

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

Relatório de Resultados Transporte Rodoviário de Passageiros

**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) Cálculo do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):	9
b) Cálculo da Satisfação com a Empresa na Região (SEReg)	9
c) Cálculo do Índice Satisfação com a Empresa (ISE)	10
d) Cálculo do Índice Satisfação da Região (ISR)	10
e) Cálculo do Índice Satisfação Brasil (ISB)	11
f) Mapa Perceptual: importância vs. satisfação	11
g) Avaliação Referencial	13
h) Pontos de parada e Terminais de embarque e desembarque	14
1. RESULTADO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS INTERESTADUAL	16
a) Importância dos atributos pesquisados	16
b) Satisfação geral por região	17
c) Satisfação por atributo e por região	18
d) Mapas Perceptuais	28
e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018	37
f) Pontos de paradas e Terminais para embarque e desembarque	39
g) Serviço de atendimento ao consumidor	40
h) Perfil e satisfação dos usuários	41
2. RESULTADO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS INTERNACIONAL	49
a) Importância dos atributos pesquisados	49
b) Satisfação geral por região	50
c) Satisfação por atributo e por região	51
d) Mapas Perceptuais	54
e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018	57
f) Paradas e terminais para embarque e desembarque	60
g) Serviço de atendimento ao consumidor	61
h) Perfil e satisfação dos usuários	62
ANEXO I	69
Modelos de Questionários e Cartelas	69
ANEXO II	73
Detalhamento dos resultados do Transporte Rodoviário - Geral e por região	73
1) Transporte rodoviário de passageiros interestadual	74
1.1 Resultados Gerais	74
1.2 Resultado por Empresa – Geral	77

1.3	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE	80
1.4	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE/NORDESTE	130
1.5	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE/NORTE	168
1.6	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE/SUDESTE ...	212
1.7	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE/SUL	272
1.8	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE.....	302
1.9	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE/NORTE	338
1.10	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE/SUDESTE.....	368
1.11	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE/SUL.....	400
1.12	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORTE	414
1.13	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORTE/SUDESTE	439
1.14	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORTE/SUL	455
1.15	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUDESTE.....	469
1.16	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUDESTE/SUL.....	562
1.17	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUL.....	614
2)	<i>Transporte rodoviário de passageiros internacional</i>	660
2.1.	Resultados Gerais	660
2.2.	Resultado por Empresa – Geral	663
2.3.	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE / EXTERIOR	664
2.4.	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE / EXTERIOR	670
2.5.	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUDESTE/EXTERIOR	676
2.6.	Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUL/EXTERIOR	688

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.

1.2. Coleta dos dados

A pesquisa de satisfação realizadas com os 21.480 usuários do transporte rodoviário de passageiros interestadual ocorreu primeiramente no período de 09 de dezembro de 2017 a 30 de abril de 2018, com interrupção no período de 15 de dezembro de 2017 a 15 de janeiro de 2018, por ser este considerado período atípico para a realização das entrevistas. Nos períodos de 16 a 31 de maio de 2018 e de 15 a 21 de junho de 2018 retomou-se o trabalho de campo para repor as entrevistas invalidadas no banco de dados.

A pesquisa de satisfação com os 1.144 usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional ocorreu no período de 15 de janeiro a 27 de maio 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 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, 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;

- **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;
- **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 Figuras 2 descreve os itens associados a cada atributo utilizado na avaliação das empresas de transporte rodoviário de passageiros:

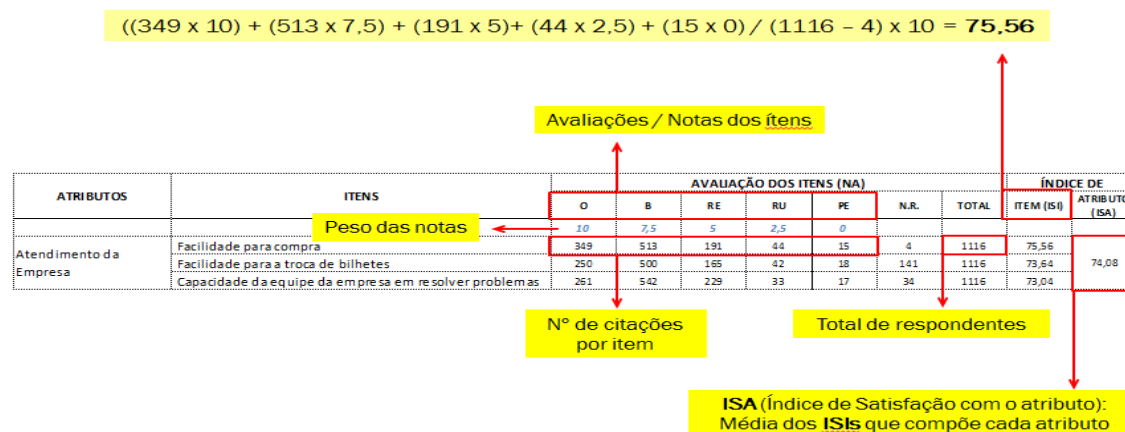
FIGURA 2 – DESCRIÇÃO DOS ATRIBUTOS
Transporte rodoviário de passageiros interestadual e internacional

ATRIBUTOS	ITENS
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)
	Facilidade para troca de bilhetes
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas
	Tempo das paradas
	Segurança
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros
	Qualidade dos produtos e serviços
	Preço dos produtos e serviços
Terminal de embarque	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)
	Segurança
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros
	Serviço de informação e sinalização
	Qualidade dos produtos e serviços
	Preço dos produtos e serviços
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)

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

Na Figura 3 tem-se um exemplo do cálculo utilizado na construção do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):

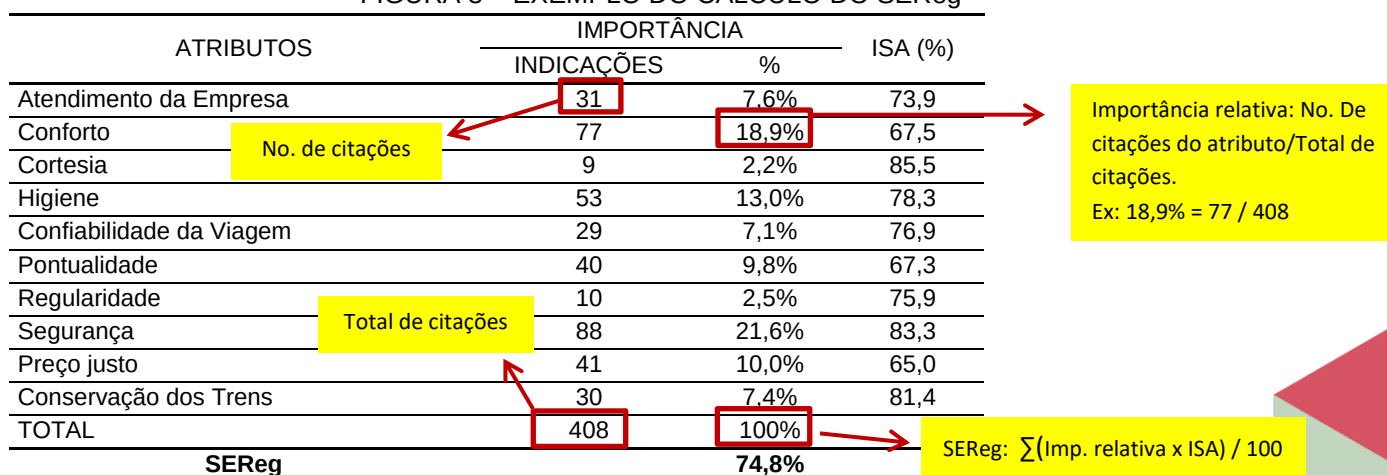
FIGURA 3 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISI E DO ISA



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



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

$$\text{SEReg da empresa X} = (0,076 \times 73,9) + (0,189 \times 67,5) + \dots + (0,074 \times 81,4)$$

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

Para o transporte rodoviário regular de passageiros o ISE corresponde à média ponderada dos SEReg, na qual os pesos são as movimentações da empresa em cada região/interregião. Caso a empresa atue em apenas uma região/inter-região o ISE será igual ao SEReg.

FIGURA 4 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISE

REGIÃO/ INTERREGIÃO	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 regular de passageiros.

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:

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

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/ INTERREGIÃO	Movimentação da Região/ Interregião	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 ISB 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.

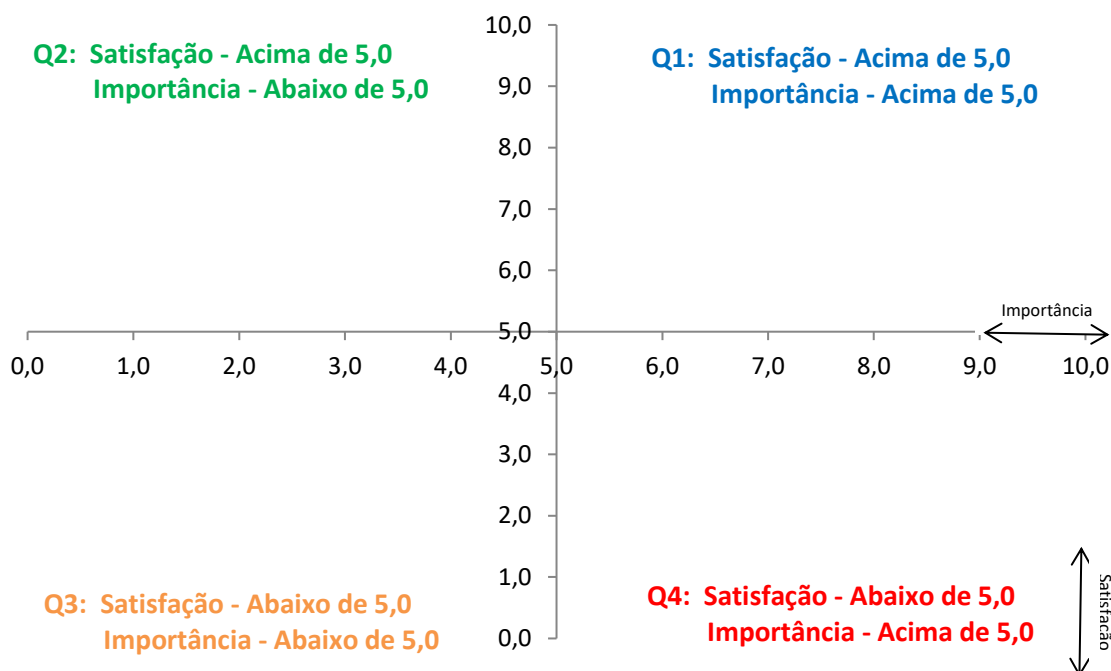
Quadrante 1: Melhor situação. Importância e Satisfação acima da média;

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) Pontos de parada e Terminais de embarque e desembarque

Os resultados dos pontos de parada para refeições e lanches e os terminais de embarque e desembarque (transporte rodoviário) serão analisados separadamente dos demais atributos, pois sua gestão não é competência das transportadoras. Portanto, esses quesitos não compõem a nota do Índice Global de Satisfação das empresas.

Os atributos relacionados aos pontos de parada e terminais de embarque e desembarque não foram avaliados quanto a 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 RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS INTERESTADUAL

1. RESULTADO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS INTERESTADUAL

Nesta seção são apresentados os resultados relativos ao **transporte rodoviário de passageiros interestadual**. As respostas estão agrupadas por região, independentemente da empresa em que o respondente viajou.

As tabelas e gráficos mostram os **resultados por região/inter-região** 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 9 apresenta a porcentagem de importância para cada atributo por **região/inter-região**:

FIGURA 9 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Atributo	BRASIL	CENTRO-OESTE	CENTRO-OESTE/NORDESTE	CENTRO-OESTE/NORTE	CENTRO-OESTE/SUDESTE	CENTRO-OESTE/SUL	NORDESTE	NORDESTE/NORTE
Conforto	18,7%	19,5%	19,5%	19,8%	19,8%	15,0%	19,7%	19,4%
Segurança	16,5%	14,4%	17,2%	15,4%	15,0%	16,0%	18,5%	17,0%
Higiene	13,2%	13,5%	15,4%	12,0%	16,4%	11,1%	13,5%	14,4%
Pontualidade	12,6%	12,4%	12,6%	12,1%	12,4%	12,8%	13,0%	9,4%
Atendimento da empresa	9,4%	9,5%	5,2%	9,8%	10,1%	9,9%	9,7%	12,3%
Preço	8,8%	8,8%	8,6%	8,3%	7,1%	9,3%	7,2%	7,3%
Confiabilidade da viagem	7,8%	7,1%	5,0%	8,6%	7,3%	9,6%	7,5%	7,7%
Regularidade	5,0%	5,8%	8,1%	5,0%	4,6%	5,5%	3,4%	4,5%
Cortesia	4,8%	5,3%	5,1%	4,7%	4,1%	6,5%	3,7%	4,7%
Conservação	3,3%	3,8%	3,3%	4,3%	3,2%	4,4%	3,9%	3,3%

Atributo	NORDESTE/SUDESTE	NORDESTE/SUL	NORTE	NORTE/SUDESTE	NORTE/SUL	SUDESTE	SUDESTE/SUL	SUL
Conforto	20,3%	9,4%	13,6%	23,7%	19,6%	17,4%	21,6%	18,3%
Segurança	18,2%	13,6%	17,0%	22,8%	15,0%	15,5%	17,9%	18,9%
Higiene	13,4%	4,9%	16,0%	22,5%	11,2%	12,9%	13,4%	11,5%
Pontualidade	10,0%	5,8%	8,2%	3,4%	10,3%	13,4%	11,2%	15,3%
Atendimento da empresa	7,9%	15,3%	4,7%	10,3%	9,9%	9,3%	9,8%	9,1%
Preço	7,6%	21,3%	12,8%	3,7%	9,3%	9,2%	8,4%	9,1%
Confiabilidade da viagem	7,9%	14,1%	9,7%	7,7%	7,6%	8,1%	7,2%	7,8%
Regularidade	4,4%	1,8%	8,3%	2,5%	10,2%	6,3%	2,9%	2,2%
Cortesia	6,7%	1,8%	7,6%	2,4%	3,6%	5,3%	4,1%	3,9%
Conservação	3,6%	12,0%	2,1%	1,2%	3,4%	2,6%	3,4%	3,9%

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

- Os atributos **mais importantes** para os usuários do transporte rodoviário interestadual são: **conforto, segurança, higiene e pontualidade**;
- Na pesquisa realizada no ano de 2014, **os mesmos atributos foram considerados como mais importantes**, com a diferença de que a **importância da higiene vinha a frente da importância de segurança**;
- Os atributos **conforto, segurança, higiene e pontualidade** são os **mais importantes** para os usuários de **praticamente todas as regiões/ inter-regiões**, não necessariamente na mesma ordem, com algumas exceções: **NORDESTE/NORTE, NORTE/SUDESTE, NORTE e NORDESTE/SUL**
- Nas inter-regiões **NORDESTE/NORTE e NORTE/SUDESTE** a **pontualidade dá lugar ao atendimento da empresa**;
- Na região **NORTE** o **preço assume maior importância que a pontualidade**
- Na inter-região **NORDESTE/SUL** os atributos mais importantes são **preço, atendimento da empresa, confiabilidade e segurança**.

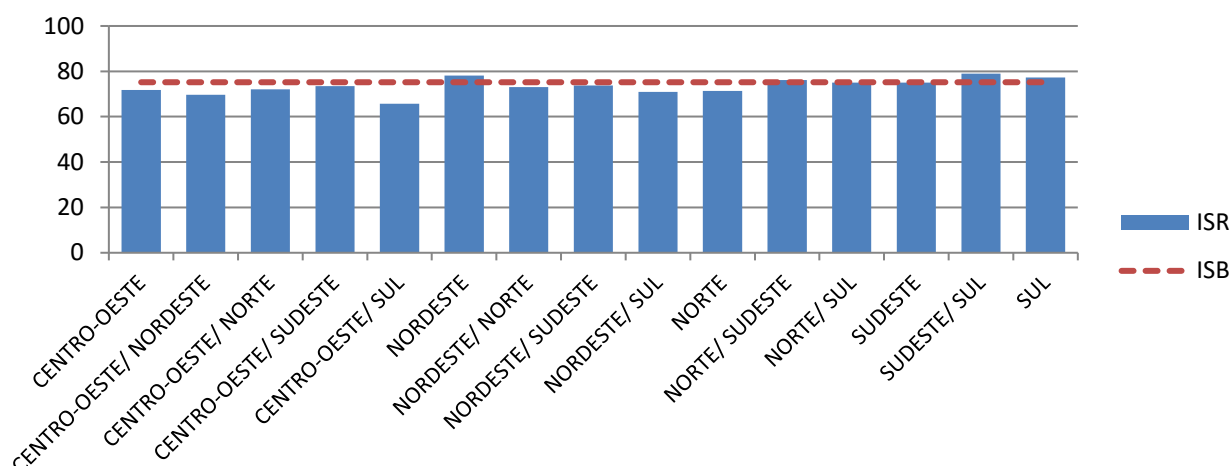
b) Satisfação geral por região

No transporte rodoviário de passageiros interestadual, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado foi de **75,2%**.

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

- Destacam-se **positivamente** as regiões/inter-regiões **SUDESTE/SUL, NORDESTE, SUL e NORTE/SUDESTE**, com índices de satisfação superiores ao ISB;
- **As demais regiões/ inter-regiões** apresentam diferença **negativa** entre o ISR e o ISB, com as **maiores diferenças negativas** observadas nas regiões/ inter-regiões **CENTRO-OESTE/SUL, CENTRO-OESTE/NORDESTE e NORDESTE/SUL**.

GRÁFICO 1 – Satisfação geral – Região/ inter-região x Brasil



c) Satisfação por atributo e por região

Nas próximas páginas são apresentados os gráficos 2 a 17, 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).

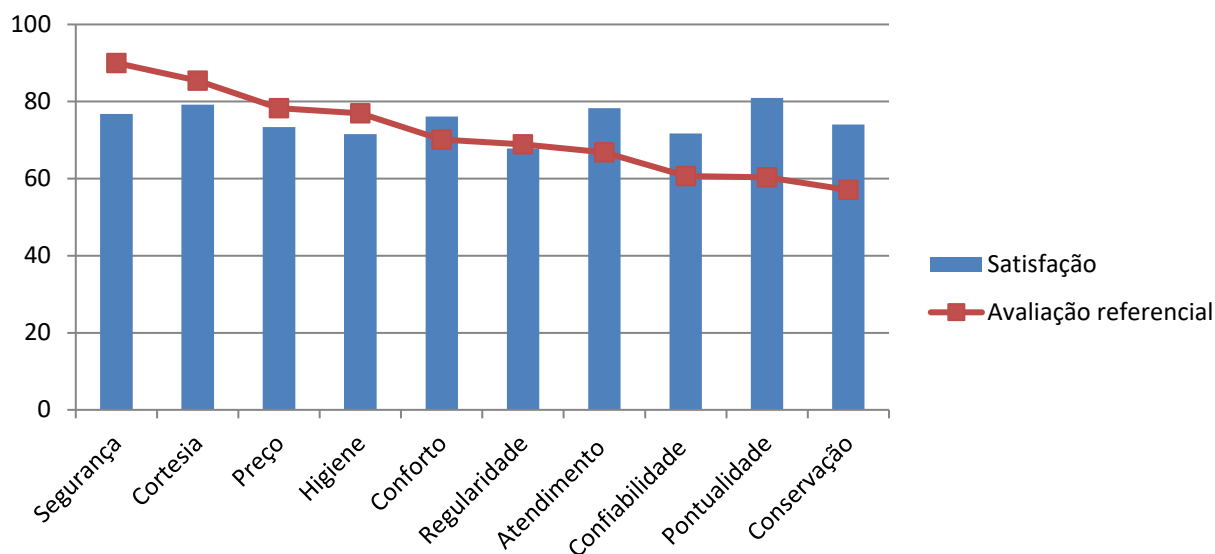
A avaliação referencial, que oscila entre 50 e 90 pontos (conforme já descrito), foi comparada à satisfação obtida em cada região/ inter-região, que varia de 0 (péssimo) a 100 (ótimo) pontos.

