de 01 de fevereiro a 16 de abril de 2018. Nos dias 25 e 26 de maio o trabalho de campo foi retomado para reposição das entrevistas invalidadas no banco de dados.

A pesquisa com os 468 usuários do transporte rodoviário de passageiros semiurbano internacional ocorreu entre os dias 08 de março a 13 de abril de 2018.

A realização das entrevistas demandou um recrutamento de entrevistadores experientes e que atendessem a outros fatores essenciais como: saúde, sociabilidade, comunicabilidade, cuidados pessoais (higiene e aparência) e educação.

Os entrevistadores tinham posse e dominavam o uso de tablet/smartphone compatíveis com o sistema operacional Android, permitindo a instalação do SurveyCTO (programa usado para a coleta de dados). O modelo do questionário utilizado na pesquisa consta no Anexo I deste Relatório.

A equipe da MK Pesquisa e Planejamento, licitada pela ANTT para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, disponibilizou permanentemente na sede da empresa em Belo Horizonte: um coordenador, dois supervisores, uma estatística, um analista de banco de dados, seis checadores e em campo, distribuídos em todas as regiões do território nacional, aproximadamente 230 (duzentos e trinta) entrevistadores.

Todos os entrevistadores de campo que realizaram as entrevistas submeteram a treinamento através de videoaulas e material de suporte disponibilizados na página da MK

Pesquisa na internet, com acesso pelo endereço <http://www.mkpesquisa.com.br/areacliente.php>. Este treinamento objetivou oferecer a competência necessária para que os entrevistadores estivessem qualificados a entrevistar os usuários dos serviços de transporte citados acima.

As informações pormenorizadas sobre os trabalhos de planejamento e preparação de campo, que antecederam a coleta dos dados, encontram-se no relatório do Produto 1 do Contrato nº 018/2017.

1.3. Metodologia

Os tamanhos de amostra por empresa definidos para o transporte rodoviário de passageiros internacional semiurbano representam valores mínimos de entrevistas a serem realizadas, ou seja, o número mínimo de questionários válidos. As amostras mínimas foram calculadas de forma que sejam assegurados nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%.

Cada usuário foi solicitado a informar como avalia o serviço prestado em relação a um determinado item, indicando se o considera ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo. Em seguida, o respondente escolheu os três atributos mais importantes. Os totais de menções dos usuários referentes a cada atributo forneceram a indicação daqueles mais ou menos importantes para o conjunto de entrevistados em determinada empresa escolhidos em uma cartela apresentada durante a entrevista. Os modelos das cartelas constam no Anexo I.

Para o transporte rodoviário de passageiros semiurbano (interestadual e internacional), foram calculados os seguintes índices:

- **ISI - Índice de Satisfação com Item** – satisfação indicada pelos usuários para cada item do serviço avaliado;
- **ISA - Índice de Satisfação com Atributo** – o atributo é composto por um conjunto de itens. Como todos os itens que compõem um atributo têm a mesma importância, o Índice de Satisfação com Atributo é calculado pela média simples dos índices de satisfação com os itens que compõem o atributo;
- **IA - Importância do Atributo** - o percentual de importância de um determinado atributo será calculado a partir da relação entre o total de indicações realizadas para o atributo e o total de indicações realizadas para todos os atributos. No caso do transporte regular de passageiros, o total de indicações abrangerá o total de entrevistas realizadas na região/inter-região. Isto é, a Importância do Atributo será calculada para cada região/inter-região.
- **SEReg - Satisfação com a Empresa na Região** - Trata-se do resultado da empresa em determinada região/inter-região. O valor não tem significância estatística e é

apenas um resultado parcial que irá compor o resultado final da empresa. O SEReg é dado pela média dos ISAs da empresa na região, ponderada pela importância dos atributos da região/inter-região. Aplica-se somente para o transporte rodoviário regular de passageiros;

- **ISE - Índice de Satisfação com a Empresa** - para o transporte rodoviário de passageiros regular corresponde à média ponderada dos SEReg, na qual os pesos são as movimentações da empresa em cada região/inter-região. Caso a empresa atue em apenas um região/inter-região o ISE será igual ao SEReg.
- **ISR - Índice de Satisfação na Região** - média ponderada dos SERegs, na qual os pesos são as movimentação de cada empresa para a região ou inter-região. Dessa forma, garante-se que o resultado por região reflita, de forma proporcional, a representatividade de cada empresa – se aplica somente ao transporte rodoviário regular de passageiros;
- **ISB - Índice de Satisfação Brasil** - média ponderada dos Índices de Satisfação com as Regiões, na qual os pesos são as movimentações totais de passageiros para cada região ou inter-região. Dessa forma, garante-se que o resultado do Brasil reflita, de forma proporcional, a representatividade de cada região ou inter-região.

A Figura 1 descreve os itens associados a cada atributo utilizado na avaliação das empresas de transporte rodoviário de passageiros internacional semiurbano:

FIGURA 1 – DESCRIÇÃO DOS ATRIBUTOS
Transporte rodoviário de passageiros semiurbano

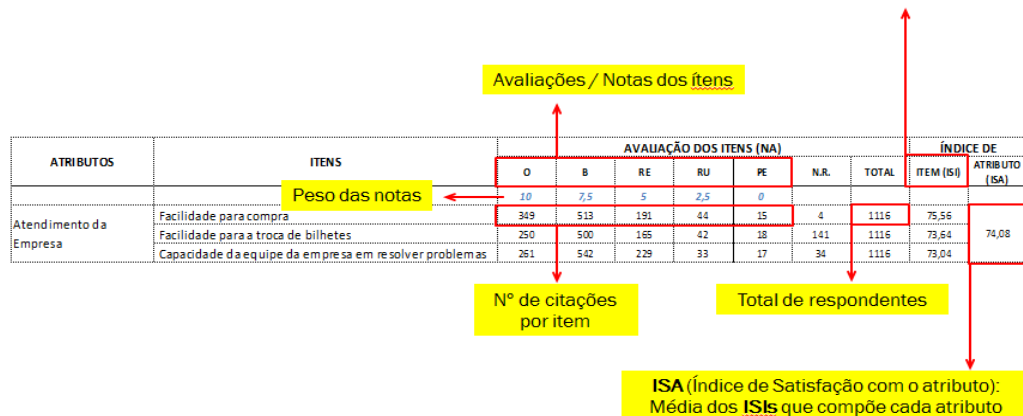
ATRIBUTOS	ITENS
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas
Conforto	Conforto das Poltronas
	Lotação do Veículo
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários
Higiene	Limpeza do veículo
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem
Pontualidade	Pontualidade
Regularidade	Disponibilidade dos serviços
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas
Preço	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido
Conservação	Estado de conservação do veículo
Paradas para embarque ou desembarque	Iluminação, conservação e limpeza das paradas de embarque/desembarque
	Facilidade de acesso as paradas de embarque/desembarque
	Conforto das paradas de embarque/desembarque
	Segurança nas paradas de embarque/desembarque
	Informações e sinalização nas paradas

a) Cálculo do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):

Na Figura 2 tem-se um exemplo do cálculo utilizado na construção do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):

FIGURA 2 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISI E DO ISA

$$((349 \times 10) + (513 \times 7,5) + (191 \times 5) + (44 \times 2,5) + (15 \times 0) / (1116 - 4) \times 10 = 75,56$$



b) Cálculo da Satisfação com a Empresa na Região (SEReg)

Após a avaliação dos atributos foi solicitado aos entrevistados que escolhessem os **3 atributos que consideravam mais importantes** no tipo de transporte em questão. A importância relativa do atributo é resultado da divisão do total de citações do atributo pelo total de citações de todos os atributos. Portanto, a Satisfação com a Empresa na Região (SEReg) é o resultado da soma da importância relativa de cada atributo multiplicada pelo ISA, dividida por 100.

FIGURA 3 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO SEReg

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	31	7,6%	73,9
Conforto	77	18,9%	67,5
Cortesia	9	2,2%	85,5
Higiene	53	13,0%	78,3
Confiabilidade da Viagem	29	7,1%	76,9
Pontualidade	40	9,8%	67,3
Regularidade	10	2,5%	75,9
Segurança	88	21,6%	83,3
Preço justo	41	10,0%	65,0
Conservação dos Trens	30	7,4%	81,4
TOTAL	408	100%	
SEReg		74,8%	

Importância relativa: No. De citações do atributo/Total de citações.
Ex: 18,9% = 77 / 408

$$SEReg: \sum (\text{Imp. relativa} \times \text{ISA}) / 100$$

Aplicando-se a fórmula de cálculo do ISReg aos dados constantes da figura acima, temos:
ISReg da empresa X = (0,076 * 73,9) + (0,189 * 67,5) + ... + (0,074 * 81,4)

c) Cálculo do Índice Satisfação com a Empresa (ISE)

Para o transporte rodoviário de passageiros semiurbano interestadual o ISE corresponde à média ponderada dos SEReg, na qual os pesos são as movimentações da empresa em cada região/inter-região. No caso do transporte rodoviário semiurbano internacional e quando a empresa atua em apenas uma região/inter-região o ISE é igual ao SEReg.

FIGURA 4 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISE

REGIÃO/ INTER-REGIÃO	Movimentação da Empresa	%	SEReg	ISE
Sul/ Exterior	65	6,5%	54,3	72,5
Sudeste/ Exterior	935	93,5%	73,8	
Total	1000	100,0%		

Mov. Relativa: $\sum(\text{Mov. da empresa na região} / \text{Movimentação total da empresa})$

ISE: $\sum(\text{Mov. relativa da empresa na região} \times \text{SEReg})$

Aplicando-se a fórmula de cálculo do ISE aos dados constantes da figura acima, temos:

$$\text{ISE} = (0,065 * 54,3) + (0,935 * 73,8)$$

d) Cálculo do Índice Satisfação da Região (ISR)

A Figura 5 apresenta um exemplo do cálculo do ISR, que é aplicado apenas para o transporte rodoviário de passageiros semiurbano interestadual, já que para o transporte semiurbano internacional todas as empresas avaliadas pertencem a mesma região, sendo o ISR é igual ao ISB.

FIGURA 5 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISR

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg	ISR
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	1000	17,0%	73,6	73,8
NORDESTE TRANSPORTES	869	14,8%	70,9	
PLANALTO TRANSPORTES	1010	17,2%	74,9	
PLUMA CONFORTO E TURISMO	65	1,1%	54,3	
TRANSPORTE TURISMO - TTL	884	15,1%	81,2	
UNESUL DE TRANSPORTES	1000	17,0%	71,7	
VIAÇÃO OURO E PRATA	1042	17,8%	72,4	
Total	5870	100,0%		

Mov. Relativa: $\sum(\text{Mov. da empresa na região} / \text{Movimentação total da região})$

ISR: $\sum(\text{Mov. relativa da empresa na região} \times \text{SEReg})$

Aplicando-se a fórmula de cálculo do ISR aos dados constantes da figura acima, temos:

$$ISR = (0,17 * 73,6) + (0,148 * 70,9) + \dots + (0,178 * 72,4)$$

e) Cálculo do Índice Satisfação Brasil (ISB)

A Figura 6 mostra exemplo do cálculo do Índice de Satisfação Brasil:

FIGURA 6 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISB

REGIÃO/ INTER-REGIÃO	Movimentação da Região/ Inter-região	Movimentação relativa	ISR	ISB
SUL/ EXTERIOR	5870	53,9%	73,8	
SUDESTE/ EXTERIOR	2819	25,9%	74,0	
NORDESTE/ EXTERIOR	1177	10,8%	78,7	
CENTRO-OESTE/ EXTERIOR	1018	9,4%	61,2	
Total	10884	100%		

ISB: $\sum (\text{Movim. relativa} \times \text{ISR})$

73,2

Aplicando-se a fórmula de cálculo do ISR aos dados constantes da figura acima, temos:

$$ISB = (0,37 * 89,6) + (0,17 * 86,4) + \dots + (0,16 * 74,7)$$

f) Mapa Perceptual: importância vs. satisfação

O mapa de percepção consegue traduzir, numa linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação indicada por eles.

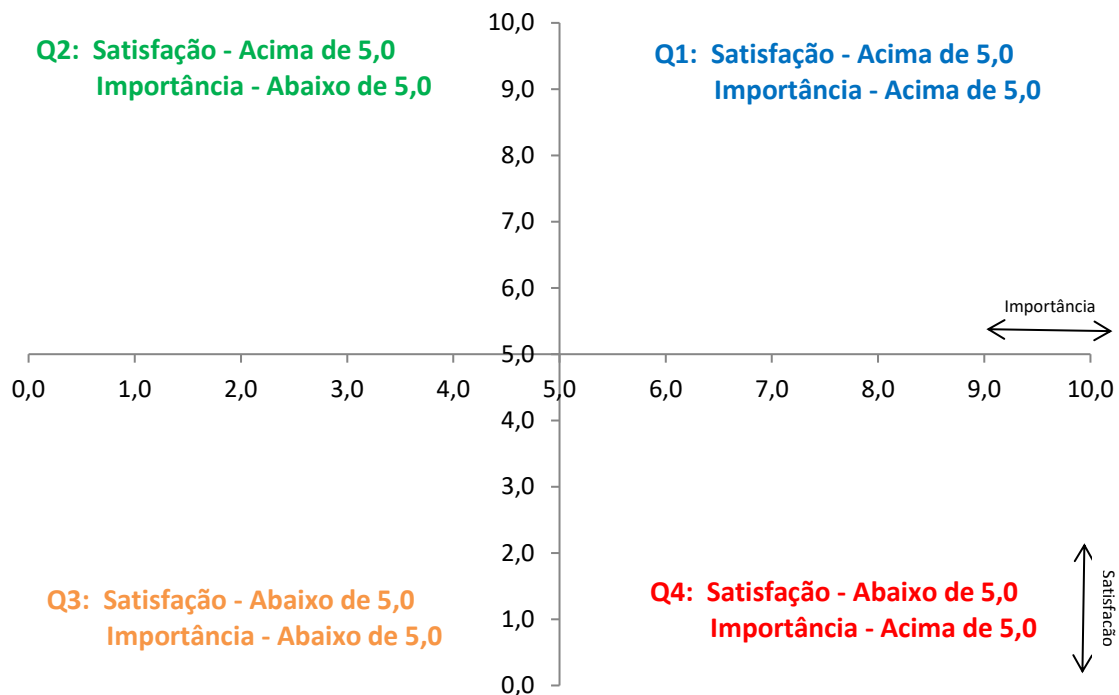
Quadrante 1: Melhor situação. Importância e Satisfação acima da média;

Quadrante 2: Importância abaixo da média e Satisfação acima da média;

Quadrante 3: Importância e Satisfação abaixo da média;

Quadrante 4: Pior situação. Importância acima da média e Satisfação abaixo da média. Os atributos localizados neste quadrante merecem atenção quanto à necessidade de ações prioritárias para melhoria da satisfação, haja vista que foram considerados importantes pelos usuários.

FIGURA 7 – EXEMPLO DE MAPA PERCEPTUAL



Os mapas são gerados pela aplicação da regra descrita abaixo:

1º) Os atributos são ordenados de acordo com a importância relativa (número de citações do atributo dividido pela soma das citações de todos os atributos);

2º) Os resultados observados no eixo X (importância dos atributos) são apresentados em uma escala de 0 a 10. A transformação para essa escala é calculada da seguinte forma:
- o atributo com maior importância relativa recebe a nota 10 (pontuação máxima).
- as notas dos demais atributos são calculadas assim: divide-se a importância relativa que o atributo alcançou pela importância do atributo mais importante, multiplicado pela nota máxima (10);

3º) Os resultados observados no eixo Y (avaliação do atributo) também são apresentados em uma escala de 0 a 10. Para isso são calculados da seguinte forma:
- o resultado do Índice de Satisfação com Atributo (ISA) é dividido por 10 (dez).

FIGURA 8 – EXEMPLO DE CALCULO DOS EIXOS DO MAPA PERCEPTUAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Segurança	84	20,6%	87,9
Conforto	65	15,9%	71,8
Preço justo	54	13,2%	64,6
Atendimento da Empresa	46	11,3%	79,5
Confiabilidade da Viagem	42	10,3%	79,0
Pontualidade	40	9,8%	79,2
Higiene	38	9,3%	78,0
Conservação do Veículo	27	6,6%	84,0
Cortesia	9	2,2%	89,0
TOTAL	408	100%	

Nota 10,0 para o atributo com a maior frequência relativa

ATRIBUTOS	Eixo X	Eixo Y
Segurança	10,0	8,8
Conforto	7,7	7,2
Preço justo	6,4	6,5
Atendimento da Empresa	5,5	8,0
Confiabilidade da Viagem	5,0	7,9
Pontualidade	4,8	7,9
Higiene	4,5	7,8
Conservação do Veículo	3,2	8,4
Cortesia	1,1	8,9

$$8,8 = (87,9 / 10)$$

$$6,4 = (13,2 / 20,6) \times 10$$

g) Avaliação Referencial

Para balizar a análise dos dados, foi desenvolvido o cálculo da **avaliação referencial**, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos de forma proporcional à importância informada pelo usuário.

Com enfoque somente na análise dos resultados da pesquisa de satisfação, a ANTT considerou razoável que a **avaliação referencial varie entre 50 e 90 pontos**. Tais parâmetros foram definidos a partir de critérios subjetivos, detalhados a seguir:

Para o atributo considerado mais importante, a avaliação máxima (100 pontos) apenas seria alcançada se todos os entrevistados da amostra, sem exceção, o considerassem “ótimo”. Trata-se de um valor difícil de ser atingido. Portanto, para o cálculo da avaliação referencial, assumimos que 90% de satisfação é um valor suficiente para atender às expectativas do usuário, por mais importante que o atributo seja considerado. Em

suma, o atributo considerado mais importante pelos usuários teve como avaliação referencial 90 pontos.

Por outro lado, ainda que um atributo seja considerado sem importância, entendemos que a avaliação de satisfação inferior a 50 pontos poderia afastar o resultado do entendimento de serviço adequado. Portanto, para o cálculo da avaliação referencial, assumimos que 50% de satisfação é o valor mínimo a ser obtido. Em suma, o valor mínimo para a avaliação referencial é de 50 pontos. Esse valor seria atingido apenas no caso de o atributo não ser considerado importante pelos usuários.

h) Paradas para embarque e desembarque

Os resultados das paradas para embarque e desembarque do transporte de passageiros serão analisados separadamente dos demais atributos, pois sua gestão não é competência das empresas pesquisadas. Portanto, esses quesitos não compõem a nota do Índice de Satisfação.

Os atributos relacionados às estações de embarque e desembarque não foram avaliados quanto à sua importância e não compõem as notas das empresas de transporte. Dessa forma, não é possível calcular a avaliação referencial para esses quesitos, já que seu cálculo é baseado na Importância do Atributo. O conceito da avaliação referencial foi exposto na seção anterior.

Os gráficos com os resultados das paradas para embarque e desembarque são apresentados em seções específicas deste Relatório.

RESULTADO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS INTERESTADUAL SEMIURBANO

2. RESULTADO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS INTERESTADUAL SEMIURBANO

Nesta seção são apresentados os resultados relativos ao **transporte de passageiros interestadual semiurbano**. As respostas estão agrupadas por região/ inter-região e incluem também o Distrito Federal, independentemente da empresa em que o respondente viajou.

As tabelas e gráficos mostram os **resultados das regiões/ inter-regiões e do Distrito Federal** acompanhados das análises descritivas dos dados de maior relevância. O detalhamento dos resultados consta do Anexo II deste relatório.

a) Importância dos atributos pesquisados

Conforme citado anteriormente, os entrevistados escolheram os **3 atributos/fatores** que consideram **mais importantes** no tipo de serviço pesquisado. A Figura 9 apresenta a porcentagem de importância para cada atributo por **região/ inter-região e Distrito Federal**:

FIGURA 9 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Atributo	BRASIL	DF	Nordeste	Sudeste	Sudeste/Sul	Centro-Oeste/Sudeste	Sul	Centro-Oeste/Norte
Segurança	18,9%	19,0%	19,6%	11,3%	17,7%	19,5%	20,1%	13,4%
Preço	16,5%	16,6%	18,4%	10,5%	12,7%	10,0%	17,8%	12,5%
Pontualidade	15,4%	15,5%	13,0%	14,2%	16,2%	15,1%	12,8%	10,7%
Conforto	14,5%	14,5%	18,6%	13,5%	13,3%	15,8%	11,8%	14,2%
Higiene	7,5%	7,5%	7,1%	7,8%	6,9%	9,7%	10,7%	7,4%
Confiabilidade da viagem	6,9%	6,9%	6,8%	6,7%	7,9%	5,3%	6,6%	11,8%
Regularidade	6,1%	6,1%	4,7%	7,7%	2,7%	4,8%	2,9%	9,5%
Atendimento da empresa	5,9%	5,8%	5,0%	7,5%	11,6%	12,7%	5,6%	5,6%
Conservação	5,0%	4,9%	3,9%	16,1%	7,5%	4,7%	9,2%	9,7%
Cortesia	3,3%	3,3%	3,0%	4,8%	3,5%	2,6%	2,6%	5,3%

Considerando os respondentes de todas as regiões/ inter-regiões e do DF, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários apontou os seguintes resultados relevantes:

- **Segurança** é o atributo considerado **mais importante** para os usuários do transporte de passageiros interestadual semiurbano;
- Apenas nas regiões/ inter-regiões **SUDESTE** e **CENTRO-OESTE / NORTE** a **segurança não é tida como o atributo mais importante**, onde atributos **conservação** e **conforto**, aparecem como os principais, respectivamente;

- O atributo considerado **menos importante** na opinião dos usuários em geral é a **cortesia**;
- Na pesquisa de 2014, o **Conforto** foi o **atributo considerado mais importante** pelos usuários, a **pontualidade** ocupava a **segunda posição** de importância, **seguida pela segurança**.

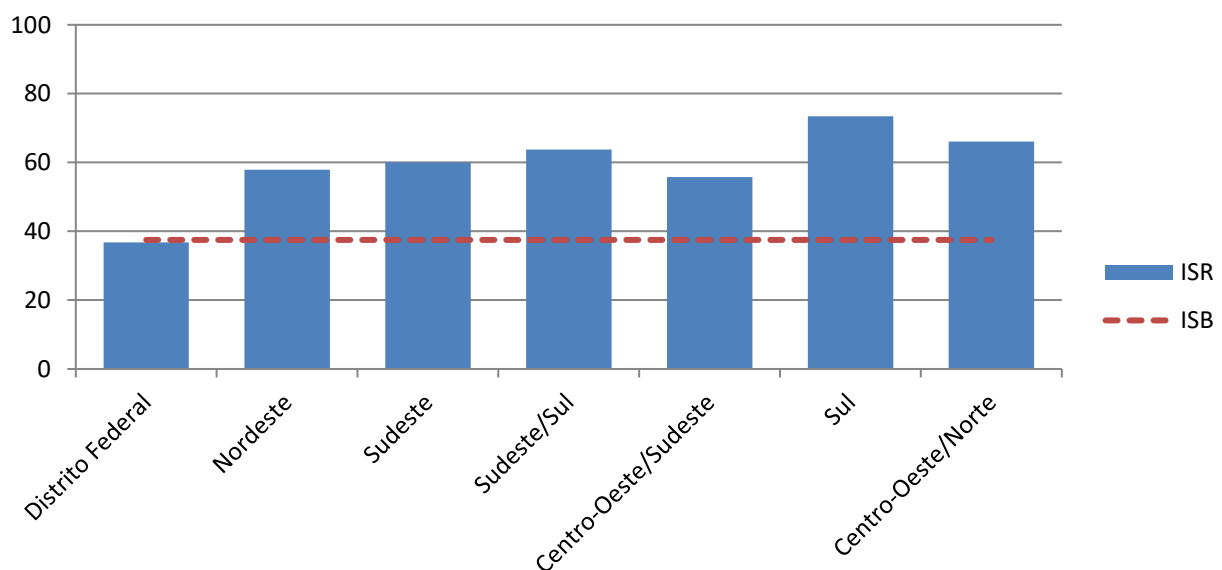
b) Satisfação geral por região

No transporte de passageiros interestadual semiurbano, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado foi de **37,5%**.

A seguir é apresentado o resultado geral por região (ISR) comparados com o Índice de Satisfação Brasil (ISB).

- Com **exceção do Distrito Federal**, todas as demais regiões posicionam-se com índices de satisfação **superiores** ao ISB;
- A região **SUL** foi a que apresentou a maior diferença **positiva** entre o ISR e o ISB.
- O ISR alcançado pelo **Distrito Federal** apresentou diferença **negativa** de **0,6 pontos** em relação ao **Índice de Satisfação Brasil**.

GRÁFICO 1 – Satisfação geral – Regiões x Brasil



c) Satisfação por atributo e por região

Nas próximas páginas são apresentados os gráficos 2 a 10, onde o primeiro traz o resultado para o Brasil e, os seguintes, para cada região, com comparativo entre a satisfação do usuário (coluna azul) e a avaliação referencial de cada atributo (linha vermelha).

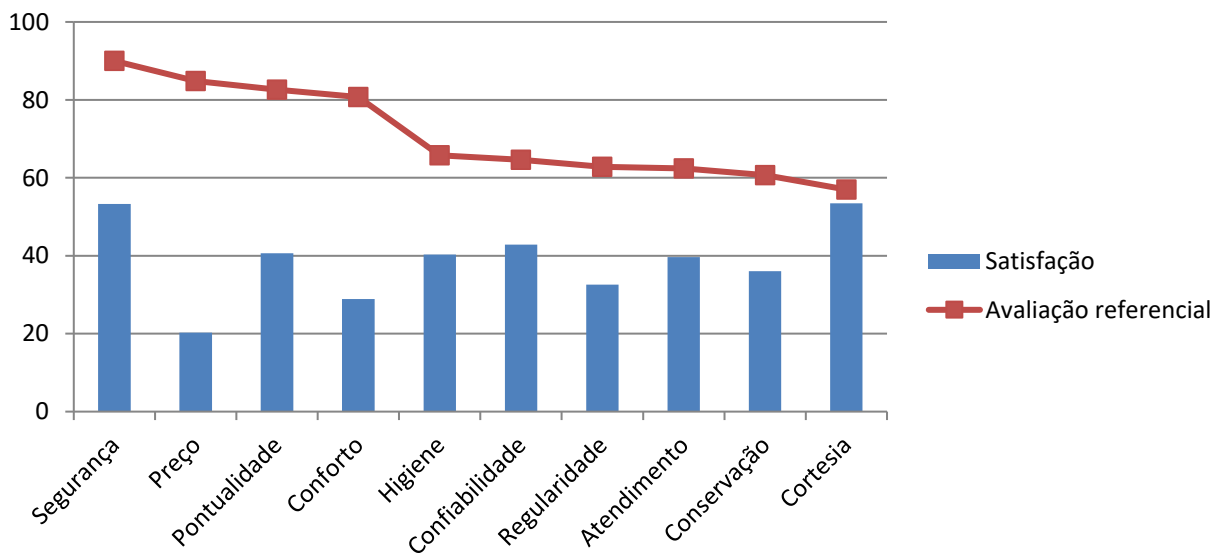
A avaliação referencial, que oscila entre 50 e 90 pontos (conforme já descrito), foi comparada à satisfação obtida em cada região, que varia de 0 (péssimo) a 100 (ótimo) pontos.

Quando o ponto da linha vermelha (avaliação referencial) estiver abaixo da parte superior da barra azul (satisfação do usuário), significa que a avaliação dos entrevistados foi superior a referencial para aquele atributo.

Entre os principais resultados Brasil, destacamos:

- Para os usuários do transporte de passageiros interestadual semiurbano, **todos os atributos** avaliados **apresentaram satisfação abaixo da avaliação referencial**;
- **Preço, conforto e pontualidade** são os atributos que apresentam a maior variação negativa entre a **satisfação** e a **avaliação referencial**.

GRÁFICO 2 – Satisfação geral por atributo – Brasil



Entre os resultados individuais por região, destacamos:

- A região **SUL** é a que apresenta o maior número de atributos com diferença positiva entre a satisfação dos usuários e a avaliação referencial, são eles: **cortesia, confiabilidade, atendimento, conservação, higiene, regularidade, pontualidade e conforto**;
- No **DISTRITO FEDERAL**, todos os atributos se apresentam com **satisfação abaixo** da linha de avaliação referencial;
- **Todas as regiões** pesquisadas atribuem **satisfação inferior à referência** no que se refere a **segurança**;