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:

- **Pontualidade, conservação, atendimento da empresa e confiabilidade da viagem** são os atributos cuja satisfação dos usuários **mais superam a avaliação referencial**, ou seja, que apresentam **maior diferença positiva**;
- **Segurança** é o atributo que apresenta **maior diferença negativa** entre o **índice de satisfação** e a **avaliação referencial**.

GRÁFICO 2 – Satisfação geral por atributo – BRASIL



Entre os resultados individuais por região/ inter-região, destacamos:

- As inter-regiões **SUDESTE/ SUL** e **NORTE/ SUDESTE** são as que apresentam **maior número de atributos** com **diferença positiva** entre a **satisfação** e a **avaliação referencial**;
- A inter-região **CENTRO-OESTE/ SUL** apresenta **índices de satisfação inferiores à referência** em praticamente **todos os atributos**, **exceto** em relação aos atributos **conervação e regularidade**;
- A **maior diferença negativa** entre a **satisfação** e a **avaliação referencial** é verificada na inter-região **NORDESTE/ SUL** no quesito **preço**;
- E a **maior diferença positiva** é atribuída ao quesito **atendimento** na inter-região **SUDESTE/ SUL**.

GRÁFICO 3 – Satisfação geral por atributo – CENTRO-OESTE

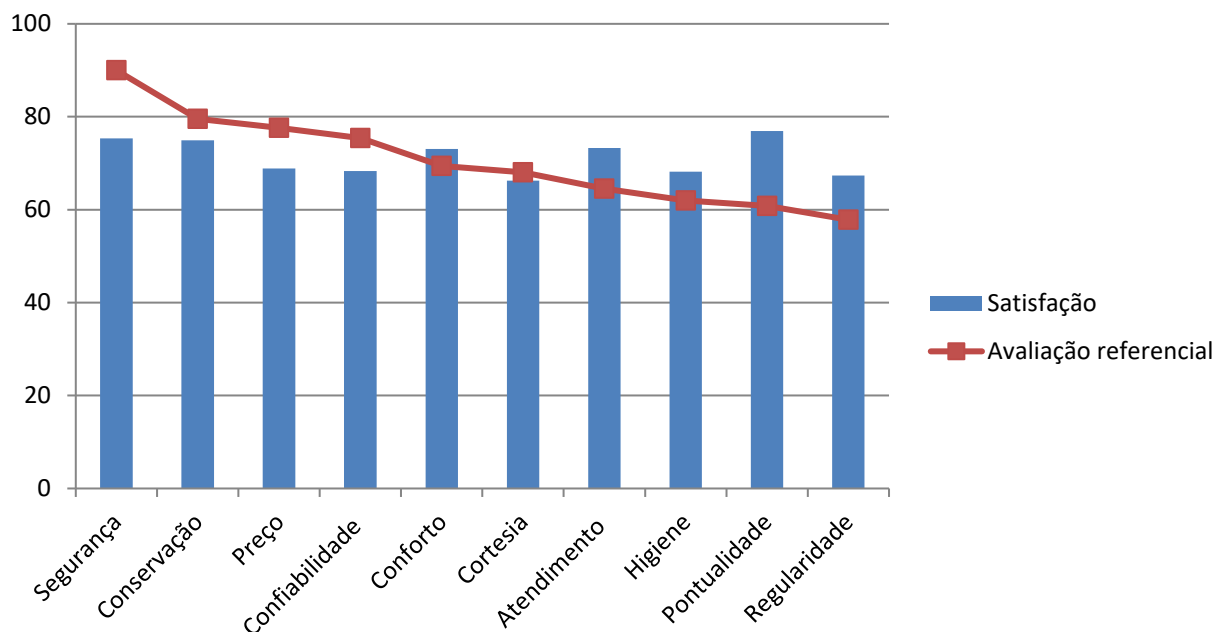


GRÁFICO 4 – Satisfação geral por atributo – CENTRO-OESTE/ NORDESTE

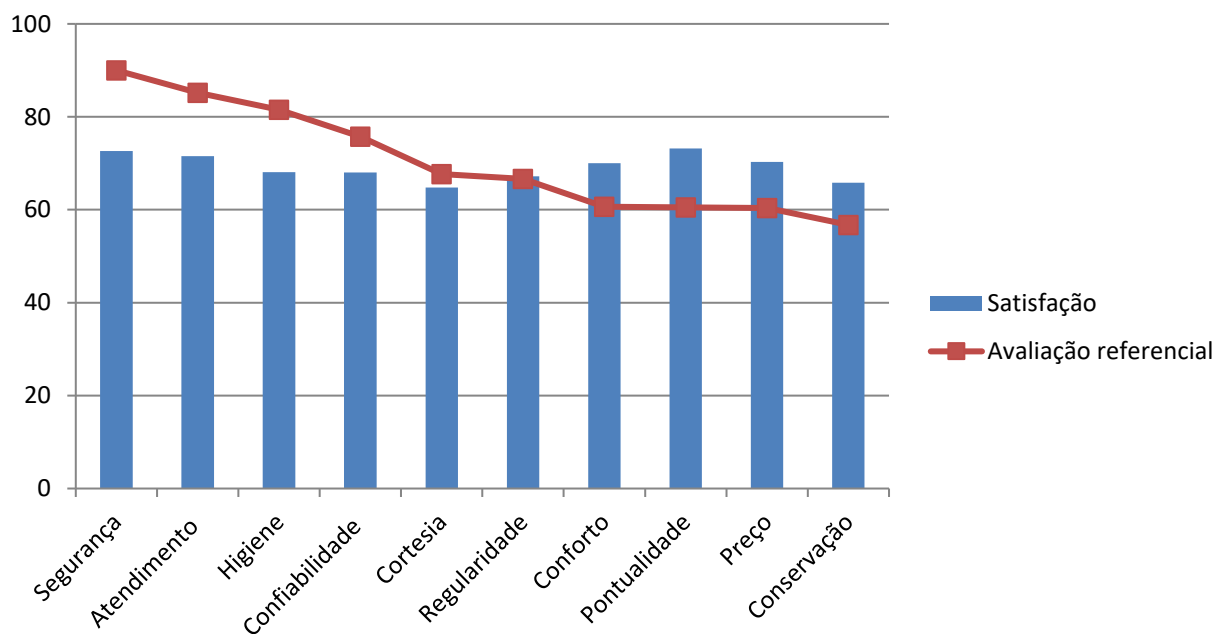


GRÁFICO 5 – Satisfação geral por atributo – CENTRO-OESTE/ NORTE

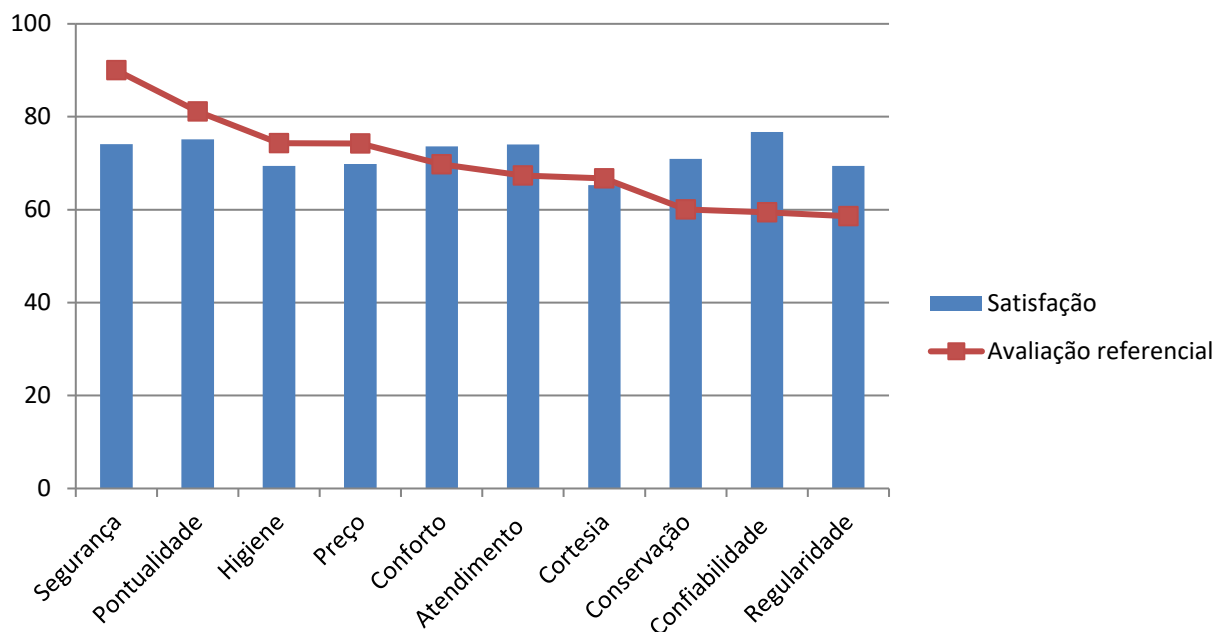


GRÁFICO 6 – Satisfação geral por atributo – CENTRO-OESTE/ SUDESTE

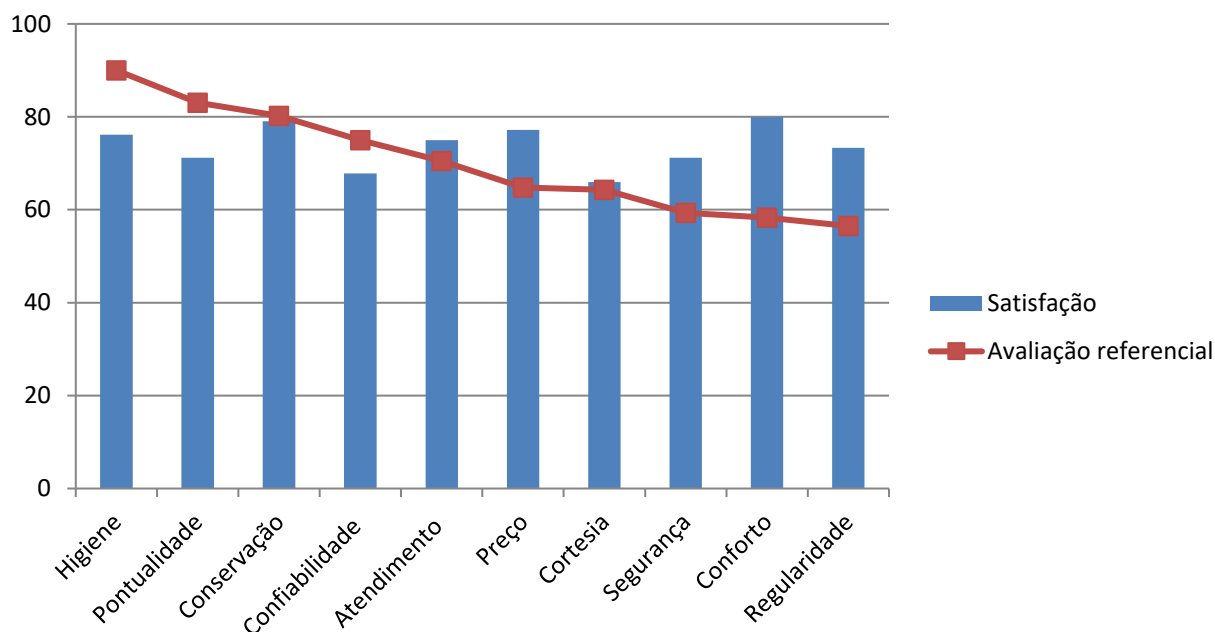


GRÁFICO 7 – Satisfação geral por atributo – CENTRO-OESTE/ SUL

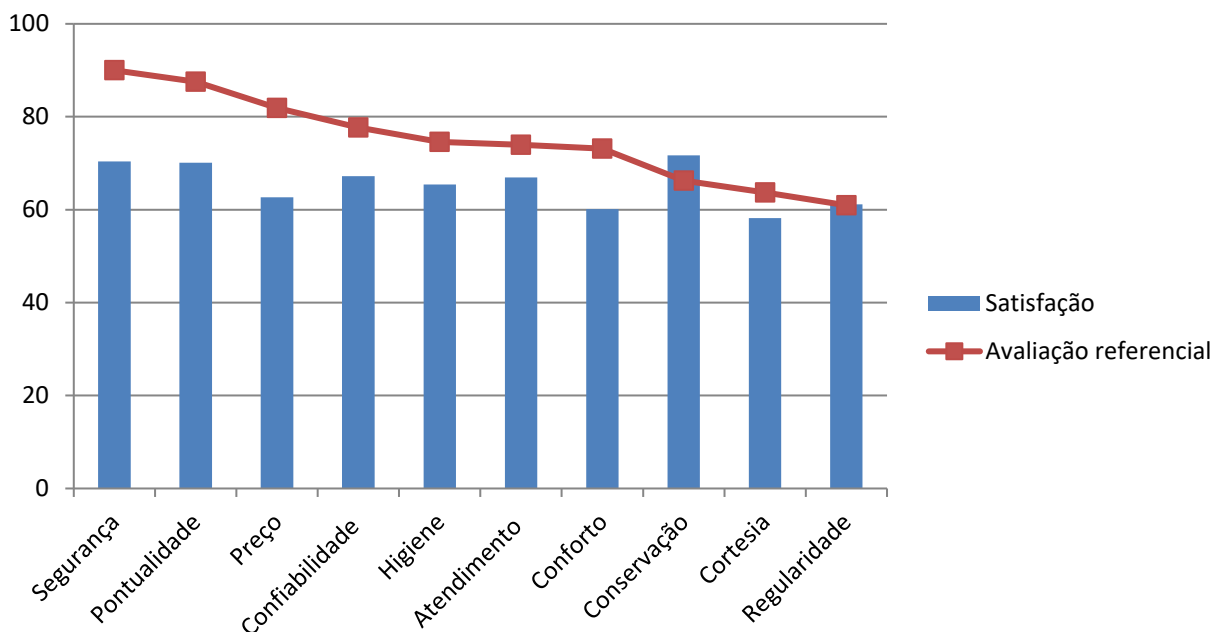


GRÁFICO 8 – Satisfação geral por atributo – NORDESTE

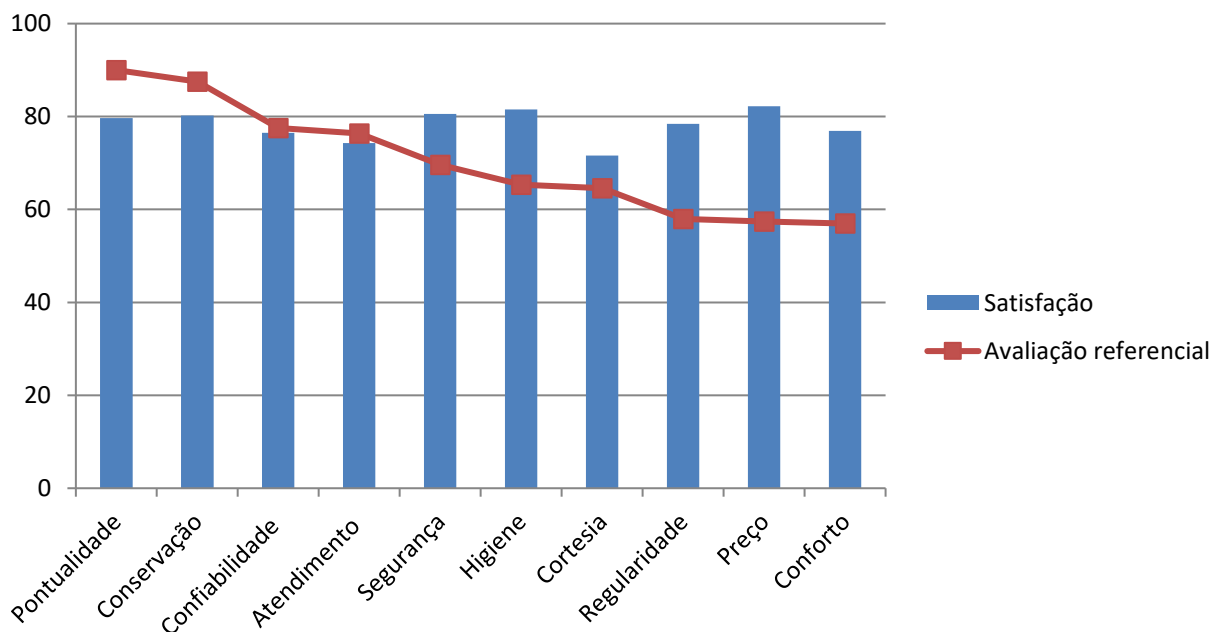


GRÁFICO 9 – Satisfação geral por atributo – NORDESTE/ NORTE

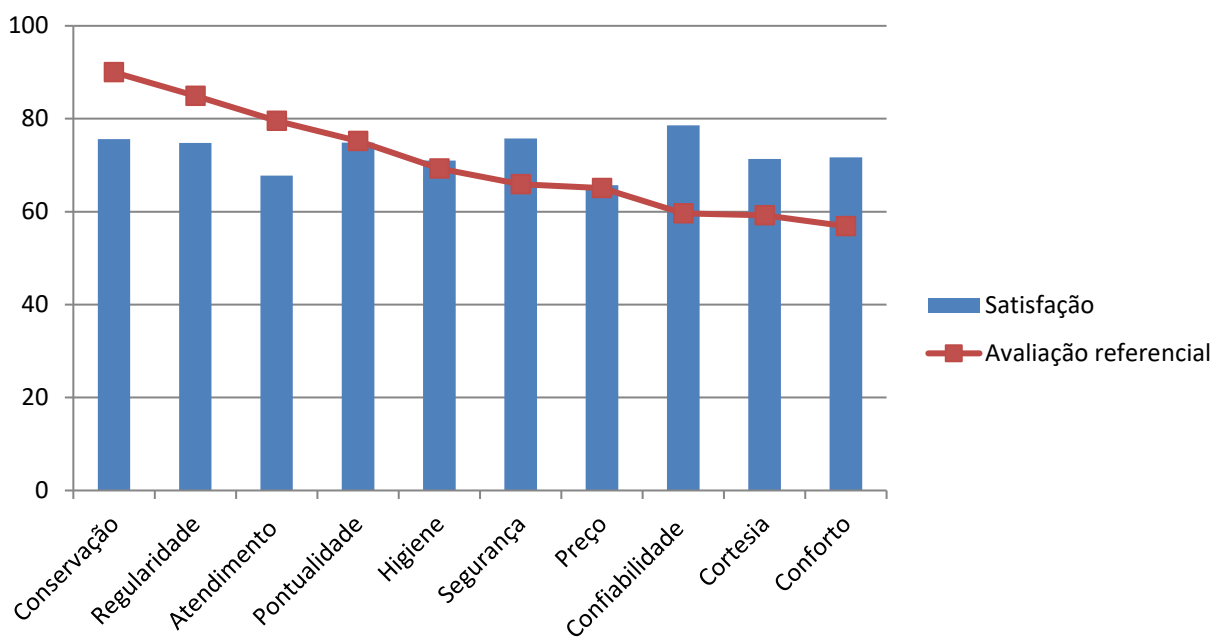


GRÁFICO 10 – Satisfação geral por atributo – NORDESTE/ SUDESTE

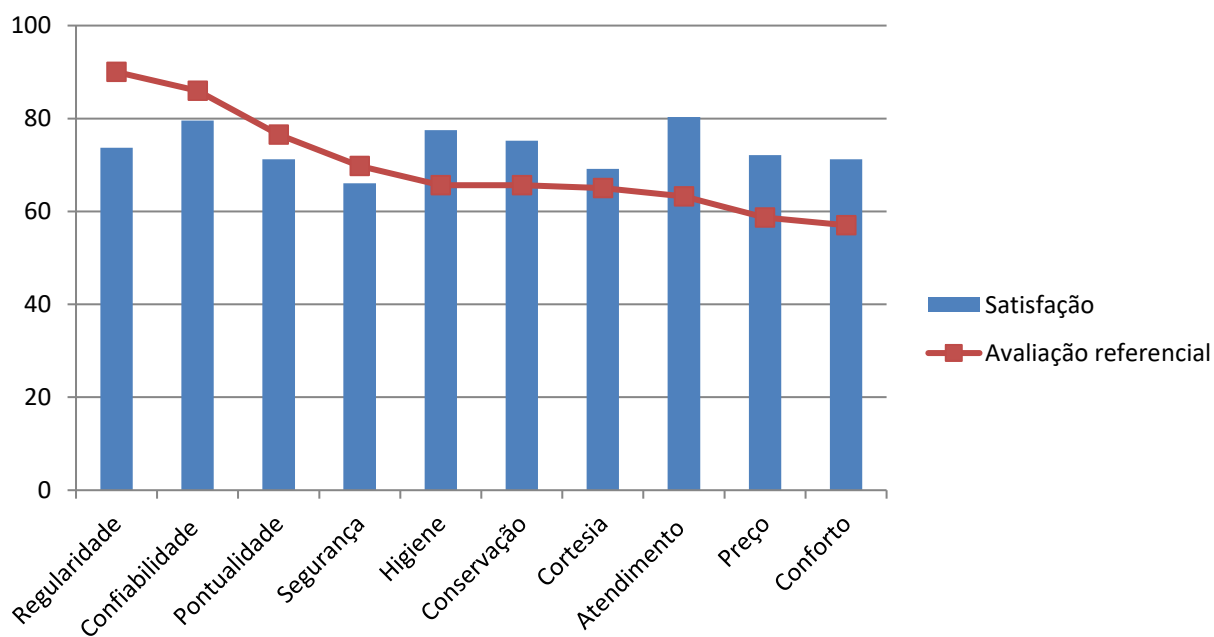


GRÁFICO 11 – Satisfação geral por atributo – NORDESTE/ SUL

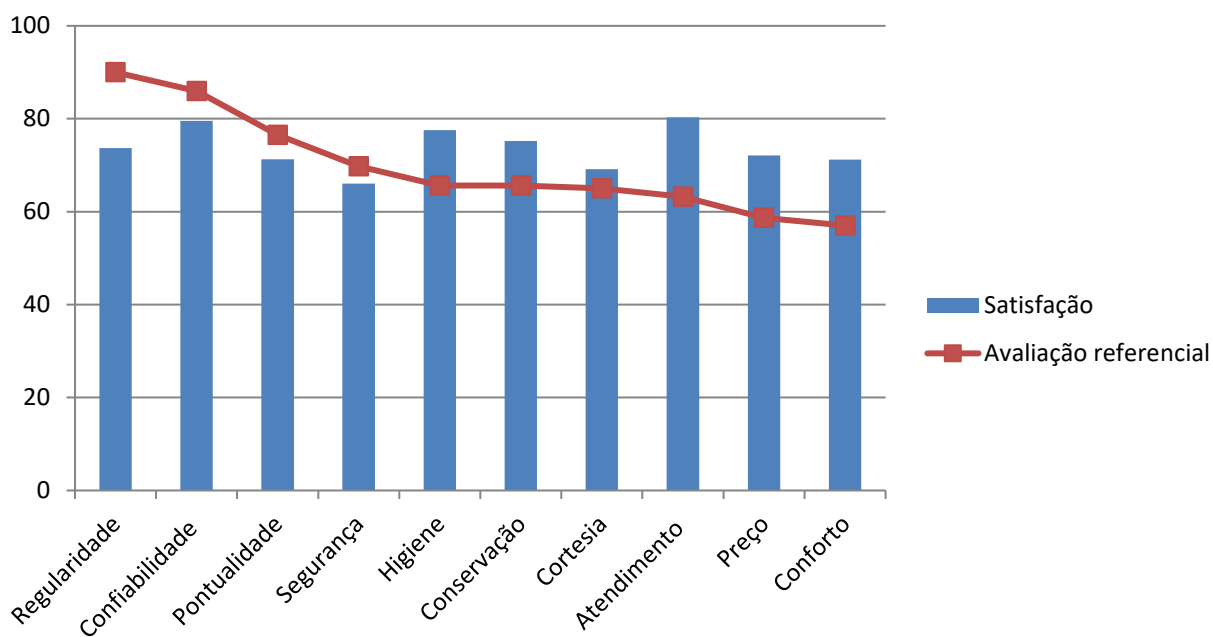


GRÁFICO 12 – Satisfação geral por atributo – NORTE

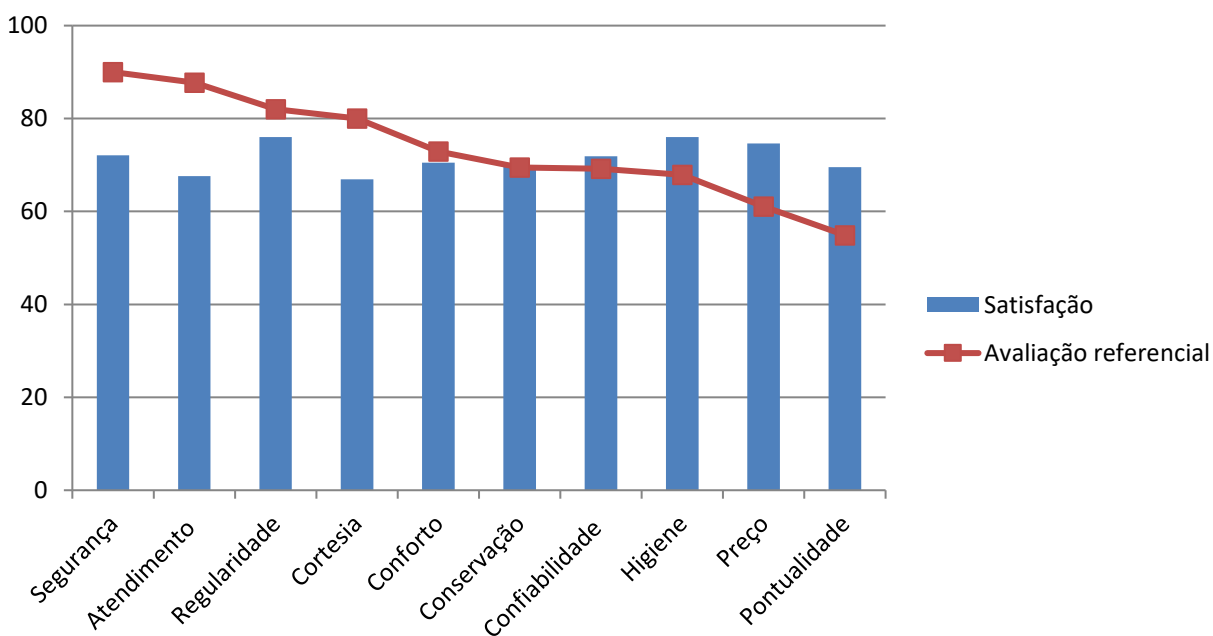


GRÁFICO 13 – Satisfação geral por atributo – NORTE/ SUDESTE

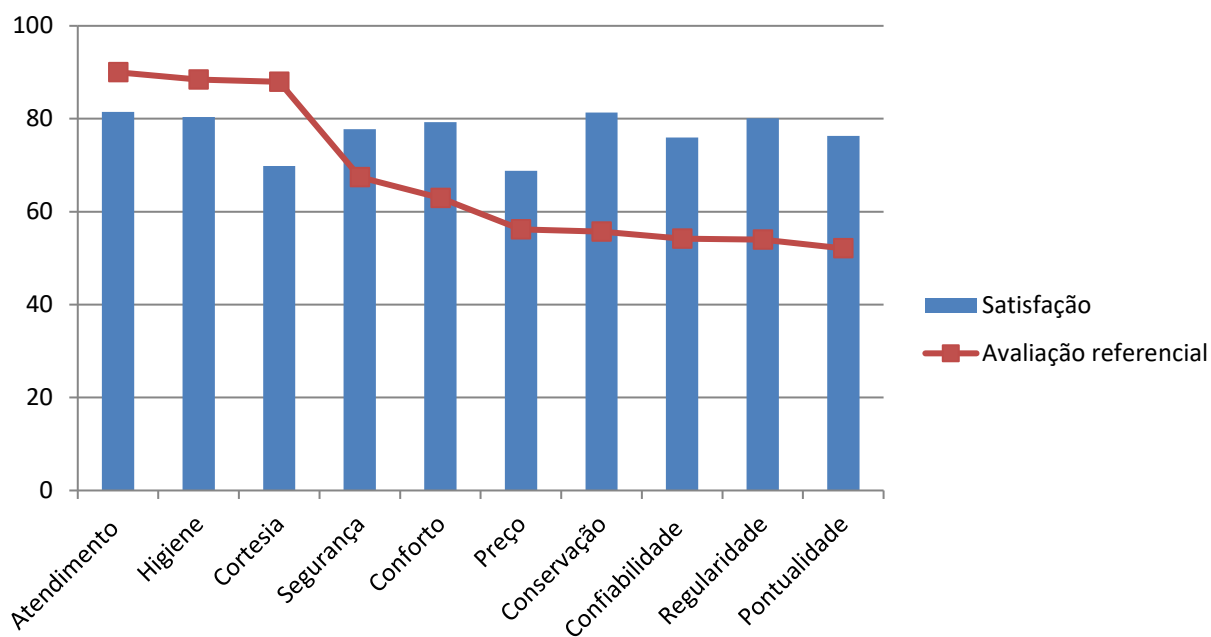


GRÁFICO 14 – Satisfação geral por atributo – NORTE/ SUL

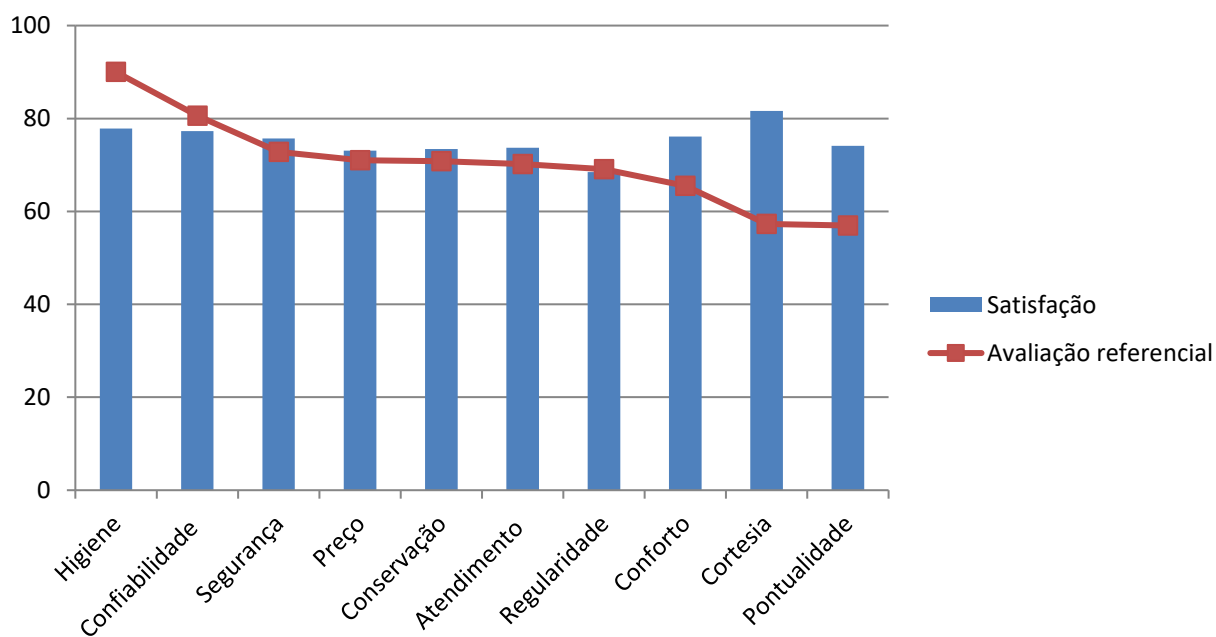


GRÁFICO 15 – Satisfação geral por atributo –SUDESTE

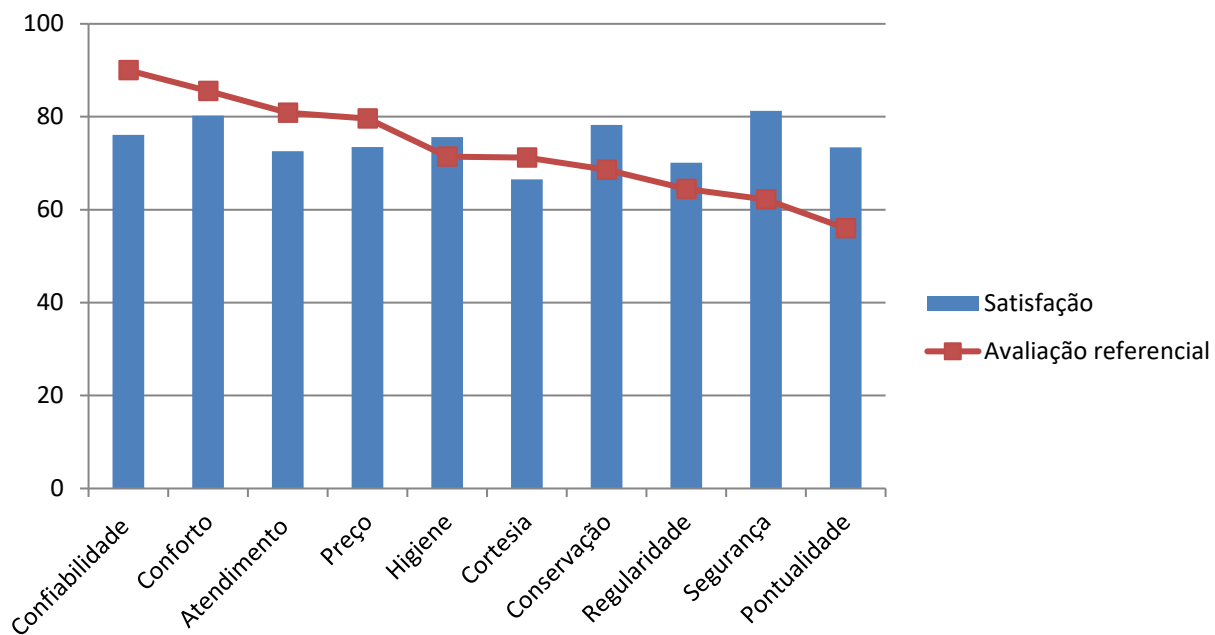


GRÁFICO 16 – Satisfação geral por atributo –SUDESTE/ SUL

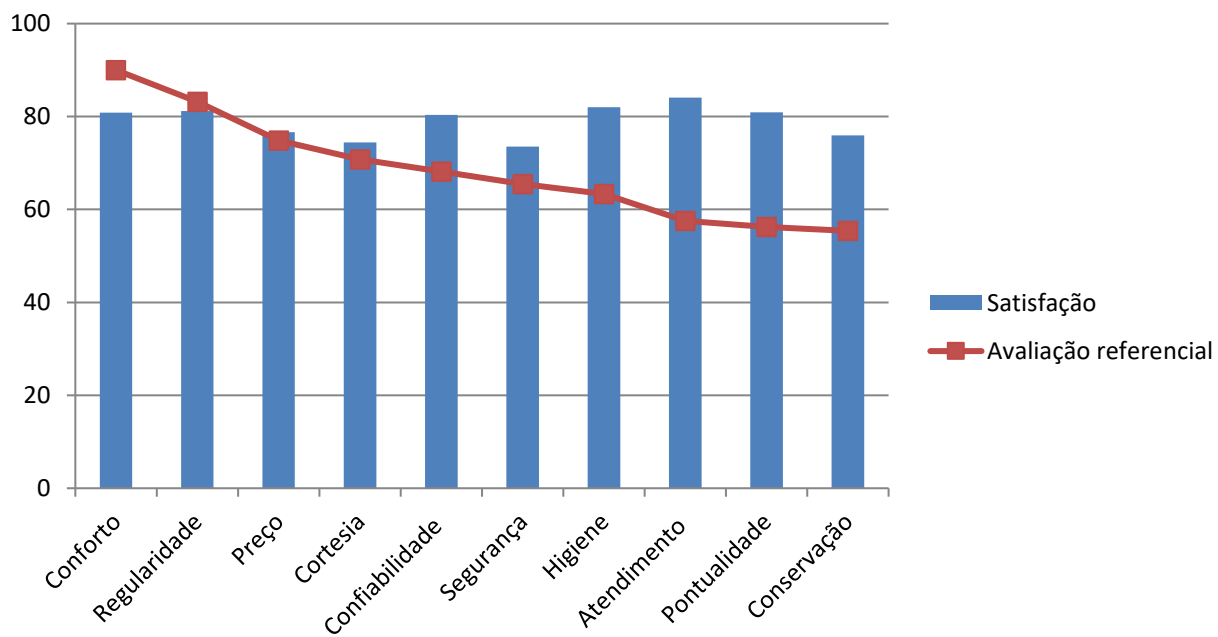
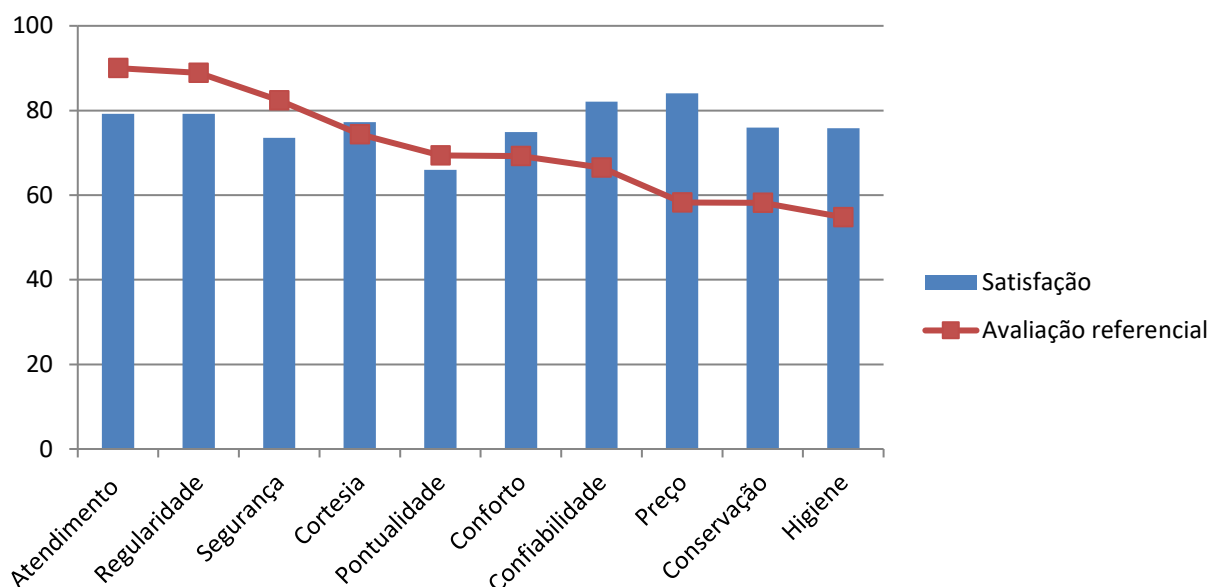