GRÁFICO 3 – Satisfação geral por atributo – DISTRITO FEDERAL

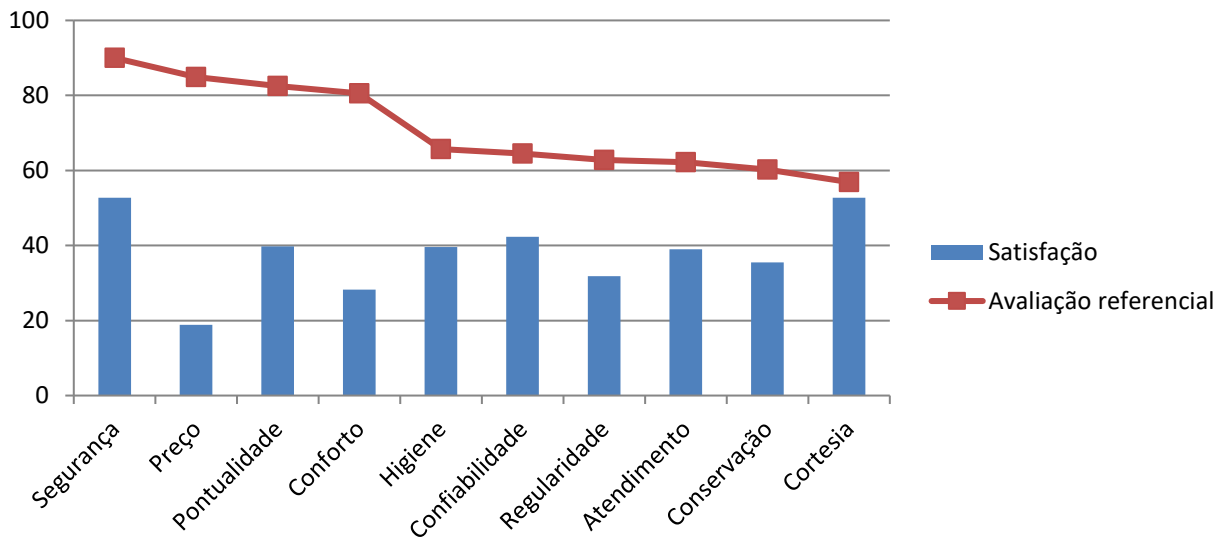


GRÁFICO 4 – Satisfação geral por atributo – CENTRO-OESTE/NORTE

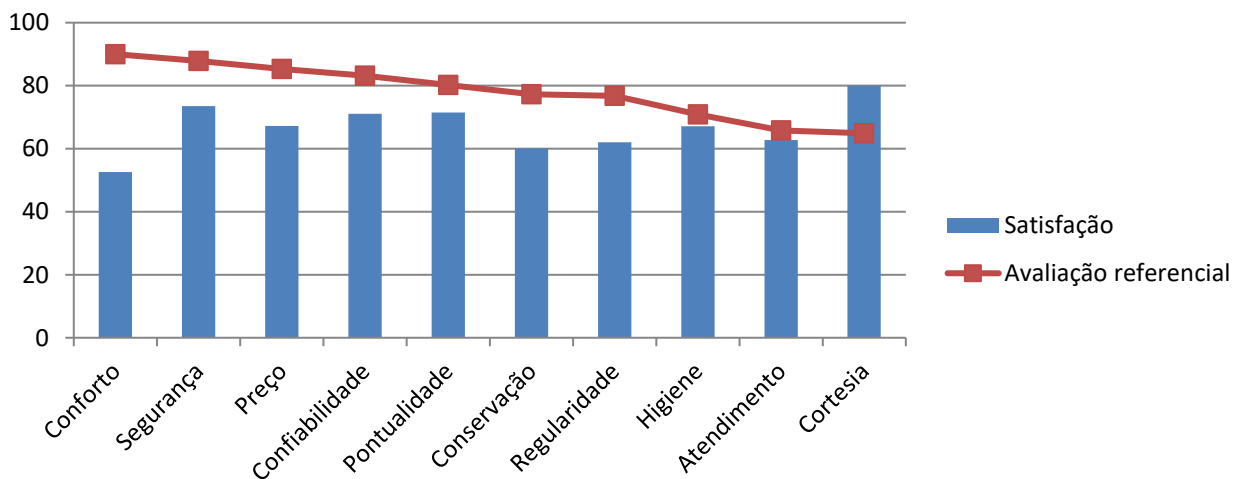


GRÁFICO 5 – Satisfação geral por atributo – CENTRO-OESTE/SUDESTE

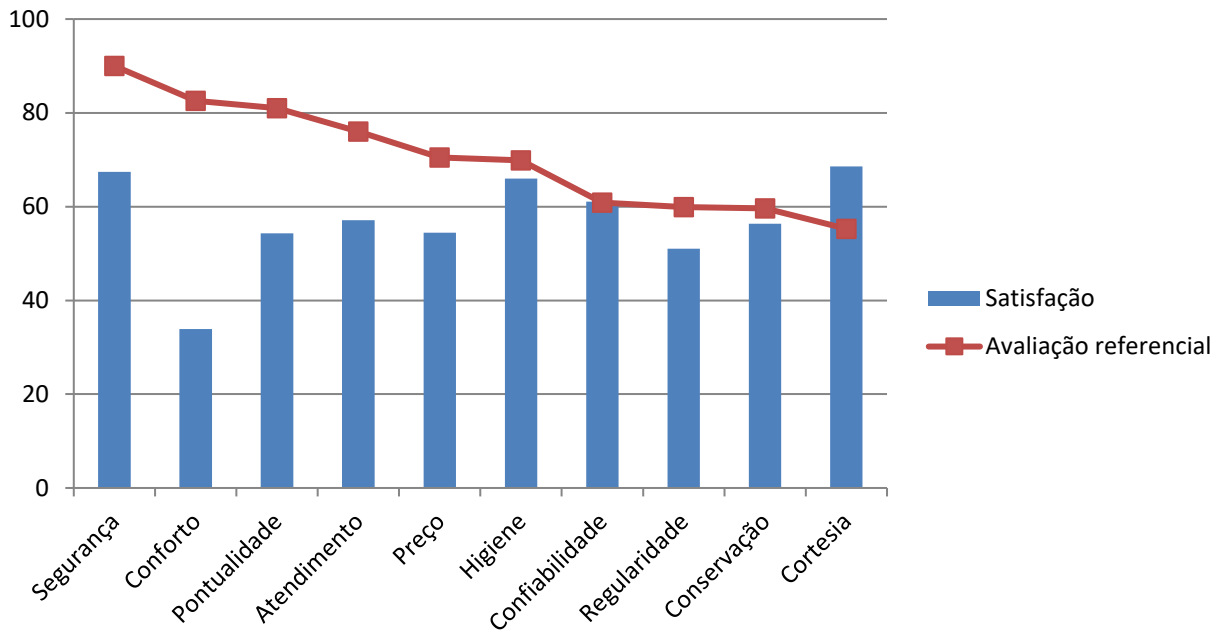


GRÁFICO 6 – Satisfação geral por atributo – NORDESTE

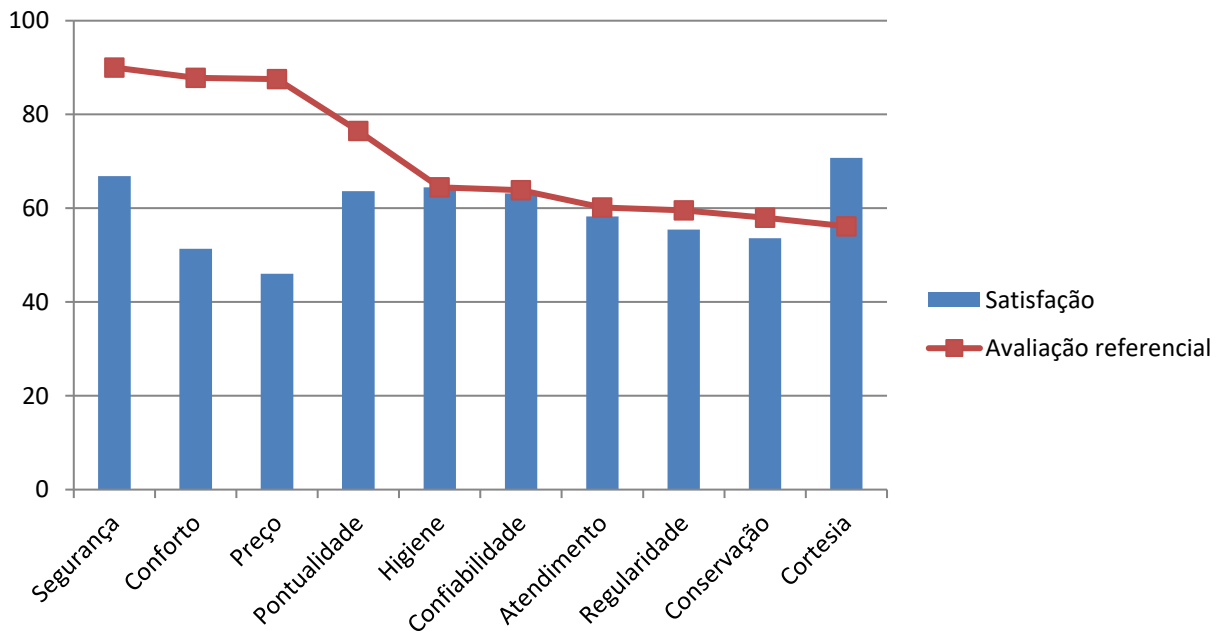


GRÁFICO 7 – Satisfação geral por atributo – SUDESTE

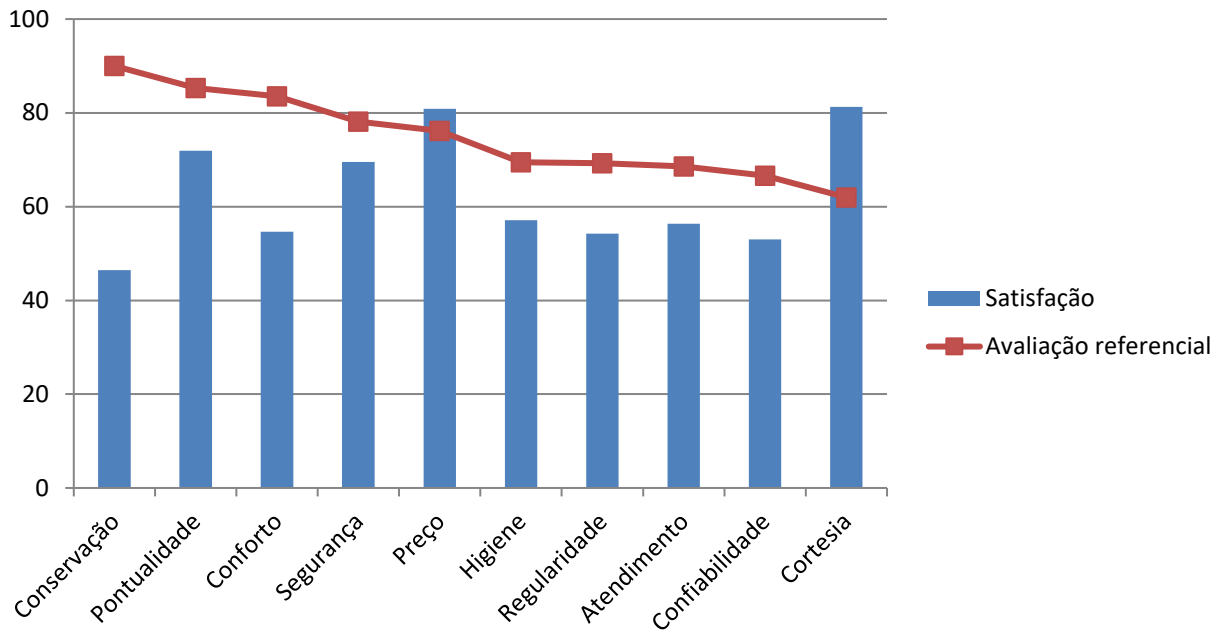


GRÁFICO 8 – Satisfação geral por atributo – SUDESTE/SUL

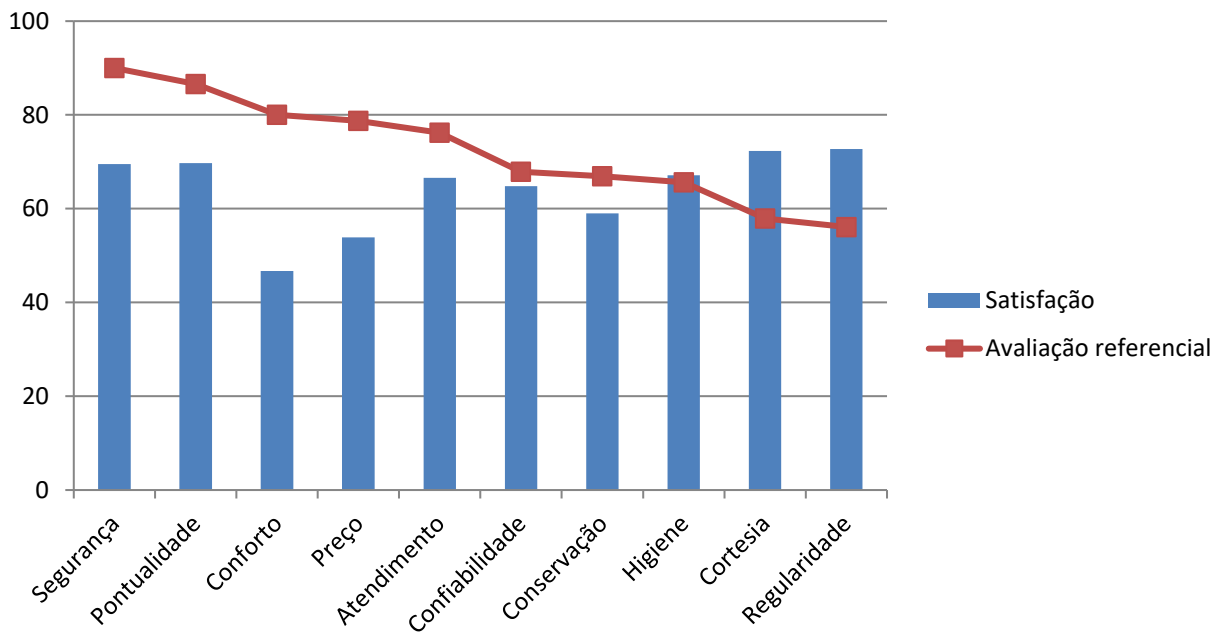
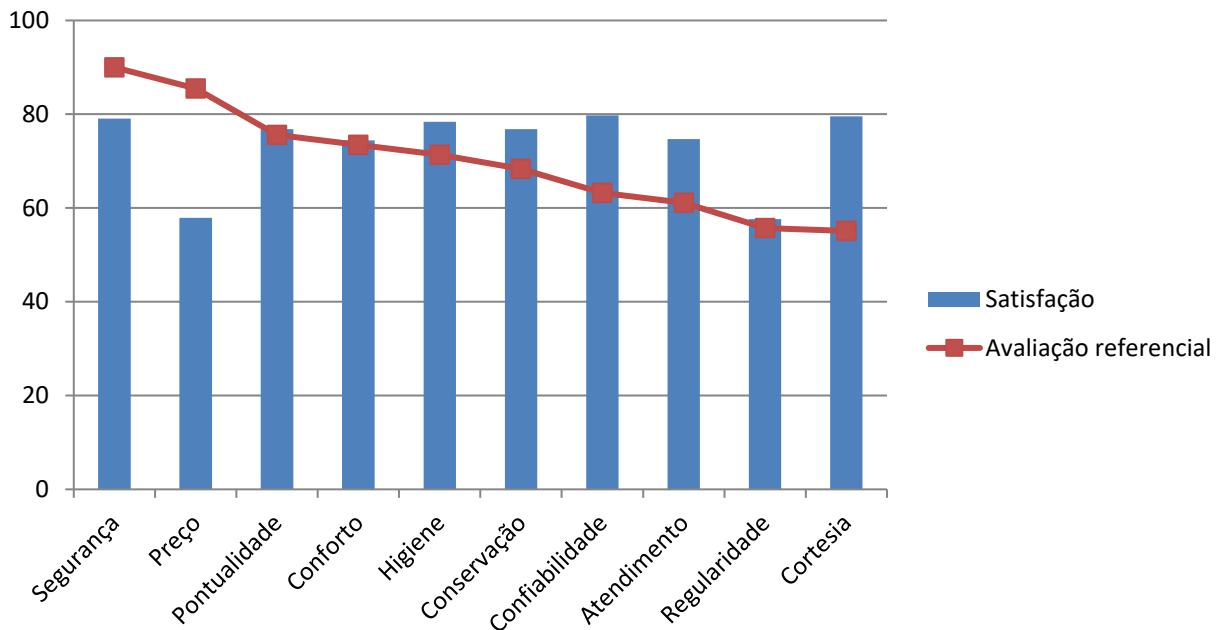


GRÁFICO 9 – Satisfação geral por atributo – SUL



Conforme visto na seção de metodologia, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos foi criada a avaliação referencial com variação de 50 a 90 pontos. Esta avaliação foi comparada à satisfação obtida em cada região/ inter-região, que varia de 0 a 100 pontos.

A figura a seguir resume as diferenças entre a avaliação referencial e a satisfação com os atributos. Os valores positivos indicam que a satisfação dos passageiros supera a avaliação de referência e os valores negativos são consequências de notas aquém da avaliação referencial.

FIGURA 10 – DIFERENÇAS ENTRE A SATISFAÇÃO E A AVALIAÇÃO REFERENCIAL

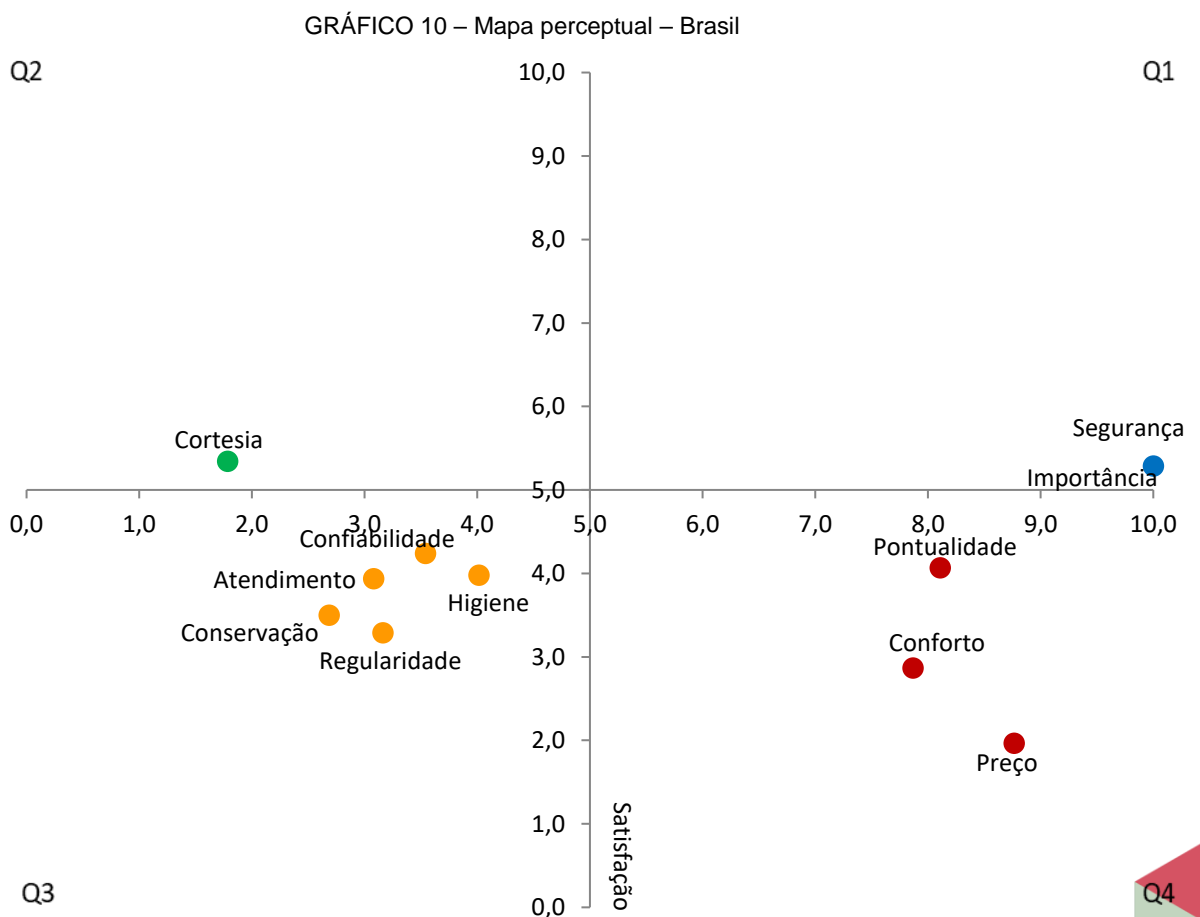
Atributo	Brasil	DF	Nordeste	Sudeste	Sudeste/Sul	Centro-Oeste/Sudeste	Sul	Centro-Oeste/Norte
Atendimento	-22,8	-23,2	-1,9	-12,2	-9,6	-18,9	13,6	-2,9
Conforto	-51,8	-52,3	-36,5	-28,9	-33,4	-48,6	1,0	-37,4
Cortesia	-3,5	-4,1	14,6	19,3	14,4	13,3	24,4	15,1
Higiene	-25,5	-26,1	0,0	-12,3	1,5	-3,9	7,0	-3,8
Confiabilidade	-21,7	-22,2	-0,6	-13,6	-3,1	0,2	16,5	-12,1
Pontualidade	-42,0	-42,8	-12,8	-13,4	-16,9	-26,7	1,2	-8,7
Regularidade	-30,2	-31,0	-4,1	-15,0	16,6	-8,9	1,9	-14,8
Segurança	-36,7	-37,3	-23,1	-8,6	-20,5	-22,6	-10,9	-14,3
Preço	-64,5	-66,0	-41,5	4,7	-24,8	-16,1	-27,6	-18,1
Conservação	-24,6	-24,7	-4,4	-43,5	-7,9	-3,2	8,5	-17,2

Legenda:



d) Mapas Perceptuais

- Na avaliação geral, somente os atributos **segurança e cortesia** encontram-se nos quadrantes representativos de melhores situações. **Segurança** no quadrante 1 (Importância e Avaliação acima do ponto médio) e **cortesia** no quadrante 2 (Importância abaixo da média e Avaliação acima do ponto médio);
- No quadrante 3 (Importância e Avaliação abaixo do ponto médio da escala), apresentam-se os seguintes atributos: **confiabilidade, higiene, atendimento, conservação e regularidade**;
- Os atributos **pontualidade, conforto e preço**, são os que se apresentam no quadrante 4 (pior situação: Importância acima do ponto médio e avaliação abaixo do ponto médio). **Os atributos localizados neste quadrante merecem atenção quanto à necessidade de ações prioritárias para melhoria da satisfação**;



- Analisando separadamente, observa-se que somente as regiões/inter-regiões **CENTRO-OESTE/NORTE e SUL** têm todos os seus atributos posicionados nos quadrantes 1 e 2, representativos de melhor situação;
- O atributo **conforto** aparece no quadrante 4 (**pior situação**: Importância acima da média e avaliação abaixo da média) em 3 (três) regiões/ inter-regiões e **é merecedor de atenção quanto à necessidade de ações prioritárias para melhoria da satisfação**. Esta condição ocorre nas regiões/ inter-regiões **CENTRO-OESTE/SUDESTE, SUDESTE/ SUL e no DISTRITO FEDERAL**;
- A inter-região **CENTRO-OESTE/ NORTE** apresenta o maior número de atributos no quadrante 1. São eles: **conforto, higiene, confiabilidade, pontualidade, regularidade, segurança, preço e conservação**;
- O **DISTRITO FEDERAL** é o que apresenta **maior número** de atributos nos quadrantes de **pior situação**: quadrante 3 e quadrante 4.