GRÁFICO 17 – Satisfação geral por atributo – SUL



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, 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	CENTRO-OESTE	CENTRO-OESTE/NORDESTE	CENTRO-OESTE/NORTE	CENTRO-OESTE/SUDESTE	CENTRO-OESTE/SUL	NORDESTE	NORDESTE/NORTE
Atendimento	11,5	8,7	-13,6	6,7	4,5	-7,0	-2,1	-11,8
Conforto	6,0	3,7	9,4	3,9	21,6	-13,0	20,0	14,8
Cortesia	-6,2	-1,7	-2,9	-1,4	1,7	-5,5	7,1	12,2
Higiene	-5,4	6,2	-13,5	-4,9	-13,9	-9,2	16,2	1,7
Confiabilidade	11,1	-7,1	-7,7	17,3	-7,2	-10,5	-1,0	19,0
Pontualidade	20,6	16,2	12,7	-5,9	-11,8	-17,4	-10,3	-0,4
Regularidade	-1,1	9,5	0,5	10,8	16,9	0,2	20,5	-10,2
Segurança	-13,2	-14,6	-17,4	-15,9	11,9	-19,6	11,0	9,9
Preço	-4,9	-8,8	9,9	-4,4	12,4	-19,2	24,8	0,6
Conservação	17,0	-4,6	9,1	10,9	-1,2	5,5	-7,3	-14,4

Atributo	NORDESTE/ SUDESTE	NORDESTE/ SUL	NORTE	NORTE/ SUDESTE	NORTE/ SUL	SUDESTE	SUDESTE/ SUL	SUL
Atendimento	17,1	1,6	-20,1	-8,5	3,5	-8,3	26,5	-10,8
Conforto	14,2	-4,2	-2,4	16,3	10,6	-5,3	-9,1	5,7
Cortesia	4,1	9,6	-13,1	-18,1	24,3	-4,7	3,7	2,9
Higiene	11,9	-3,6	8,1	-8,0	-12,2	4,2	18,6	21,0
Confiabilidade	-6,4	-0,8	2,7	21,8	-3,3	-13,9	12,2	9,0
Pontualidade	-5,2	21,2	14,7	24,2	17,1	17,4	24,7	-3,4
Regularidade	-16,3	1,7	-6,1	26,1	-0,6	5,7	-2,0	-9,7
Segurança	-3,7	5,3	-17,9	10,4	2,8	19,1	8,1	-8,9
Preço	13,5	-25,3	13,6	12,6	2,1	-6,1	1,8	25,8
Conservação	9,6	-3,4	0,4	25,6	2,6	9,7	20,5	17,8

Legenda:



d) Mapas Perceptuais

- Na avaliação geral, os atributos **segurança, cortesia, preço, higiene e conforto** 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;
- Em nenhuma das regiões/ inter-regiões, observa-se atributos posicionadas nos quadrantes 3 e 4 , representativos das piores situações;
- As regiões/ inter-regiões **CENTRO-OESTE/ SUL, NORTE/ SUL e SUDESTE** apresentam o **maior numero de atributos posicionados no quadrante 1** (Importância e Avaliação acima da média);
- Em contrapartida, as regiões/ inter-regiões **NORDESTE/ SUDESTE e NORTE/ SUDESTE** apresentam o **menor numero de atributos posicionados no quadrante 1** (Importância e Avaliação acima do ponto médio), com a maioria situada no quadrante 2 (Importância abaixo do ponto médio e a satisfação acima dele).