GRÁFICO 11 – Mapa perceptual – DISTRITO FEDERAL

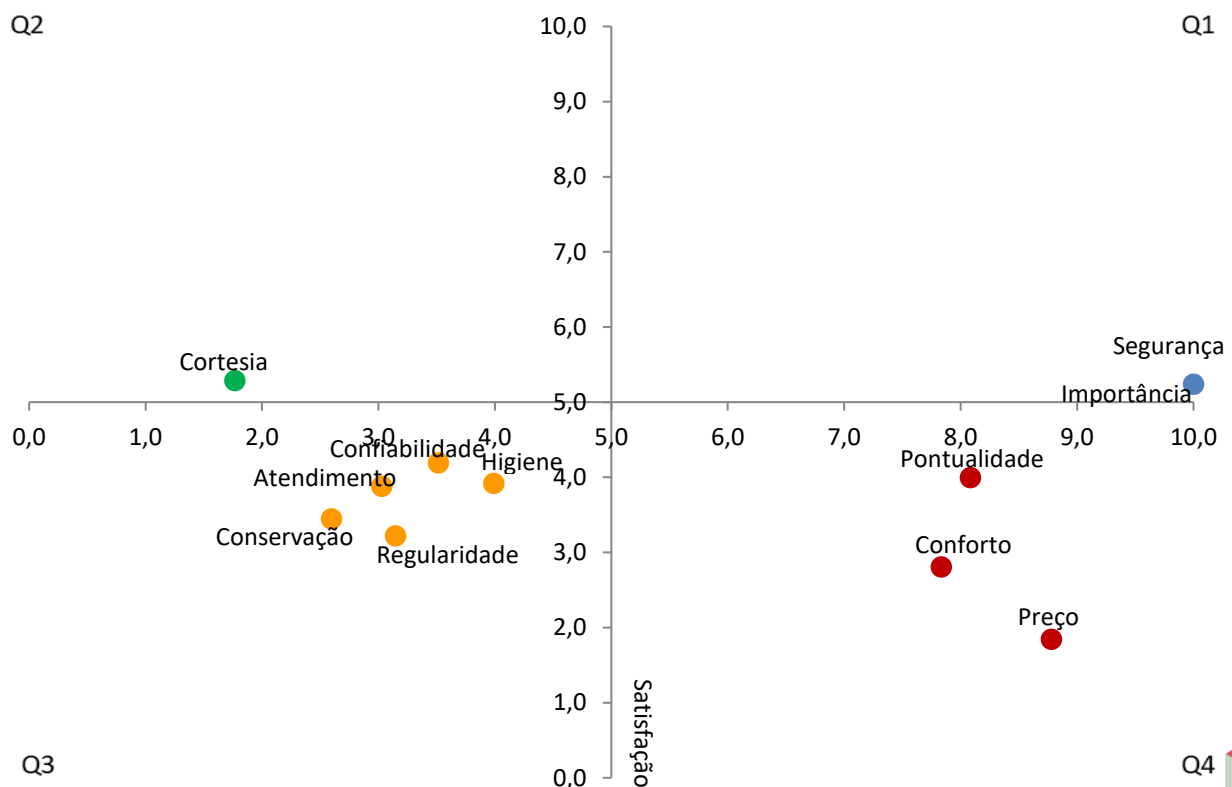


GRÁFICO 12 – Mapa perceptual – CENTRO-OESTE/NORTE

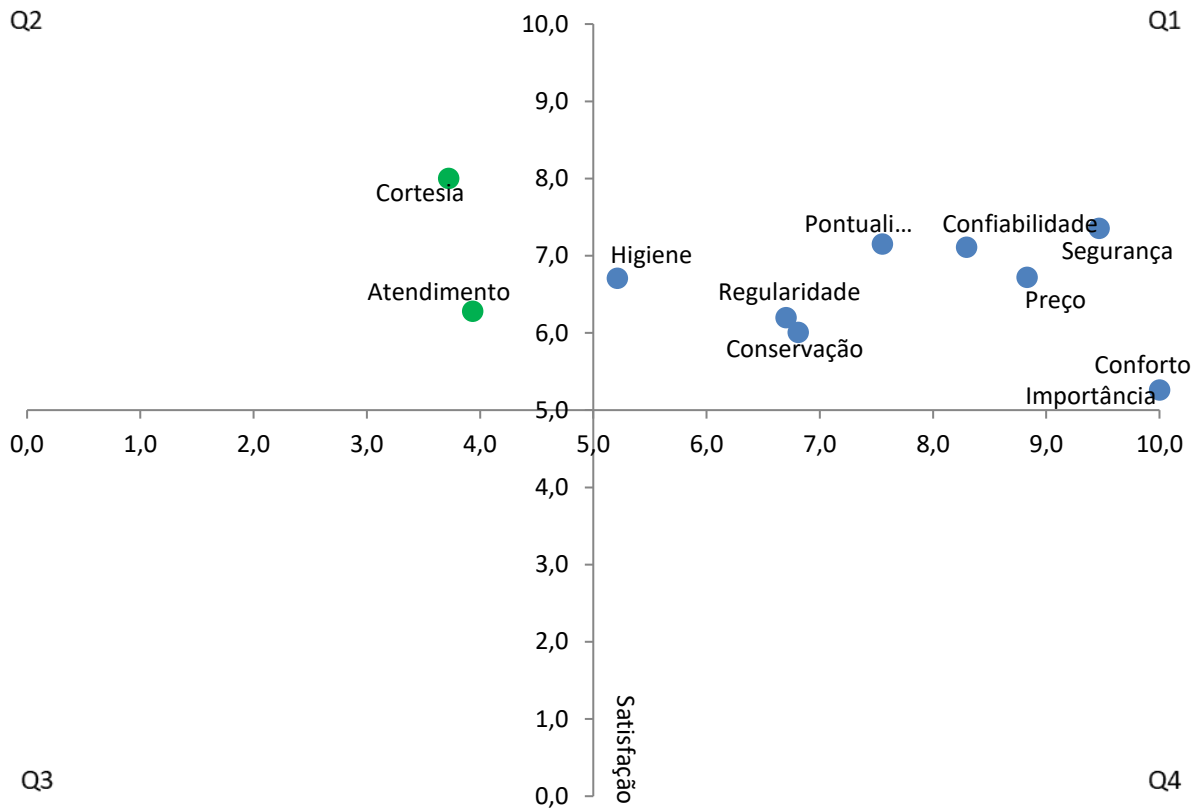


GRÁFICO 13 – Mapa perceptual – CENTRO-OESTE/SUDESTE

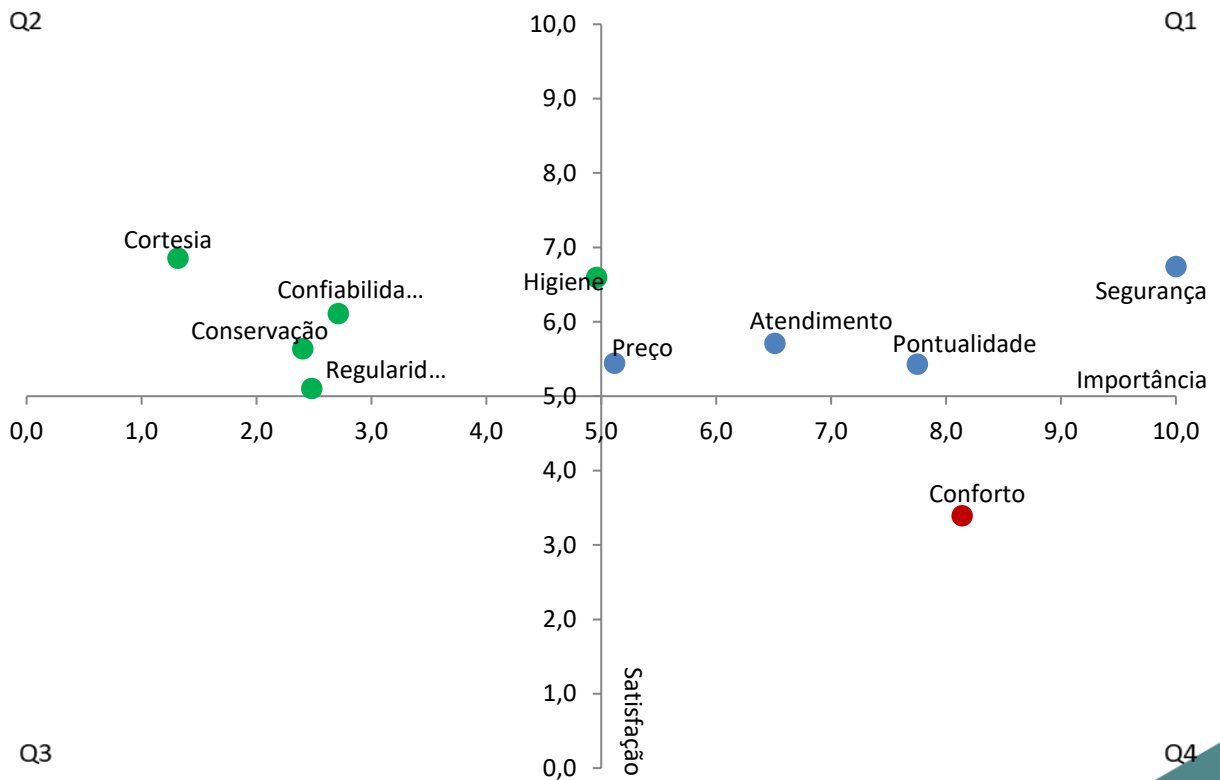


GRÁFICO 14 – Mapa perceptual – NORDESTE

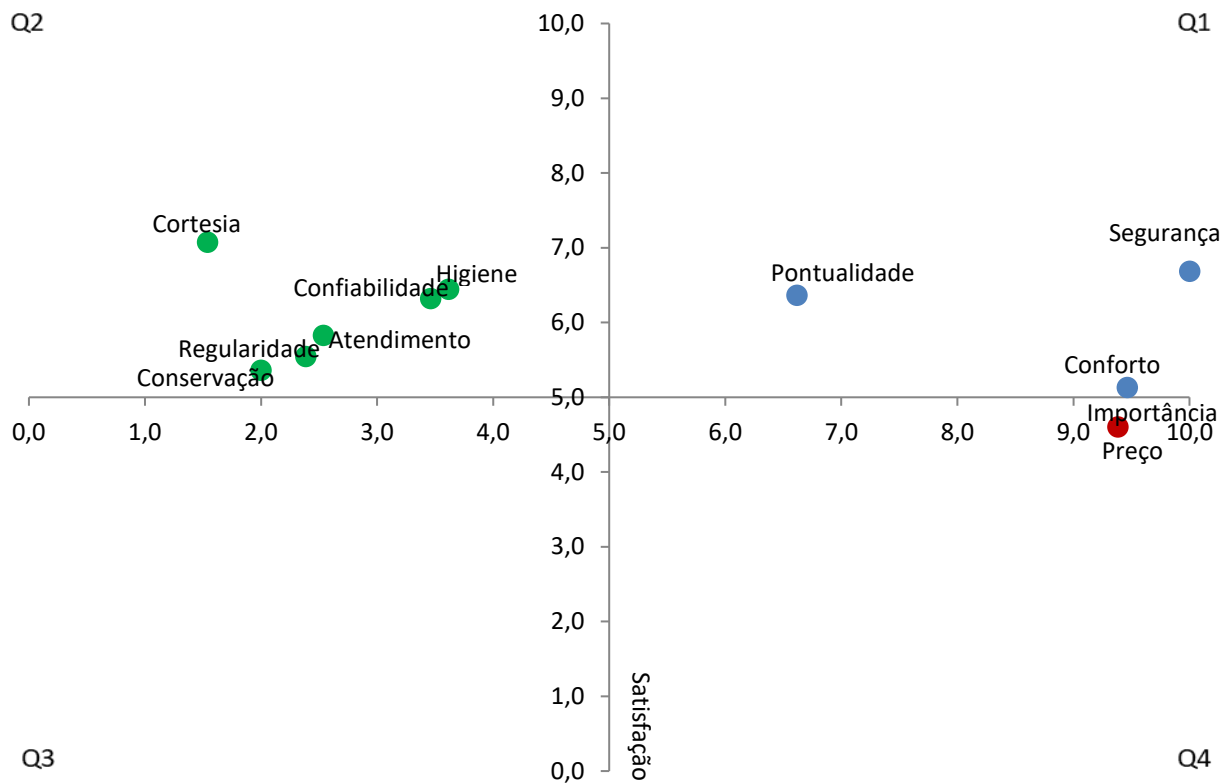


GRÁFICO 15 – Mapa perceptual – SUDESTE

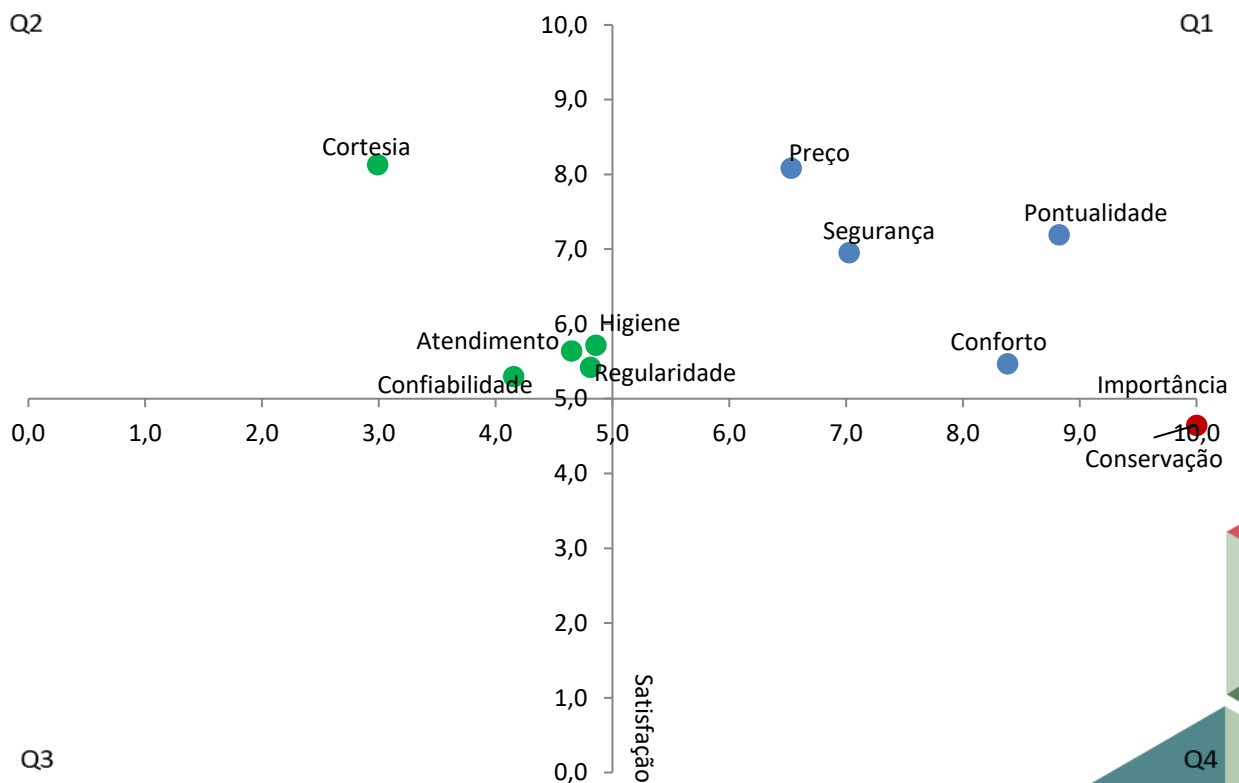


GRÁFICO 16 – Mapa perceptual – SUDESTE/SUL

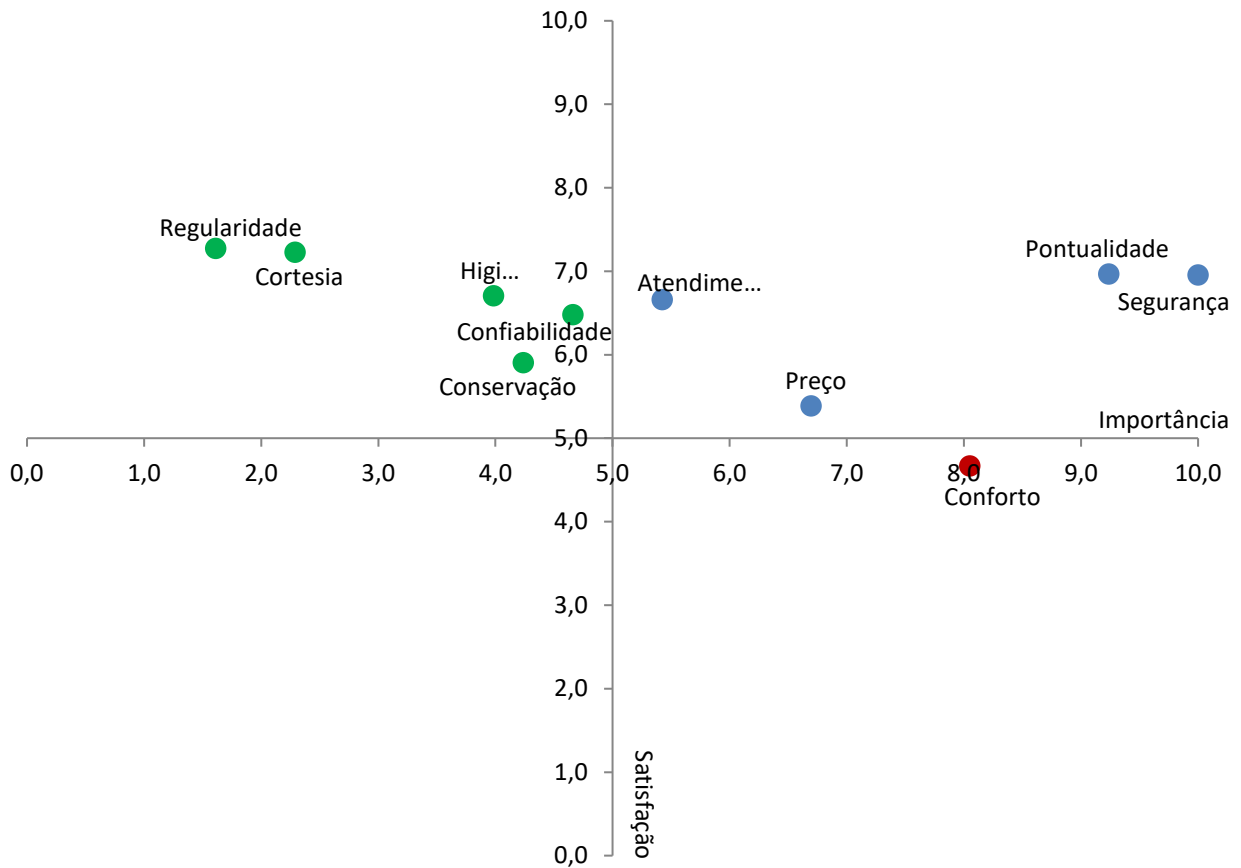
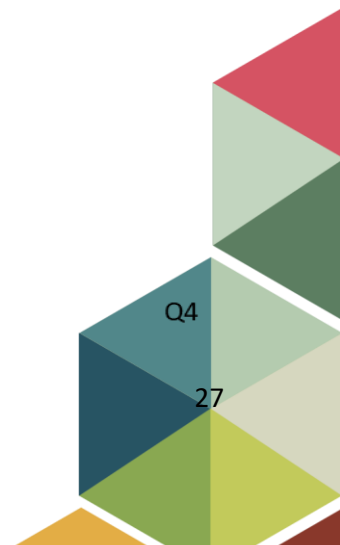
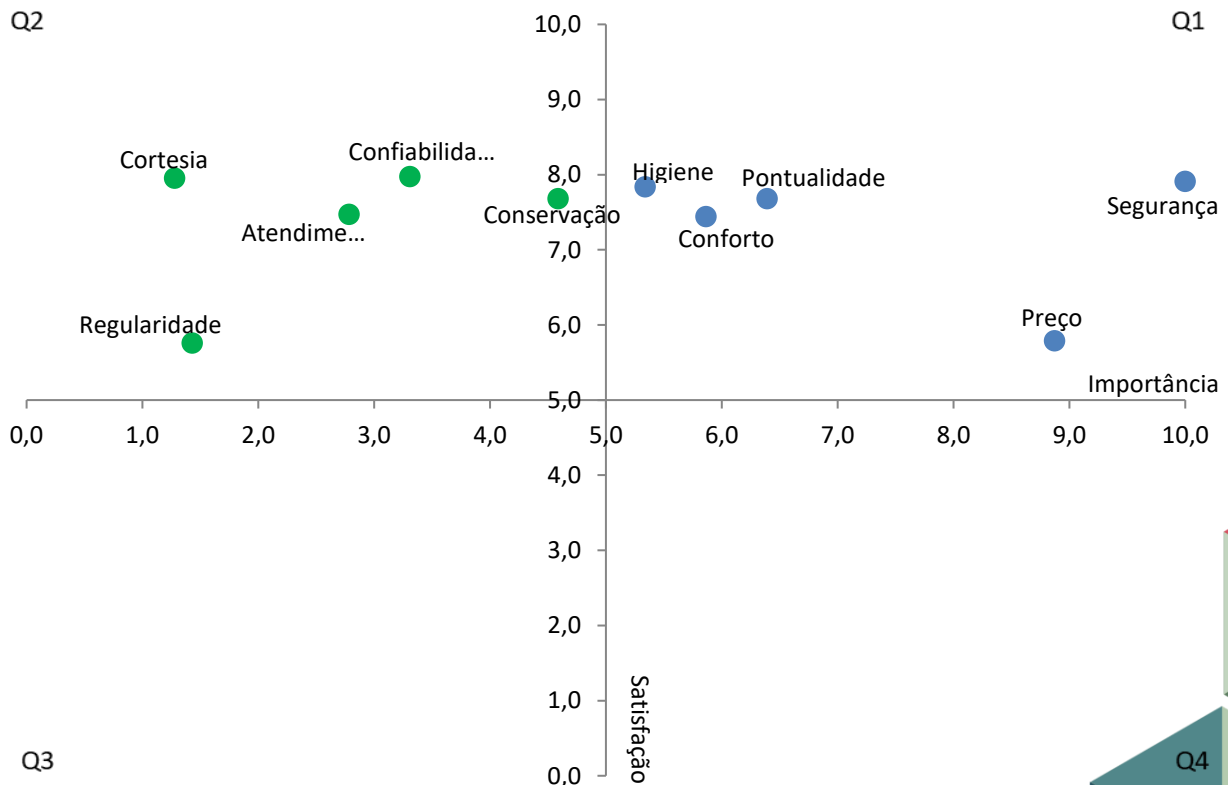


GRÁFICO 17 – Mapa perceptual – SUL



e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018

Nesta seção serão apresentados os resultados comparativos entre a pesquisa atual (2018) e a pesquisa anterior realizada no ano de 2014.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

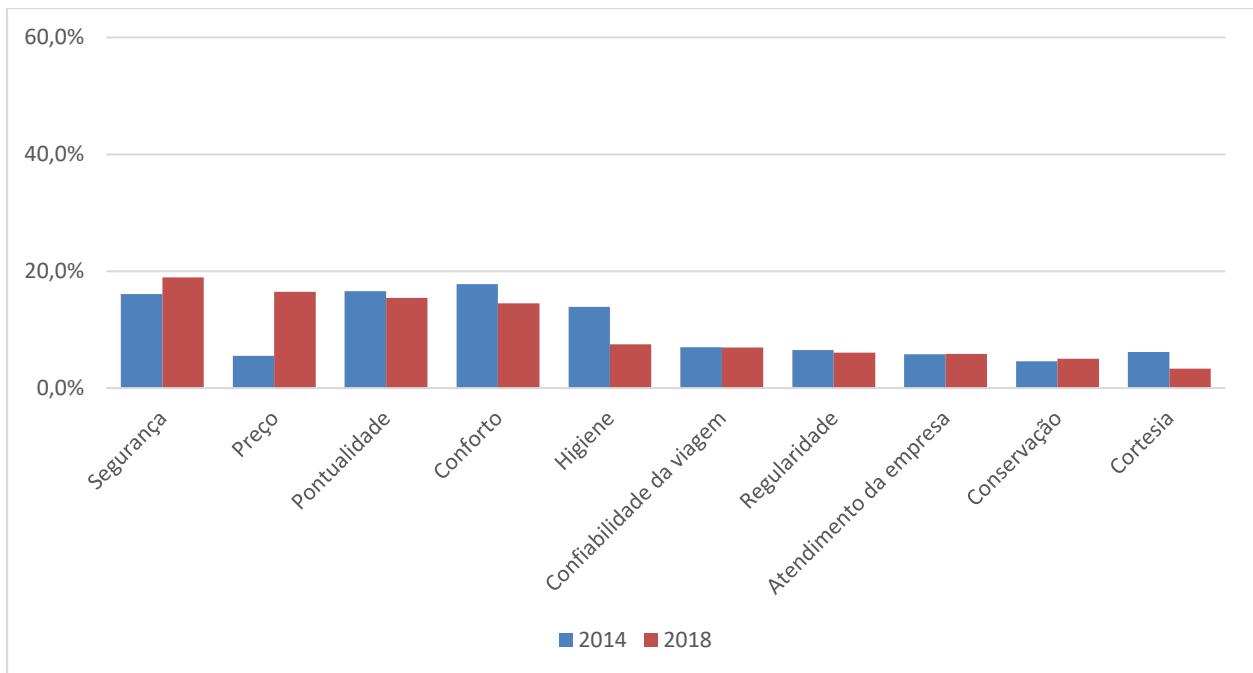
Entre os principais resultados, destacamos:

- No comparativo, destaca-se o atributo **preço** que **ganhou significativa importância na avaliação atual em relação à anterior**, apresentando a maior diferença em pontos percentuais;
- Os atributos **segurança, conservação e atendimento da empresa** também **tiveram sua importância aumentadas na pesquisa de 2018**, porém com diferenças bem inferiores à observada no atributo **preço**;
- Em relação à pesquisa de 2014, **perderam importância** os atributos: **conforto, cortesia, pontualidade, regularidade e confiabilidade** e com maior destaque o atributo **higiene** que apresentou **queda de 6,4 pontos percentuais**.

FIGURA 11 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS – 2014 x 2018

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		Dif.
	2014	2018	
Segurança	16,1%	18,9%	2,8
Preço	5,5%	16,5%	11,0
Pontualidade	16,6%	15,4%	-1,2
Conforto	17,8%	14,5%	-3,3
Higiene	13,9%	7,5%	-6,4
Confiabilidade da viagem	7,0%	6,9%	-0,1
Regularidade	6,5%	6,1%	-0,4
Atendimento da empresa	5,8%	5,9%	0,1
Conservação	4,6%	5,0%	0,4
Cortesia	6,2%	3,3%	-2,9

GRÁFICO 18 – Importância dos atributos – 2014 x 2018



INDICES DE SATISFAÇÃO

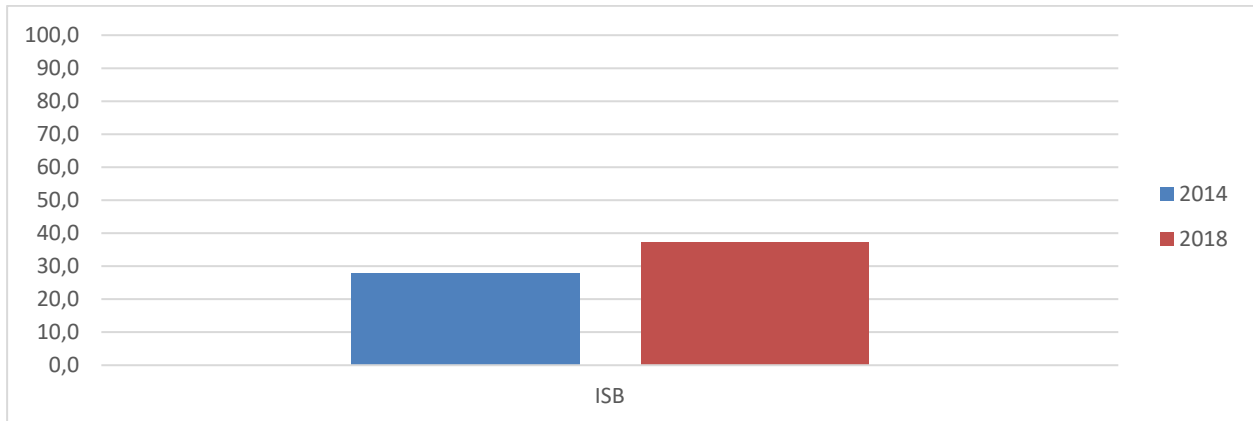
Entre os principais resultados, destacamos:

- Observa-se que, de maneira geral, os usuários do transporte de passageiros interestadual semiurbano **encontram-se mais satisfeitos** com os serviços prestados pelas empresas, visto que houve um **aumento de 9,5 pontos percentuais** no resultado comparativo entre 2014 e 2018.

FIGURA 12 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO BRASIL (ISB) – 2014 x 2018

	ISB
2014	28,0
2018	37,5

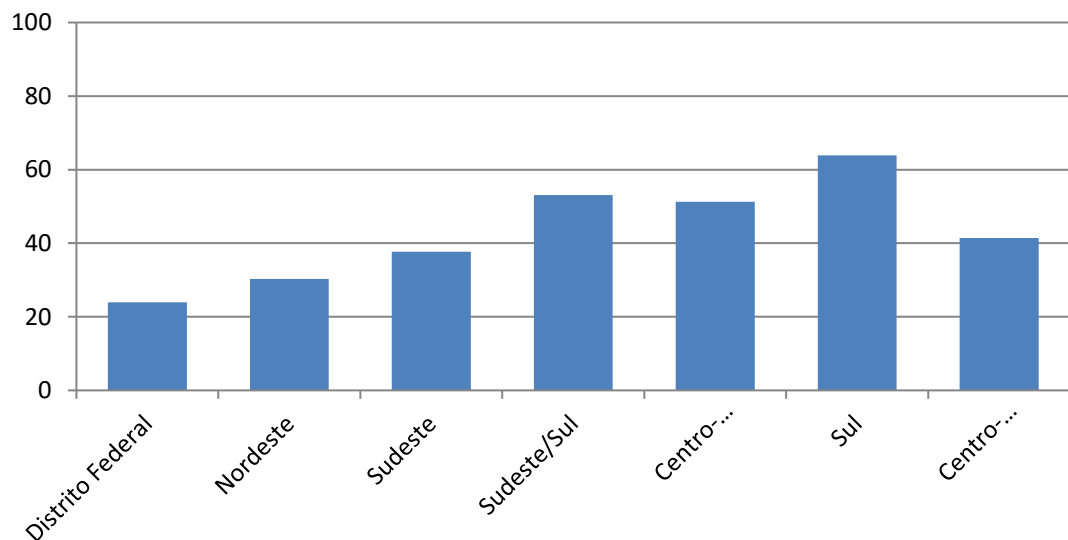
GRÁFICO 19 – Índice de Satisfação Brasil (ISB) – 2014 x 2018



f) Parada para embarque e desembarque

O gráfico a seguir permite a comparação entre as regiões para os resultados referentes às paradas para embarque e desembarque. As colunas representam a satisfação com este atributo em cada região.

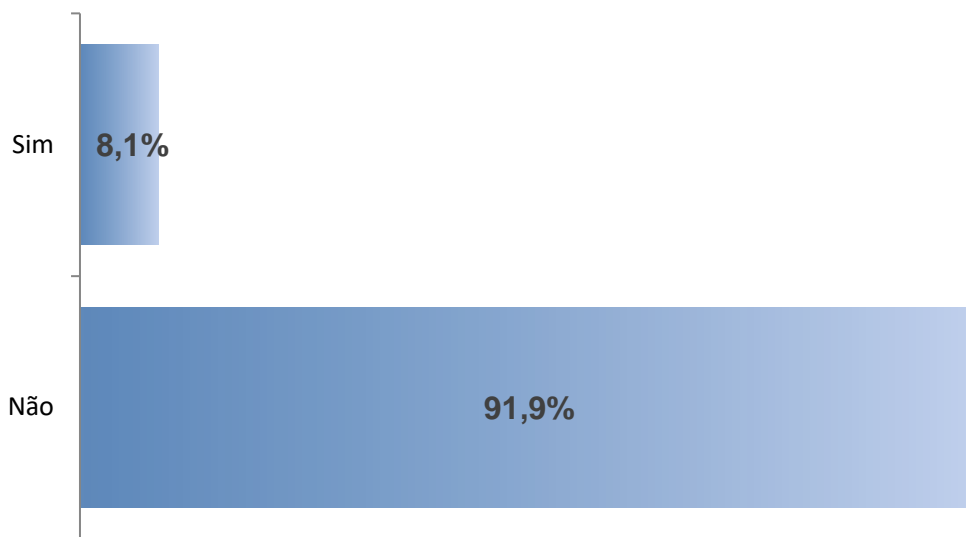
GRÁFICO 20 – ISA - Paradas para embarque e desembarque por região



g) Serviço de atendimento ao consumidor

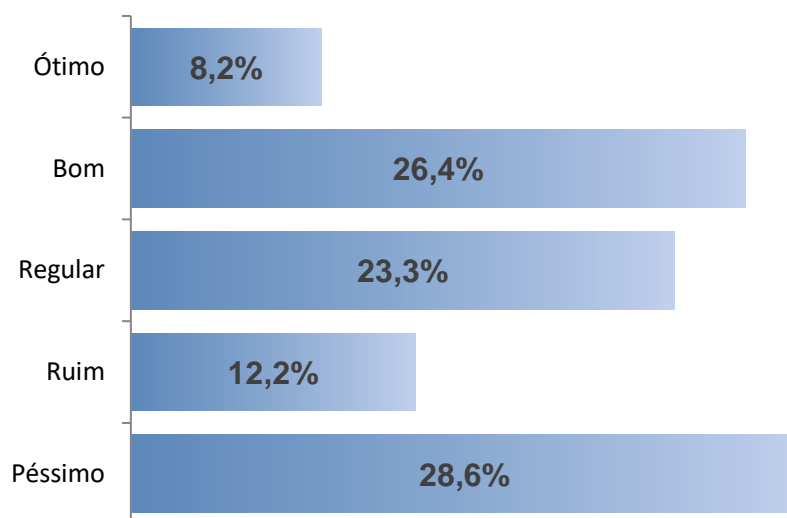
Dos usuários do transporte de passageiros interestadual semiurbano que participaram da pesquisa, **91,9%** nunca utilizaram o SAC (serviço de atendimento ao consumidor) das empresas. Dentre os **8,1%** que fizeram uso deste serviço, **34,6%** o avaliaram positivamente (ótimo: 8,2% e bom: 26,4%).

GRÁFICO 21 – Uso do SAC



Amostra: 12.573 entrevistas

GRÁFICO 22 – Avaliação do SAC



Amostra: 1.016 entrevistas

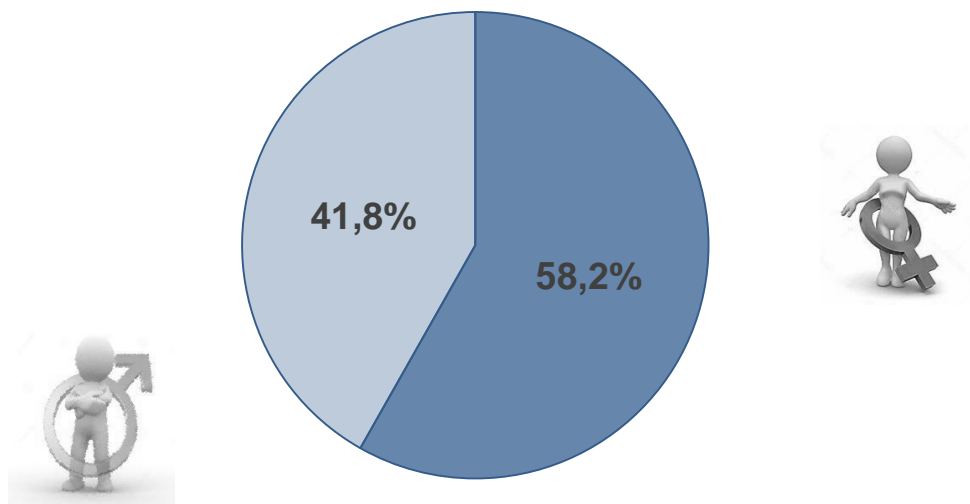
h) Perfil e satisfação dos usuários

Nesta seção será analisada a relação entre a satisfação com cada atributo e as informações de perfil dos usuários. Também foi detalhada a representatividade de cada característica.

Gênero dos usuários

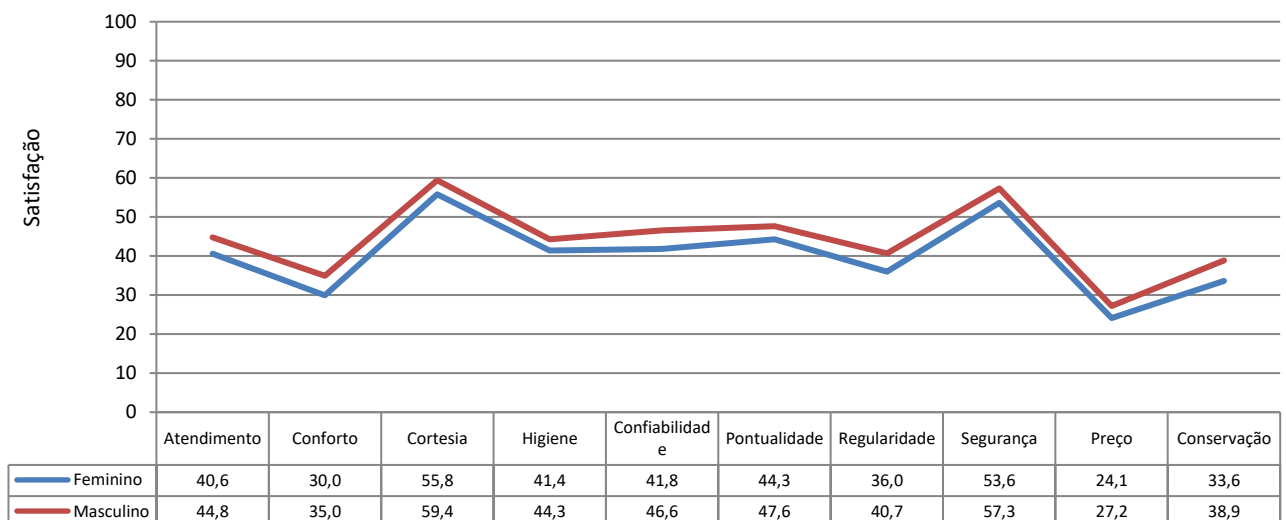
As mulheres representam a maioria dos usuários do transporte de passageiros interestadual semiurbano. Elas demonstram-se um pouco menos satisfeitas com os serviços prestados se comparadas com os usuários do sexo masculino.

GRÁFICO 23 – Gênero



Amostra: 12.573 entrevistas

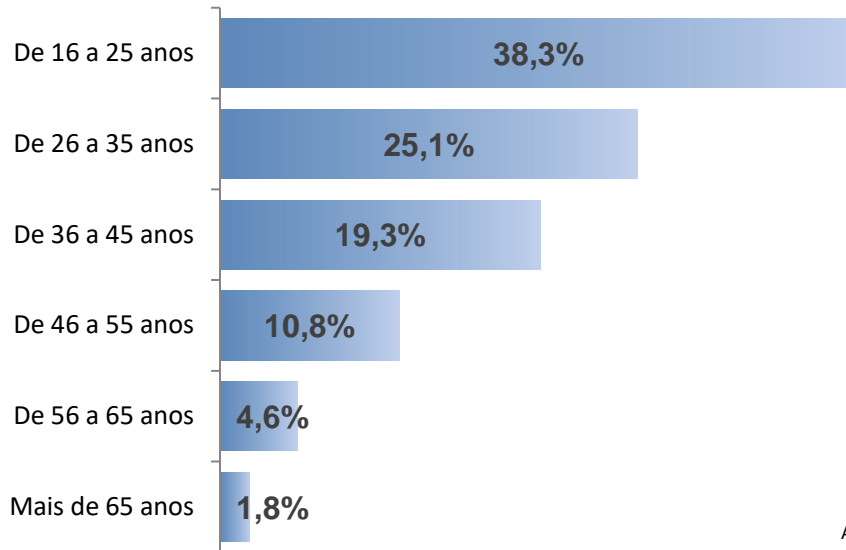
GRÁFICO 24 – Gênero por atributos



Idade dos usuários

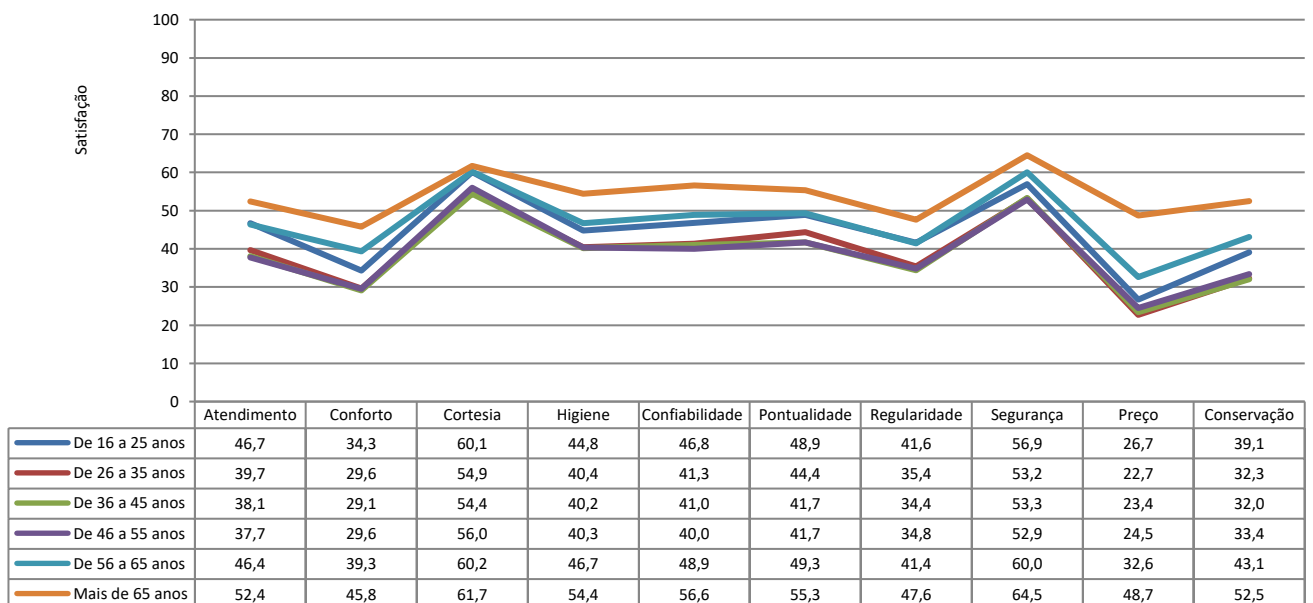
A maioria dos usuários do transporte de passageiros interestadual semiurbano se concentra na faixa entre 16 e 35 anos (63,4%). Os usuários na faixa etária com mais de 65 anos são os mais satisfeitos com todos os atributos pesquisados. O atributo preço é o que apresenta maior insatisfação entre os usuários.

GRÁFICO 25 – Idade



Amostra: 12.573 entrevistas

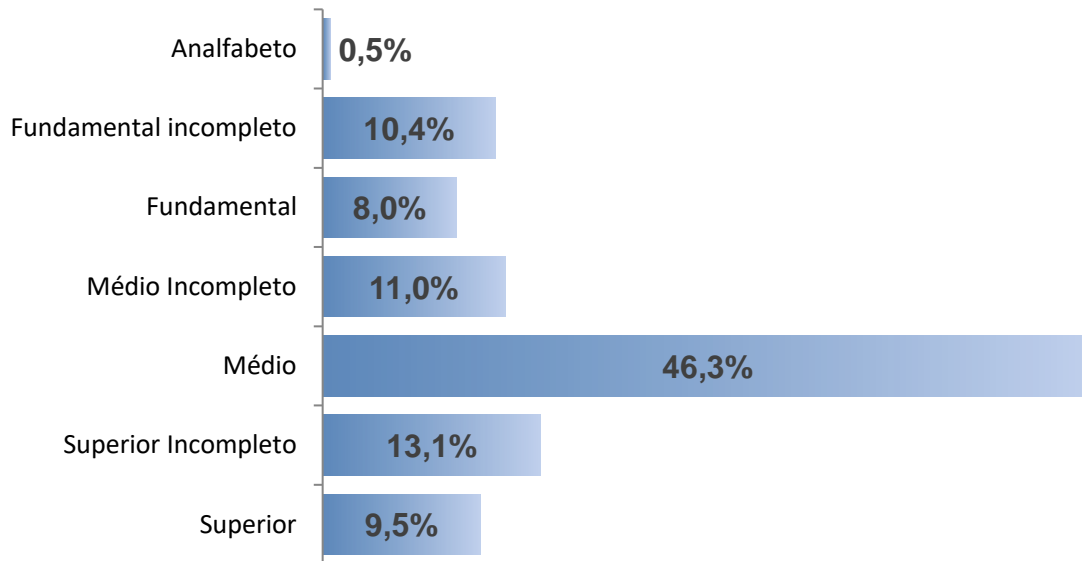
GRÁFICO 26 – Idade por atributos



Escolaridade dos usuários

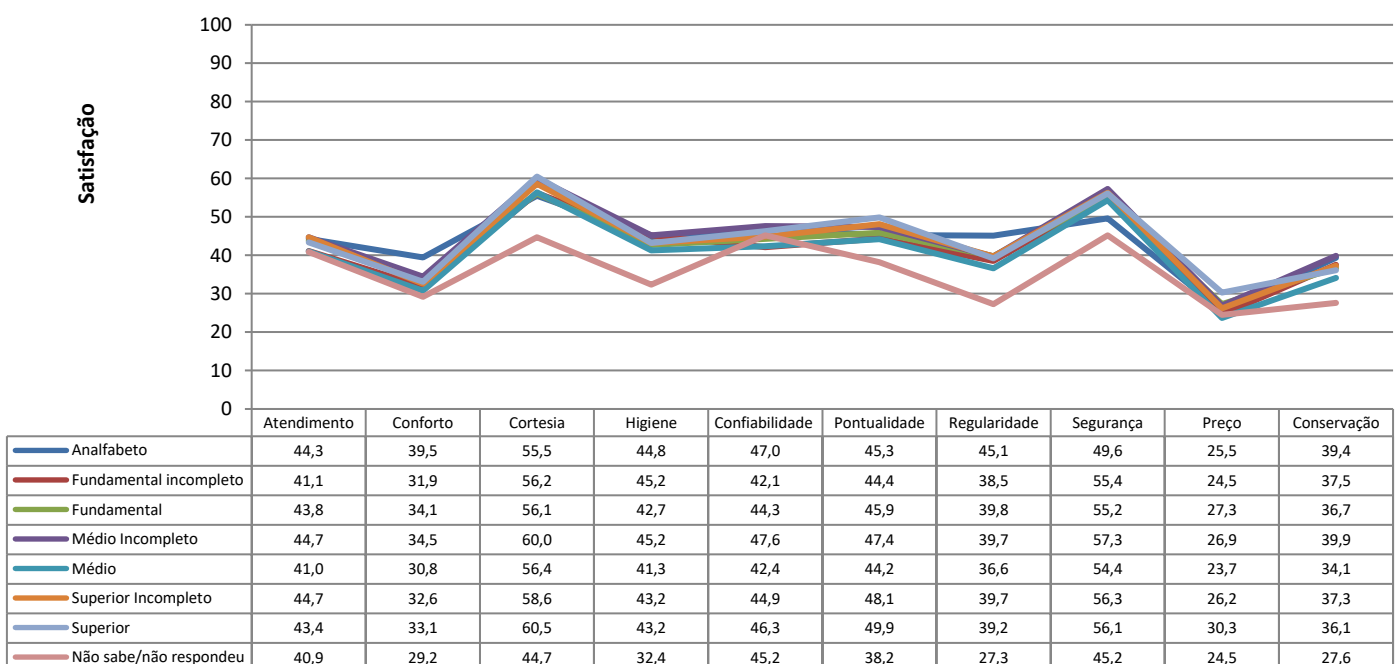
Grande parte dos usuários do transporte de passageiros interestadual semiurbano, 46,3%, possuem o **ensino médio completo**. Os usuários que **não souberam/não responderam** sua escolaridade são os que apresentaram **maior variação de satisfação** com os atributos pesquisados em relação às demais faixas de escolaridade.

GRÁFICO 27 – Escolaridade



Amostra: 12.573 entrevistas

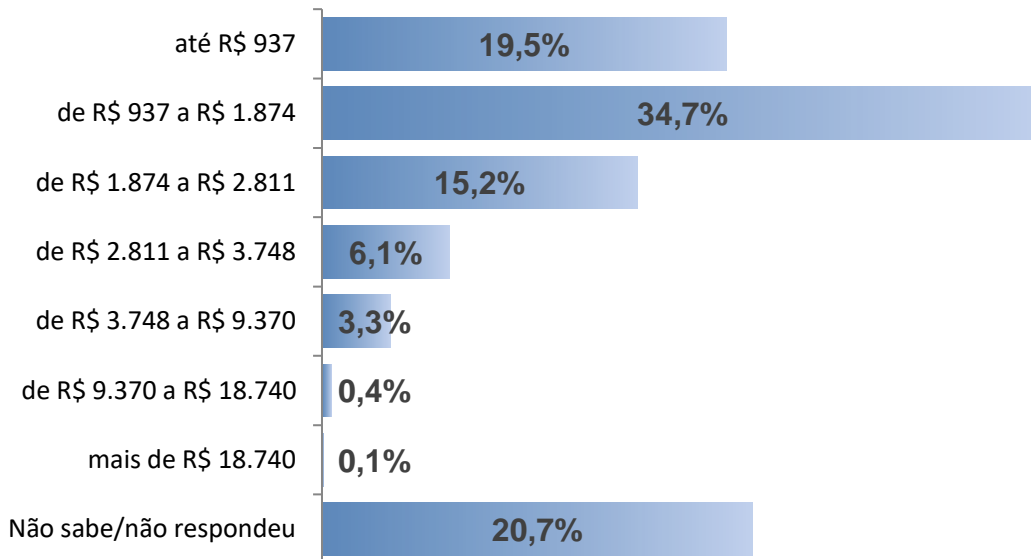
GRÁFICO 28 – Escolaridade por atributos



Renda dos usuários

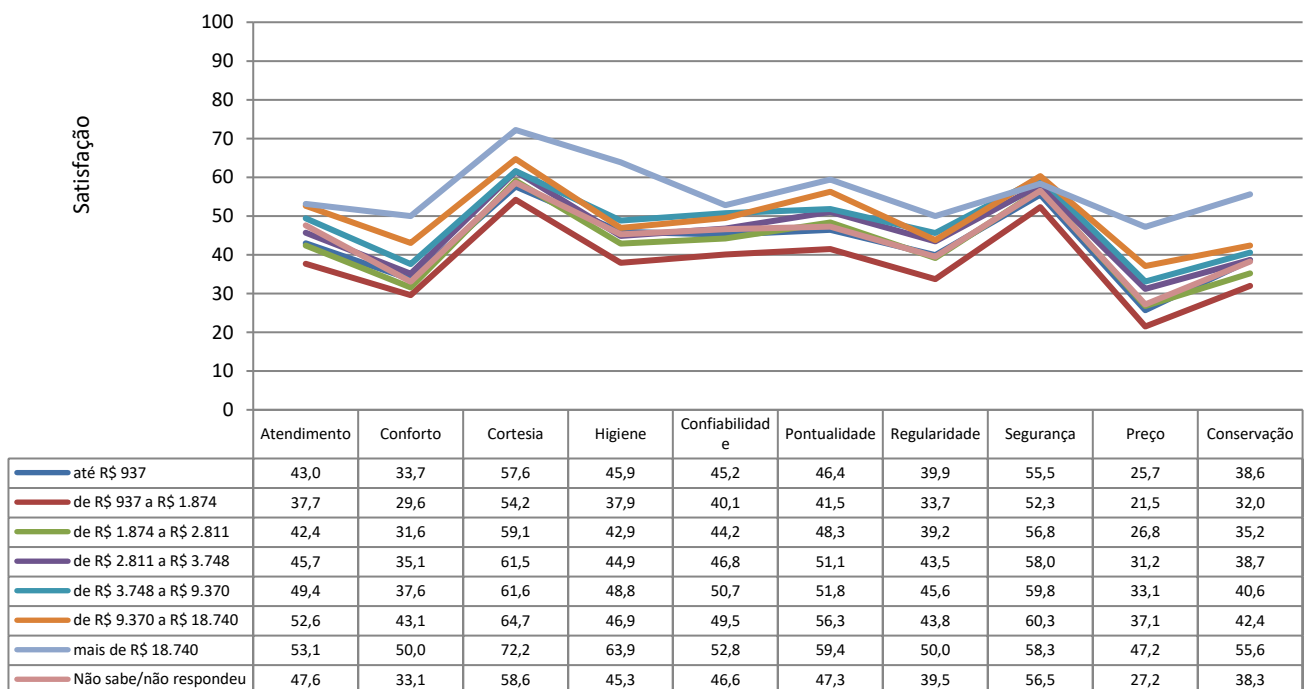
A maioria dos usuários do transporte de passageiros interestadual semiurbano (54,2%) que foi entrevistada apresenta renda familiar de até R\$ 1.874,00. Os passageiros com **renda familiar superior a R\$ 18.740**, são os **mais satisfeitos** com a maioria dos atributos avaliados. Em contrapartida, os com renda entre R\$ 937,00 e R\$ 1.874,00 se mostram menos satisfeitos com os serviços de maneira geral.

GRÁFICO 29 – Renda



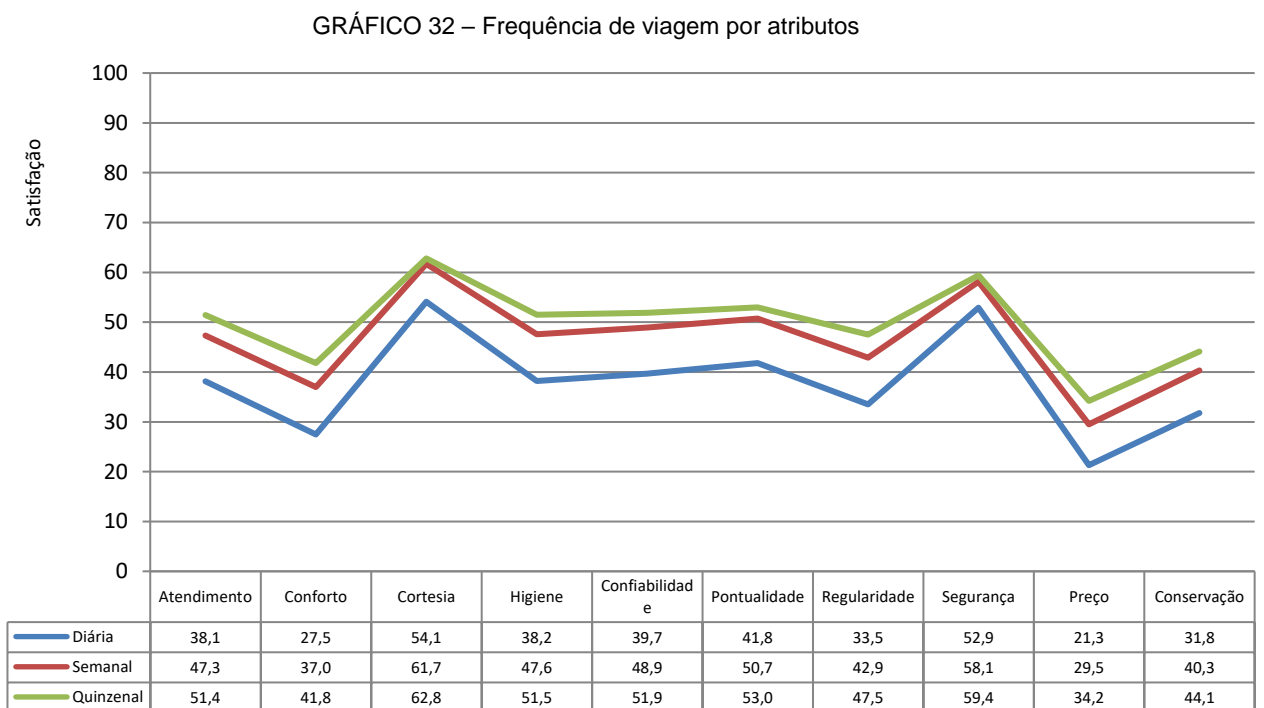
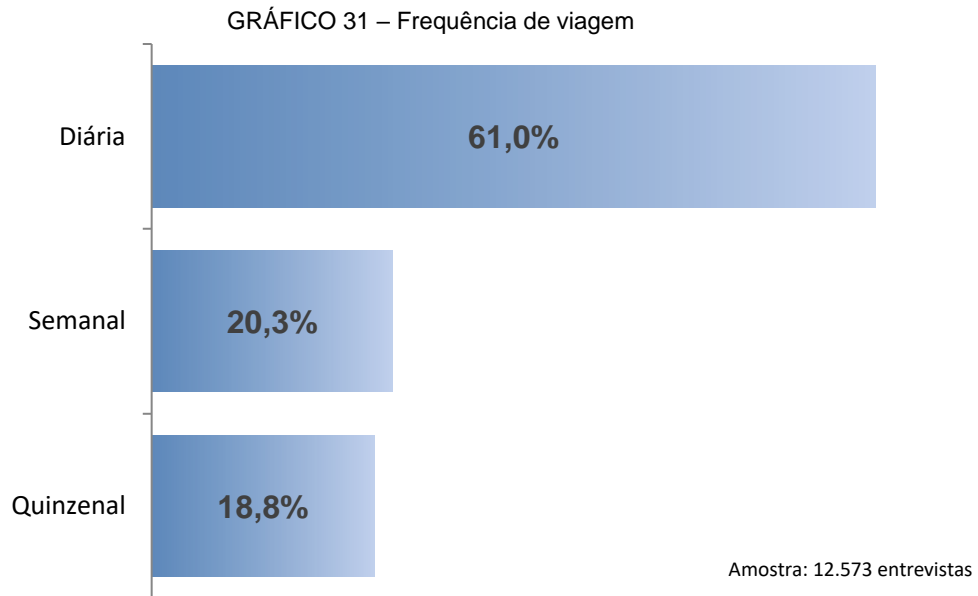
Amostra: 12.573 entrevistas

GRÁFICO 30 – Renda por atributos



Frequência da viagem

Dos usuários, a maioria (**61,0%**) utiliza o transporte de passageiros interestadual semiurbano **diariamente**. Estes usuários são os **mais críticos** em relação a todos os atributos avaliados. Os usuários de **frequência quinzenal** são os que se mostram com **maior satisfação** em todos os atributos.



Motivo da viagem

A **maioria** dos usuários utiliza o transporte de passageiros interestadual semiurbano para **trabalho/negócios**, este motivador **representa 66,8% das citações** e são estes usuários os **mais insatisfeitos** com o atributo **preço**.

GRÁFICO 33 – Motivo da viagem

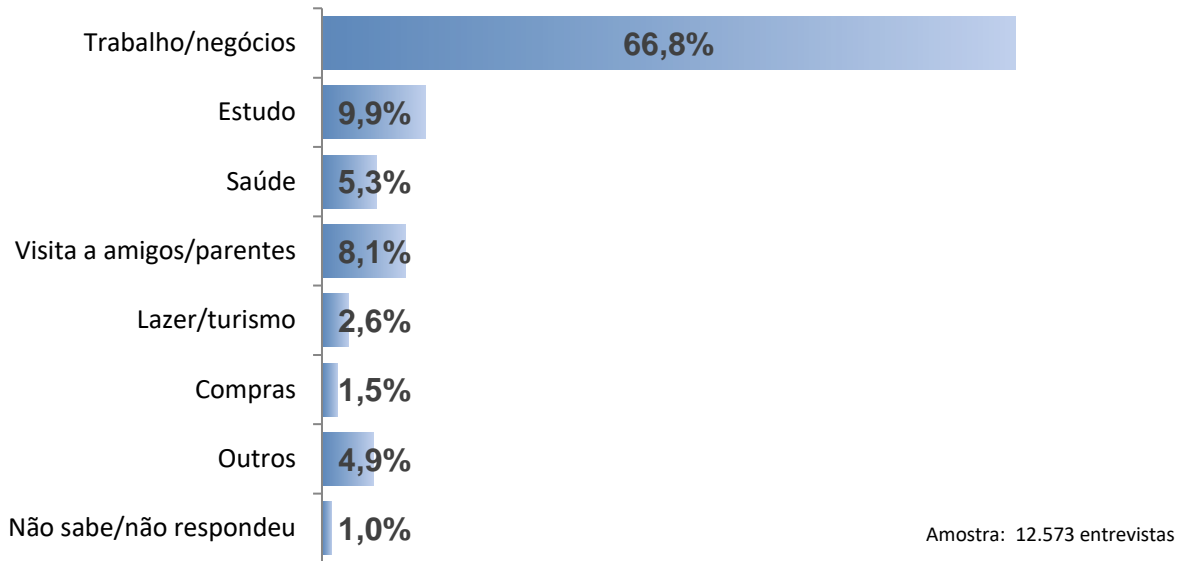
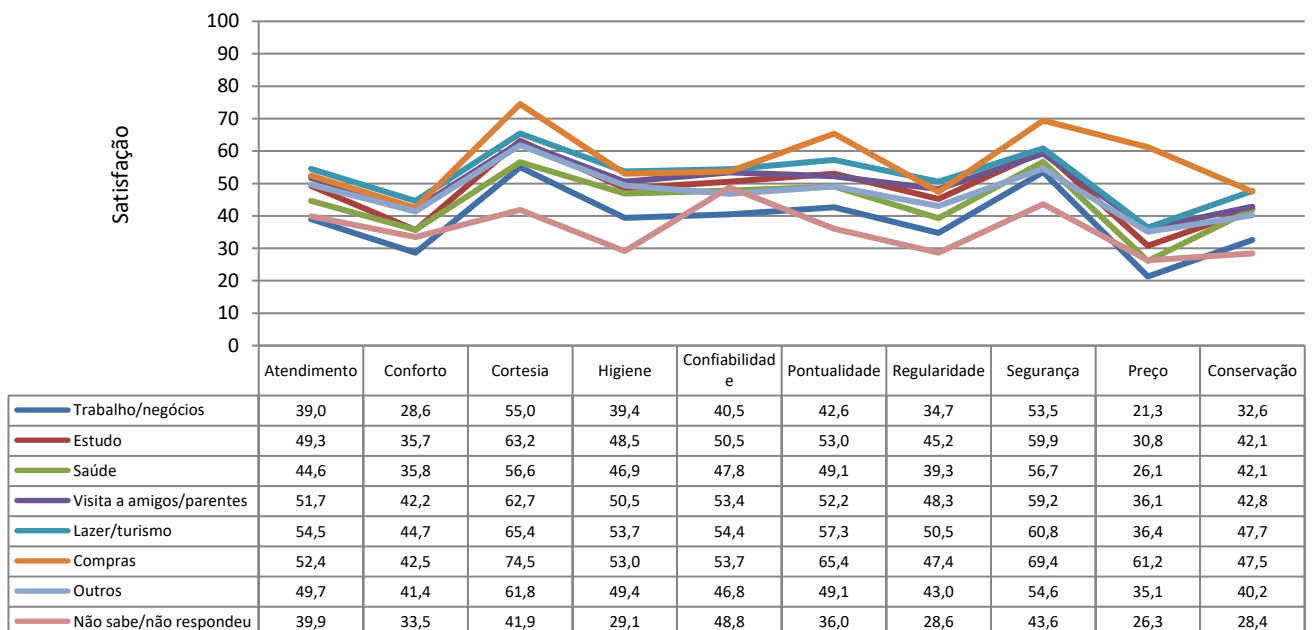


GRÁFICO 34 – Motivo da viagem por atributos



RESULTADO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS INTERNACIONAL SEMIURBANO

3. RESULTADO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS INTERNACIONAL SEMIURBANO

Nesta seção são apresentados os resultados relativos ao **transporte de passageiros internacional semiurbano**.

Como a amostra para este perfil abrange apenas uma região/inter-região, as tabelas e gráficos mostram os **resultados por empresa** acompanhados das análises descritivas dos dados de maior relevância. O detalhamento dos resultados consta do Anexo II deste relatório.

a) Importância dos atributos pesquisados

Conforme citado anteriormente, os entrevistados escolheram os **3 atributos/fatores** que consideravam **mais importantes** no tipo de serviço pesquisado. A Figura 13 apresenta a porcentagem de importância para cada atributo por **empresa**:

FIGURA 13 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Atributo	BRASIL	CELESTE	NYSTOM	CIDADE VERDE	ITAIPU
Conforto	19,8%	14,8%	31,9%	16,0%	14,5%
Pontualidade	14,4%	12,8%	18,5%	11,1%	14,0%
Preço	14,3%	12,5%	17,1%	12,5%	14,5%
Segurança	11,2%	11,7%	3,4%	17,7%	15,1%
Atendimento da empresa	10,2%	5,7%	23,6%	4,3%	4,3%
Higiene	8,8%	11,4%	3,4%	9,7%	11,1%
Conservação	5,9%	7,7%	0,0%	10,0%	7,7%
Regularidade	5,3%	7,7%	0,0%	8,0%	6,6%
Cortesia	5,2%	8,0%	0,3%	5,4%	7,4%
Confiabilidade da viagem	5,0%	7,7%	1,7%	5,4%	4,8%

Considerando os respondentes de todas as empresas, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários apontou os seguintes resultados relevantes:

- O atributo **mais importantes** para os usuários das empresas pesquisadas são **conforto** (CELESTE e NYSTOM) e **segurança** (CIDADE VERDE e ITAIPU);
- **Conforto** foi o atributo considerado mais importante pelos usuários na pesquisa realizada no ano de 2014 enquanto que o atributo **segurança** apareceu apenas em terceiro lugar de importância ficando atrás do atributo **higiene**;

- Para os usuários da empresa **NYSTOM**, em segundo lugar de importância aparece o atributo, **atendimento da empresa** e para os usuários da empresa **ITAIPU**, o segundo atributo em importância é **preço**;
- O atributo considerado o **menos importante** na percepção dos usuários de 03 das 04 empresas pesquisadas é o **atendimento da empresa**;
- Os atributos **regularidade** e **conservação**, não foram avaliados pelos usuários da empresa **NYSTOM**.

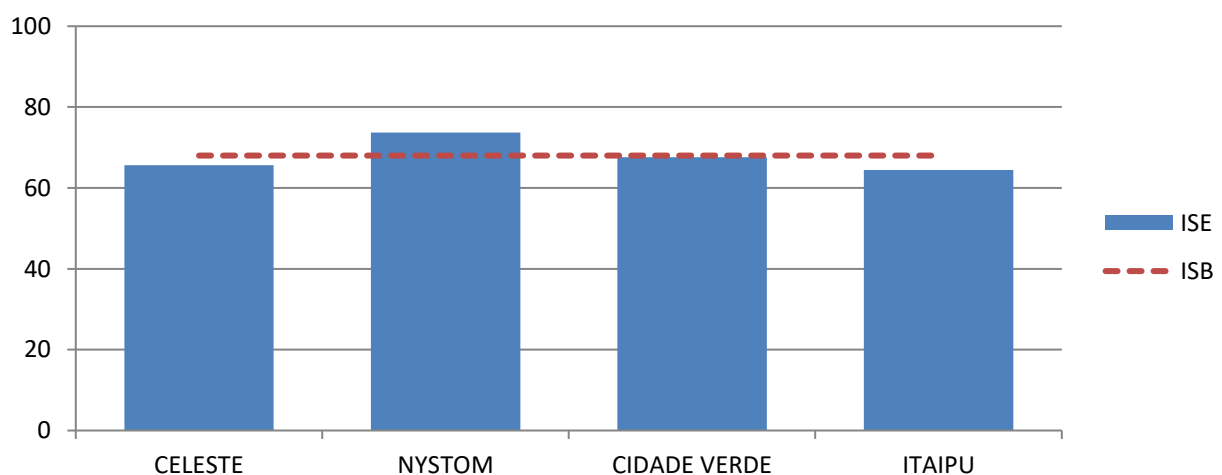
b) Satisfação geral por empresa

No transporte de passageiros internacional semiurbano, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado foi de **68,0%**.

A seguir é apresentado o resultado geral das empresas (ISE) comparados com o Índice de Satisfação Brasil (ISB).

- Destaca-se **positivamente** a empresa **NYSTOM**, com índice de satisfação superior ao ISB;
- As empresas **CELESTE** e **ITAIPU** apresentam diferenças **negativas** entre o ISE e o ISB.

GRÁFICO 35 – Satisfação geral – Empresas x Brasil



c) Satisfação por atributo e por empresa

Nas próximas páginas são apresentados os gráficos 39 a 43, onde o primeiro traz o resultado para o Brasil e, os seguintes, para cada empresa, com comparativo entre a satisfação do usuário (coluna azul) e a avaliação referencial de cada atributo (linha vermelha).

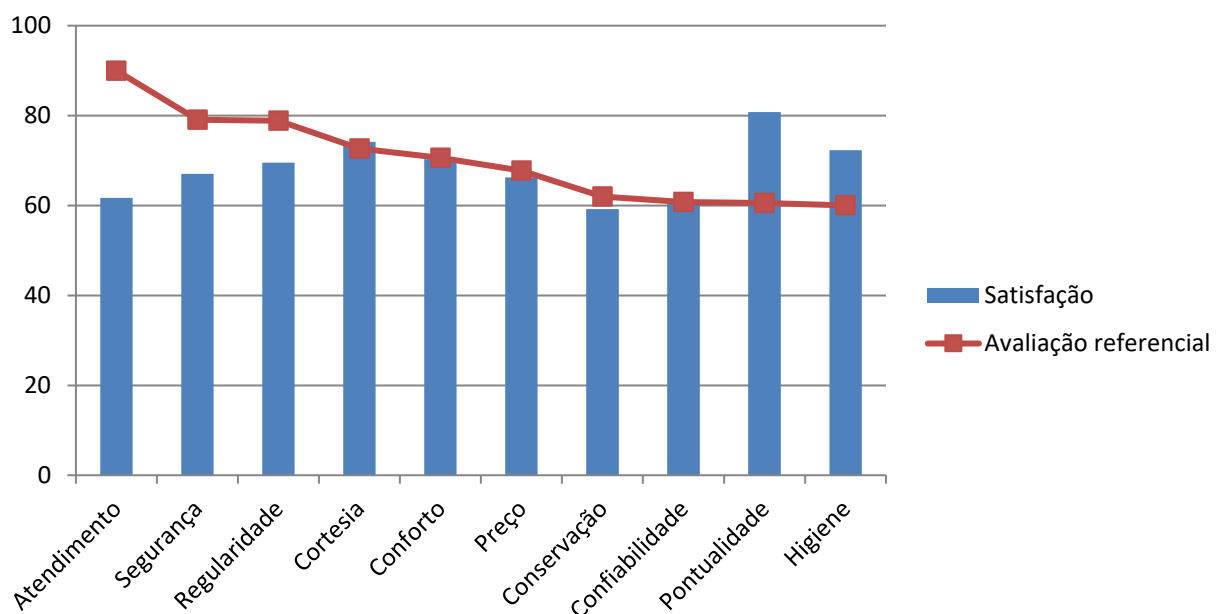
A avaliação referencial, que oscila entre 50 e 90 pontos (conforme já descrito), foi comparada à satisfação obtida em cada empresa, que varia de 0 (péssimo) a 100 (ótimo) pontos.

Quando o ponto da linha vermelha (avaliação referencial) estiver abaixo da parte superior da barra azul (satisfação do usuário), significa que a avaliação dos entrevistados foi superior a referencial para aquele atributo.

Entre os principais resultados Brasil, destacamos:

- **Pontualidade e higiene** foram os atributos cuja satisfação dos usuários **mais superaram a avaliação referencial**, ou seja, que apresentaram **maior diferença positiva**;
- **Atendimento da empresa e segurança** foram os atributos que apresentaram a menor **satisfação** em relação à **avaliação referencial**.

GRÁFICO 36 – Satisfação geral por atributo – BRASIL



Entre os resultados individuais das empresas, destacamos:

- A empresa **NYSTOM** foi a que apresentou o maior número de atributos com avaliação referencial positiva, **cortesia, confiabilidade, segurança, conservação, higiene, regularidade e pontualidade**;
- **CIDADE VERDE**, aparece com **04 atributos** cuja satisfação dos usuários **mais superaram a avaliação referencial**;
- As empresas **CELESTE** e **ITAIPU** foram as empresas que apresentaram o maior número de atributos com **satisfação abaixo** da linha de **avaliação referencial**.

GRÁFICO 37 – Satisfação geral por atributo – CELESTE

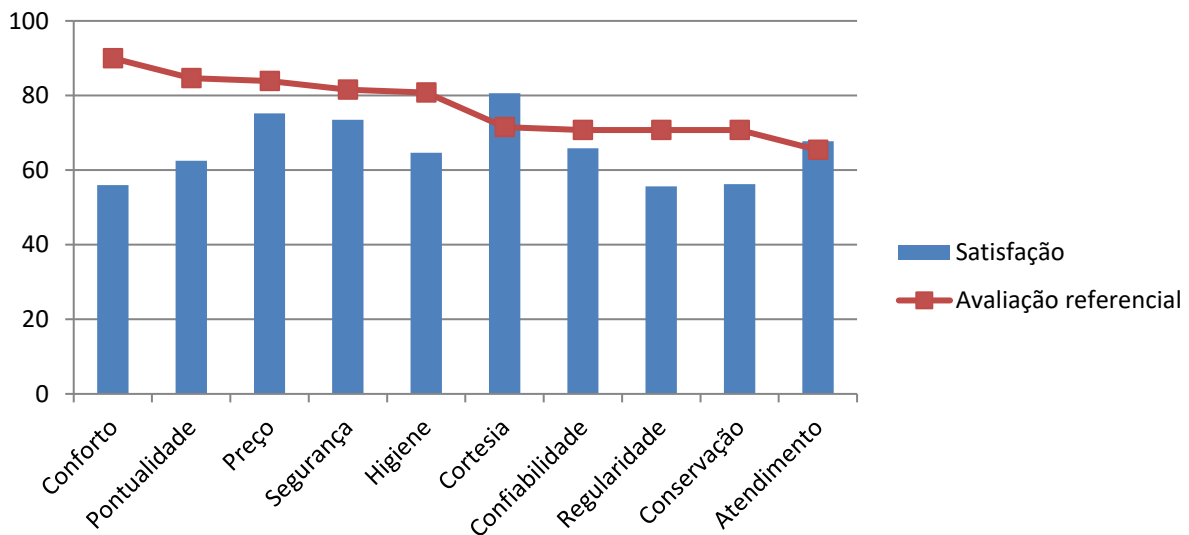


GRÁFICO 38 – Satisfação geral por atributo – CIDADE VERDE

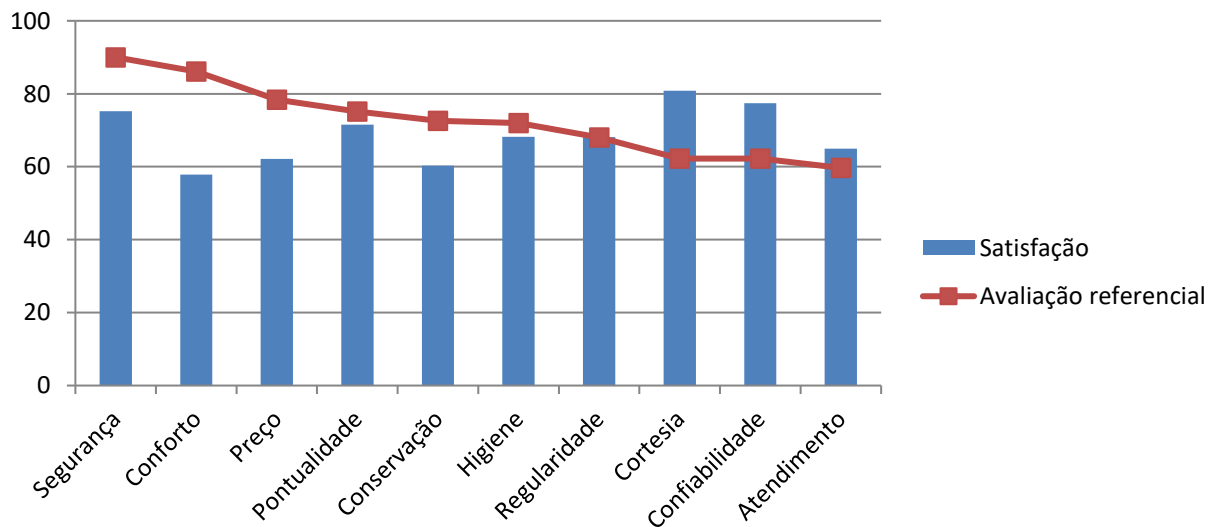


GRÁFICO 39 – Satisfação geral por atributo – ITAIPU

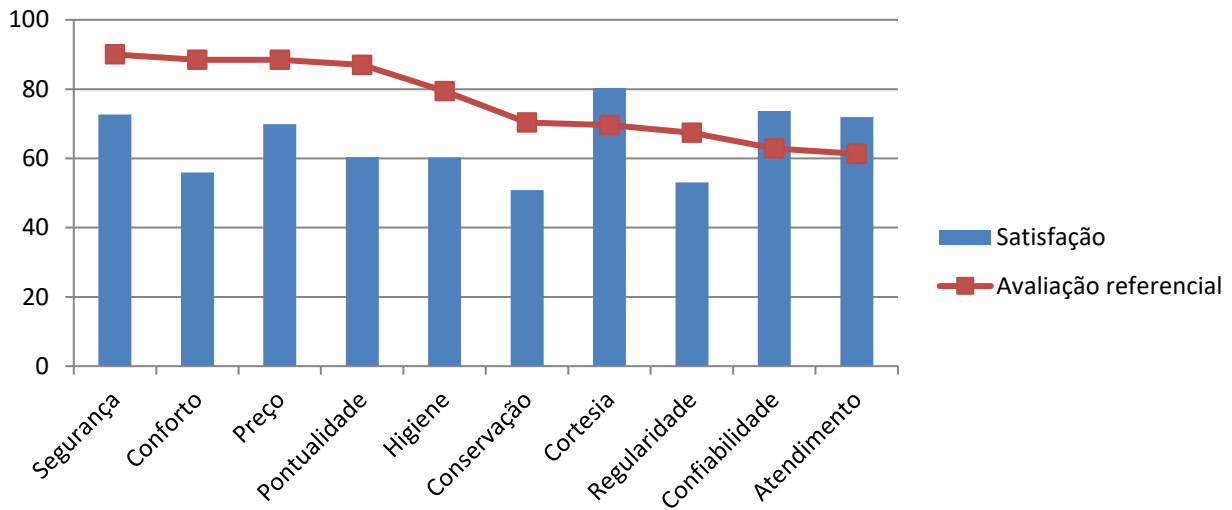
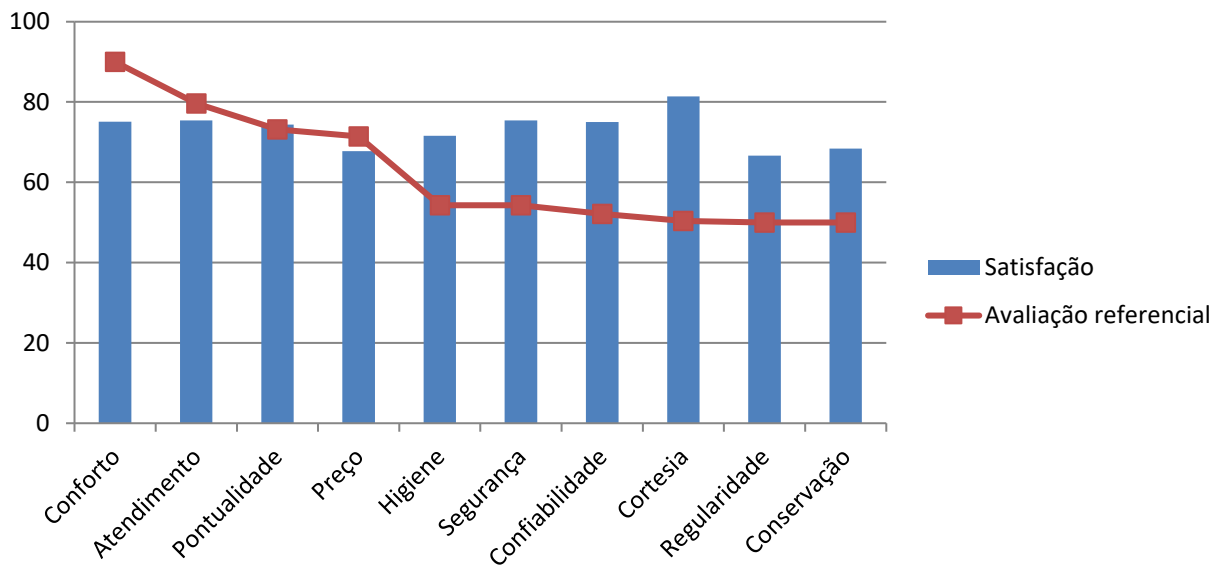


GRÁFICO 40 – Satisfação geral por atributo – NYSTOM



Conforme visto na seção de metodologia, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos foi criada a avaliação referencial com variação de 50 a 90 pontos. Esta avaliação foi comparada à satisfação obtida por cada empresa, que varia de 0 a 100 pontos.