GRÁFICO 18 – Mapa perceptual – BRASIL

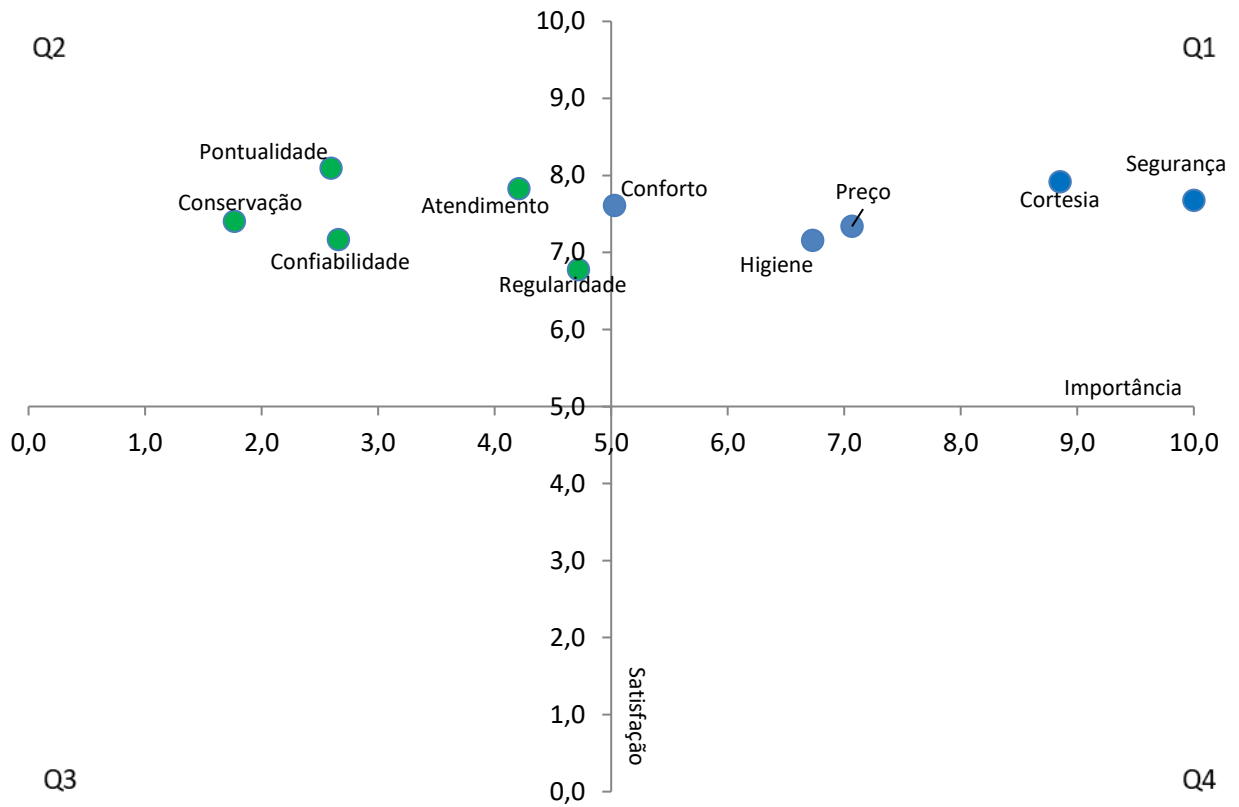


GRÁFICO 19 – Mapa perceptual – CENTRO-OESTE

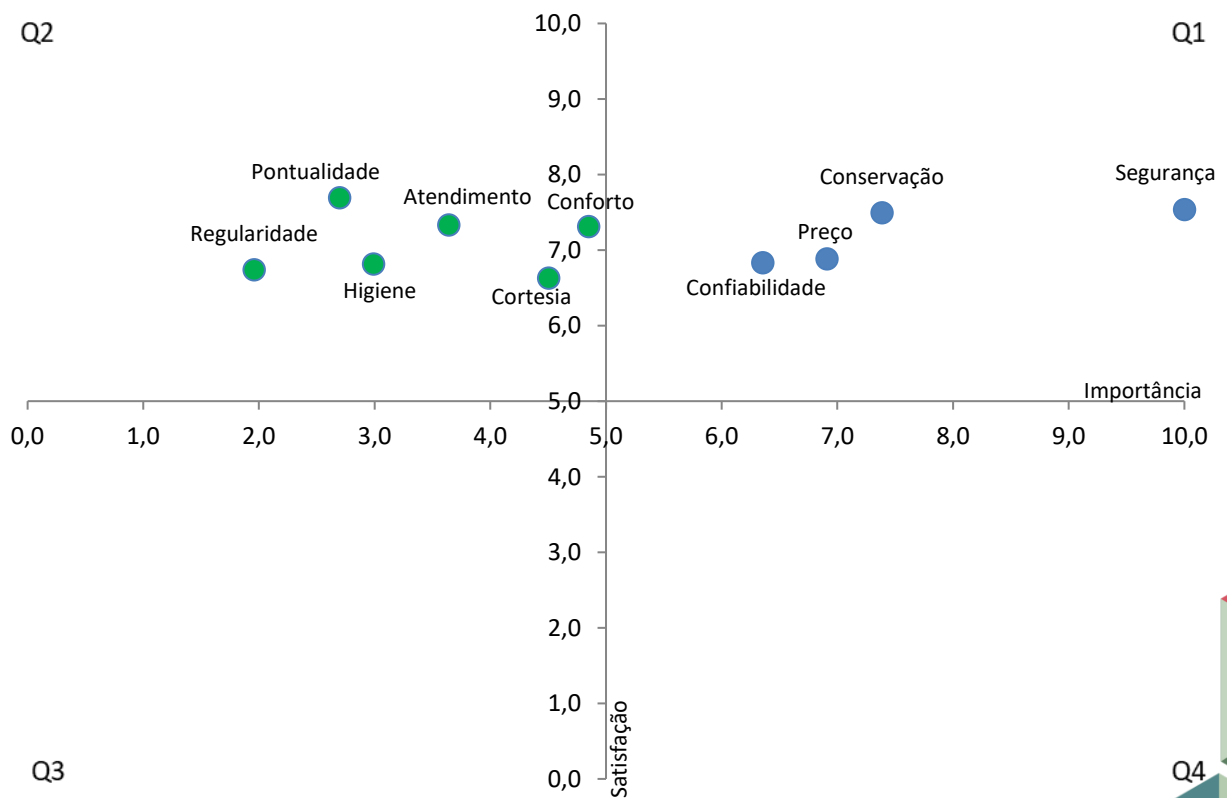


GRÁFICO 20 – Mapa perceptual – CENTRO-OESTE/ NORDESTE

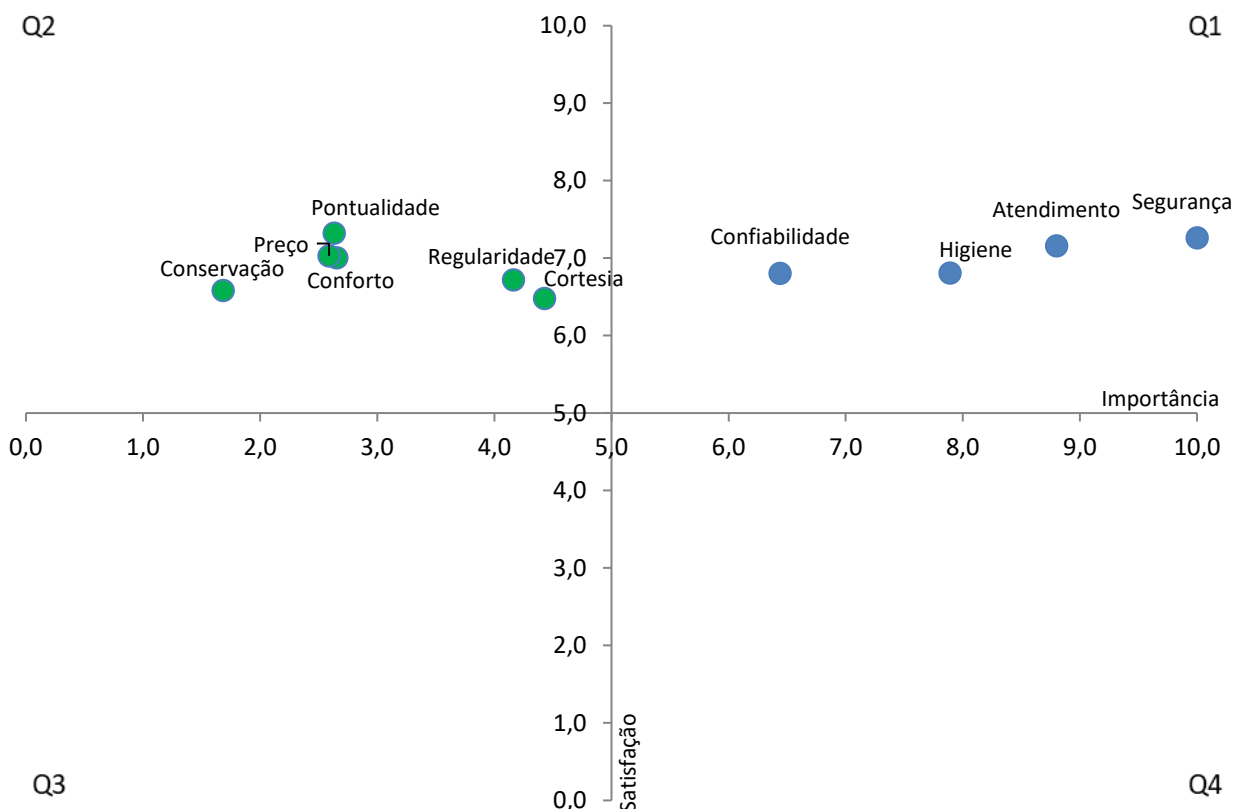


GRÁFICO 21 – Mapa perceptual – CENTRO-OESTE/ NORTE

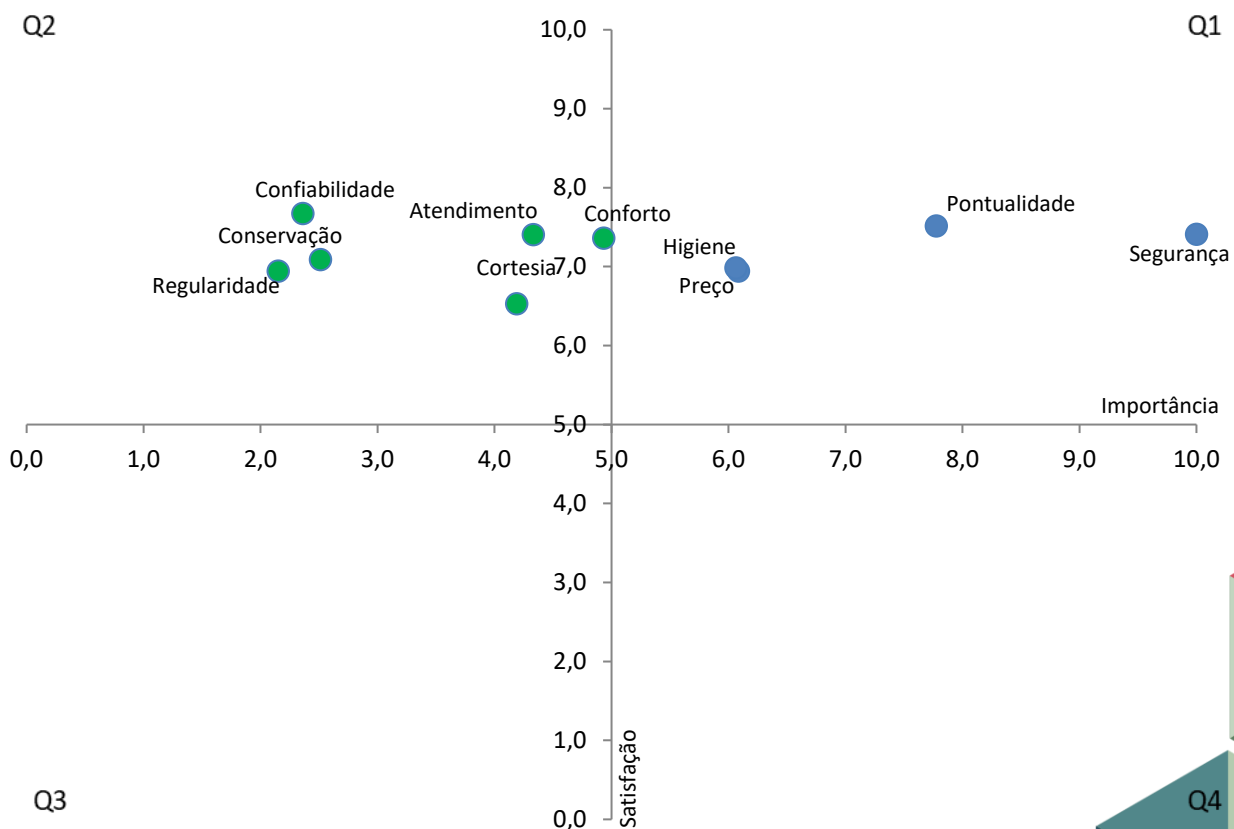


GRÁFICO 22 – Mapa perceptual – CENTRO-OESTE/ SUDESTE

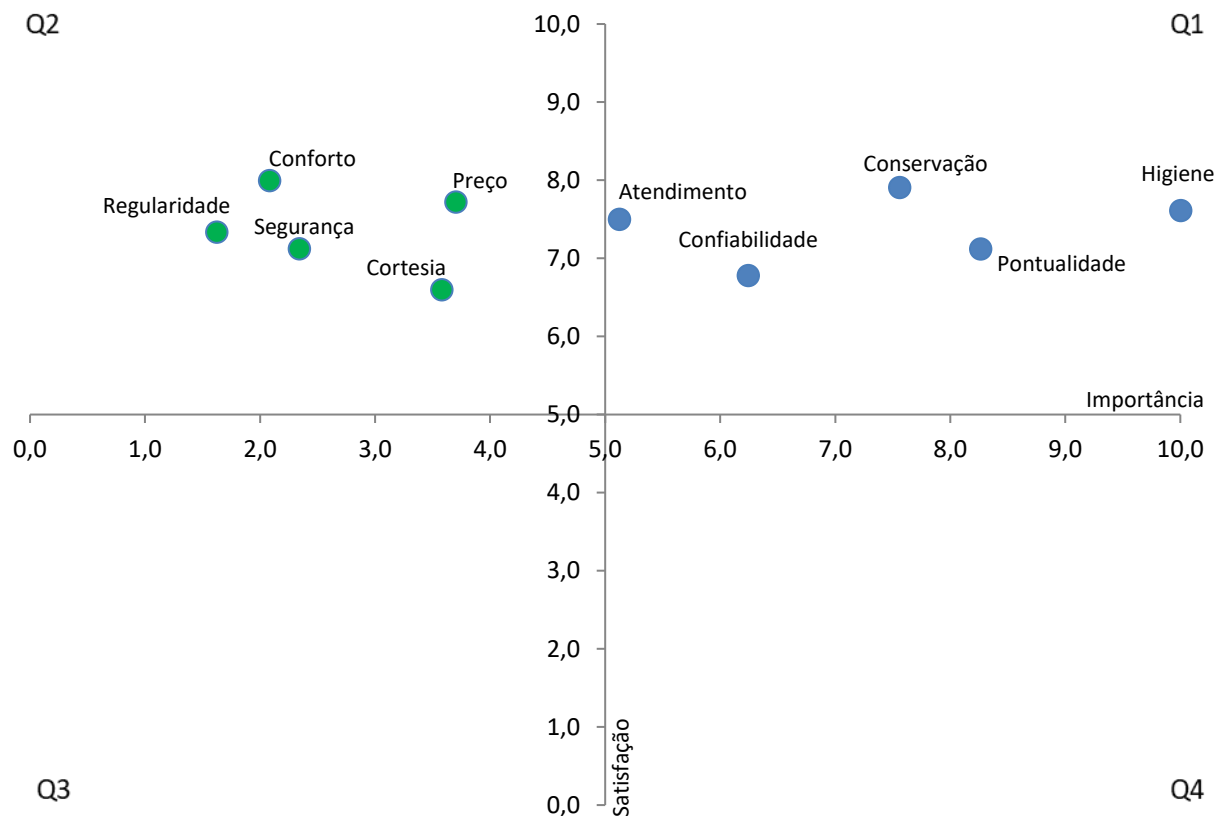


GRÁFICO 23 – Mapa perceptual – CENTRO-OESTE/ SUL

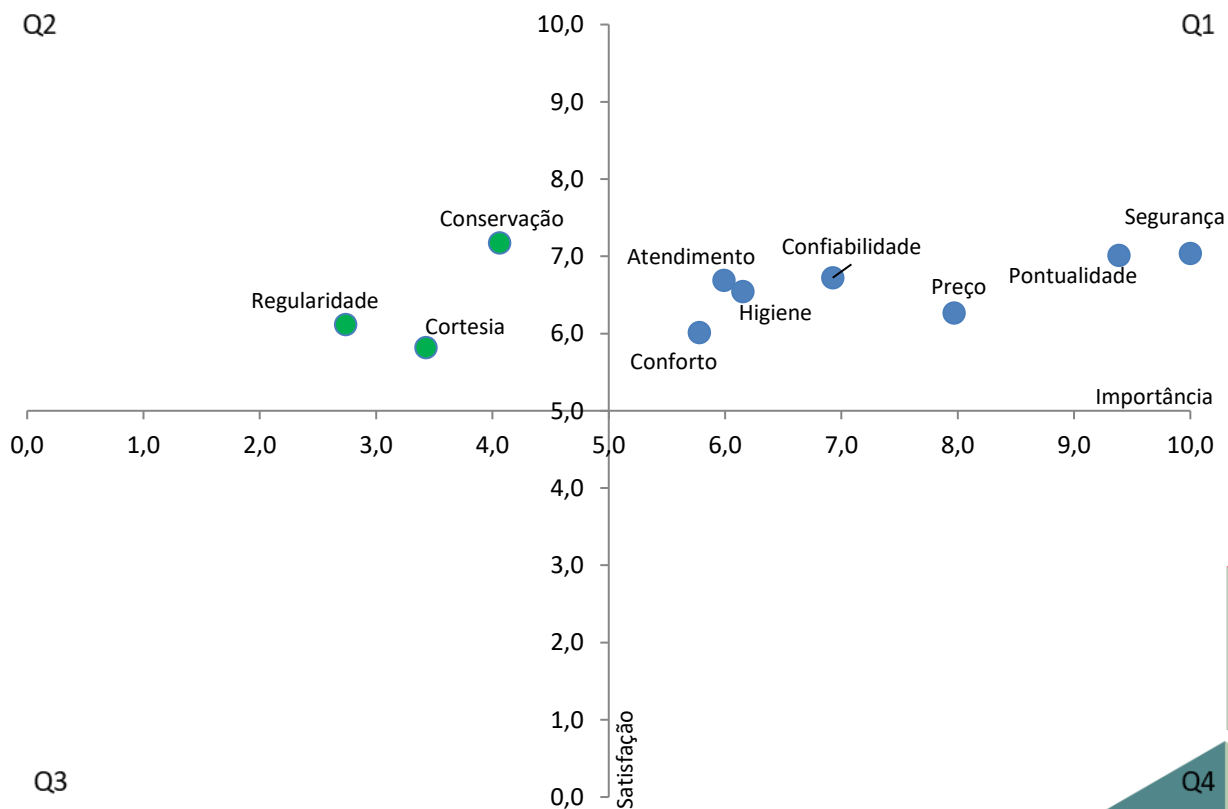


GRÁFICO 24 – Mapa perceptual – NORDESTE

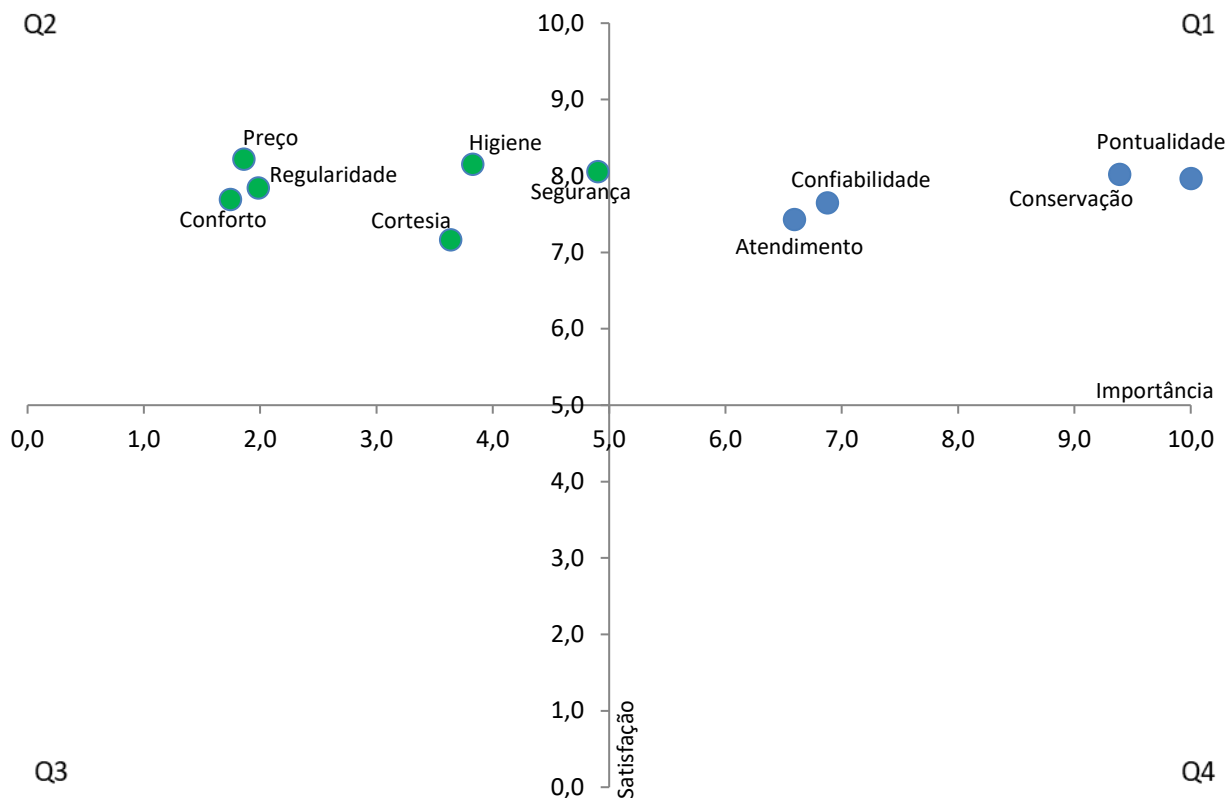


GRÁFICO 25 – Mapa perceptual – NORDESTE/ NORTE