A figura a seguir resume as diferenças entre a avaliação referencial e a satisfação com os atributos. Os valores positivos indicam que a satisfação dos passageiros supera a avaliação de referência e os valores negativos são consequências de notas aquém da avaliação referencial.

FIGURA 14 – DIFERENÇAS ENTRE A SATISFAÇÃO E A AVALIAÇÃO REFERENCIAL

Atributo	BRASIL	CELESTE	NYSTOM	CIDADE VERDE	ITAIPU
Atendimento da empresa	-28,3	2,4	-4,2	5,2	10,6
Conforto	-0,3	-34,0	-14,9	-28,3	-32,6
Cortesia	1,5	9,1	31,1	18,6	10,7
Higiene	12,2	-16,1	17,3	-3,8	-19,2
Confiabilidade da viagem	-0,3	-4,9	22,9	15,2	10,8
Pontualidade	20,3	-22,1	1,1	-3,7	-26,6
Regularidade	-9,3	-15,2	16,7	0,1	-14,3
Segurança	-12,0	-8,1	21,1	-14,8	-17,4
Preço	-1,5	-8,6	-3,7	-16,2	-18,6
Conservação	-2,8	-14,5	18,4	-12,3	-19,5

Legenda



d) Mapas Perceptuais

- Na avaliação geral, os atributos **cortesia, conforto, regularidade, segurança e atendimento** encontram-se no quadrante representativo de melhor situação, visto que apresentam a avaliação de importância e satisfação acima do ponto médio da escala;
- Embora os demais atributos não pertençam ao quadrante 1 (melhor situação), todos se encontram no quadrante 2, onde a importância localiza-se abaixo do ponto médio e a satisfação acima dele;
- Analisadas separadamente, observa-se que **todas as empresas** tem os seus atributos posicionados nos quadrantes 1 e 2 **representativos de melhor situação**;
- Os atributos **pontualidade, conforto e preço** se repetem para todas as empresas no quadrante 1 (Importância e Avaliação acima do ponto médio),
- As empresas que apresentam maior número de atributos no quadrante 1 são a **CELESTE, CIDADE VERDE e ITAIPU**.

GRÁFICO 41 – Mapa perceptual – BRASIL

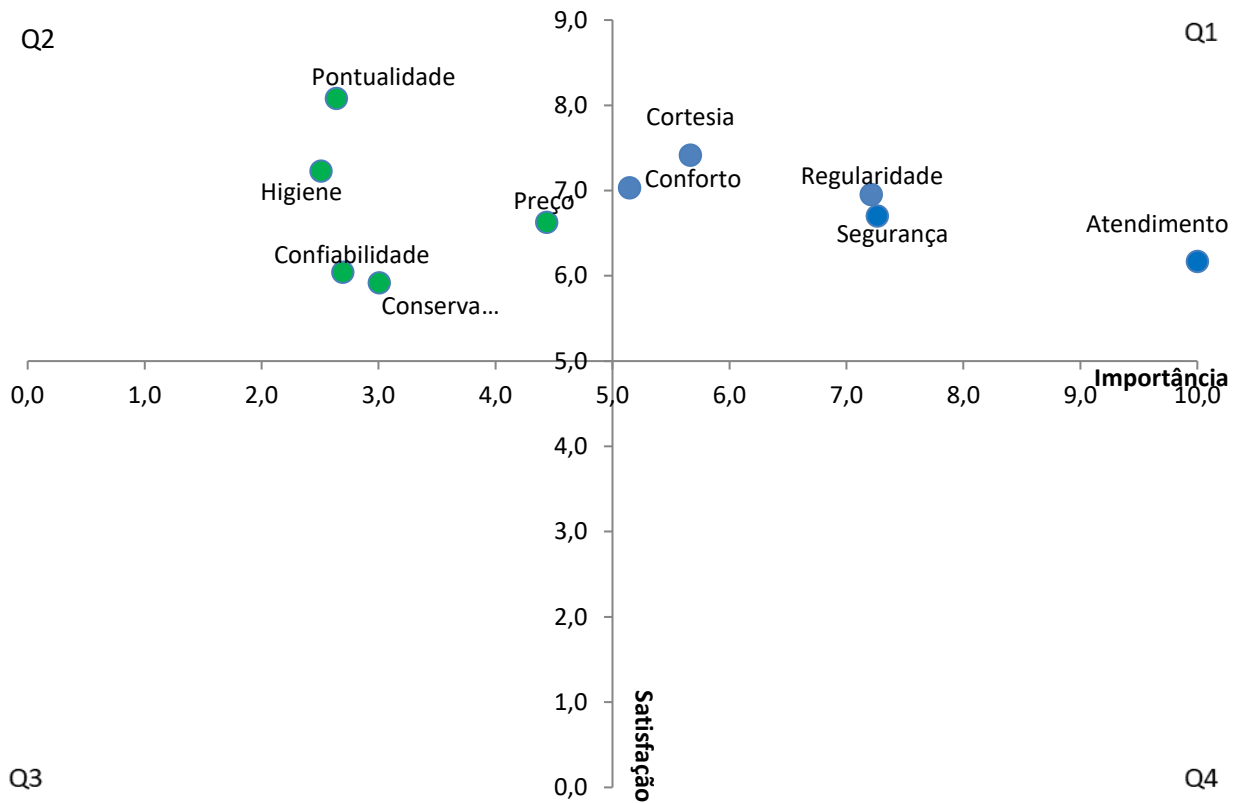


GRÁFICO 42 – Mapa perceptual – CELESTE

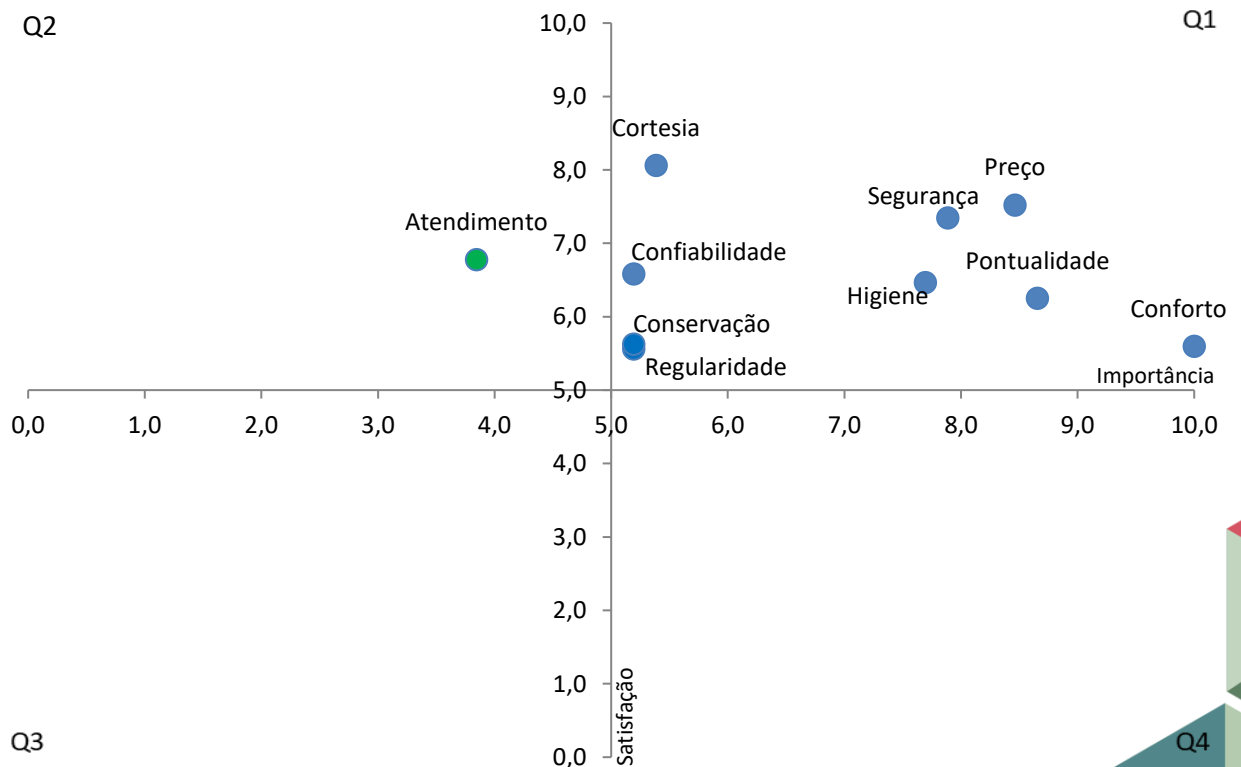


GRÁFICO 43 – Mapa perceptual – CIDADE VERDE

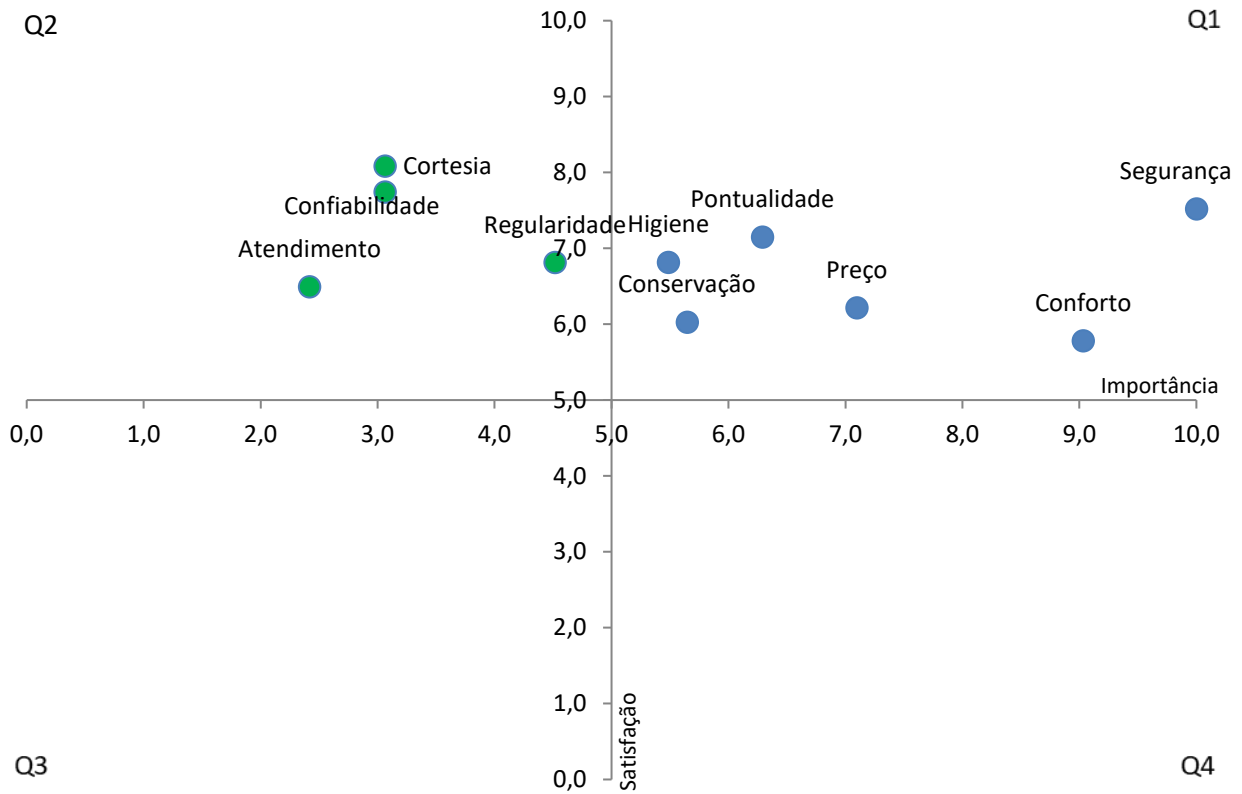


GRÁFICO 44 – Mapa perceptual – ITAIPU

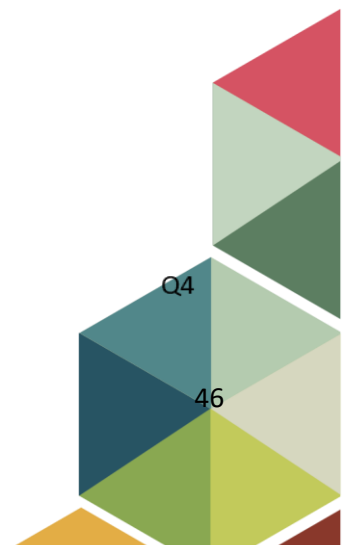
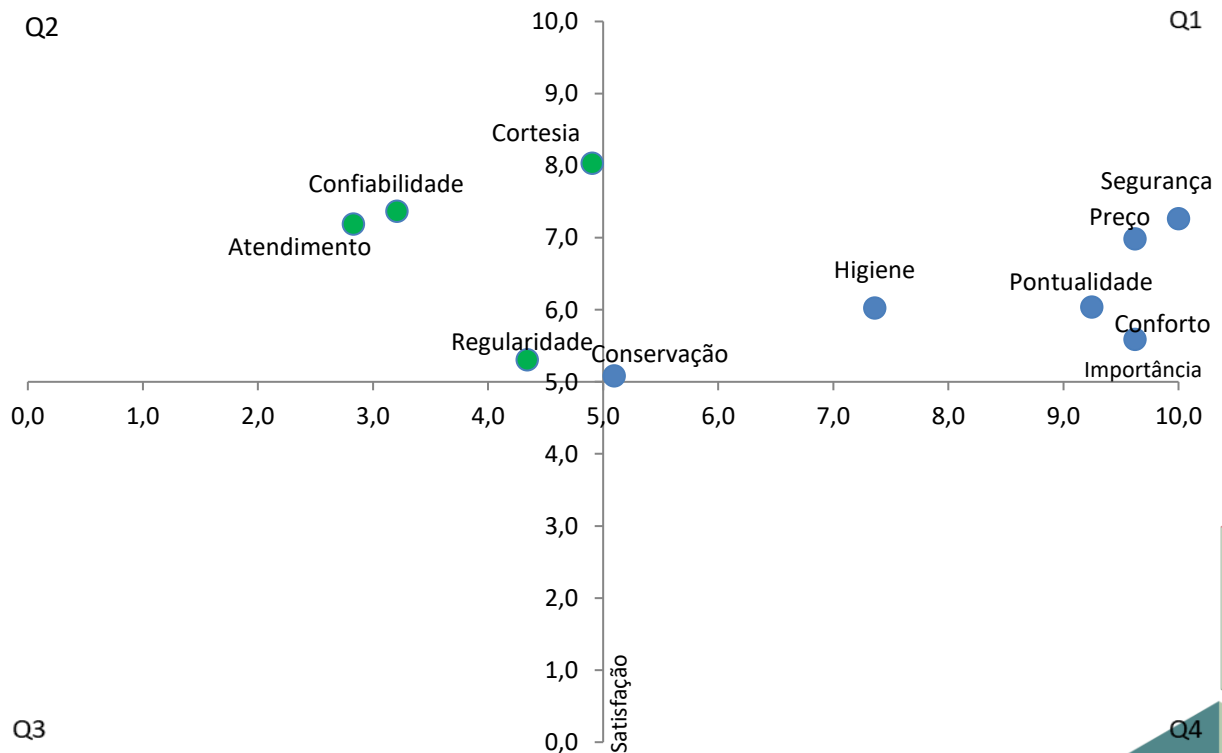
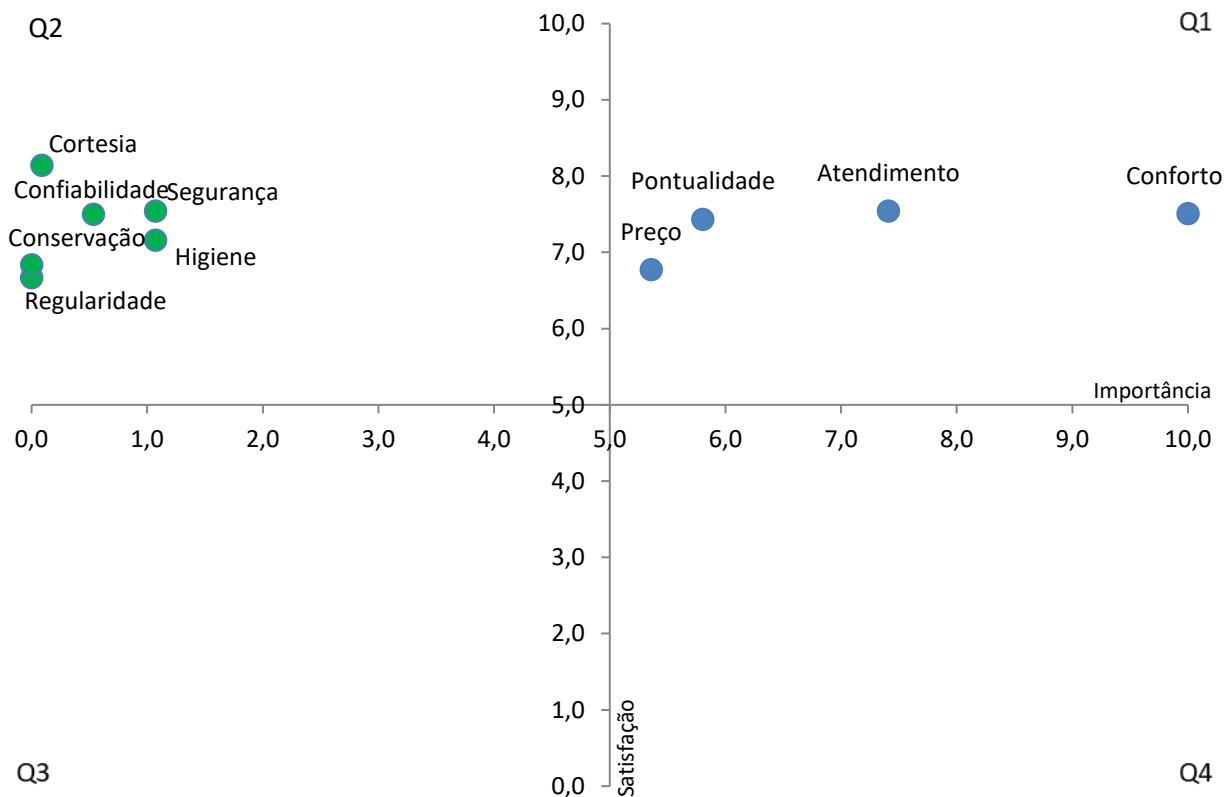


GRÁFICO 45 – Mapa perceptual – NYSTOM



e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018

Nesta seção serão apresentados os resultados comparativos entre a pesquisa atual (2018) e a pesquisa anterior realizada no ano de 2014.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

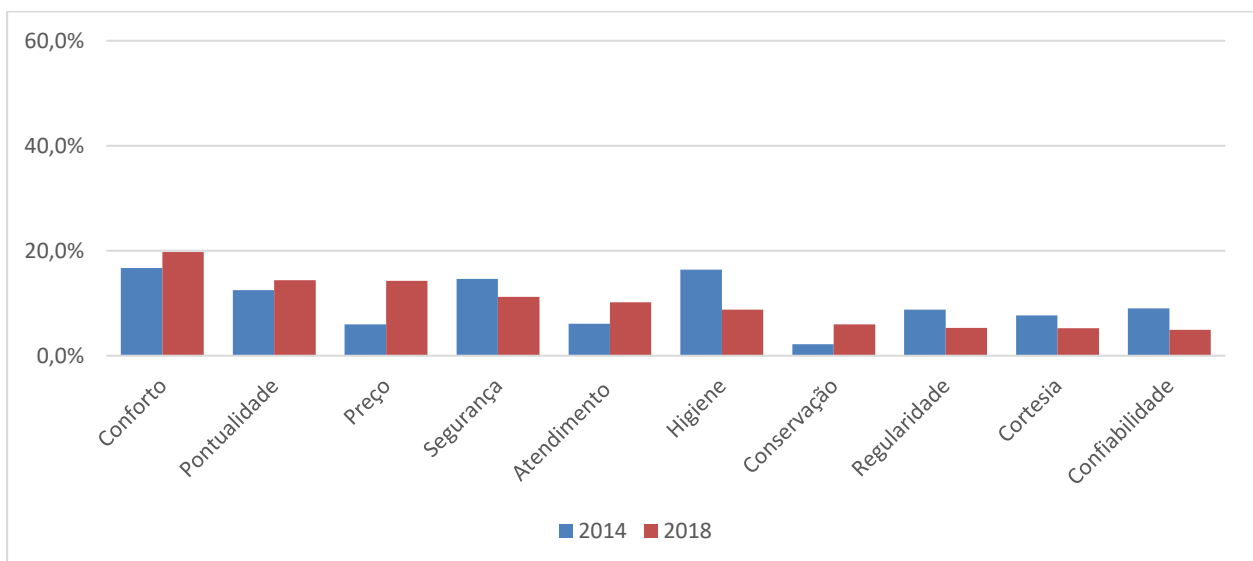
Entre os principais resultados, destacamos:

- No comparativo, destaca-se o atributo **preço** que **ganhou significativa importância na avaliação atual em relação à anterior**, apresentando a maior diferença em pontos percentuais;
- O atributo **conservação** também **teve sua importância aumentada na pesquisa de 2018**, porém com diferença percentual inferior à observada no atributo **preço**; e
- Em relação à pesquisa de 2014, **perderam importância** os atributos: **confiabilidade, regularidade, segurança e cortesia** com maior destaque para o atributo **higiene**.

FIGURA 15 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS – 2014 x 2018

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		Dif.
	2014	2018	
Conforto	16,7%	19,8%	3,1
Pontualidade	12,5%	14,4%	1,9
Preço	6,0%	14,3%	8,3
Segurança	14,6%	11,2%	-3,4
Atendimento	6,1%	10,2%	4,1
Higiene	16,4%	8,8%	-7,6
Conservação	2,2%	5,9%	3,7
Regularidade	8,8%	5,3%	-3,5
Cortesia	7,7%	5,2%	-2,5
Confiabilidade	9,0%	5,0%	-4,0

GRÁFICO 46 – Importância dos atributos – 2014 x 2018



INDICES DE SATISFAÇÃO

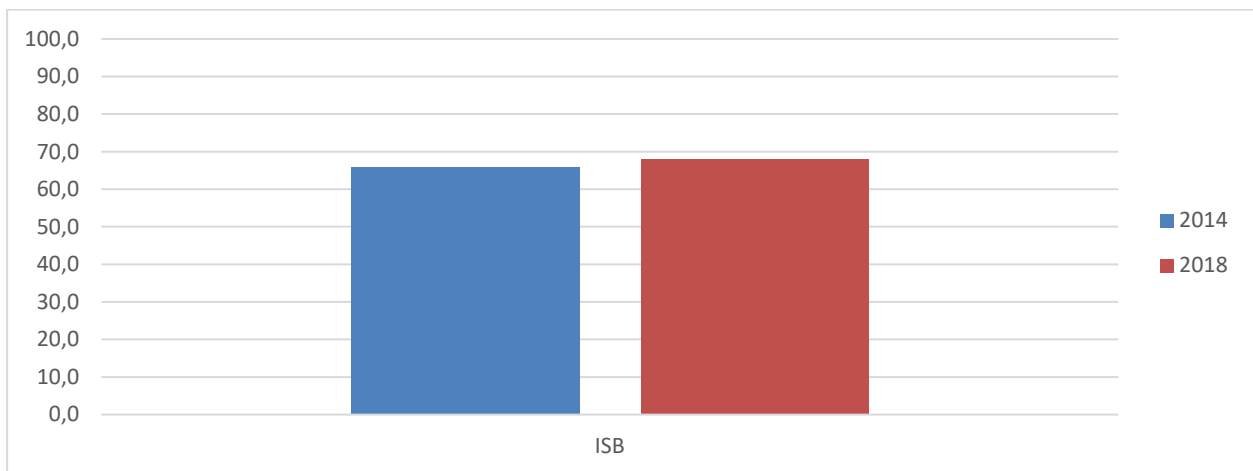
Entre os principais resultados, destacamos:

- Observa-se que, de maneira geral, os usuários das empresas de transporte de passageiros internacional semiurbano **encontram-se ligeiramente mais satisfeitos** com os serviços prestados pelas empresas, visto que houve um **aumento de 2,0 pontos percentuais** no resultado comparativo entre 2014 e 2018.

FIGURA 16 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO BRASIL (ISB) – 2014 x 2018

	ISB
2014	66,0
2018	68,0

GRÁFICO 47 – Índice de Satisfação Brasil (ISB) – 2014 x 2018

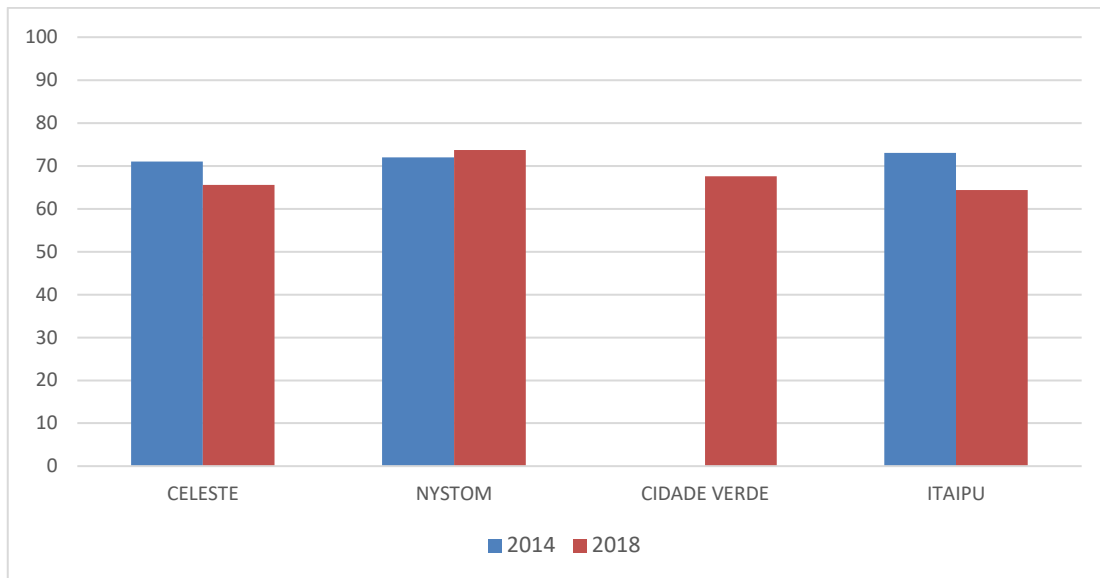


- Quando observados os resultados por empresa, verifica-se que a **CELESTE e ITAIPU** obtiveram **índices de satisfação inferior aos apresentados em 2014**;
- A única empresa que apresentou **diferença positiva** foi a **NYSTOM** com **1,7 pontos percentuais**;
- A empresa **CIDADE VERDE** não apresentou comparativo por ausência de dados na pesquisa de 2014.

FIGURA 17 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO BRASIL (ISB) POR EMPRESA – 2014 x 2018

Empresa	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO		Dif.
	2014	2018	
CELESTE	71	66	-5,4
NYSTOM	72	74	1,7
CIDADE VERDE	-	68	-
ITAIPU	73	64	-8,6

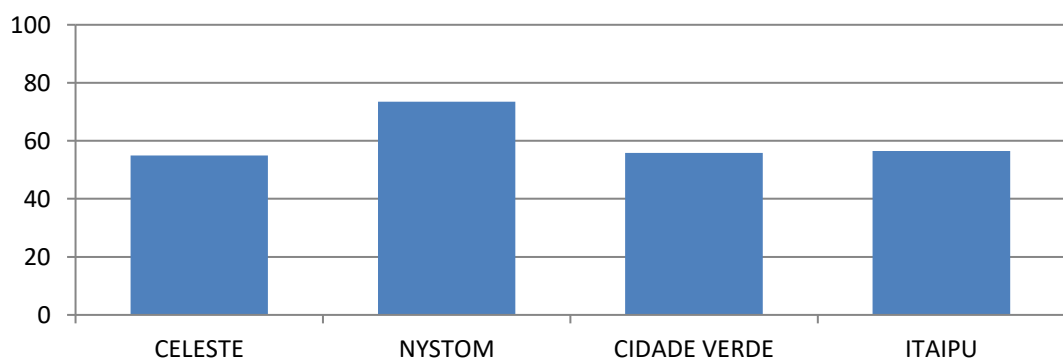
GRÁFICO 48 – Índice de Satisfação por empresa (ISE) – 2014 x 2018



f) Parada para embarque e desembarque

O gráfico a seguir permite a comparação entre as empresas para os resultados referentes às paradas para embarque e desembarque. As colunas representam a satisfação com este atributo para cada empresa.

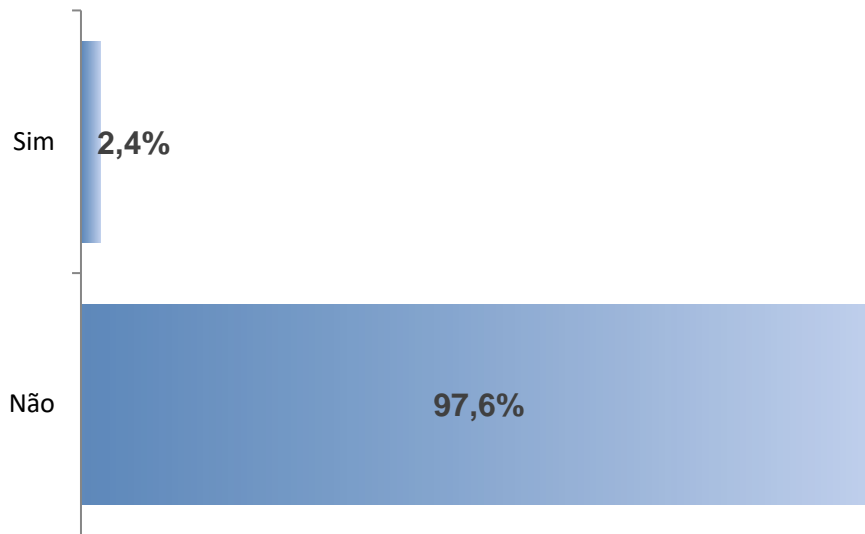
GRÁFICO 49 – Índice de Satisfação com as paradas de embarque e desembarque (ISA)



g) Serviço de atendimento ao consumidor

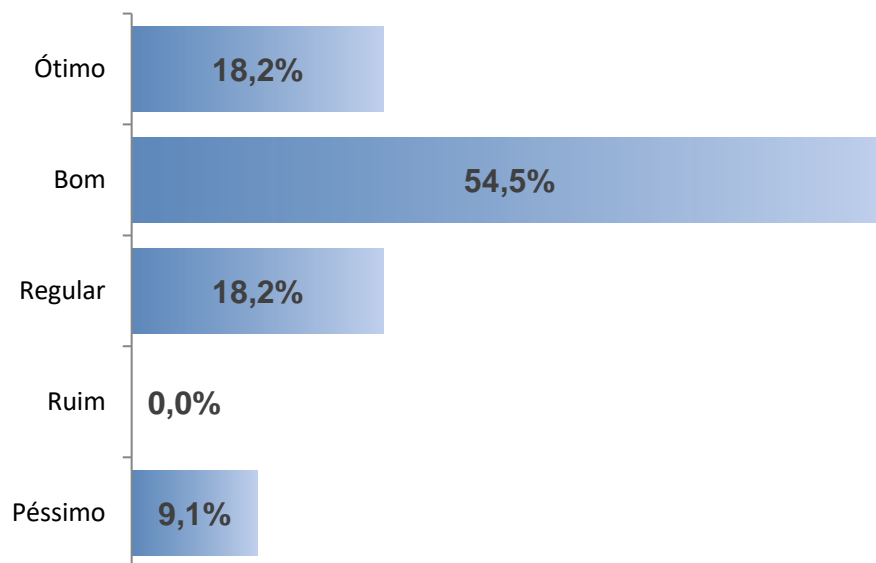
Dos usuários do transporte de passageiros internacional semiurbano que participaram da pesquisa, **97,6%** nunca utilizaram o SAC (serviço de atendimento ao consumidor) das empresas. Dentre os **2,4%** que fizeram uso deste serviço, **72,7%** o avaliaram positivamente (ótimo: 18,2% e bom: 54,5%).