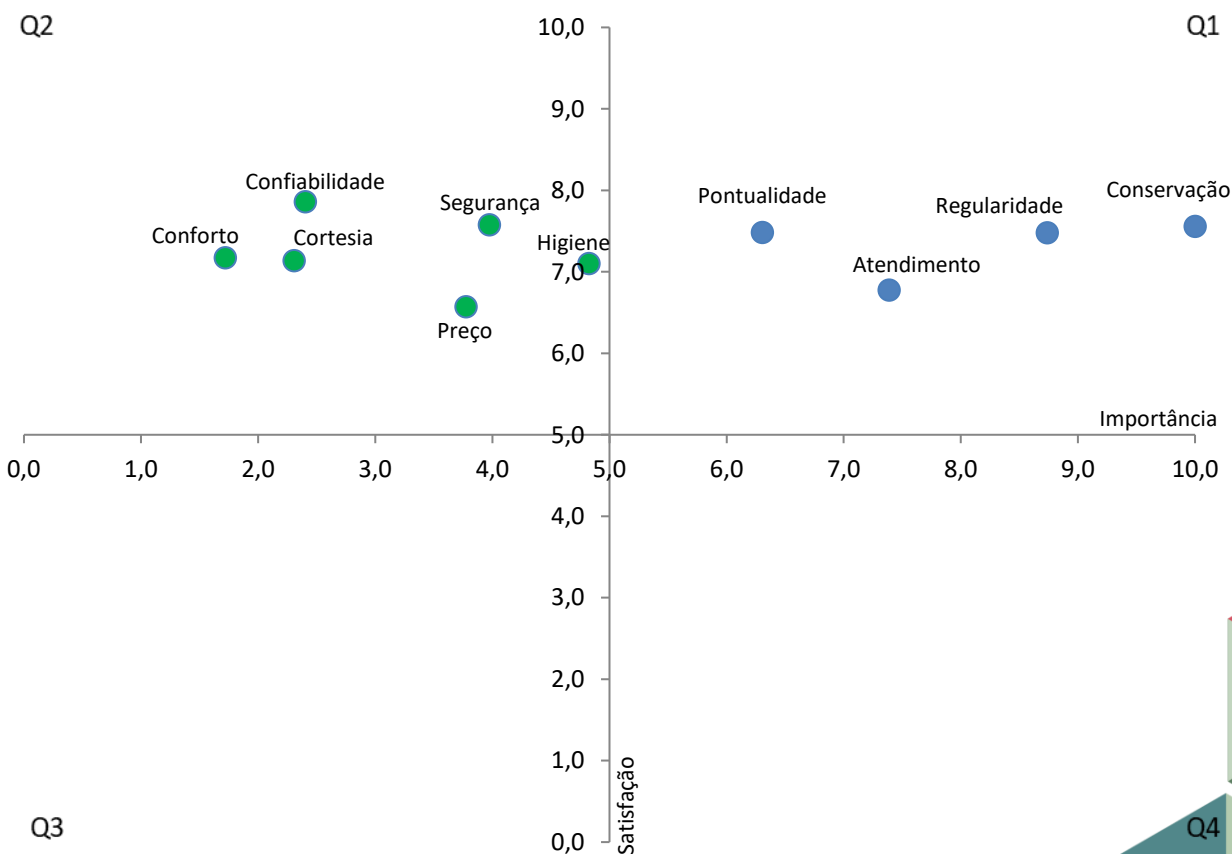


GRÁFICO 26 – Mapa perceptual – NORDESTE/ SUDESTE

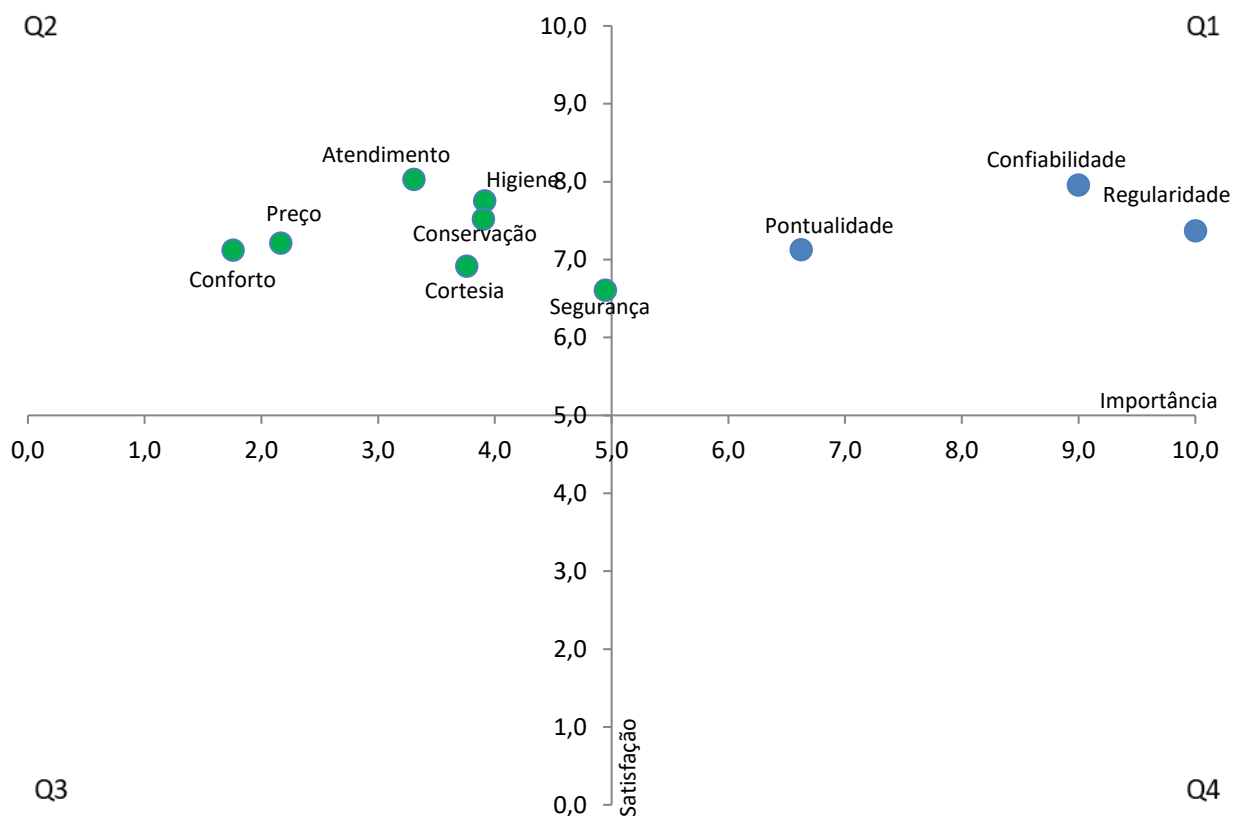


GRÁFICO 27 – Mapa perceptual – NORDESTE/ SUL

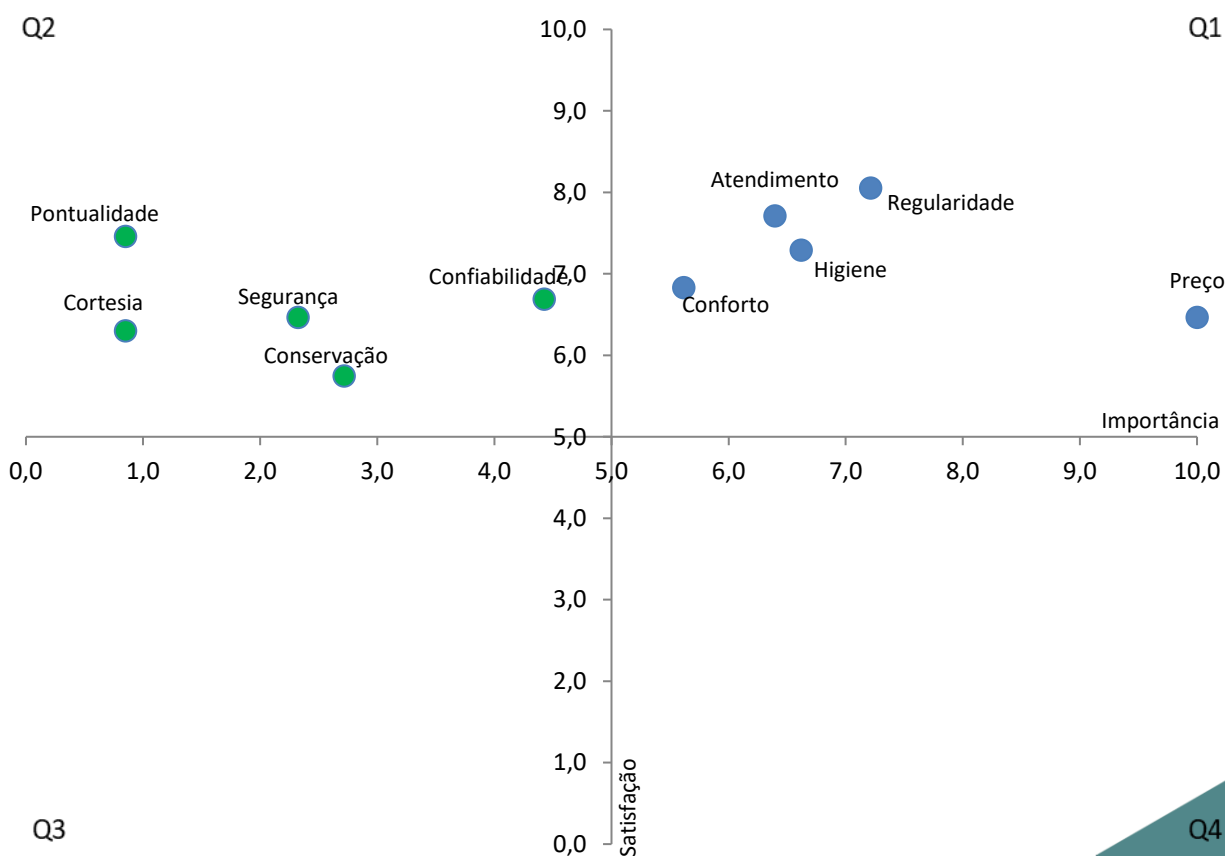


GRÁFICO 28 – Mapa perceptual – NORTE

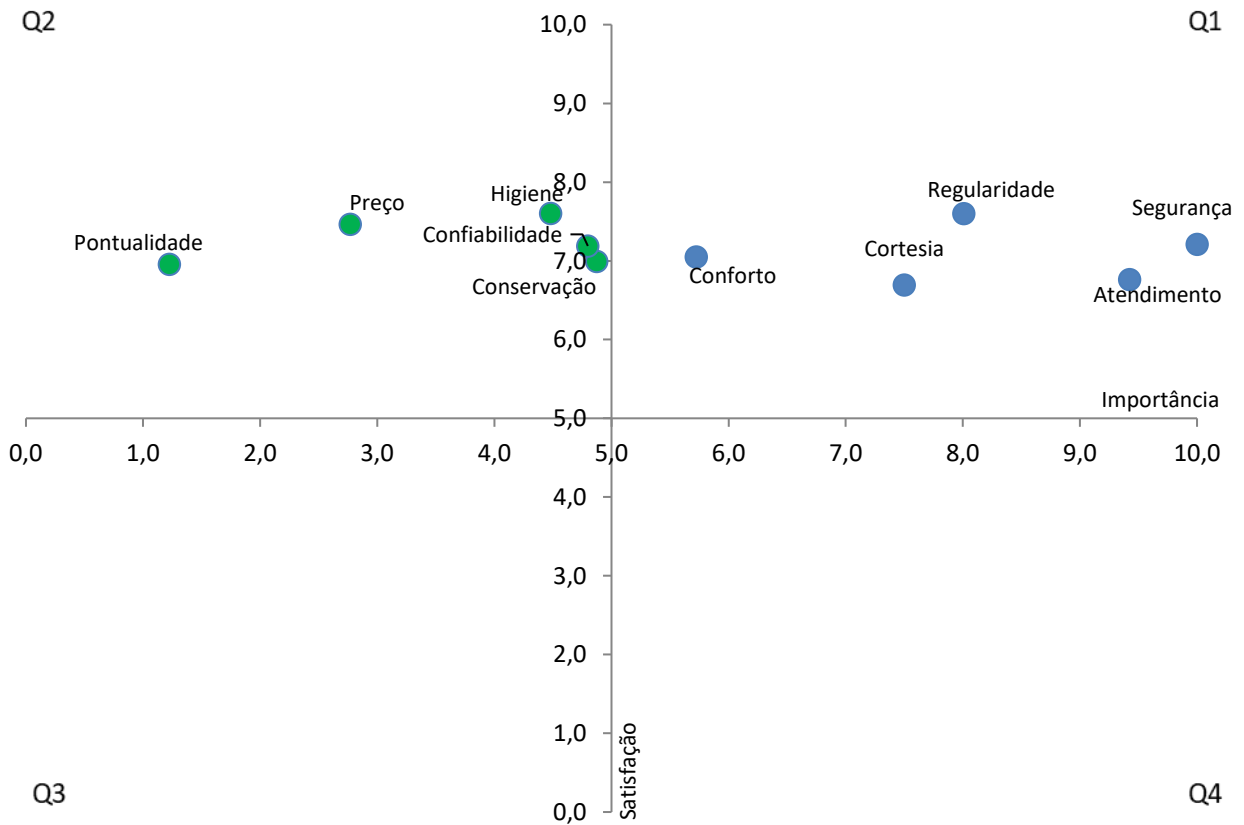


GRÁFICO 29 – Mapa perceptual – NORTE/ SUDESTE

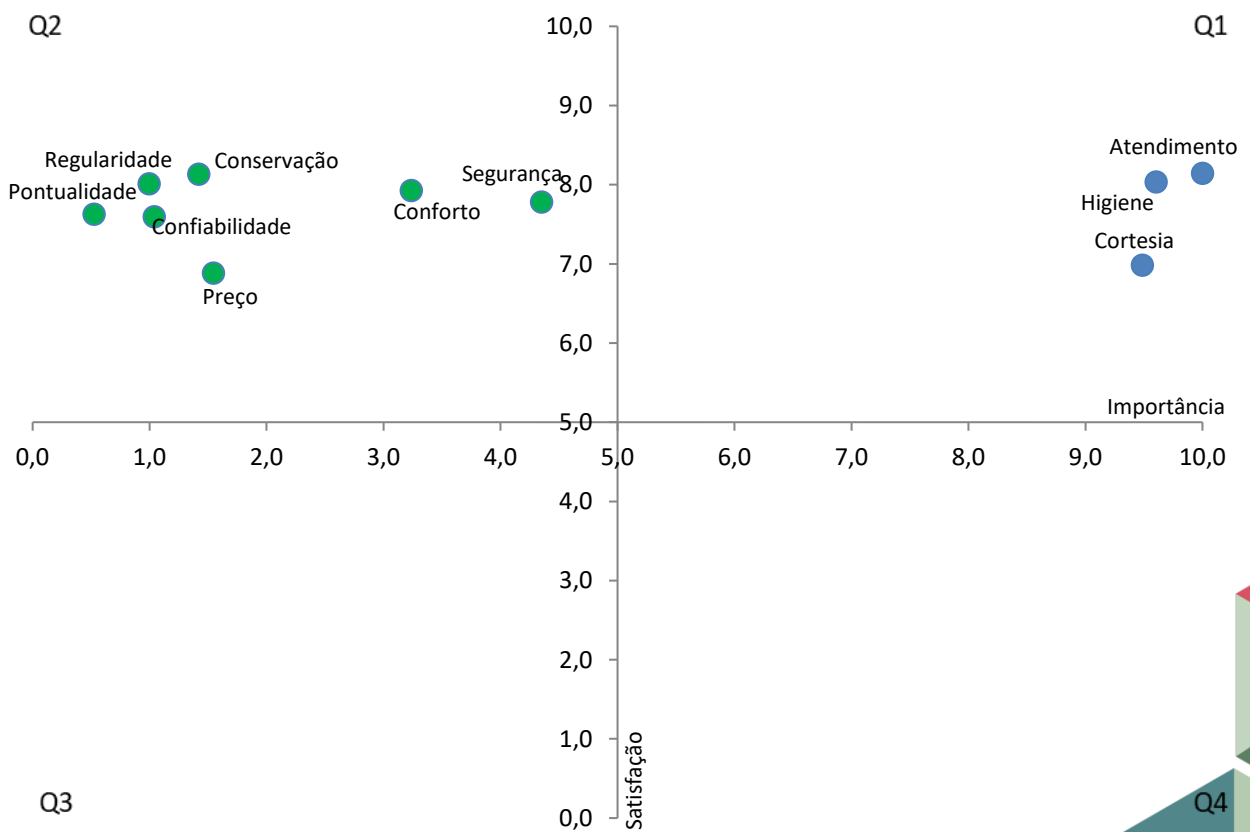


GRÁFICO 30 – Mapa perceptual – NORTE/ SUL

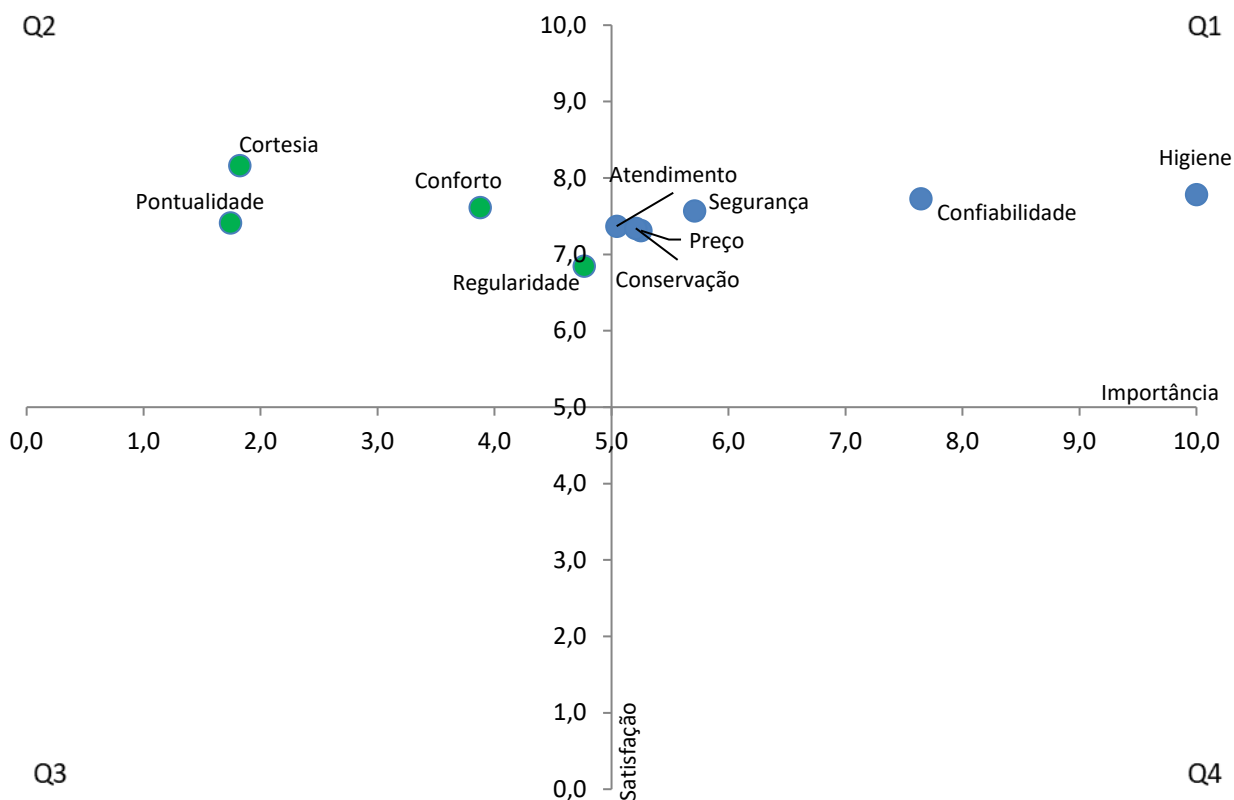


GRÁFICO 31 – Mapa perceptual – SUDESTE

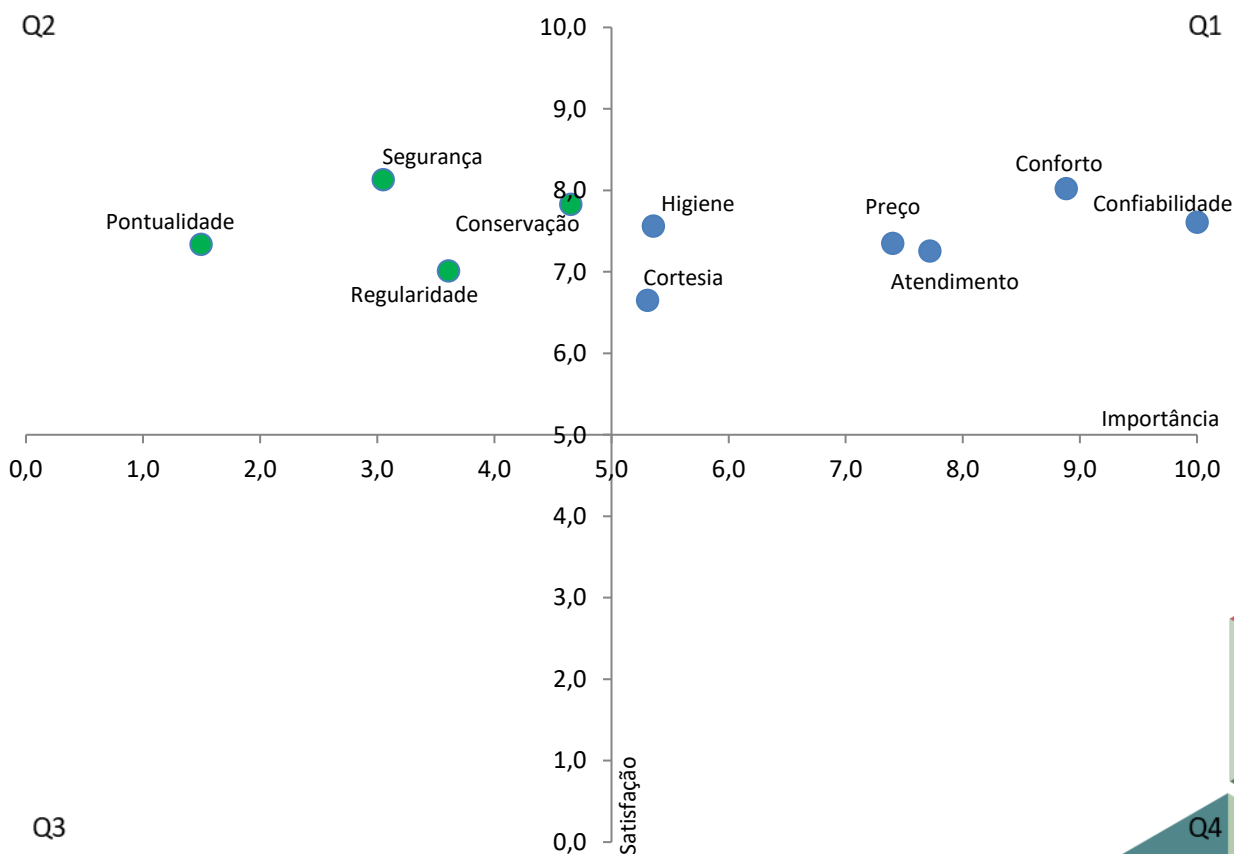


GRÁFICO 32 – Mapa perceptual – SUDESTE/ SUL

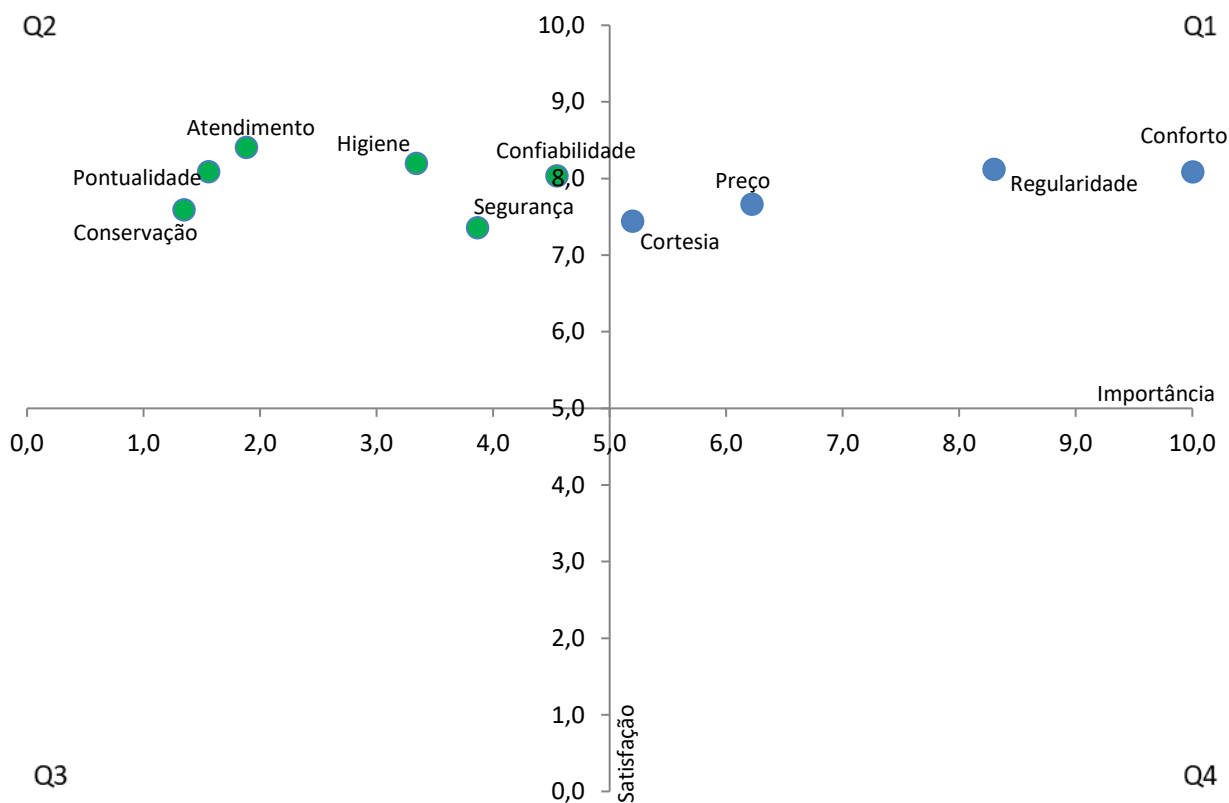
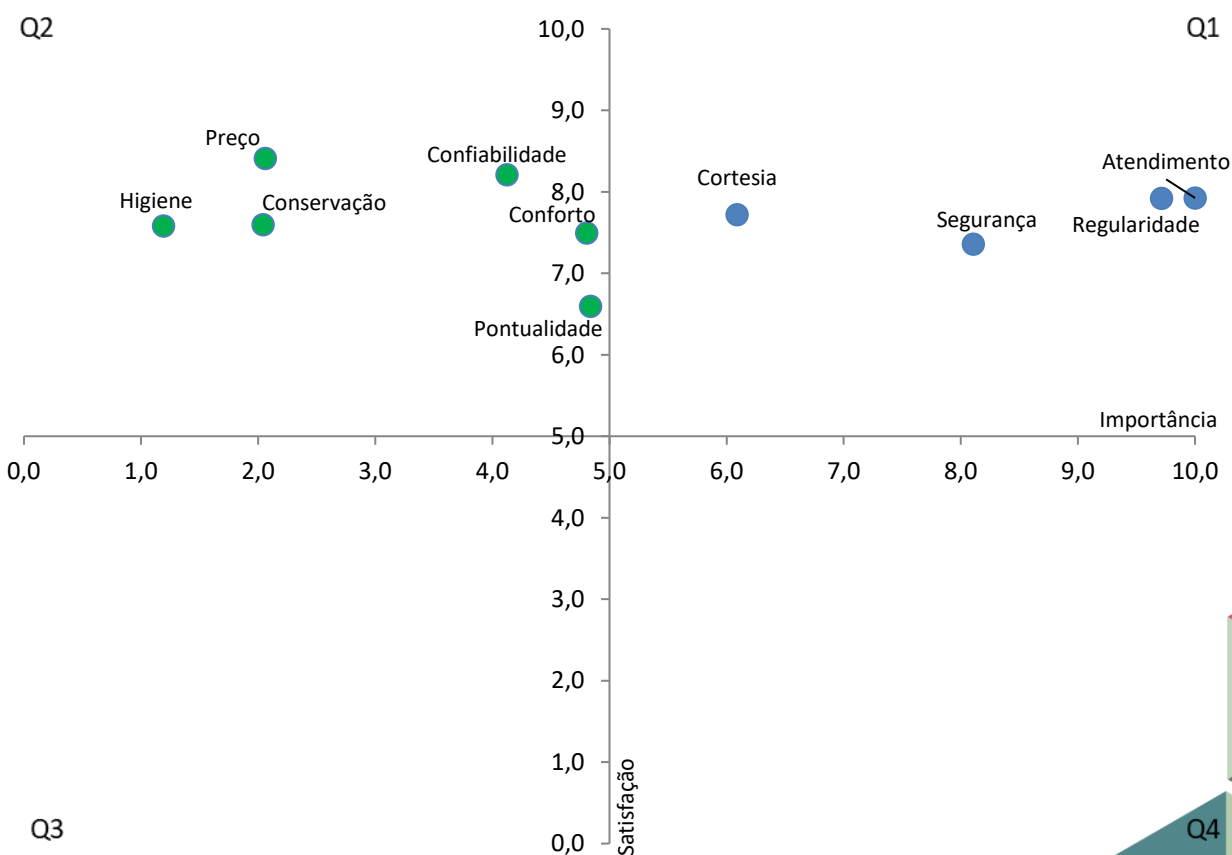