GRÁFICO 503 – Uso do SAC



Amostra: 468 entrevistas

GRÁFICO 51 – Avaliação do SAC



Amostra: 11 entrevistas



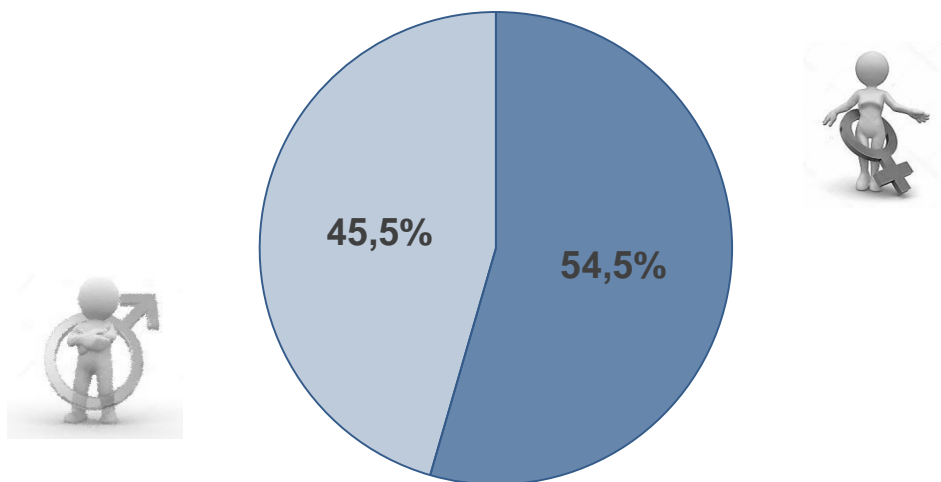
h) Perfil e satisfação dos usuários

Nesta seção será analisada a relação entre a satisfação com cada atributo e as informações de perfil dos usuários. Também foi detalhada a representatividade de cada característica.

Gênero dos usuários

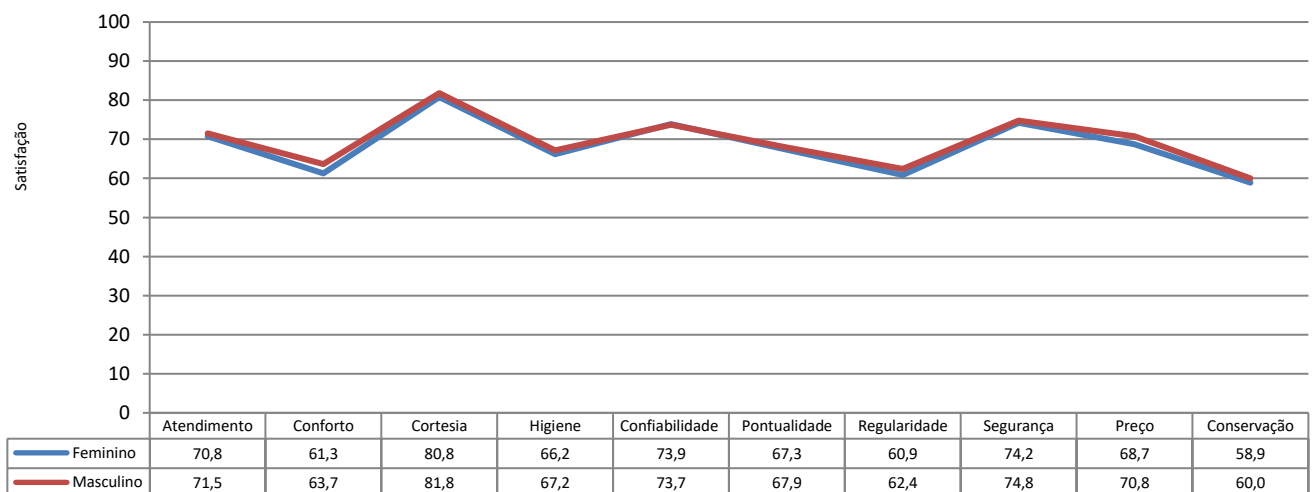
As mulheres representam a maioria dos usuários do transporte de passageiros internacional semiurbano. Porém, a distribuição das avaliações por atributos é bastante similar para os dois gêneros.

GRÁFICO 52 – Gênero



Amostra: 468 entrevistas

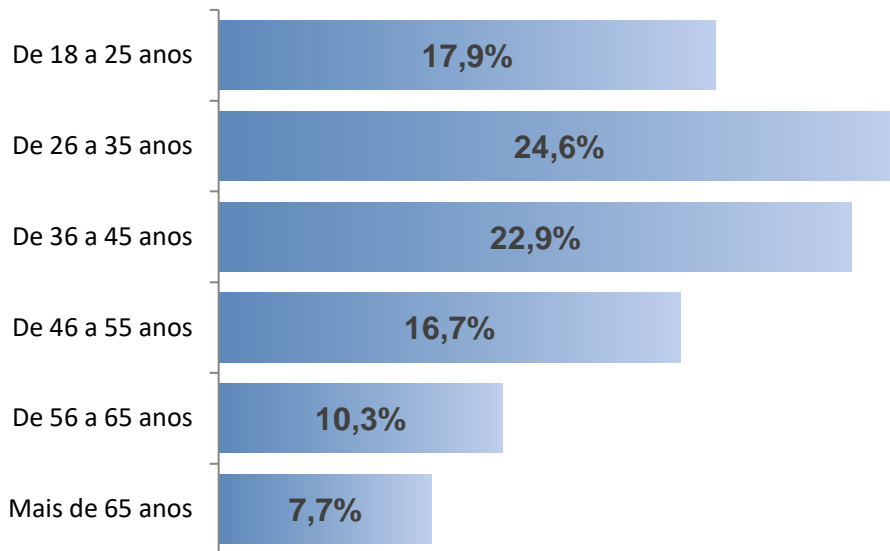
GRÁFICO 53 – Gênero por atributos



Idade dos usuários

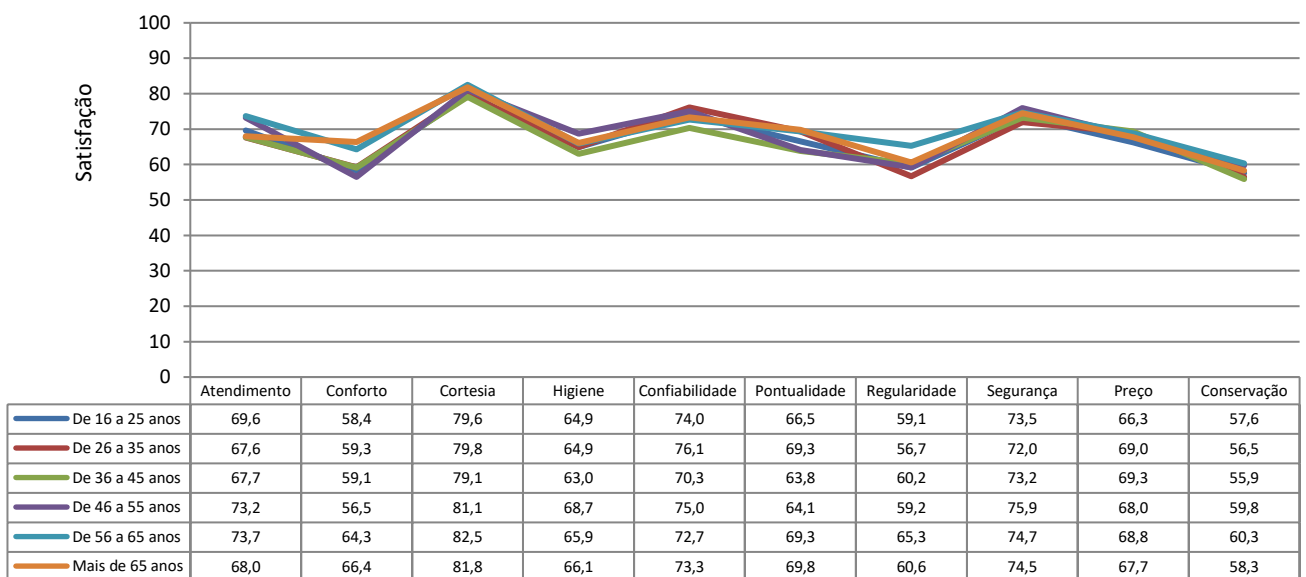
Grande parte dos usuários do transporte de passageiros internacional semiurbano **se concentra na faixa entre 26 e 45 anos (47,5%)**. Para todas as faixas etárias a distribuição das notas foi bastante similar. O atributos **atendimento, cortesia, regularidade e conservação** obtiveram as **maiores notas** dos usuários **na faixa etária entre 56 e 65 anos**. Os usuários na faixa dos **36 a 45 anos**, são os que se apresentam **mais satisfeitos** com os atributos **cortesia, higiene, confiabilidade, pontualidade e conservação**.

GRÁFICO 54 – Idade



Amostra: 468 entrevistas

GRÁFICO 55 – Idade por atributos



Escolaridade dos usuários

A maioria dos usuários do transporte de passageiros internacional semiurbano possui pelo menos o **ensino médio completo 73,5%**, (médio 36,5%, superior incompleto 10,5% e superior 26,5%). Os usuários que possuem ensino **fundamental incompleto** são os que apresentam **maior variação de satisfação** em relação às demais faixas de escolaridade.

GRÁFICO 56 – Escolaridade

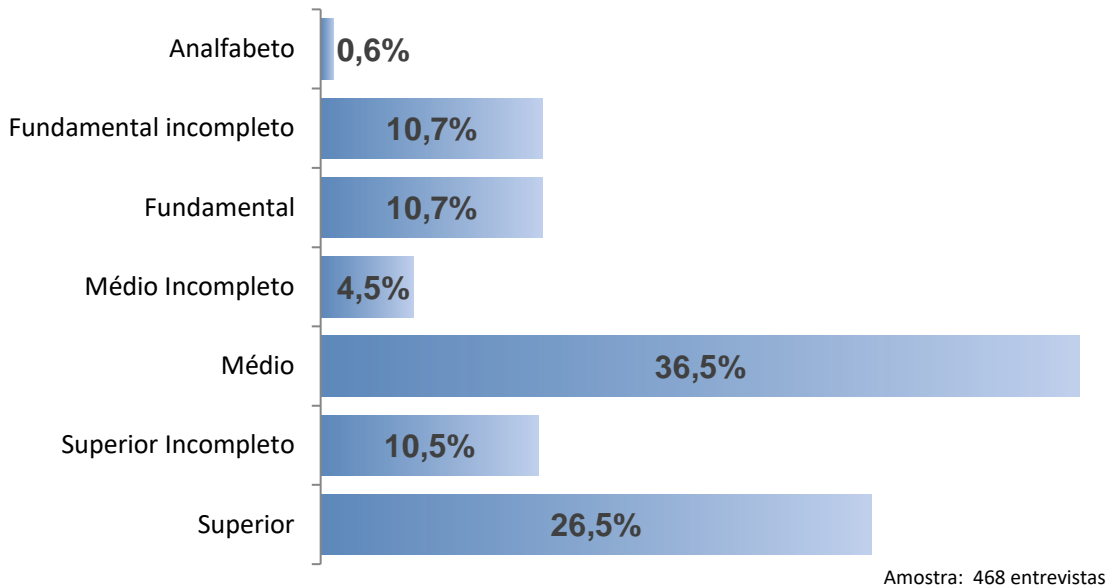
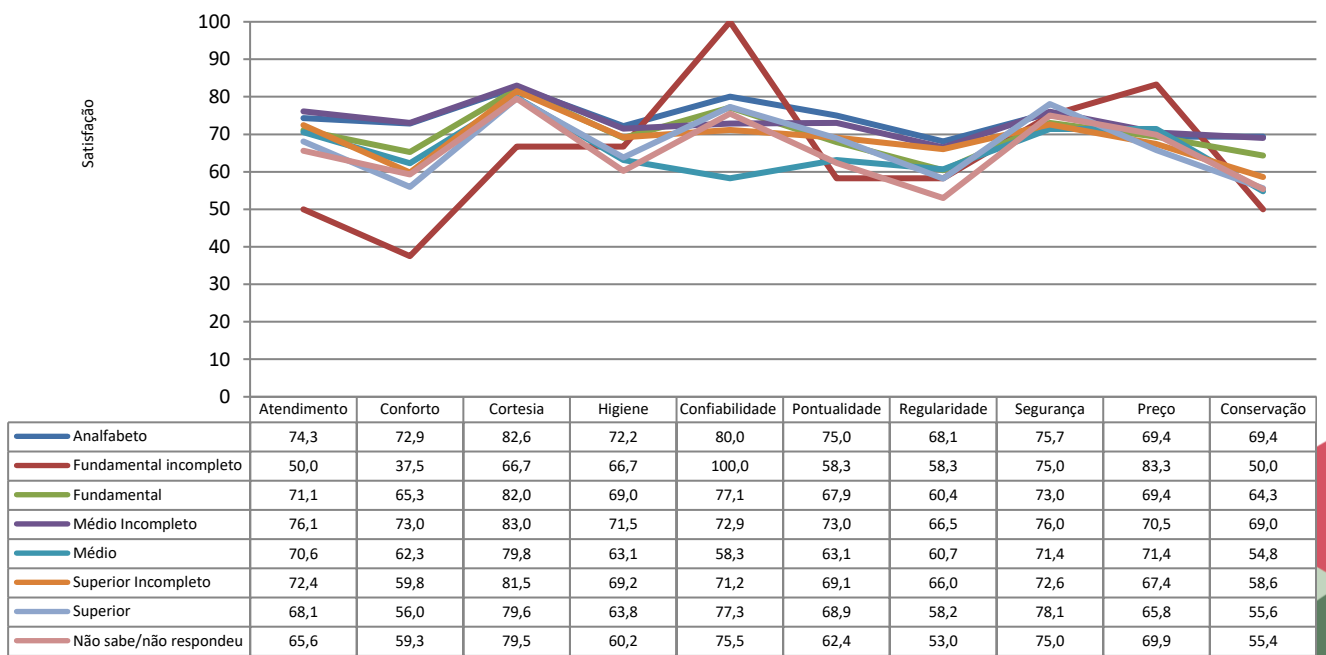


GRÁFICO 57 – Escolaridade por atributos



Renda dos usuários

A maioria (58,1%) dos usuários do transporte de passageiros internacional semiurbano que foi entrevistada apresenta renda familiar de até R\$ 2.811. Os passageiros com renda familiar superior a R\$ 18.740, são os **mais insatisfeitos** com atributos avaliados.

GRÁFICO 58 – Renda

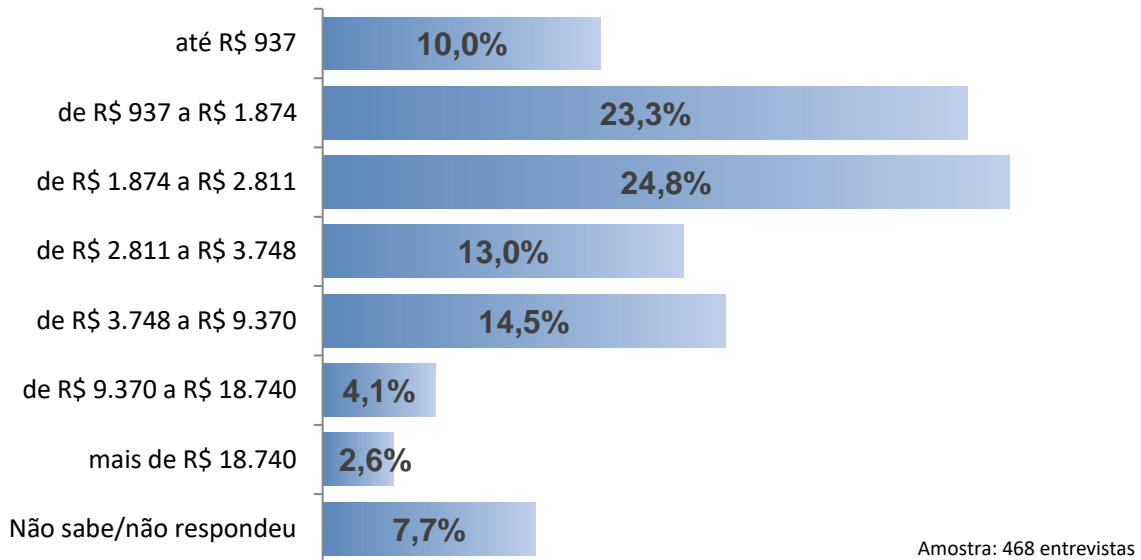
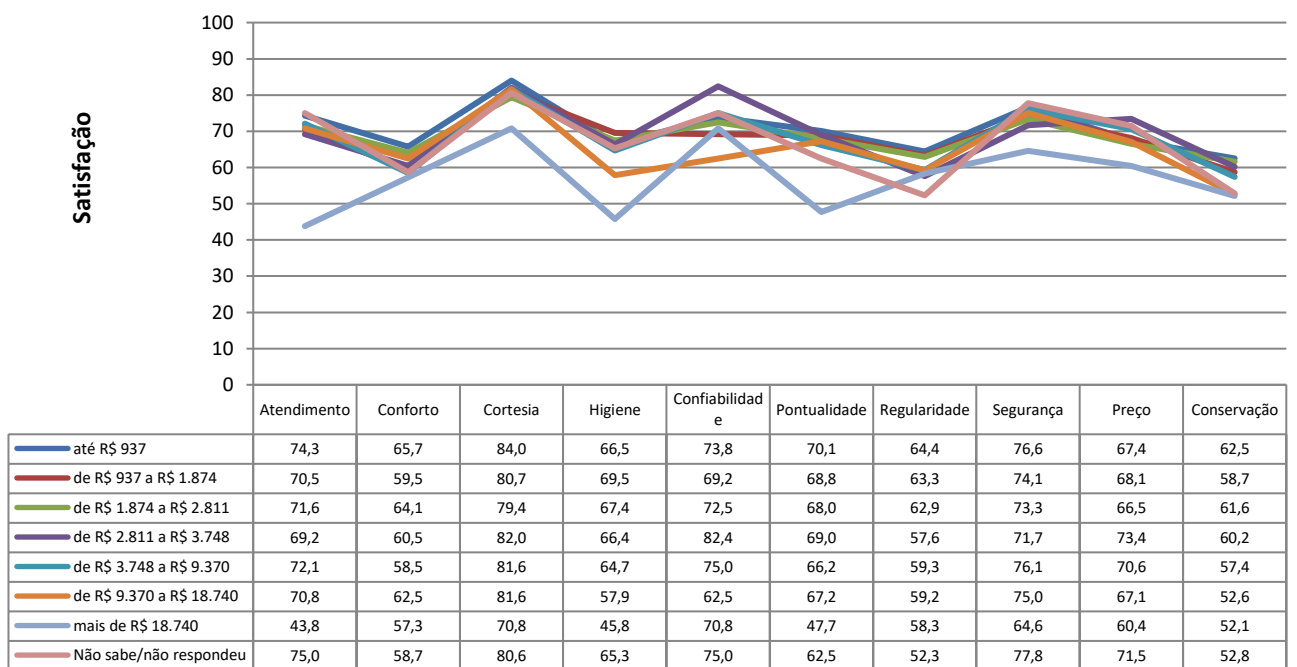


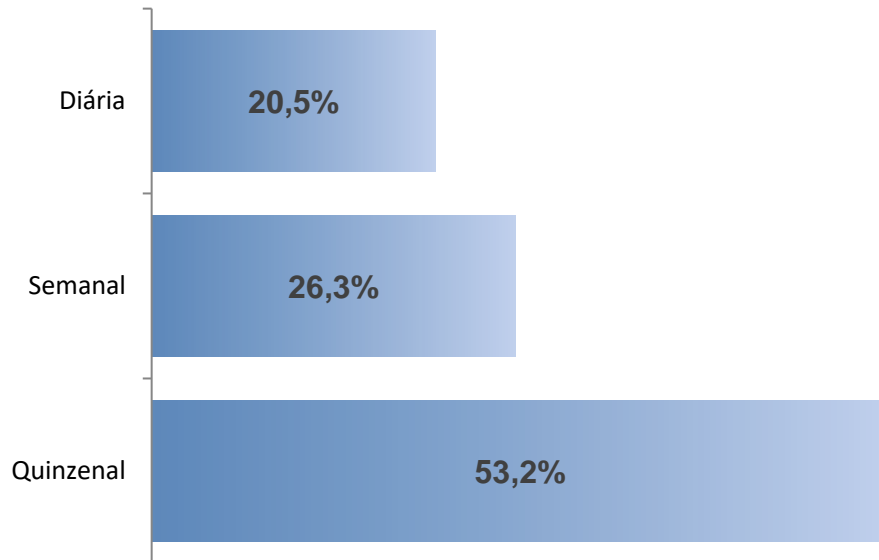
GRÁFICO 59 – Renda por atributos



Frequência da viagem

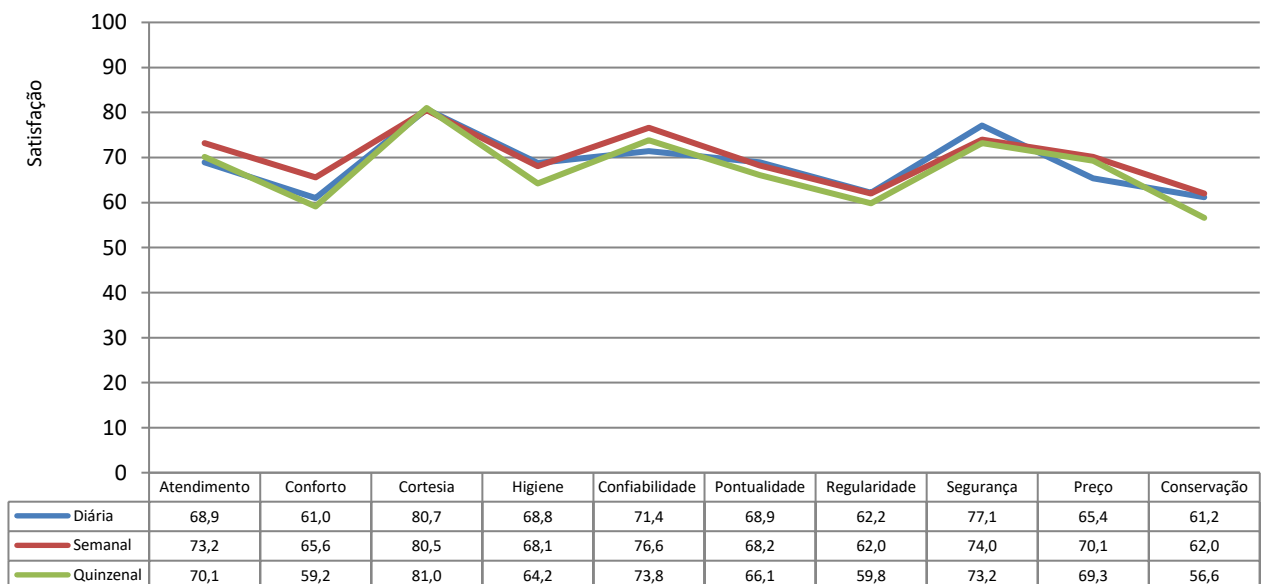
Dos usuários, a maioria (**53,2%**) utiliza o transporte de passageiros internacional semiurbano **quinzenalmente** e estes usuários são também os **mais insatisfeitos** com atributos avaliados. Os usuários de **frequência diária** tem **maior insatisfação** com o atributo **conforto**

GRÁFICO 60 – Frequência de viagem



Amostra: 468 entrevistas

GRÁFICO 61 – Frequência de viagem por atributos



Motivo da viagem

A **maioria** dos usuários utiliza o transporte de passageiros internacional semiurbano para **trabalho/negócios**. Este motivador **representa 74,8% das citações**. Os usuários que utilizam este serviço por motivo de **estudo**, são os **mais insatisfeitos** com os atributos avaliados.

GRÁFICO 62 – Motivo da viagem

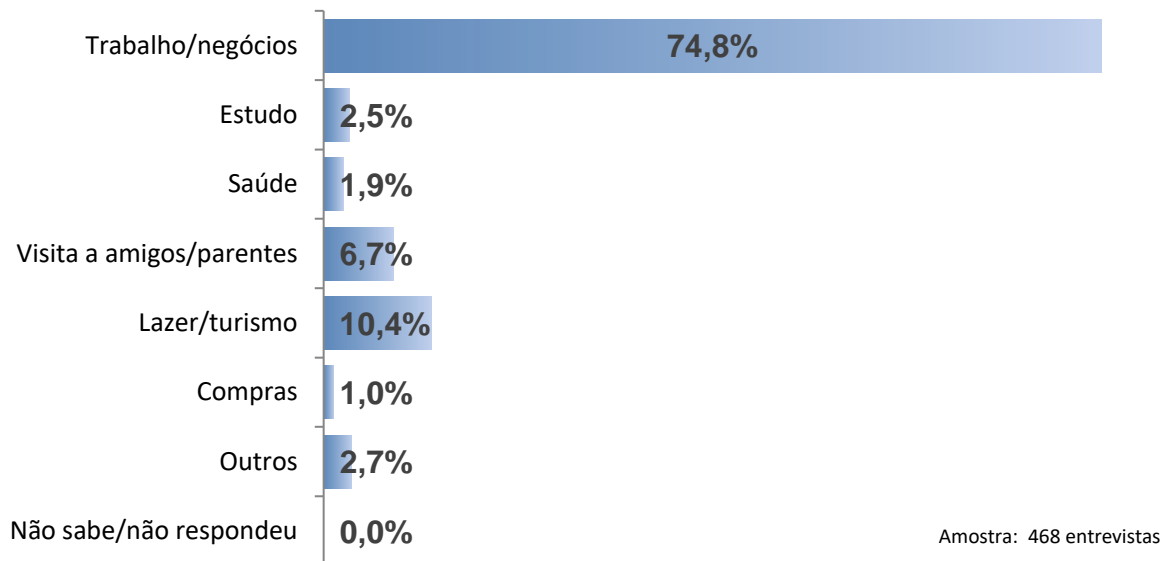
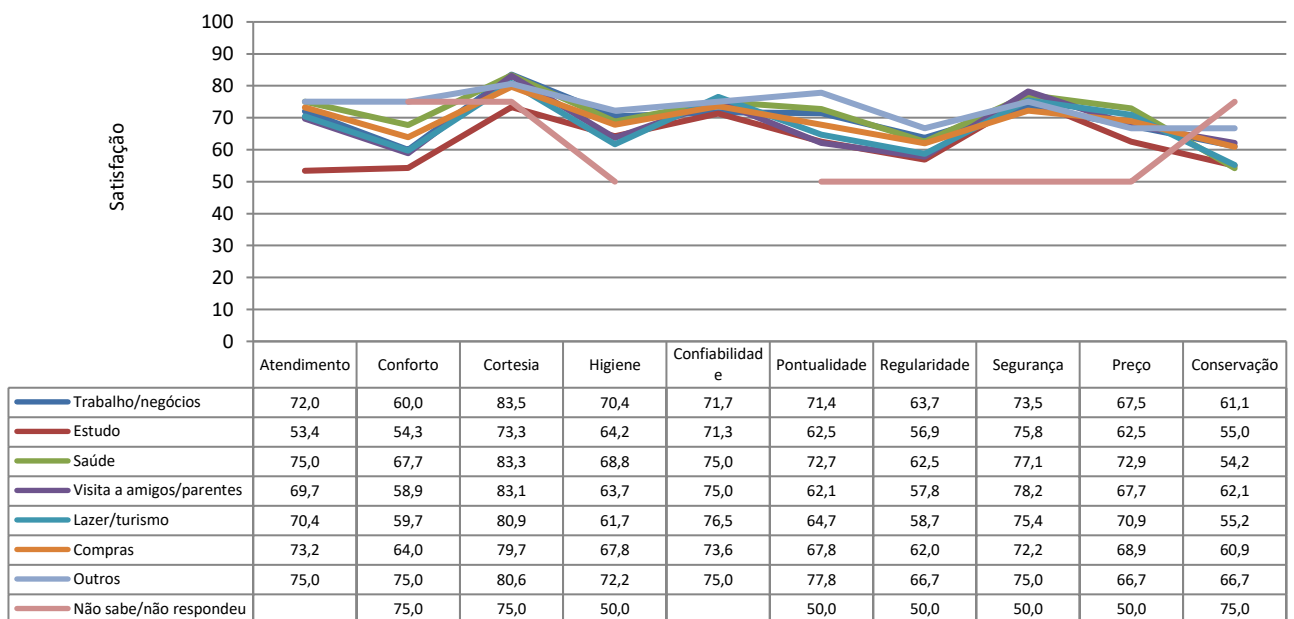


GRÁFICO 63 – Motivo da viagem por atributos



ANEXO I

Modelos de Questionários e cartela

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL SEMIURBANO DE PASSAGEIROS

5.06 **Frequência de Viagem**
 1 - Diária 2 - Semanal 3 - Quinzenal

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

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	N.R.
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1.01					
	Conforto das poltronas	1.02					
Conforto	Lotação do veículo	1.03					
	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	1.04					
Higiene	Limpeza do veículo	1.05					
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	1.06					
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1.07					
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.08					
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1.09					
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1.10					
Conservação dos Veículos	Estado de conservação do veículo	1.11					
	Iluminação, conservação e limpeza	1.12					
Paradas para embarque e desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	1.13					
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	1.14					
	Segurança (assaltos)	1.15					
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	1.16					

Tendo em vista as características do transporte rodoviário interestadual semiurbano, indique os três fatores que o(a) Sr(a) considera mais importantes (CARTELA COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Item	1	2	3
	Atendimento da Empresa	2.01		
	Conforto	2.02		
	Cortesia	2.03		
	Higiene	2.04		
	Confiabilidade da Viagem	2.05		
	Pontualidade	2.06		
	Regularidade	2.07		
	Segurança	2.08		
	Preço justo	2.09		
	Conservação dos Veículos	2.10		

AVALIAÇÃO DA ANTT

3.01 O Sr(a) sabe o que é a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?
 1 - Sim 2 - Não

3.02 O Sr(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte rodoviário interestadual de passageiros?
 1 - Determina tarifas
 2 - Fiscaliza as paradas
 3 - Fiscaliza as empresas e linhas
 4 - Fiscaliza as rodoviárias
 5 - Opera linhas de ônibus
 6 - Outras
 7 - Não sabe/não respondeu

3.03 Como o(a) Sr(a) avalia a atuação da ANTT?
 1 - Ótima
 2 - Boa
 3 - Regular
 4 - Ruim
 5 - Péssima
 6 - Não sabe/não respondeu

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

4.01 O(A) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa? 1 - Sim 2 - Não

4.02 Como o(a) Sr(a) avalia o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa?
 1 - Ótimo 2 - Bom 3 - Regular 4 - Ruim 5 - Péssimo 6 - Não sabe/não respondeu

PERFIL DO USUÁRIO

5.01 **Sexo** 1 - Masculino 2 - Feminino 3 - Não Informou

5.02 **Idade** _____ anos

5.03 **Instrução**
 1 - Analfabeto 2 - Fundamental incompleto 3 - Fundamental 4 - Médio Incompleto
 5 - Médio 6 - Superior Incompleto 7 - Superior 8 - Não sabe/não respondeu

5.04 **Renda Familiar Mensal**
 1 - até R\$ 937 2 - de R\$ 937 a R\$ 1.874 3 - de R\$ 1.874 a R\$ 2.811 4 - de R\$ 2.811 a R\$ 3.748
 5 - de R\$ 3.748 a R\$ 9.370 6 - de R\$ 9.370 a R\$ 18.740 7 - mais de R\$ 18.740 8 - Não sabe/não respondeu

5.05 **Motivo da Viagem**
 1 - Trabalho/negócios 2 - Estudo 3 - Saúde 4 - Visita a amigos/parentes
 5 - Lazer/turismo 6 - Compras 7 - Outros 8 - Não sabe/não respondeu

5.07 O Sr(a) possui algum desconto ou gratuidade? 1 - Sim 2 - Não

5.08 **Tipo de desconto ou gratuidade?**
 1 - Gratuidade para idosos 2 - Gratuidade para portadores de deficiência 3 - Descontos para idosos
 4 - Outros descontos ou gratuidades

5.09 (Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?
 1 - Sim 2 - Não

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

6.01 **Nome** _____ 6.02 **(DDD) + Telefone** _____

7.01 **Prefixo da Linha:** _____ 7.02 **Empresa:** _____ 7.03 **Linha:** _____

7.04 **U.F.:** _____ 7.05 **Município:** _____ 7.06 **Local da Pesquisa:** _____

7.07 **Local de Abordagem:** 1 - Terminal Rodoviário 2 - No veículo 3 - Ponto de embarque/desembarque
 4 - Outro (Qual?) _____

7.08 **Tipo de Abordagem:** 1 - Embarque 2 - Desembarque 3 - Em Trânsito 7.09 **Data da Pesquisa:** / / 7.10 **Hora da Entrevista:** : :

8.01 **Pesquisador** _____ 8.02 **Supervisor:** _____

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL SEMIURBANO DE PASSAGEIROS

5.06 Freqüência de Viagem 1 - Diária 2 - Semanal 3 - Quinzenal

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

ATRIBUTOS	ITENS		AVALIAÇÃO					
			O	B	RE	RU	PE	N.R.
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1.01						
Conforto	Conforto das poltronas	1.02						
	Lotação do veículo	1.03						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	1.04						
Higiene	Limpeza do veículo	1.05						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	1.06						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1.07						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.08						
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1.09						
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1.10						
Conservação dos Veículos	Estado de conservação do veículo	1.11						
	Iluminação, conservação e limpeza	1.12						
Paradas para Embarque e Desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	1.13						
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	1.14						
	Segurança (assaltos)	1.15						
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	1.16						

Tendo em vista as características do transporte rodoviário internacional semiurbano, indique os três fatores que o(a) Sr(a) considera mais importantes (CARTELA COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	ATRIBUTOS	1	2	3	4	5	6	7
	Atendimento da Empresa	2.01						
	Conforto	2.02						
	Cortesia	2.03						
	Higiene	2.04						
	Confiabilidade da Viagem	2.05						
	Pontualidade	2.06						
	Regularidade	2.07						
	Segurança	2.08						
	Preço justo	2.09						
	Conservação dos Veículos	2.10						

AVALIAÇÃO DA ANTT

3.01 O Sr(a) sabe o que é a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?
 1 - Sim 2 - Não

3.02 O Sr(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte rodoviário internacional de passageiros?
 1 - Determina tarifas
 2 - Fiscaliza as paradas
 3 - Fiscaliza as empresas linhas
 4 - Fiscaliza as rodoviárias
 5 - Opera linhas de ônibus
 6 - Outras
 7 - Não sabe/não respondeu

3.03 Como o(a) Sr(a) avalia a atuação da ANTT?
 1 - Ótima
 2 - Boa
 3 - Regular
 4 - Ruim
 5 - Péssima
 6 - Não sabe/não respondeu

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

4.01 O(A) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa? 1 - Sim 2 - Não

4.02 Como o(a) Sr(a) avalia o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa?
 1 - Ótimo 2 - Bom 3 - Regular 4 - Ruim 5 - Péssimo 6 - Não sabe/não respondeu

PERFIL DO USUÁRIO

5.01 Sexo 1 - Masculino 2 - Feminino 3 - Não Informou

5.02 Idade _____ anos

5.03 Instrução
 1 - Analfabeto 2 - Fundamental Incompleto 3 - Fundamental 4 - Médio Incompleto
 5 - Médio 6 - Superior Incompleto 7 - Superior 8 - Não sabe/não respondeu

5.04 Renda Familiar Mensal
 1 - até R\$ 937 2 - de R\$ 937 a R\$ 1.874 3 - de R\$ 1.874 a R\$ 2.811 4 - de R\$ 2.811 a R\$ 3.748
 5 - de R\$ 3.748 a R\$ 9.370 6 - de R\$ 9.370 a R\$ 18.740 7 - mais de R\$ 18.740 8 - Não sabe/não respondeu

5.05 Motivo da Viagem
 1 - Trabalho/negócios 2 - Estudo 3 - Saúde 4 - Visitar amigos/parentes
 5 - Lazer/turismo 6 - Compras 7 - Outros 8 - Não sabe/não respondeu

5.07 O Sr(a) possui algum desconto ou gratuidade? 1 - Sim 2 - Não

5.08 Tipo de desconto ou gratuidade?
 1 - Gratuidade para idosos 2 - Gratuidade para portadores de deficiência 3 - Descontos para idosos
 4 - Outros descontos ou gratuidades

5.09 (Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?
 1 - Sim 2 - Não

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

6.01 Nome _____ 6.02 (DDD) + Telefone _____

7.01 Prefixo da Linha: _____ 7.02 Empresa: _____ 7.03 Linha: _____

7.04 U.F.: _____ 7.05 Município: _____ 7.06 Local da Pesquisa: _____

7.07 Local de Abordagem: 1- Terminal Rodoviário 2- No veículo 3- Ponto de embarque/desembarque
 4- Outro (Qual?) _____

7.08 Tipo de Abordagem: 1 - Embarque 2 - Desembarque 3 - Em Trânsito 7.09 Data da Pesquisa: ____/____/____ 7.10 Hora da Entrevista: ____:____

8.01 Pesquisador _____ 8.02 Supervisor: _____

Cartela - Importância dos Atributos - Transporte Rodoviário Interestadual/Internacional Semiurbano de Passageiros

ATRIBUTO	DEFINIÇÃO
ATENDIMENTO DA EMPRESA	FACILIDADE DA EMPRESA EM RESOLVER PROBLEMAS
CONFORTO	BANCOS CONFORTÁVEIS E VEÍCULOS NÃO LOTADOS
CORTESIA	PESSOAL DA EMPRESA SER GENTIL E EDUCADO NO ATENDIMENTO
HIGIENE	LIMPEZA DO INTERIOR DO VEÍCULO
CONFIABILIDADE DA VIAGEM	CONFIANÇA DE QUE O VEÍCULO NÃO VAI QUEBRAR DURANTE O PERCURSO / VIAGEM NÃO SOFRER INTERRUPÇÕES
PONTUALIDADE	PARTIDAS E CHEGADAS NO HORÁRIO MARCADO
REGULARIDADE	NÚMERO DE VIAGENS E HORÁRIOS SÃO AQUELES QUE PRECISO
SEGURANÇA	NÃO HAVER RISCOS NA FORMA COMO O MOTORISTA DIRIGE O VEÍCULO
PREÇO JUSTO	PREÇO PAGO PELA VIAGEM SER JUSTO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OFERECIDO
CONSERVAÇÃO DOS VEÍCULOS	VEÍCULOS BEM CONSERVADOS

ANEXO II

Detalhamento dos resultados - Geral e por empresa/ região/inter-região

1) Transporte de passageiros interestadual semiurbano

1.1 Resultados Gerais

Quadro 1 – MOVIMENTAÇÃO DE PASSAGEIROS DA REGIÃO/ INTER-REGIÃO E CÁLCULO DO ISB

REGIÃO/ INTERREGIÃO	Movimentação da Região/ Interregião	Movimentação relativa	ISR	ISB
Distrito Federal	3046465	96,9%	36,8	
Nordeste	12978	0,4%	57,9	
Sudeste	39048	1,2%	60	
Sudeste/Sul	16166	0,5%	63,8	37,5
Centro-Oeste/Sudeste	14926	0,5%	55,8	
Sul	5355	0,2%	73,4	
Centro-Oeste/Norte	8137	0,3%	66,1	
Total	3143073	100%		-

Quadro 2 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS E ISA

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA %	ISA (%)
Segurança	18,9%	53,3
Preço	16,5%	20,3
Pontualidade	15,4%	40,6
Conforto	14,5%	28,9
Higiene	7,5%	40,3
Confiabilidade	6,9%	42,9
Regularidade	6,1%	32,6
Atendimento	5,9%	39,6
Conservação	5,0%	36,1
Cortesia	3,3%	53,5
TOTAL	100%	

Quadro 3 – SATISFAÇÃO COM ATRIBUTOS POR REGIÃO

Atributo	BRASIL	DF	Nordeste	Sudeste	Sudeste/Sul	Centro-Oeste/Sudeste	Sul	Centro-Oeste/Norte
Segurança	18,9%	19,0%	19,6%	11,3%	17,7%	19,5%	20,1%	13,4%
Preço	16,5%	16,6%	18,4%	10,5%	12,7%	10,0%	17,8%	12,5%
Pontualidade	15,4%	15,5%	13,0%	14,2%	16,2%	15,1%	12,8%	10,7%
Conforto	14,5%	14,5%	18,6%	13,5%	13,3%	15,8%	11,8%	14,2%
Higiene	7,5%	7,5%	7,1%	7,8%	6,9%	9,7%	10,7%	7,4%
Confiabilidade da viagem	6,9%	6,9%	6,8%	6,7%	7,9%	5,3%	6,6%	11,8%
Regularidade	6,1%	6,1%	4,7%	7,7%	2,7%	4,8%	2,9%	9,5%
Atendimento da empresa	5,9%	5,8%	5,0%	7,5%	11,6%	12,7%	5,6%	5,6%
Conservação	5,0%	4,9%	3,9%	16,1%	7,5%	4,7%	9,2%	9,7%
Cortesia	3,3%	3,3%	3,0%	4,8%	3,5%	2,6%	2,6%	5,3%

1.2 Resultados por empresa

Quadro 3A – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR EMPRESA

EMPRESA	ISE
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.	63,0
CENTRAL EXPRESSO	36,2
COUTINHO & FERREIRA SERVIÇOS E TRANSPORTE LTDA	34,1
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A	65,7
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	55,8
EXPRESSO PLANALTINA	27,3
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	73,4
EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	66,1
G20 TRANSPORTES	41,5
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	57,9
KANDANGO (CATEDRAL TURISMO)	40,9
RAPIDO LUXO CAMPINAS LTDA	73,1
ROTA DO SOL	32,7
TAGUATUR	35,9
TRANSPORTES ALÉM PARAÍBA LTDA.	63,7
UTB - União Transporte Brasília	41,6
VIACAO SAO GERALDO E TURISMO LTDA	47,7

1.3 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - CENTRO-OESTE/NORTE

Quadro 4 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR - CENTRO-OESTE/NORTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	ISA (%)	ISR
EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	8137	100,0%	66,1	66,1
Total	8137	100,0%		

Quadro 5 – PERFIL: GÊNERO – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
Feminino	137	62,0%
Masculino	84	38,0%
Base	221	100,0%

Quadro 6 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	101	45,7%
De 26 a 35 anos	60	27,1%
De 36 a 45 anos	32	14,5%
De 46 a 55 anos	15	6,8%
De 56 a 65 anos	8	3,6%
Mais de 65 anos	5	2,3%
Base	221	100,0%

Quadro 7 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
Analfabeto	3	1,4%
Fundamental incompleto	19	8,6%
Fundamental	14	6,3%
Médio Incompleto	40	18,1%
Médio	54	24,4%
Superior Incompleto	48	21,7%
Superior	39	17,6%
Não sabe/não respondeu	4	1,8%
Base	221	100,0%

Quadro 8 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
até R\$ 937	82	37,1%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	56	25,3%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	26	11,8%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	11	5,0%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	11	5,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	6	2,7%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	29	13,1%
Base	221	100,0%

Quadro 9 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	66	29,9%
Estudo	27	12,2%
Saúde	6	2,7%
Visita a amigos/parentes	48	21,7%
Lazer/turismo	15	6,8%
Compras	46	20,8%
Outros	11	5,0%
Não sabe/não respondeu	2	0,9%
Base	221	100,0%

Quadro 10 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
Diária	63	28,5%
Semanal	67	30,3%
Quinzenal	91	41,2%
Base	221	100,0%

Quadro 11 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	16	89	94	11	1	10	221	62,8	62,8
Conforto	Conforto das Poltronas	13	106	81	15	6	0	221	61,9	52,6
	Lotação do Veículo	9	47	75	56	34	0	221	43,3	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	72	123	22	3	0	1	221	80,0	80,0
Higiene	Limpeza do veículo	21	117	76	6	1	0	221	67,1	67,1
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	25	139	47	6	0	4	221	71,1	71,1
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	27	146	39	8	1	0	221	71,5	71,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	22	113	42	37	7	0	221	62,0	62,0
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	28	155	35	3	0	0	221	73,5	73,5
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	149	46	15	1	0	221	67,2	67,2
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	11	97	93	10	10	0	221	60,1	60,1
Paradas para embarque ou desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	8	45	56	78	32	2	221	40,8	41,4
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	11	75	45	66	24	0	221	48,1	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	2	35	61	81	42	0	221	35,7	
	Segurança (assaltos)	6	61	66	59	29	0	221	45,0	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	4	27	72	89	29	0	221	37,3	

Quadro 12 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.

Região/Inter-região: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	37	5,6%	62,8
Conforto	94	14,2%	52,6
Cortesia	35	5,3%	80,0
Higiene	49	7,4%	67,1
Confiabilidade da viagem	78	11,8%	71,1
Pontualidade	71	10,7%	71,5
Regularidade	63	9,5%	62,0
Segurança	89	13,4%	73,5
Preço	83	12,5%	67,2
Conservação	64	9,7%	60,1
SEReg = ISE	663	66,1%	

1.4 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - CENTRO-OESTE/SUDESTE

Quadro 13 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR - CENTRO-OESTE/SUDESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	ISA (%)	ISR
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	14926	100,0%	55,8	55,8
Total	14926	100,0%		

Quadro 14 – PERFIL: GÊNERO – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Feminino	154	69,7%
Masculino	67	30,3%
Base	221	100,0%

Quadro 15 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	78	35,3%
De 26 a 35 anos	47	21,3%
De 36 a 45 anos	43	19,5%
De 46 a 55 anos	29	13,1%
De 56 a 65 anos	17	7,7%
Mais de 65 anos	7	3,2%
Base	221	100,0%

Quadro 16 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Analfabeto	3	1,4%
Fundamental incompleto	26	11,8%
Fundamental	11	5,0%
Médio Incompleto	31	14,0%
Médio	81	36,7%
Superior Incompleto	42	19,0%
Superior	26	11,8%
Não sabe/não respondeu	1	0,5%
Base	221	100,0%

Quadro 17 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	45	20,4%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	37	16,7%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	19	8,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	18	8,1%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	11	5,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	0	0,0%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	91	41,2%
Base	221	100,0%

Quadro 18 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	115	52,0%
Estudo	36	16,3%
Saúde	15	6,8%
Visita a amigos/parentes	33	14,9%
Lazer/turismo	8	3,6%
Compras	6	2,7%
Outros	8	3,6%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	221	100,0%

Quadro 19 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Diária	92	41,6%
Semanal	48	21,7%
Quinzenal	81	36,7%
Base	221	100,0%

Quadro 20 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	23	54	49	18	18	59	221	57,1	57,1
Conforto	Conforto das Poltronas	10	61	70	37	40	3	221	45,9	33,9
	Lotação do Veículo	4	22	43	26	126	0	221	21,9	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	44	102	54	16	5	0	221	68,6	68,6
Higiene	Limpeza do veículo	32	117	46	12	14	0	221	66,0	66,0
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	31	51	40	12	17	70	221	61,1	61,1
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	31	83	36	33	37	1	221	54,3	54,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	24	70	55	29	40	3	221	51,0	51,0
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	38	121	32	17	13	0	221	67,4	67,4
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	22	97	36	30	36	0	221	54,4	54,4
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	18	78	80	30	14	1	221	56,4	56,4
	Iluminação, conservação e limpeza	14	87	59	29	31	1	221	52,7	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	16	107	49	25	22	2	221	58,0	51,3
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	15	64	55	35	52	0	221	44,9	
	Segurança (assaltos)	13	73	69	43	23	0	221	51,1	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	12	85	49	36	37	2	221	49,9	

Quadro 21 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Inter-região: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	84	12,7%	57,1
Conforto	105	15,8%	33,9
Cortesia	17	2,6%	68,6
Higiene	64	9,7%	66,0
Confiabilidade da viagem	35	5,3%	61,1
Pontualidade	100	15,1%	54,3
Regularidade	32	4,8%	51,0
Segurança	129	19,5%	67,4
Preço	66	10,0%	54,4
Conservação	31	4,7%	56,4
SEReg = ISE	663	55,8%	

1.5 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - DISTRITO FEDERAL

Quadro 22 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Inter-região: DISTRITO FEDERAL

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg	ISR
CENTRAL EXPRESSO	1	0,0%	36,2	36,8
COUTINHO & FERREIRA SERVIÇOS E TRANSPORTE LTDA	1	0,0%	34,1	
EXPRESSO PLANALTINA	480478	15,8%	27,3	
G20 TRANSPORTES	2596	0,1%	41,5	
KANDANGO (CATEDRAL TURISMO)	279869	9,2%	40,9	
ROTA DO SOL	79967	2,6%	32,7	
TAGUATUR	1190927	39,1%	35,9	
UTB - União Transporte Brasília	1012626	33,2%	41,6	
Total	3046465	100,0%		

Quadro 23 – PERFIL: GÊNERO – DISTRITO FEDERAL

	Frequência	%
Feminino	6140	58,0%
Masculino	4444	42,0%
Base	10584	100,0%

Quadro 24 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – DISTRITO FEDERAL

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	4054	38,3%
De 26 a 35 anos	2685	25,4%
De 36 a 45 anos	2090	19,7%
De 46 a 55 anos	1160	11,0%
De 56 a 65 anos	447	4,2%
Mais de 65 anos	148	1,4%
Base	10584	100,0%

Quadro 25 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – DISTRITO FEDERAL

	Frequência	%
Analfabeto	49	0,5%
Fundamental incompleto	1143	10,8%
Fundamental	838	7,9%
Médio Incompleto	1140	10,8%
Médio	5116	48,3%
Superior Incompleto	1260	11,9%
Superior	891	8,4%
Não sabe/não respondeu	147	1,4%
Base	10584	100,0%

Quadro 26 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – DISTRITO FEDERAL

	Frequência	%
até R\$ 937	2092	19,8%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	3862	36,5%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	1574	14,9%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	589	5,6%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	296	2,8%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	29	0,3%
mais de R\$ 18.740	4	0,0%
Não sabe/não respondeu	2138	20,2%
Base	10584	100,0%

Quadro 27 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – DISTRITO FEDERAL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	7580	71,6%
Estudo	865	8,2%
Saúde	560	5,3%
Visita a amigos/parentes	739	7,0%
Lazer/turismo	209	2,0%
Compras	49	0,5%
Outros	466	4,4%
Não sabe/não respondeu	116	1,1%
Base	10584	100,0%

Quadro 28 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – DISTRITO FEDERAL

	Frequência	%
Diária	6834	64,6%
Semanal	2029	19,2%
Quinzenal	1721	16,3%
Base	10584	100,0%

Quadro 29 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: DISTRITO FEDERAL – Empresa: CENTRAL EXPRESSO

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	32	234	528	182	301	46	1323	40,5	40,5
Conforto	Conforto das Poltronas	10	187	395	310	414	7	1323	32,3	27,4
	Lotação do Veículo	8	106	271	294	644	0	1323	22,4	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	62	486	486	101	187	1	1323	52,6	52,6
Higiene	Limpeza do veículo	23	276	417	256	342	9	1323	38,2	38,2
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	34	293	428	249	313	6	1323	40,2	40,2
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	51	389	397	206	268	12	1323	45,2	45,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	23	269	377	339	303	12	1323	38,0	38,0
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	52	508	398	167	198	0	1323	50,9	50,9
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	77	155	295	779	14	1323	16,2	16,2
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	8	152	372	335	451	5	1323	29,7	29,7
	Iluminação, conservação e limpeza	9	131	295	338	541	9	1323	25,8	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	41	253	304	340	383	2	1323	35,4	23,0
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	5	93	220	364	637	4	1323	20,9	
	Segurança (assaltos)	0	45	144	325	805	4	1323	14,2	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	4	78	192	349	691	9	1323	18,7	

Quadro 30 – Importância dos atributos por empresa: CENTRAL EXPRESSO

Região/Inter-região: DISTRITO FEDERAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	220	5,5%	40,5
Conforto	691	17,4%	27,4
Cortesia	145	3,7%	52,6
Higiene	298	7,5%	38,2
Confiabilidade da viagem	241	6,1%	40,2
Pontualidade	532	13,4%	45,2
Regularidade	207	5,2%	38,0
Segurança	744	18,7%	50,9
Preço	687	17,3%	16,2
Conservação	204	5,1%	29,7
SEReg = ISE	3969	36,2%	

Quadro 31 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: DISTRITO FEDERAL – Empresa: COUTINHO & FERREIRA SERVIÇOS E TRANSPORTE LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	27	187	458	204	389	58	1323	35,4	35,4
Conforto	Conforto das Poltronas	17	203	392	276	432	3	1323	32,9	27,1
	Lotação do Veículo	5	104	264	266	683	1	1323	21,3	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	70	509	471	120	152	1	1323	54,3	54,3
Higiene	Limpeza do veículo	17	248	389	265	394	10	1323	35,3	35,3
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	26	284	415	252	330	16	1323	39,0	39,0
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	24	281	362	260	386	10	1323	36,6	36,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	11	184	326	369	416	17	1323	31,0	31,0
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	36	519	403	156	206	3	1323	50,4	50,4
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	83	155	262	796	21	1323	16,2	16,2
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	4	167	338	288	522	4	1323	28,1	28,1
	Iluminação, conservação e limpeza	3	136	283	348	547	6	1323	25,3	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	57	271	311	324	357	3	1323	37,6	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	1	88	204	378	649	3	1323	20,0	22,7
	Segurança (assaltos)	1	35	140	307	838	2	1323	13,2	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	2	61	188	352	713	7	1323	17,5	

Quadro 32 – Importância dos atributos por empresa: COUTINHO & FERREIRA SERVIÇOS E TRANSPORTE LTDA

Região/Inter-região: DISTRITO FEDERAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	215	5,4%	35,4
Conforto	630	15,9%	27,1
Cortesia	150	3,8%	54,3
Higiene	348	8,8%	35,3
Confiabilidade da viagem	181	4,6%	39,0
Pontualidade	622	15,7%	36,6
Regularidade	222	5,6%	31,0
Segurança	730	18,4%	50,4
Preço	660	16,6%	16,2
Conservação	211	5,3%	28,1
SEReg = ISE	3969	34,1%	

Quadro 33 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: DISTRITO FEDERAL – Empresa: EXPRESSO PLANALTINA

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	12	129	396	229	503	54	1323	28,7	28,7
Conforto	Conforto das Poltronas	5	80	326	265	647	0	1323	22,2	17,4
	Lotação do Veículo	3	35	157	229	898	1	1323	12,5	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	51	430	498	119	221	4	1323	49,5	49,5
Higiene	Limpeza do veículo	9	129	383	238	561	3	1323	27,0	27,0
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	12	123	301	301	574	12	1323	25,2	25,2
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	32	308	376	216	380	11	1323	38,5	38,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	16	197	325	332	447	6	1323	31,1	31,1
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	42	476	384	166	254	1	1323	47,8	47,8
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	33	71	195	1019	4	1323	8,3	8,3
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	2	69	219	295	738	0	1323	17,9	17,9
	Iluminação, conservação e limpeza	5	93	249	329	643	4	1323	21,3	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	32	201	288	325	473	4	1323	30,9	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	4	65	173	342	733	6	1323	17,1	19,6
	Segurança (assaltos)	5	41	124	287	863	3	1323	12,8	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	6	60	160	311	781	5	1323	15,8	

Quadro 34 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO PLANALTINA

Região/Inter-região: DISTRITO FEDERAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	151	3,8%	28,7
Conforto	698	17,6%	17,4
Cortesia	143	3,6%	49,5
Higiene	365	9,2%	27,0
Confiabilidade da viagem	180	4,5%	25,2
Pontualidade	504	12,7%	38,5
Regularidade	183	4,6%	31,1
Segurança	721	18,2%	47,8
Preço	787	19,8%	8,3
Conservação	237	6,0%	17,9
SEReg = ISE	3969	27,3%	

Quadro 35 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: DISTRITO FEDERAL – Empresa: G20
TRANSPORTES

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	30	216	403	210	218	246	1323	41,4	41,4
Conforto	Conforto das Poltronas	13	192	380	328	407	3	1323	32,5	32,0
	Lotação do Veículo	18	176	354	348	422	5	1323	31,4	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	78	579	418	111	129	8	1323	57,0	57,0
Higiene	Limpeza do veículo	15	285	482	263	273	5	1323	40,6	40,6
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	40	399	364	298	192	30	1323	46,1	46,1
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	33	457	386	230	208	9	1323	47,7	47,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	28	352	349	369	212	13	1323	42,7	42,7
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	62	536	362	198	160	5	1323	52,7	52,7
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	240	184	422	445	25	1323	29,6	29,6
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	10	133	351	391	430	8	1323	29,1	29,1
	Iluminação, conservação e limpeza	13	114	260	363	570	3	1323	24,2	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	12	312	345	286	362	6	1323	37,2	23,3
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	6	95	247	355	617	3	1323	21,9	
	Segurança (assaltos)	5	43	154	285	832	4	1323	14,1	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	9	47	203	409	646	9	1323	18,9	

Quadro 36 – Importância dos atributos por empresa: G20 TRANSPORTES

Região/Inter-região: DISTRITO FEDERAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	207	5,2%	41,4
Conforto	507	12,8%	32,0
Cortesia	141	3,6%	57,0
Higiene	281	7,1%	40,6
Confiabilidade da viagem	378	9,5%	46,1
Pontualidade	530	13,4%	47,7
Regularidade	327	8,2%	42,7
Segurança	724	18,2%	52,7
Preço	599	15,1%	29,6
Conservação	275	6,9%	29,1
SEReg = ISE	3969	41,5%	

Quadro 37 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: DISTRITO FEDERAL – Empresa: KANDANGO (CATEDRAL TURISMO)

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	45	304	470	174	252	78	1323	44,3	44,3
Conforto	Conforto das Poltronas	33	499	442	164	179	6	1323	50,8	36,8
	Lotação do Veículo	10	133	236	293	650	1	1323	22,8	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	67	539	468	103	145	1	1323	55,3	55,3
Higiene	Limpeza do veículo	28	382	482	175	254	2	1323	45,4	45,4
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	35	415	380	238	242	13	1323	45,5	45,5
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	37	348	416	226	291	5	1323	42,7	42,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	19	231	346	340	381	6	1323	34,2	34,2
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	46	628	355	145	146	3	1323	55,4	55,4
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	125	194	321	663	13	1323	21,2	21,2
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	26	448	373	222	251	3	1323	45,8	45,8
	Iluminação, conservação e limpeza	9	174	297	353	488	2	1323	28,5	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	68	269	321	302	362	1	1323	38,3	24,0
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	6	105	208	358	644	2	1323	21,1	
	Segurança (assaltos)	2	42	149	302	826	2	1323	13,9	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	5	60	199	361	697	1	1323	18,1	

Quadro 38 – Importância dos atributos por empresa: KANDANGO (CATEDRAL TURISMO)

Região/Inter-região: DISTRITO FEDERAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	261	6,6%	44,3
Conforto	527	13,3%	36,8
Cortesia	118	3,0%	55,3
Higiene	300	7,6%	45,4
Confiabilidade da viagem	252	6,3%	45,5
Pontualidade	644	16,2%	42,7
Regularidade	246	6,2%	34,2
Segurança	712	17,9%	55,4
Preço	703	17,7%	21,2
Conservação	206	5,2%	45,8
SEReg = ISE	3969	40,9%	

Quadro 39 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: DISTRITO FEDERAL – Empresa: ROTA DO SOL

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	26	197	452	199	405	44	1323	35,1	35,1
Conforto	Conforto das Poltronas	10	155	365	293	498	2	1323	28,9	23,7
	Lotação do Veículo	6	97	202	258	759	1	1323	18,5	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	77	504	456	102	184	0	1323	53,6	53,6
Higiene	Limpeza do veículo	18	247	432	245	376	5	1323	36,5	36,5
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	18	228	382	269	420	6	1323	34,0	34,0
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	30	300	383	230	368	12	1323	38,4	38,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	16	197	338	361	402	9	1323	32,2	32,2
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	41	554	375	149	200	4	1323	51,6	51,6
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	46	112	262	888	13	1323	12,1	12,1
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	11	128	310	333	540	1	1323	26,1	26,1
	Iluminação, conservação e limpeza	6	117	304	317	574	5	1323	24,7	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	50	275	318	273	403	4	1323	36,7	22,6
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	6	71	207	356	681	2	1323	19,1	
	Segurança (assaltos)	2	37	135	307	840	2	1323	13,2	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	5	96	195	337	681	9	1323	19,7	

Quadro 40 – Importância dos atributos por empresa: ROTA DO SOL

Região/Inter-região: DISTRITO FEDERAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	216	5,4%	35,1
Conforto	680	17,1%	23,7
Cortesia	127	3,2%	53,6
Higiene	326	8,2%	36,5
Confiabilidade da viagem	185	4,7%	34,0
Pontualidade	584	14,7%	38,4
Regularidade	202	5,1%	32,2
Segurança	747	18,8%	51,6
Preço	712	17,9%	12,1
Conservação	190	4,8%	26,1
SEReg = ISE	3969	32,7%	

Quadro 41 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: DISTRITO FEDERAL – Empresa: TAGUATUR

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	34	170	389	239	361	130	1323	34,8	34,8
Conforto	Conforto das Poltronas	15	213	435	235	420	5	1323	34,2	24,7
	Lotação do Veículo	8	62	169	249	832	3	1323	15,2	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	60	434	550	101	165	13	1323	52,3	52,3
Higiene	Limpeza do veículo	34	322	493	174	289	11	1323	43,1	43,1
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	53	313	419	281	219	38	1323	44,2	44,2
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	37	300	342	260	369	15	1323	38,1	38,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	20	159	338	305	473	28	1323	29,7	29,7
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	69	521	413	134	177	9	1323	53,3	53,3
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	83	174	238	807	17	1323	16,3	16,3
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	22	218	468	262	347	6	1323	36,8	36,8
	Iluminação, conservação e limpeza	14	142	268	310	579	10	1323	25,3	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	27	258	364	294	373	7	1323	36,2	24,1
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	6	77	239	330	659	12	1323	20,3	
	Segurança (assaltos)	5	57	152	283	823	3	1323	14,7	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	14	96	277	318	570	48	1323	23,8	

Quadro 42 – Importância dos atributos por empresa: TAGUATUR

Região/Inter-região: DISTRITO FEDERAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	221	5,6%	34,8
Conforto	569	14,3%	24,7
Cortesia	114	2,9%	52,3
Higiene	250	6,3%	43,1
Confiabilidade da viagem	341	8,6%	44,2
Pontualidade	625	15,7%	38,1
Regularidade	263	6,6%	29,7
Segurança	759	19,1%	53,3
Preço	666	16,8%	16,3
Conservação	161	4,1%	36,8
SEReg = ISE	3969	35,9%	

Quadro 43 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: DISTRITO FEDERAL – Empresa: UTB – UNIÃO TRANSPORTES BRASÍLIA

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	26	371	492	166	189	79	1323	47,6	47,6
Conforto	Conforto das Poltronas	31	298	464	268	254	8	1323	42,1	35,4
	Lotação do Veículo	13	158	350	293	507	2	1323	28,7	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	63	532	436	138	153	1	1323	54,0	54,0
Higiene	Limpeza do veículo	20	289	462	234	306	12	1323	40,1	40,1
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	55	383	455	182	205	43	1323	48,1	48,1
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	47	312	401	266	290	7	1323	41,6	41,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	22	227	325	361	379	9	1323	33,9	33,9
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	41	583	383	159	153	4	1323	53,8	53,8
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	179	239	321	555	13	1323	26,7	26,7
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	19	276	457	295	268	8	1323	40,2	40,2
	Iluminação, conservação e limpeza	18	183	328	286	500	8	1323	29,7	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	37	295	333	257	400	1	1323	37,0	
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	8	106	258	355	589	7	1323	23,2	26,6
	Segurança (assaltos)	8	55	204	310	742	4	1323	17,3	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	10	157	261	323	561	11	1323	25,8	

Quadro 44 – Importância dos atributos por empresa: UTB – UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA

Região/Inter-região: DISTRITO FEDERAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	270	6,8%	47,6
Conforto	533	13,4%	35,4
Cortesia	147	3,7%	54,0
Higiene	314	7,9%	40,1
Confiabilidade da viagem	254	6,4%	48,1
Pontualidade	648	16,3%	41,6
Regularidade	244	6,1%	33,9
Segurança	780	19,7%	53,8
Preço	572	14,4%	26,7
Conservação	207	5,2%	40,2
SEReg = ISE	3969	41,6%	

1.6 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - NORDESTE

Quadro 45 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Inter-região: NORDESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	ISA (%)	ISR
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	12978	100,0%	57,9	57,9
Total	12978	100,0%		

Quadro 46 – PERFIL: GÊNERO – NORDESTE

	Frequência	%
Feminino	131	59,3%
Masculino	90	40,7%
Base	221	100,0%

Quadro 47 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – NORDESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	131	59,3%
De 26 a 35 anos	51	23,1%
De 36 a 45 anos	27	12,2%
De 46 a 55 anos	10	4,5%
De 56 a 65 anos	2	0,9%
Mais de 65 anos	0	0,0%
Base	221	100,0%

Quadro 48 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NORDESTE

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	1	0,5%
Fundamental	10	4,5%
Médio Incompleto	44	19,9%
Médio	73	33,0%
Superior Incompleto	72	32,6%
Superior	21	9,5%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	221	100,0%

Quadro 49 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NORDESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	34	15,4%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	53	24,0%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	44	19,9%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	33	14,9%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	15	6,8%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	0	0,0%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	42	19,0%
Base	221	100,0%

Quadro 50 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NORDESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	71	32,1%
Estudo	110	49,8%
Saúde	5	2,3%
Visita a amigos/parentes	8	3,6%
Lazer/turismo	5	2,3%
Compras	1	0,5%
Outros	18	8,1%
Não sabe/não respondeu	3	1,4%
Base	221	100,0%

Quadro 51 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NORDESTE

	Frequência	%
Diária	167	75,6%
Semanal	35	15,8%
Quinzenal	19	8,6%
Base	221	100,0%

Quadro 52 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: NORDESTE – Empresa: JOAFRA TRANSPORTES LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	13	77	60	26	8	37	221	58,3	58,3
Conforto	Conforto das Poltronas	30	86	62	30	12	1	221	60,5	51,3
	Lotação do Veículo	24	40	42	68	44	3	221	42,2	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	46	114	36	16	5	4	221	70,7	70,7
Higiene	Limpeza do veículo	35	89	67	21	6	3	221	64,4	64,4
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	33	65	49	25	6	43	221	63,2	63,2
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	31	94	62	20	9	5	221	63,7	63,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	24	65	65	38	15	14	221	55,4	55,4
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	42	105	44	20	10	0	221	66,9	66,9
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	13	58	60	61	29	0	221	46,0	46,0
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	17	68	65	44	14	13	221	53,6	53,6
	Iluminação, conservação e limpeza	4	35	35	82	63	2	221	31,2	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	27	76	49	35	33	1	221	53,3	30,3
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	1	15	24	71	108	2	221	19,2	
	Segurança (assaltos)	1	9	13	48	146	4	221	12,1	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	5	43	54	44	64	11	221	35,8	

Quadro 53 – Importância dos atributos por empresa: JOAFRA TRANSPORTES LTDA.