GRÁFICO 33 – Mapa perceptual – SUL



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. Os resultados deste comparativo devem ser analisados com cautela devido a diferença nas amostras utilizadas nas duas pesquisas (2014 e 2018), podendo causar viés na interpretação do resultado geral (Brasil).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

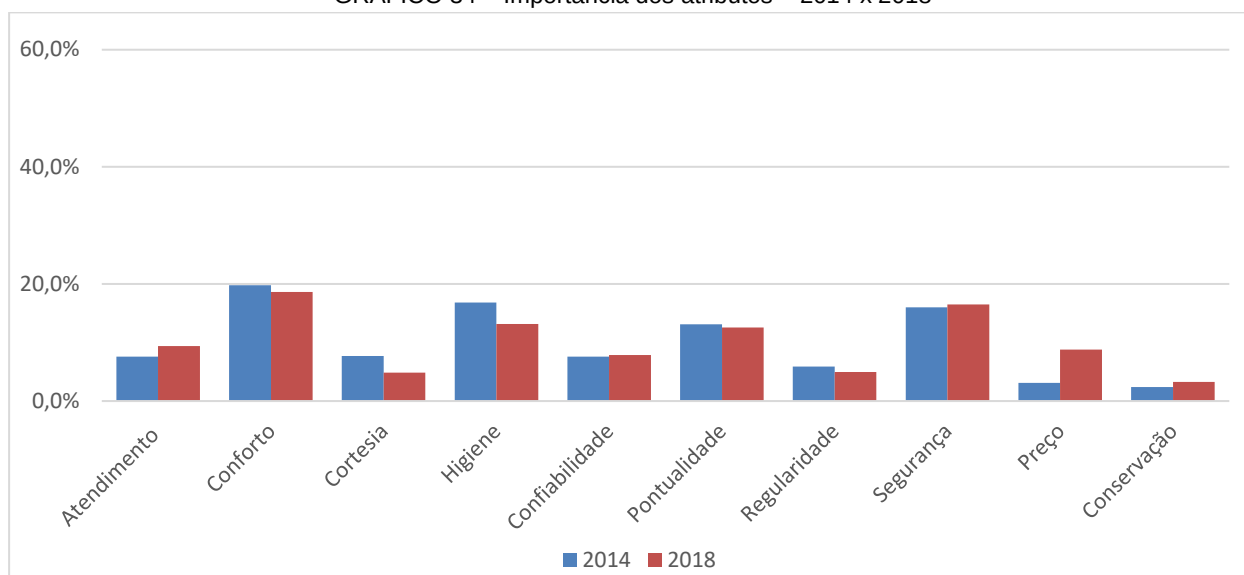
Entre os principais resultados, destacamos:

- 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 **atendimento, conservação, segurança e confiabilidade** também **tiveram sua importância aumentada na pesquisa de 2018**, porém com diferenças percentuais inferiores à observada no atributo **preço**;
- Em relação à pesquisa de 2014, **perderam importância** os atributos: **higiene, cortesia, conforto, regularidade e pontualidade**, os dois últimos com diferenças inferiores a 1 ponto percentual.

FIGURA 11 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS – 2014 x 2018

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		Dif.
	2014	2018	
Atendimento	7,6%	9,4%	1,8
Conforto	19,8%	18,7%	-1,1
Cortesia	7,7%	4,8%	-2,9
Higiene	16,8%	13,2%	-3,6
Confiabilidade	7,6%	7,8%	0,2
Pontualidade	13,1%	12,6%	-0,5
Regularidade	5,9%	5,0%	-0,9
Segurança	16,0%	16,5%	0,5
Preço	3,1%	8,8%	5,7
Conservação	2,4%	3,3%	0,9

GRÁFICO 34 – Importância dos atributos – 2014 x 2018



INDICES DE SATISFAÇÃO

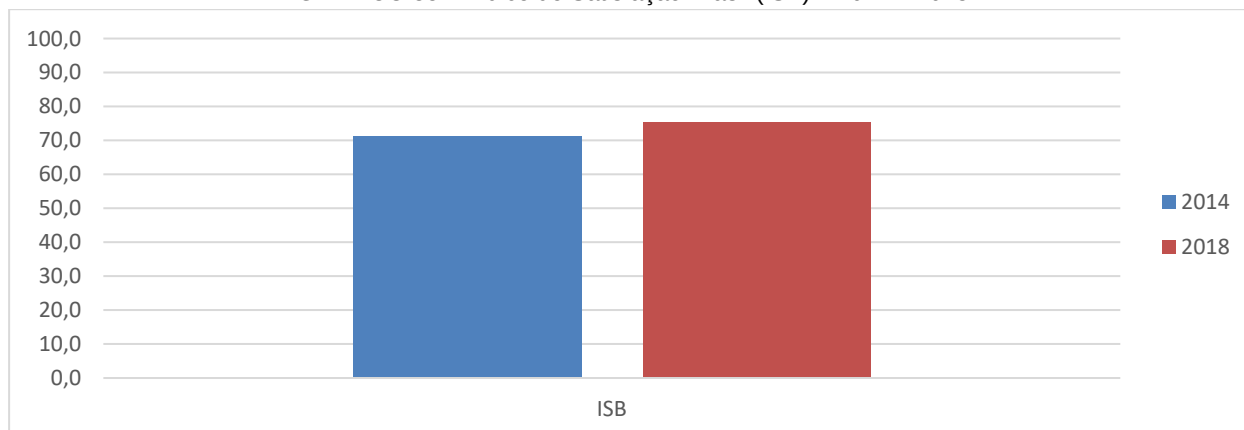
Entre os principais resultados, destacamos:

- Observa-se que, de maneira geral, os usuários do transporte rodoviário de passageiros interestadual **encontram-se mais satisfeitos** com os serviços prestados pelas empresas, visto que houve um **aumento de 4,2 pontos percentuais** no resultado comparativo entre 2014 e 2018.

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

	ISB
2014	71,0
2018	75,2

GRÁFICO 35 – Índice de Satisfação Brasil (ISB) – 2014 x 2018



f) Pontos de paradas e Terminais para embarque e desembarque

Os gráficos a seguir permitem a comparação dos resultados referentes às paradas e terminais para embarque e desembarque entre as regiões/ inter-regiões. As colunas representam a satisfação com este atributo para cada região/ inter-região.

GRÁFICO 36 – Paradas para refeições e lanches

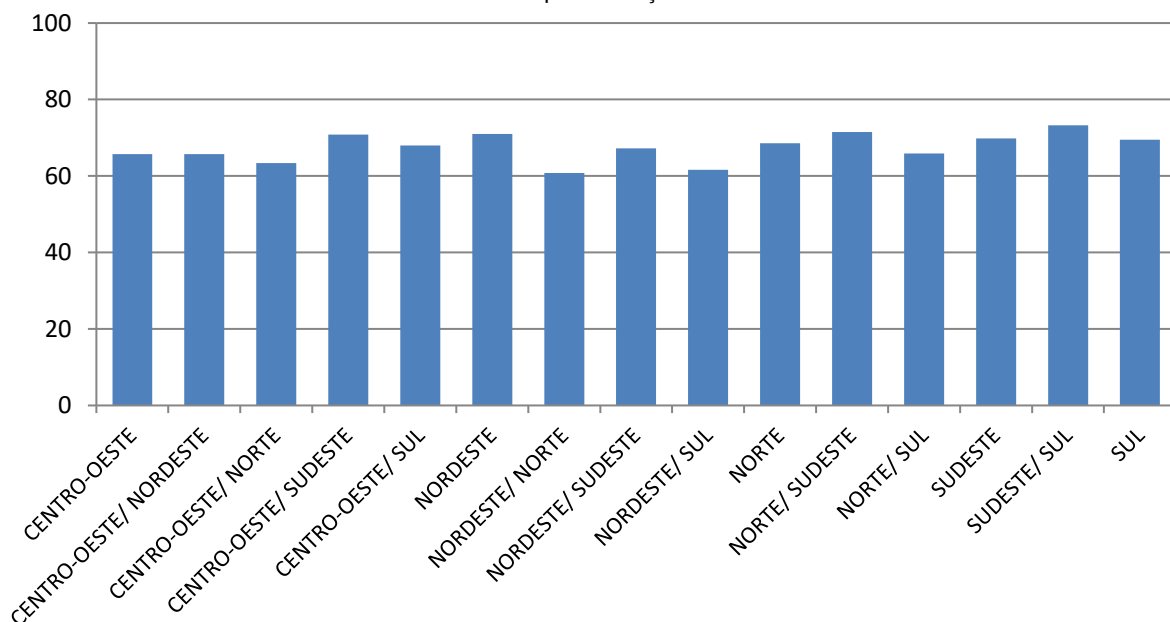
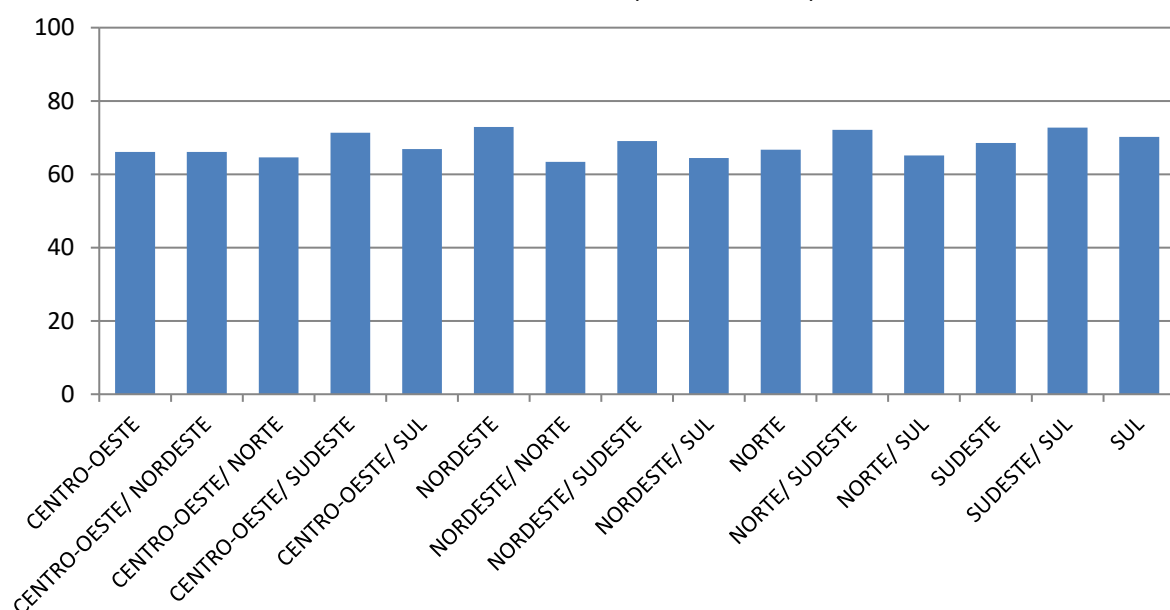


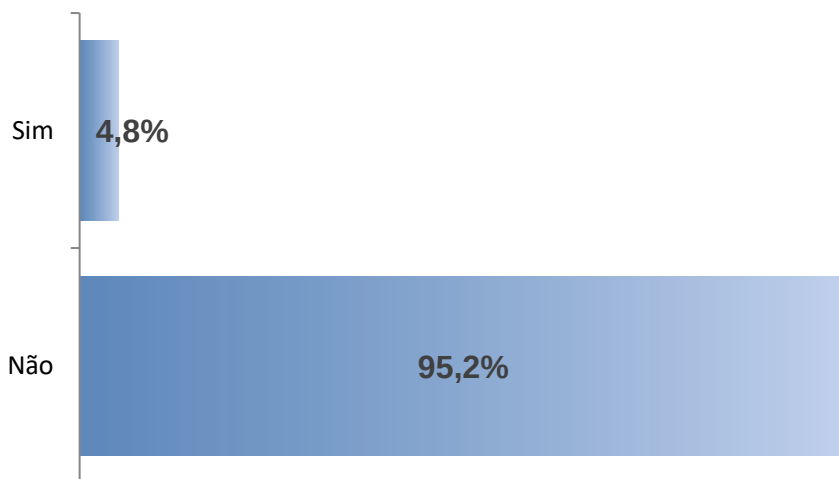
GRÁFICO 37 – Terminais de embarque e desembarque



g) Serviço de atendimento ao consumidor

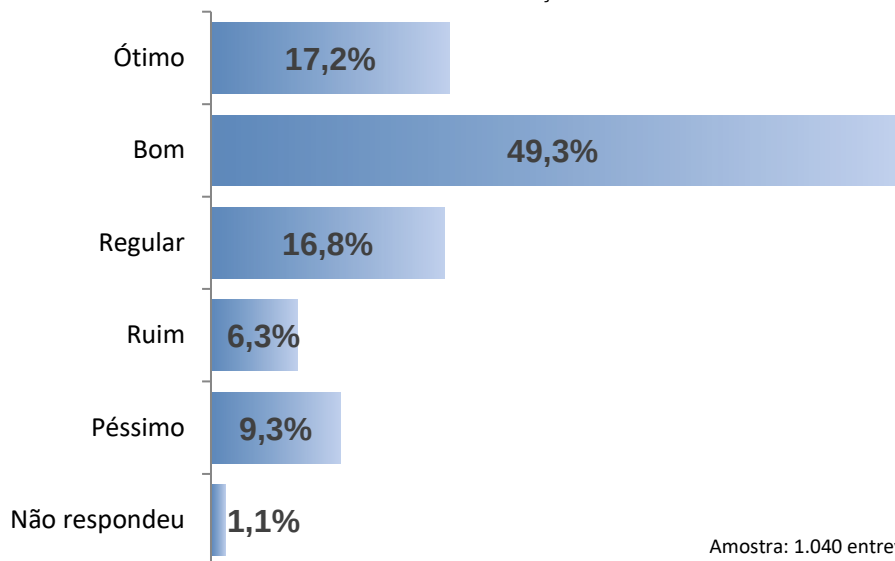
Dos usuários do transporte rodoviário de passageiros interestadual que participaram da pesquisa, **95,2%** nunca utilizaram o SAC (serviço de atendimento ao consumidor) das empresas. Dentre os **4,8%** que fizeram uso deste serviço, **79,3%** o avaliaram positivamente (ótimo: 25,3% e bom: 54,0%).

GRÁFICO 38 – Uso do SAC



Amostra: 21.480 entrevistas

GRÁFICO 39 – Avaliação do SAC



Amostra: 1.040 entrevistas

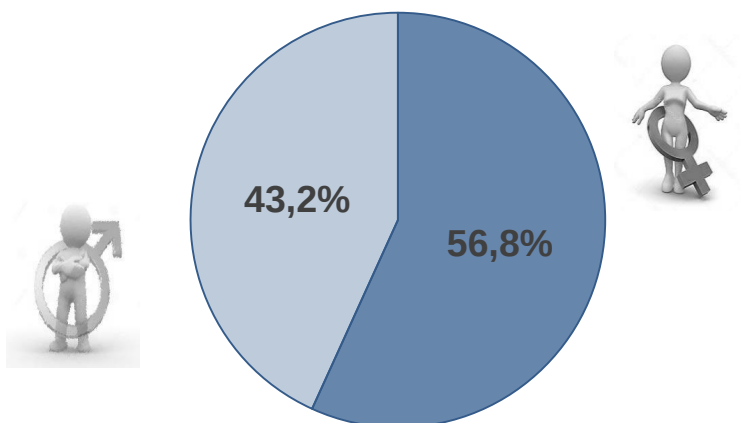
h) Perfil e satisfação dos usuários

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

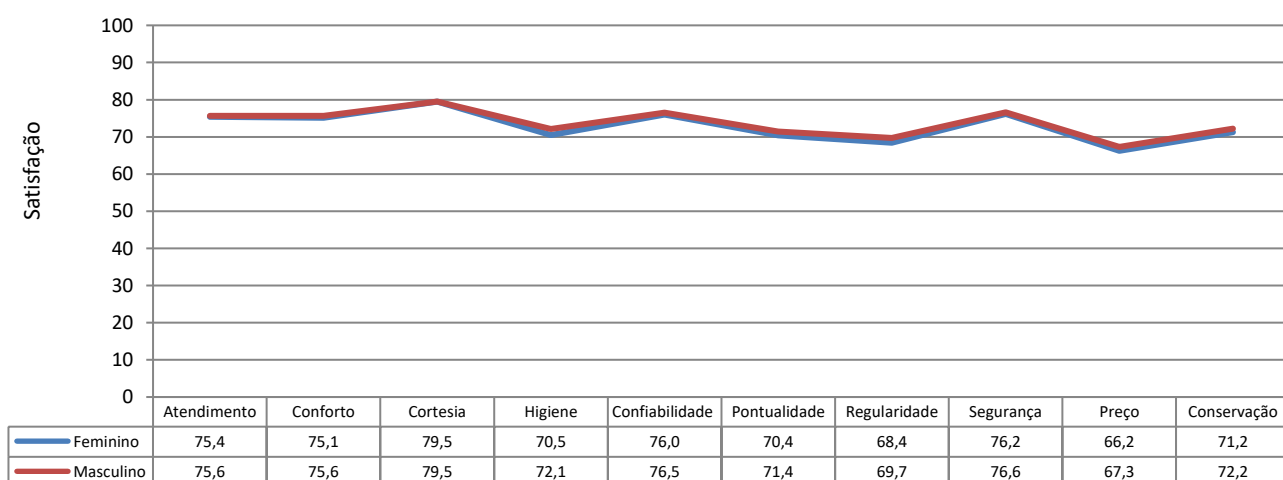
As mulheres representam a maioria dos usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional. Porém, a distribuição das avaliações por atributos é bastante similar para os dois gêneros.

GRÁFICO 40 – Gênero



Amostra: 21.480 entrevistas

GRÁFICO 41 – Gênero por atributos



Idade dos usuários

A maioria dos usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional se concentra na faixa entre 16 e 35 anos (52,6%). Para todas as faixas etárias a distribuição das notas foi bastante similar.