Região/Inter-região: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	33	5,0%	58,3
Conforto	123	18,6%	51,3
Cortesia	20	3,0%	70,7
Higiene	47	7,1%	64,4
Confiabilidade da viagem	45	6,8%	63,2
Pontualidade	86	13,0%	63,7
Regularidade	31	4,7%	55,4
Segurança	130	19,6%	66,9
Preço	122	18,4%	46,0
Conservação	26	3,9%	53,6
SEReg = ISE	663	57,9%	

1.7 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - SUDESTE

Quadro 54 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR
Região/Inter-região: SUDESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	ISA (%)	ISR
RAPIDO LUXO CAMPINAS LTDA	3454	8,8%	73,1	
TRANSPORTES ALÉM PARAÍBA LTDA.	24640	63,1%	63,7	60,0
VIACAO SAO GERALDO E TURISMO LTDA	10954	28,1%	47,7	
Total	39048	100,0%		

Quadro 55 – PERFIL: GÊNERO – SUDESTE

	Frequência	%
Feminino	154	69,7%
Masculino	67	30,3%
Base	221	100,0%

Quadro 56 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – SUDESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	78	35,3%
De 26 a 35 anos	47	21,3%
De 36 a 45 anos	43	19,5%
De 46 a 55 anos	29	13,1%
De 56 a 65 anos	17	7,7%
Mais de 65 anos	7	3,2%
Base	221	100,0%

Quadro 57 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – SUDESTE

	Frequência	%
Analfabeto	3	1,4%
Fundamental incompleto	26	11,8%
Fundamental	11	5,0%
Médio Incompleto	31	14,0%
Médio	81	36,7%
Superior Incompleto	42	19,0%
Superior	26	11,8%
Não sabe/não respondeu	1	0,5%
Base	221	100,0%

Quadro 58 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – SUDESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	45	20,4%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	37	16,7%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	19	8,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	18	8,1%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	11	5,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	0	0,0%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	91	41,2%
Base	221	100,0%

Quadro 59 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – SUDESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	115	52,0%
Estudo	36	16,3%
Saúde	15	6,8%
Visita a amigos/parentes	33	14,9%
Lazer/turismo	8	3,6%
Compras	6	2,7%
Outros	8	3,6%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	221	100,0%

Quadro 60 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – SUDESTE

	Frequência	%
Diária	92	41,6%
Semanal	48	21,7%
Quinzenal	81	36,7%
Base	221	100,0%

Quadro 61 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: SUDESTE – Empresa: RÁPIDO LUXO CAMPINAS LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	50	150	20	1	0	0	221	78,2	78,2
Conforto	Conforto das Poltronas	29	154	35	3	0	0	221	73,6	74,4
	Lotação do Veículo	22	181	16	2	0	0	221	75,2	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	103	110	6	1	1	0	221	85,4	85,4
Higiene	Limpeza do veículo	33	131	53	2	2	0	221	71,6	71,6
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	10	196	10	3	2	0	221	73,6	73,6
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	31	170	19	1	0	0	221	76,1	76,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	7	115	79	12	8	0	221	61,4	61,4
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	46	158	15	2	0	0	221	78,1	78,1
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	139	50	9	6	1	221	67,0	67,0
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	13	138	61	5	4	0	221	67,1	67,1
	Iluminação, conservação e limpeza	11	117	70	12	10	1	221	62,2	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	17	186	14	3	1	0	221	74,3	65,5
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	12	147	45	12	5	0	221	66,9	
	Segurança (assaltos)	12	126	58	12	13	0	221	62,7	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	6	123	67	16	8	1	221	61,7	

Quadro 62 – Importância dos atributos por empresa: RÁPIDO LUXO CAMPINAS LTDA

Região/Inter-região: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	25	3,8%	78,2
Conforto	94	14,2%	74,4
Cortesia	21	3,2%	85,4
Higiene	85	12,8%	71,6
Confiabilidade da viagem	43	6,5%	73,6
Pontualidade	91	13,7%	76,1
Regularidade	20	3,0%	61,4
Segurança	117	17,6%	78,1
Preço	104	15,7%	67,0
Conservação	63	9,5%	67,1
SEReg = ISE	663	73,1%	

Quadro 63 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: SUDESTE – Empresa: TRANSPORTES ALÉM PARAÍBA LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	15	78	92	23	13	0	221	56,7	56,7
Conforto	Conforto das Poltronas	6	75	91	34	15	0	221	52,6	61,4
	Lotação do Veículo	10	169	35	4	3	0	221	70,2	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	82	106	28	3	2	0	221	79,8	79,8
Higiene	Limpeza do veículo	9	102	84	21	4	1	221	60,3	60,3
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	2	84	105	19	9	2	221	55,8	55,8
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	36	116	50	13	6	0	221	68,4	68,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	11	122	71	10	7	0	221	63,6	63,6
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	9	130	70	5	7	0	221	64,6	64,6
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	112	79	18	7	5	0	221	82,4	82,4
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	0	53	112	41	15	0	221	48,0	48,0
	Iluminação, conservação e limpeza	1	24	55	64	76	1	221	28,4	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	1	32	64	66	58	0	221	33,3	28,8
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	0	18	59	64	77	3	221	27,1	
	Segurança (assaltos)	0	22	50	64	83	2	221	26,3	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	2	30	39	75	72	3	221	28,8	

Quadro 64 – Importância dos atributos por empresa: TRANSPORTES ALÉM PARAÍBA LTDA.

Região/Inter-região: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	43	6,5%	56,7
Conforto	67	10,1%	61,4
Cortesia	32	4,8%	79,8
Higiene	59	8,9%	60,3
Confiabilidade da viagem	45	6,8%	55,8
Pontualidade	90	13,6%	68,4
Regularidade	30	4,5%	63,6
Segurança	92	13,9%	64,6
Preço	93	14,0%	82,4
Conservação	112	16,9%	48,0
SEReg = ISE	663	63,7%	

Quadro 65 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SÃO GERALDO E TURISMO LTDA

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	58	96	48	14	1	221	48,9	48,9
Conforto	Conforto das Poltronas	1	31	60	79	50	0	221	33,5	33,2
	Lotação do Veículo	0	20	64	103	34	0	221	32,9	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	101	99	18	1	2	0	221	83,5	83,5
Higiene	Limpeza do veículo	4	51	83	66	17	0	221	45,4	45,4
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	3	27	92	77	22	0	221	40,0	40,0
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	61	138	15	5	2	0	221	78,4	78,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	28	38	105	48	0	221	30,9	30,9
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	65	123	28	4	1	0	221	77,9	77,9
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	95	99	20	6	1	0	221	81,8	81,8
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	0	38	50	110	23	0	221	36,7	36,7
	Iluminação, conservação e limpeza	4	94	79	28	16	0	221	54,8	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	15	154	43	6	3	0	221	69,5	49,0
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	0	81	79	31	30	0	221	48,9	
	Segurança (assaltos)	3	33	74	76	35	0	221	37,9	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	1	27	57	102	33	1	221	34,2	

Quadro 66 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SÃO GERALDO E TURISMO LTDA

Região/Inter-região: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	72	10,9%	48,9
Conforto	138	20,8%	33,2
Cortesia	35	5,3%	83,5
Higiene	25	3,8%	45,4
Confiabilidade da viagem	43	6,5%	40,0
Pontualidade	104	15,7%	78,4
Regularidade	109	16,4%	30,9
Segurança	23	3,5%	77,9
Preço	6	0,9%	81,8
Conservação	108	16,3%	36,7
SEReg = ISE	663	47,7%	

1.8 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - SUDESTE/SUL

Quadro 67 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Inter-região: SUDESTE/SUL

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	ISA (%)	ISR
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.	11096	68,6%	63,0	63,8
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A	5070	31,4%	65,7	
Total	16166	68,6%		

Quadro 68 – PERFIL: GÊNERO – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
Feminino	211	47,7%
Masculino	231	52,3%
Base	442	100,0%

Quadro 69 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	182	41,2%
De 26 a 35 anos	100	22,6%
De 36 a 45 anos	67	15,2%
De 46 a 55 anos	51	11,5%
De 56 a 65 anos	21	4,8%
Mais de 65 anos	21	4,8%
Base	442	100,0%

Quadro 70 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	4	0,9%
Fundamental	74	16,7%
Médio Incompleto	25	5,7%
Médio	152	34,4%
Superior Incompleto	114	25,8%
Superior	73	16,5%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	442	100,0%

Quadro 71 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
até R\$ 937	29	6,6%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	53	12,0%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	44	10,0%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	24	5,4%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	19	4,3%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	3	0,7%
mais de R\$ 18.740	3	0,7%
Não sabe/não respondeu	267	60,4%
Base	442	100,0%

Quadro 72 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	242	54,8%
Estudo	127	28,7%
Saúde	21	4,8%
Visita a amigos/parentes	29	6,6%
Lazer/turismo	12	2,7%
Compras	7	1,6%
Outros	4	0,9%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	442	100,0%

Quadro 73 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
Diária	260	58,8%
Semanal	99	22,4%
Quinzenal	83	18,8%
Base	442	100,0%

Quadro 74 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: SUDESTE/SUL – Empresa: AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	31	109	57	13	7	4	221	66,6	66,6
Conforto	Conforto das Poltronas	9	49	82	53	28	0	221	45,2	46,7
	Lotação do Veículo	6	64	83	43	25	0	221	48,1	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	60	96	51	9	5	0	221	72,3	72,3
Higiene	Limpeza do veículo	32	114	54	15	6	0	221	67,1	67,1
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	60	77	37	28	19	0	221	64,8	64,8
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	58	86	54	18	5	0	221	69,7	69,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	36	143	31	8	3	0	221	72,7	72,7
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	39	113	52	13	3	1	221	69,5	69,5
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	88	65	50	9	2	221	53,9	53,9
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	13	104	65	28	11	0	221	59,0	59,0
	Iluminação, conservação e limpeza	15	78	65	39	20	4	221	53,3	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	14	94	61	31	20	1	221	55,8	49,9
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	11	80	60	45	24	1	221	51,0	
	Segurança (assaltos)	12	92	61	32	20	4	221	55,1	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	3	22	69	84	41	2	221	34,2	

Quadro 75 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.

Região/Inter-região: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	64	9,7%	66,6
Conforto	95	14,3%	46,7
Cortesia	27	4,1%	72,3
Higiene	47	7,1%	67,1
Confiabilidade da viagem	55	8,3%	64,8
Pontualidade	109	16,4%	69,7
Regularidade	19	2,9%	72,7
Segurança	118	17,8%	69,5
Preço	79	11,9%	53,9
Conservação	50	7,5%	59,0
ISE	663	63,0%	

Quadro 76 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: SUL/NORTE – Empresa: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	45	107	51	11	2	5	221	71,1	71,1
Conforto	Conforto das Poltronas	15	78	75	30	23	0	221	53,6	52,7
	Lotação do Veículo	14	73	75	32	27	0	221	51,7	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	61	103	50	3	4	0	221	74,2	74,2
Higiene	Limpeza do veículo	32	123	49	9	7	1	221	68,6	68,6
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	67	81	27	23	12	11	221	70,0	70,0
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	66	90	41	16	8	0	221	71,5	71,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	47	137	25	7	5	0	221	74,2	74,2
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	50	104	46	8	11	2	221	69,9	69,9
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	80	66	34	22	3	221	53,9	53,9
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	22	109	64	12	13	1	221	63,1	63,1
	Iluminação, conservação e limpeza	13	79	85	26	18	0	221	54,9	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	25	118	51	20	7	0	221	65,2	56,4
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	15	83	66	36	20	1	221	54,2	
	Segurança (assaltos)	36	97	44	19	8	17	221	66,4	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	14	35	69	60	39	4	221	41,4	

Quadro 77 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A

Região/Inter-região: SUL/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	106	16,0%	71,1
Conforto	74	11,2%	52,7
Cortesia	14	2,1%	74,2
Higiene	42	6,3%	68,6
Confiabilidade da viagem	47	7,1%	70,0
Pontualidade	104	15,7%	71,5
Regularidade	16	2,4%	74,2
Segurança	115	17,3%	69,9
Preço	95	14,3%	53,9
Conservação	50	7,5%	63,1
ISE	663	65,7%	

1.9 Resultados por região/Inter-região e respectivas empresas - SUL

Quadro 78 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Inter-região: SUL

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	ISA (%)	ISR
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	5355	100,0%	73,4	73,4
Total	5355	100,0%		

Quadro 79 – PERFIL: GÊNERO – SUL

	Frequência	%
Feminino	130	58,8%
Masculino	91	41,2%
Base	221	100,0%

Quadro 80 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – SUL

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	58	26,2%
De 26 a 35 anos	54	24,4%
De 36 a 45 anos	38	17,2%
De 46 a 55 anos	19	8,6%
De 56 a 65 anos	36	16,3%
Mais de 65 anos	16	7,2%
Base	221	100,0%

Quadro 81 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – SUL

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	42	19,0%
Fundamental	25	11,3%
Médio Incompleto	7	3,2%
Médio	59	26,7%
Superior Incompleto	26	11,8%
Superior	62	28,1%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	221	100,0%

Quadro 82 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – SUL

	Frequência	%
até R\$ 937	49	22,2%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	48	21,7%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	34	15,4%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	23	10,4%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	30	13,6%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	15	6,8%
mais de R\$ 18.740	2	0,9%
Não sabe/não respondeu	20	9,0%
Base	221	100,0%

Quadro 83 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – SUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	72	32,6%
Estudo	18	8,1%
Saúde	25	11,3%
Visita a amigos/parentes	69	31,2%
Lazer/turismo	27	12,2%
Compras	3	1,4%
Outros	7	3,2%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	221	100,0%

Quadro 84 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – SUL

	Frequência	%
Diária	4	1,8%
Semanal	51	23,1%
Quinzenal	166	75,1%
Base	221	100,0%

Quadro 85 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: SUL – Empresa: EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	24	132	11	3	3	48	221	74,7	74,7
Conforto	Conforto das Poltronas	41	141	25	11	3	0	221	73,3	74,4
	Lotação do Veículo	36	160	20	4	1	0	221	75,6	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	58	147	15	0	1	0	221	79,5	79,5
Higiene	Limpeza do veículo	53	148	18	1	1	0	221	78,4	78,4
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	53	144	4	2	2	16	221	79,8	79,8
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	54	138	24	1	4	0	221	76,8	76,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	6	90	98	17	9	1	221	57,6	57,6
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	47	162	11	0	0	1	221	79,1	79,1
Preço Justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	9	113	53	24	19	3	221	57,9	57,9
Conservação dos veículos	Estado de conservação do veículo	44	155	17	4	1	0	221	76,8	76,8
	Iluminação, conservação e limpeza	21	127	33	13	8	19	221	67,3	
Paradas para embarque ou desembarque	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/destino)	22	143	21	3	5	27	221	72,4	63,9
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	13	103	56	10	13	26	221	61,9	
	Segurança (assaltos)	13	111	56	10	9	22	221	63,7	
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	11	71	65	30	15	29	221	54,3	

Quadro 86 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.

Região/Inter-região: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	37	5,6%	74,7
Conforto	78	11,8%	74,4
Cortesia	17	2,6%	79,5
Higiene	71	10,7%	78,4
Confiabilidade da viagem	44	6,6%	79,8
Pontualidade	85	12,8%	76,8
Regularidade	19	2,9%	57,6
Segurança	133	20,1%	79,1
Preço	118	17,8%	57,9
Conservação	61	9,2%	76,8
SEReg = ISE	663	73,4%	

2) Transporte de passageiros internacional semiurbano

2.1. Resultados Gerais

Quadro 87- MOVIMENTAÇÃO DE USUÁRIOS POR EMPRESA E CÁLCULO DO ISB

EMPRESA	Movimentação de passageiros	Movimentação relativa	ISE	ISB
CELESTE	1110	31,3%	65,6	68,0
NYSTOM	998	28,2%	73,7	
CIDADE VERDE	646	18,3%	67,6	
ITAIPU	787	22,2%	64,4	
Total	3541	100%	-	

Quadro 88 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS E ISA

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA	
	%	ISA (%)
Atendimento da empresa	19,8%	61,7
Segurança	14,4%	67,0
Regularidade	14,3%	69,5
Cortesia	11,2%	74,2
Conforto	10,2%	70,3
Preço	8,8%	66,3
Conservação	5,9%	59,2
Confiabilidade da viagem	5,3%	60,4
Pontualidade	5,2%	80,8
Higiene	5,0%	72,3
TOTAL	100%	

Quadro 89 – SATISFAÇÃO COM ATRIBUTOS POR EMPRESA

Atributo	BRASIL	CELESTE	NYSTOM	CIDADE VERDE	ITAIPU
Atendimento da empresa	70,3	67,8	75,4	64,9	71,9
Conforto	61,7	56,0	75,1	57,8	55,9
Cortesia	80,8	80,6	81,4	80,8	80,3
Higiene	66,3	64,7	71,6	68,2	60,3
Confiabilidade da viagem	72,3	65,8	75,0	77,4	73,7
Pontualidade	67,0	62,5	74,4	71,5	60,4
Regularidade	60,4	55,6	66,7	68,1	53,1
Segurança	74,2	73,5	75,4	75,2	72,6
Preço	69,5	75,2	67,7	62,2	69,9
Conservação	59,2	56,3	68,4	60,3	50,9

2.2. Resultados por empresa - CELESTE

Quadro 90 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - CELESTE

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	55	16	4	2	34	117	67,8	67,8
Conforto	Conforto das Poltronas	7	30	59	13	7	1	117	53,7	56,0
	Lotação do Veículo	4	60	30	12	9	2	117	58,3	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	38	68	9	0	1	1	117	80,6	80,6
Higiene	Limpeza do veículo	7	69	31	3	6	1	117	64,7	64,7
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	5	15	6	2	2	87	117	65,8	65,8
Pontualidade	Pontualidade	8	56	27	6	7	13	117	62,5	62,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços	6	48	28	14	11	10	117	55,6	55,6
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas	15	83	11	1	3	4	117	73,5	73,5
Preço	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	15	89	9	1	1	2	117	75,2	75,2
Conservação	Estado de conservação do veículo	3	53	40	10	10	1	117	56,3	56,3
Paradas para embarque ou desembarque	Iluminação, conservação e limpeza das paradas de embarque/desembarque	4	46	29	12	7	19	117	57,1	54,9
	Facilidade de acesso as paradas de embarque/desembarque	9	69	21	7	6	5	117	65,2	
	Conforto das paradas de embarque/desembarque	3	54	31	14	11	4	117	55,3	
	Segurança nas paradas de embarque/desembarque	2	54	32	11	13	5	117	54,7	
	Informações e sinalização nas paradas	5	35	25	16	32	4	117	42,3	

Quadro 91 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS - ISA e ISE – CELESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	20	5,7%	67,8
Conforto	52	14,8%	56,0
Cortesia	28	8,0%	80,6
Higiene	40	11,4%	64,7
Confiabilidade da viagem	27	7,7%	65,8
Pontualidade	45	12,8%	62,5
Regularidade	27	7,7%	55,6
Segurança	41	11,7%	73,5
Preço	44	12,5%	75,2
Conservação	27	7,7%	56,3
ISE	351	65,6%	

Quadro 92 – PERFIL: GÊNERO – CELESTE

	Frequência	%
Feminino	58	49,6%
Masculino	59	50,4%
Base	117	100,0%

Quadro 93 – PERFIL: IDADE – CELESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	20	17,1%
De 26 a 35 anos	39	33,3%
De 36 a 45 anos	28	23,9%
De 46 a 55 anos	20	17,1%
De 56 a 65 anos	9	7,7%
Mais de 65 anos	1	0,9%
Base	117	100,0%

Quadro 94 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – CELESTE

	Frequência	%
Analfabeto	2	1,7%
Fundamental incompleto	12	10,3%
Fundamental	2	1,7%
Médio Incompleto	8	6,8%
Médio	34	29,1%
Superior Incompleto	9	7,7%
Superior	50	42,7%
Base	117	100,0%

Quadro 95 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CELESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	4	3,4%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	31	26,5%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	22	18,8%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	17	14,5%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	27	23,1%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	6	5,1%
mais de R\$ 18.740	2	1,7%
Não sabe/não respondeu	8	6,8%
Base	117	100,0%

Quadro 96 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – CELESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	25	21,4%
Saúde	4	3,4%
Visita a amigos/parentes	9	7,7%
Lazer/turismo	54	46,2%
Compras	25	21,4%
Base	117	100,0%

Quadro 97 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – CELESTE

	Frequência	%
Diária	10	8,5%
Semanal	14	12,0%
Quinzenal	93	79,5%
Base	117	100,0%

2.3. Resultados por empresa - CIDADE VERDE

Quadro 98 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - CIDADE VERDE

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	9	31	13	6	3	55	117	64,9	64,9
Conforto	Conforto das Poltronas	9	41	38	21	8	0	117	54,7	57,8
	Lotação do Veículo	13	51	37	6	10	0	117	60,9	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	45	58	10	1	2	1	117	80,8	80,8
Higiene	Limpeza do veículo	17	64	26	7	3	0	117	68,2	68,2
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	16	51	2	2	1	45	117	77,4	77,4
Pontualidade	Pontualidade	24	54	22	4	3	10	117	71,5	71,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços	21	50	30	3	5	8	117	68,1	68,1
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas	29	69	12	2	4	1	117	75,2	75,2
Preço	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	9	64	28	7	9	0	117	62,2	62,2
Conservação	Estado de conservação do veículo	13	53	31	9	11	0	117	60,3	60,3
Paradas para embarque ou desembarque	Iluminação, conservação e limpeza das paradas de embarque/desembarque	6	50	25	10	10	16	117	57,9	55,8
	Facilidade de acesso as paradas de embarque/desembarque	21	66	20	5	2	3	117	71,7	
	Conforto das paradas de embarque/desembarque	5	45	34	15	15	3	117	52,2	
	Segurança nas paradas de embarque/desembarque	7	50	27	14	15	4	117	54,4	
	Informações e sinalização nas paradas	9	26	27	17	29	9	117	42,8	

Quadro 99 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS, ISA e ISE – CIDADE VERDE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	15	4,3%	64,9
Conforto	56	16,0%	57,8
Cortesia	19	5,4%	80,8
Higiene	34	9,7%	68,2
Confiabilidade da viagem	19	5,4%	77,4
Pontualidade	39	11,1%	71,5
Regularidade	28	8,0%	68,1
Segurança	62	17,7%	75,2
Preço	44	12,5%	62,2
Conservação	35	10,0%	60,3
ISE	351	67,6%	

Quadro 100 – PERFIL: GÊNERO – CIDADE VERDE

	Frequência	%
Feminino	48	41,0%
Masculino	69	59,0%
Base	117	100,0%

Quadro 101 – PERFIL: IDADE – CIDADE VERDE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	33	28,2%
De 26 a 35 anos	26	22,2%
De 36 a 45 anos	29	24,8%
De 46 a 55 anos	15	12,8%
De 56 a 65 anos	12	10,3%
Mais de 65 anos	2	1,7%
Base	117	100,0%

Quadro 102 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – CIDADE VERDE

	Frequência	%
Analfabeto	1	0,9%
Fundamental incompleto	4	3,4%
Fundamental	6	5,1%
Médio Incompleto	5	4,3%
Médio	41	35,0%
Superior Incompleto	26	22,2%
Superior	34	29,1%
Base	117	100,0%

Quadro 103 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CIDADE VERDE

	Frequência	%
até R\$ 937	14	12,0%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	27	23,1%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	18	15,4%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	15	12,8%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	23	19,7%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	5	4,3%
mais de R\$ 18.740	6	5,1%
Não sabe/não respondeu	9	7,7%
Base	117	100,0%

Quadro 104 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – CIDADE VERDE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	41	35,0%
Estudo	21	17,9%
Saúde	0	0,0%
Visita a amigos/parentes	12	10,3%
Lazer/turismo	24	20,5%
Compras	18	15,4%
Outros	1	0,9%
Base	117	100,0%

Quadro 105 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – CIDADE VERDE

	Frequência	%
Diária	24	20,5%
Semanal	21	17,9%
Quinzenal	72	61,5%
Base	117	100,0%

2.4. Resultados por empresa - ITAIPU

Quadro 106 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - ITAIPU

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	12	33	5	4	2	61	117	71,9	71,9
Conforto	Conforto das Poltronas	8	41	39	15	12	2	117	53,9	55,9
	Lotação do Veículo	5	57	36	8	11	0	117	57,9	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	39	65	12	1	0	0	117	80,3	80,3
Higiene	Limpeza do veículo	7	53	43	9	5	0	117	60,3	60,3
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	14	48	8	5	0	42	117	73,7	73,7
Pontualidade	Pontualidade	13	51	31	6	12	4	117	60,4	60,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços	4	40	47	12	11	3	117	53,1	53,1
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas	19	76	17	2	3	0	117	72,6	72,6
Preço	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	19	75	11	4	8	0	117	69,9	69,9
Conservação	Estado de conservação do veículo	4	40	42	18	13	0	117	50,9	50,9
Paradas para embarque ou desembarque	Iluminação, conservação e limpeza das paradas de embarque/desembarque	4	57	35	11	10	0	117	57,3	56,5
	Facilidade de acesso as paradas de embarque/desembarque	13	67	29	3	3	2	117	68,3	
	Conforto das paradas de embarque/desembarque	5	50	37	13	11	1	117	55,4	
	Segurança nas paradas de embarque/desembarque	5	64	35	4	7	2	117	62,2	
	Informações e sinalização nas paradas	7	19	36	22	29	4	117	39,6	

Quadro 107 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS - ISA e ISE – ITAIPU

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	15	4,3%	71,9
Conforto	51	14,5%	55,9
Cortesia	26	7,4%	80,3
Higiene	39	11,1%	60,3
Confiabilidade da viagem	17	4,8%	73,7
Pontualidade	49	14,0%	60,4
Regularidade	23	6,6%	53,1
Segurança	53	15,1%	72,6
Preço	51	14,5%	69,9
Conservação	27	7,7%	50,9
ISE	351	64,4%	

Quadro 108 – PERFIL: GÊNERO – ITAIPU

	Frequência	%
Feminino	58	49,6%
Masculino	59	50,4%
Base	117	100,0%

Quadro 109 – PERFIL: IDADE – ITAIPU

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	24	20,5%
De 26 a 35 anos	34	29,1%
De 36 a 45 anos	30	25,6%
De 46 a 55 anos	16	13,7%
De 56 a 65 anos	11	9,4%
Mais de 65 anos	2	1,7%
Base	117	100,0%

Quadro 110 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – ITAIPU

	Frequência	%
Fundamental incompleto	14	12,0%
Fundamental	4	3,4%
Médio Incompleto	4	3,4%
Médio	44	37,6%
Superior Incompleto	13	11,1%
Superior	38	32,5%
Base	117	100,0%

Quadro 111 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – ITAIPU

	Frequência	%
até R\$ 937	9	7,7%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	17	14,5%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	25	21,4%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	17	14,5%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	18	15,4%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	8	6,8%
mais de R\$ 18.740	4	3,4%
Não sabe/não respondeu	19	16,2%
Base	117	100,0%

Quadro 112 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – ITAIPU

	Frequência	%
Trabalho/negócios	19	16,2%
Estudo	7	6,0%
Saúde	5	4,3%
Visita a amigos/parentes	8	6,8%
Lazer/turismo	50	42,7%
Compras	27	23,1%
Não sabe/não respondeu	1	0,9%
Base	117	100,0%

Quadro 113 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – ITAIPU

	Frequência	%
Diária	28	23,9%
Semanal	28	23,9%
Quinzenal	61	52,1%
Base	117	100,0%

2.5. Resultados por empresa - NYSTOM

Quadro 114 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - NYSTOM

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	115	0	0	0	0	117	75,4	75,4
Conforto	Conforto das Poltronas	1	112	4	0	0	0	117	74,4	75,1
	Lotação do Veículo	4	113	0	0	0	0	117	75,9	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários	30	87	0	0	0	0	117	81,4	81,4
Higiene	Limpeza do veículo	1	99	17	0	0	0	117	71,6	71,6
Confiabilidade da viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	0	2	0	0	0	115	117	75,0	75,0
Pontualidade	Pontualidade	2	110	5	0	0	0	117	74,4	74,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços	1	80	32	4	0	0	117	66,7	66,7
Segurança	Segurança na condução do veículo pelos motoristas	2	115	0	0	0	0	117	75,4	75,4
Preço	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	83	34	0	0	0	117	67,7	67,7
Conservação	Estado de conservação do veículo	0	86	31	0	0	0	117	68,4	68,4
Paradas para embarque ou desembarque	Iluminação, conservação e limpeza das paradas de embarque/desembarque	1	84	32	0	0	0	117	68,4	73,5
	Facilidade de acesso as paradas de embarque/desembarque	7	110	0	0	0	0	117	76,5	
	Conforto das paradas de embarque/desembarque	0	109	8	0	0	0	117	73,3	
	Segurança nas paradas de embarque/desembarque	0	115	2	0	0	0	117	74,6	
	Informações e sinalização nas paradas	0	115	2	0	0	0	117	74,6	

Quadro 115 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS - ISA e ISE – NYSTOM

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	83	23,6%	75,4
Conforto	112	31,9%	75,1
Cortesia	1	0,3%	81,4
Higiene	12	3,4%	71,6
Confiabilidade da viagem	6	1,7%	75,0
Pontualidade	65	18,5%	74,4
Regularidade	0	0,0%	66,7
Segurança	12	3,4%	75,4
Preço	60	17,1%	67,7
Conservação	0	0,0%	68,4
ISE	351	73,7%	

Quadro 116 – PERFIL: GÊNERO – NYSTOM

	Frequência	%
Feminino	91	77,8%
Masculino	26	22,2%
Base	117	100,0%

Quadro 117 – PERFIL: IDADE – NYSTOM

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	7	6,0%
De 26 a 35 anos	16	13,7%
De 36 a 45 anos	20	17,1%
De 46 a 55 anos	27	23,1%
De 56 a 65 anos	16	13,7%
Mais de 65 anos	31	26,5%
Base	117	100,0%

Quadro 118 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NYSTOM

	Frequência	%
Fundamental incompleto	20	17,1%
Fundamental	38	32,5%
Médio Incompleto	4	3,4%
Médio	52	44,4%
Superior Incompleto	1	0,9%
Superior	2	1,7%
Base	117	100,0%

Quadro 119 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NYSTOM

	Frequência	%
até R\$ 937	20	17,1%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	34	29,1%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	51	43,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	12	10,3%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	0	0,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	0	0,0%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Base	117	100,0%

Quadro 120 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NYSTOM

	Frequência	%
Trabalho/negócios	25	21,4%
Saúde	4	3,4%
Visita a amigos/parentes	9	7,7%
Lazer/turismo	54	46,2%
Compras	25	21,4%
Base	117	100,0%

Quadro 121 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NYSTOM

	Frequência	%
Diária	34	29,1%
Semanal	60	51,3%
Quinzenal	23	19,7%
Base	117	100,0%

FIM