GRÁFICO 42 – Idade

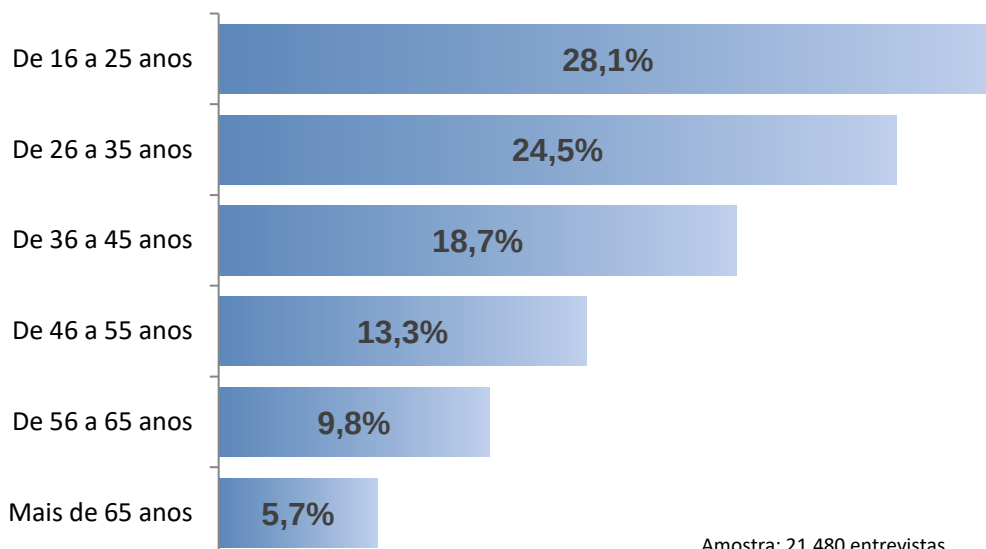
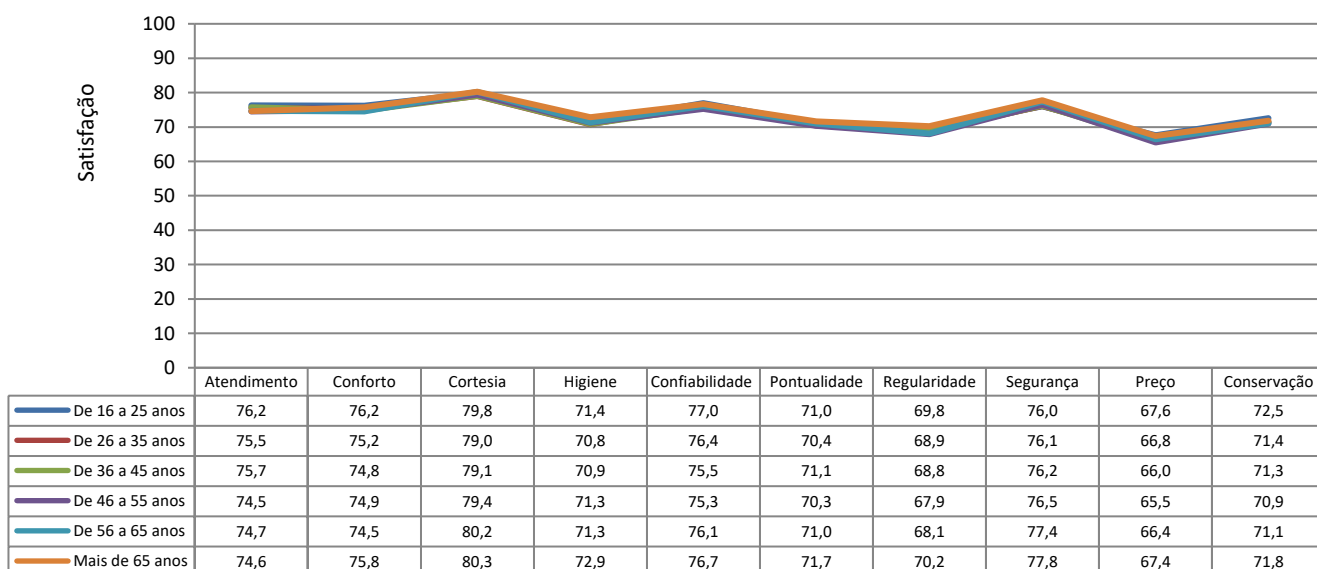


GRÁFICO 43 – Idade por atributos



Escolaridade dos usuários

A maioria dos usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional possui pelo menos o **ensino médio completo**, **70,3%** (médio 8,7%, superior incompleto 12,6% e superior 19,0%). Para todas as faixas de escolaridade a distribuição das notas foi bastante similar.

GRÁFICO 44 – Escolaridade

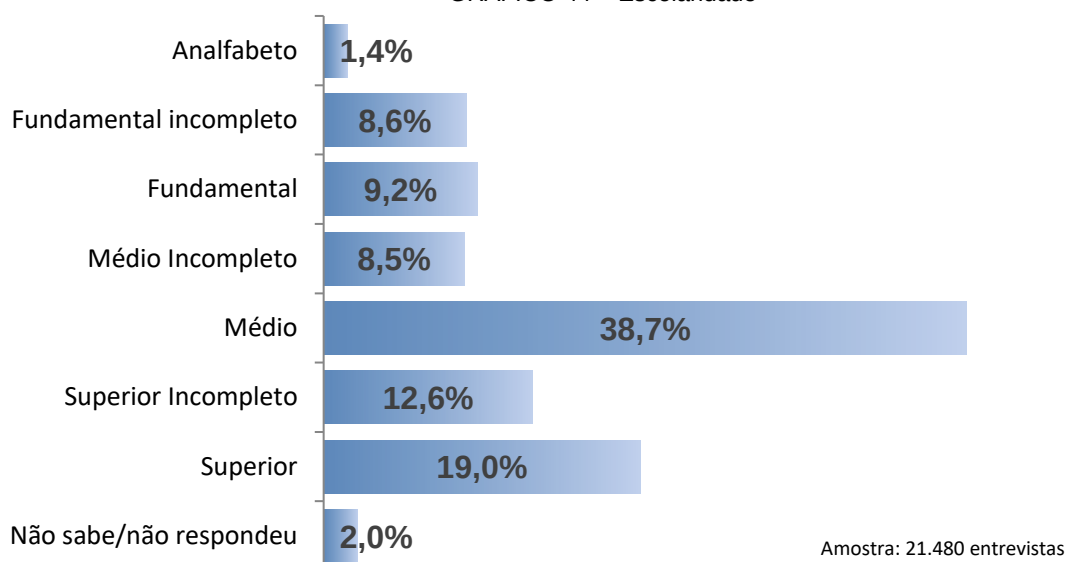
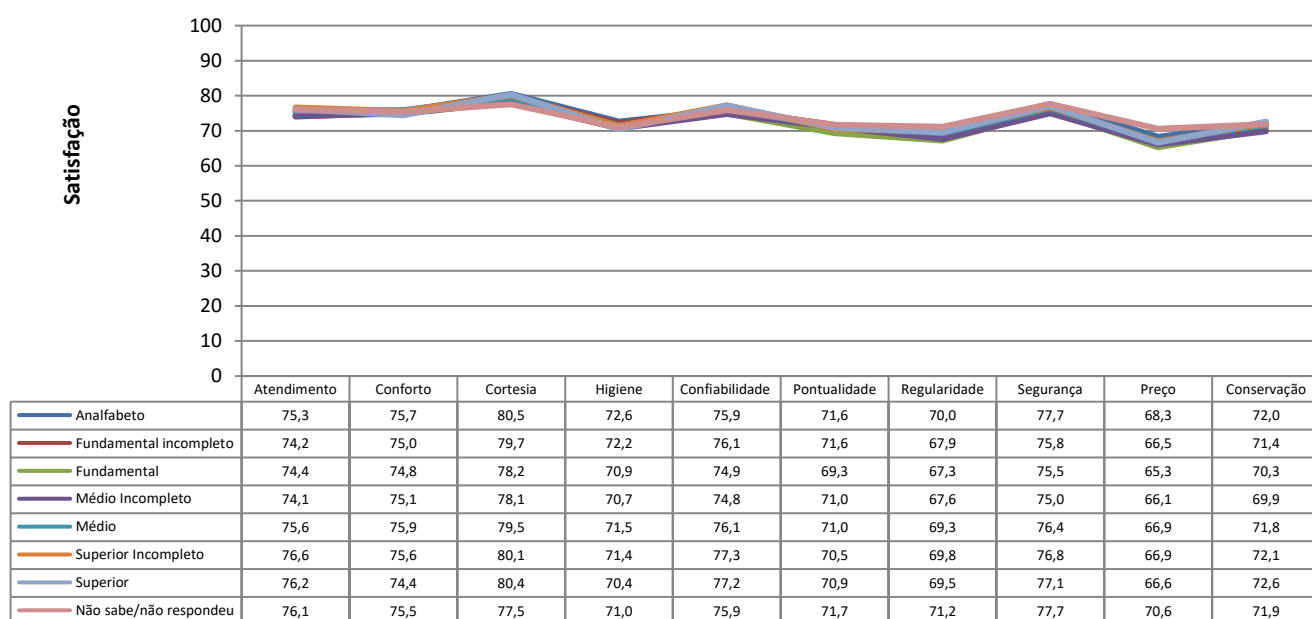


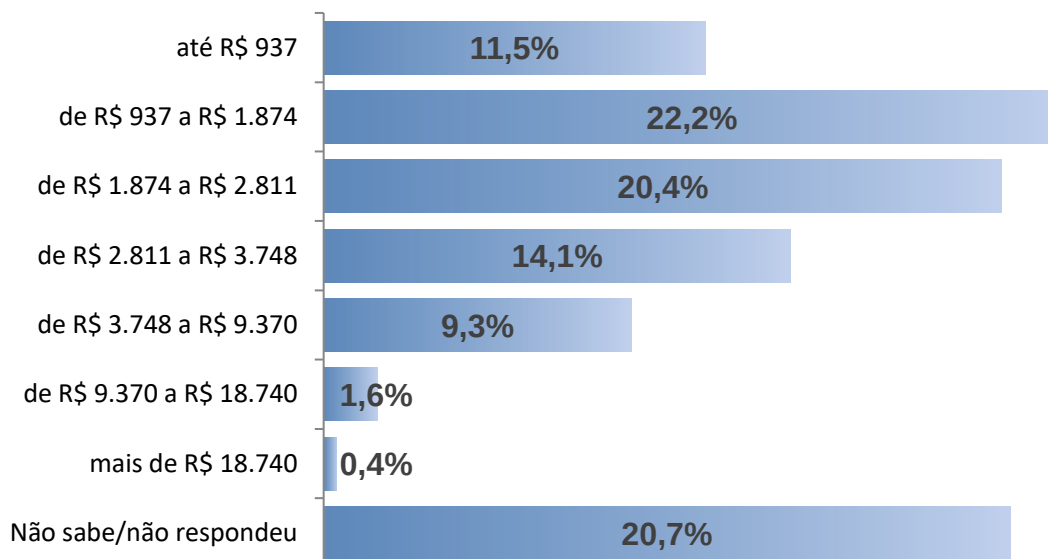
GRÁFICO 45 – Escolaridade por atributos



Renda dos usuários

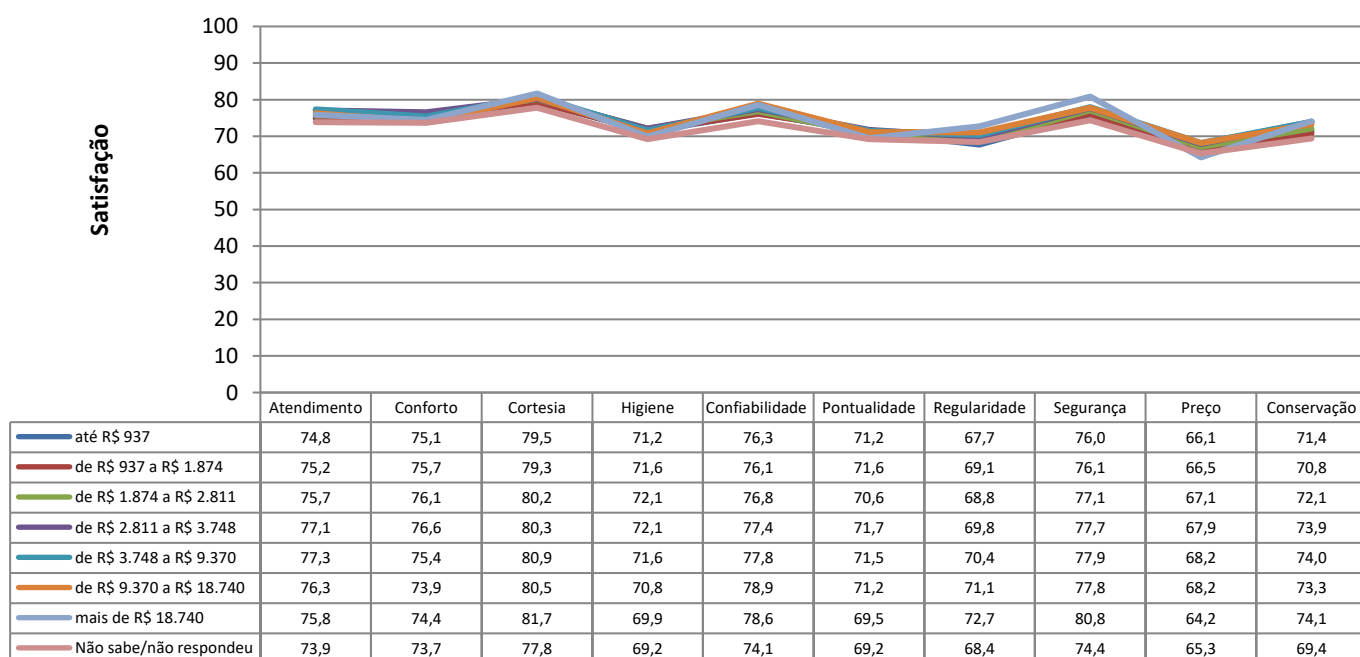
Dos usuários do transporte rodoviário de passageiros interestadual entrevistados, **54,1%, apresentou renda familiar de até R\$ 2.811,00 (Dois mil oitocentos e onze reais)**. Os passageiros que se recusaram a informar a renda familiar parecem estar pouco **menos satisfeitos** com os atributos avaliados.

GRÁFICO 46– Renda



Amostra: 21.480 entrevistas

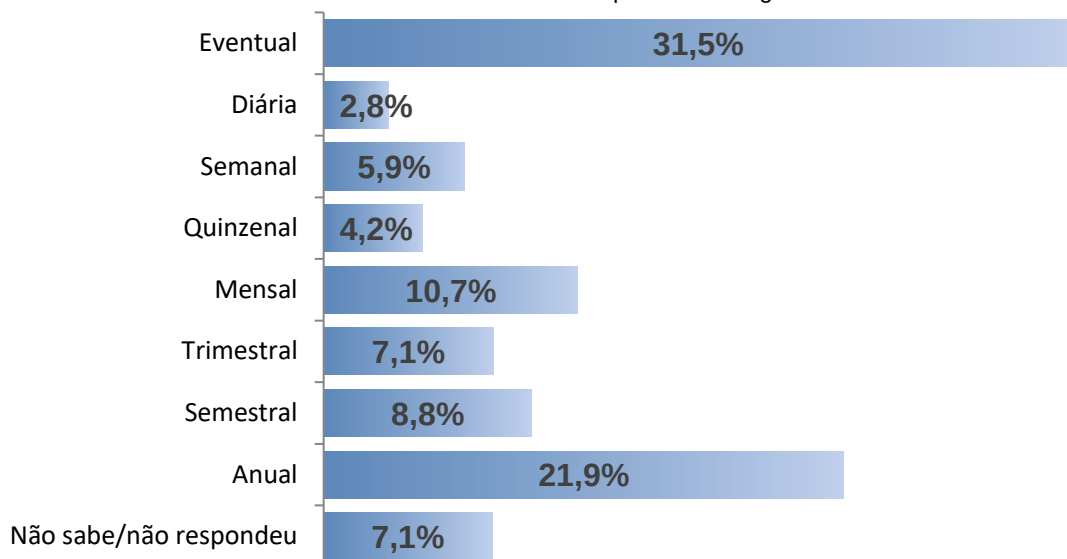
GRÁFICO 47 – Renda por atributos



Frequência da viagem

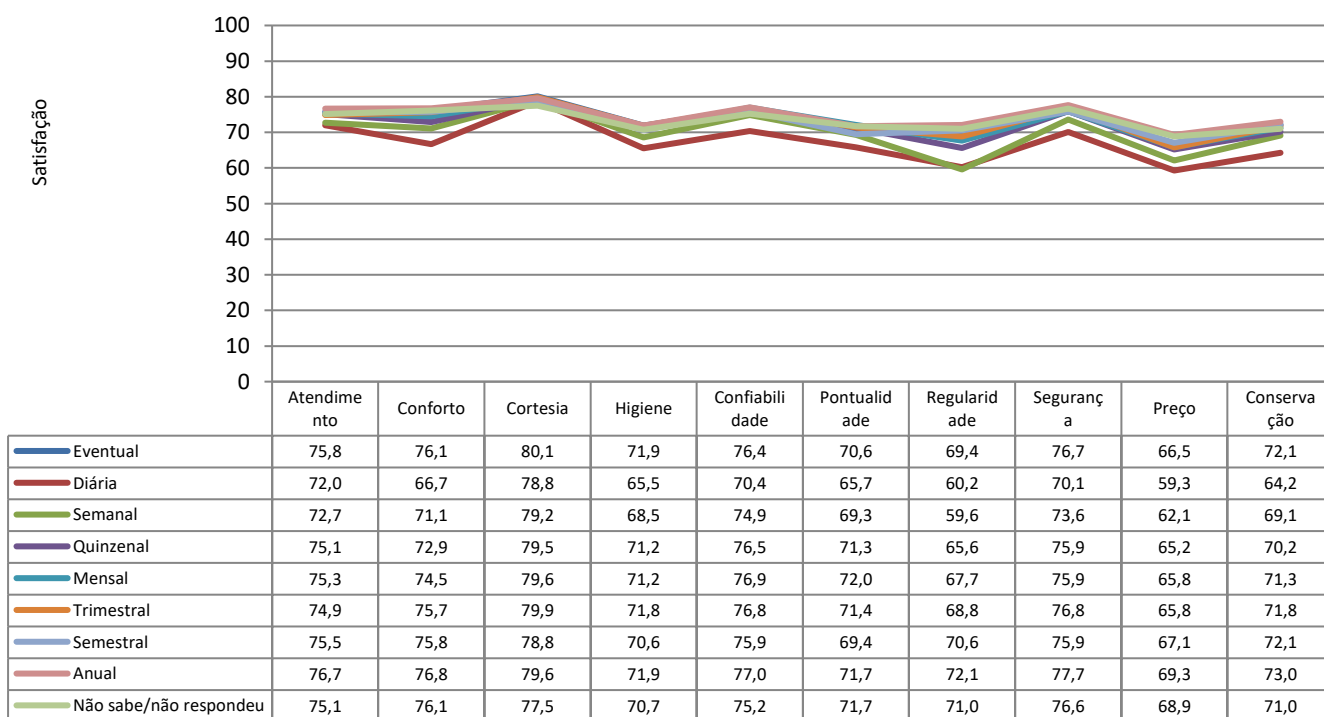
Dos usuários entrevistados, a maioria utiliza o transporte rodoviário de passageiros interestadual **eventualmente (31,5%)** ou **anualmente (21,9%)**. Os entrevistados que utilizam este tipo de transporte **diariamente** demonstram-se **menos satisfeitos com os serviços** se comparado com os demais usuários.

GRÁFICO 48 – Frequência de viagem



Amostra: 21.480 entrevistas

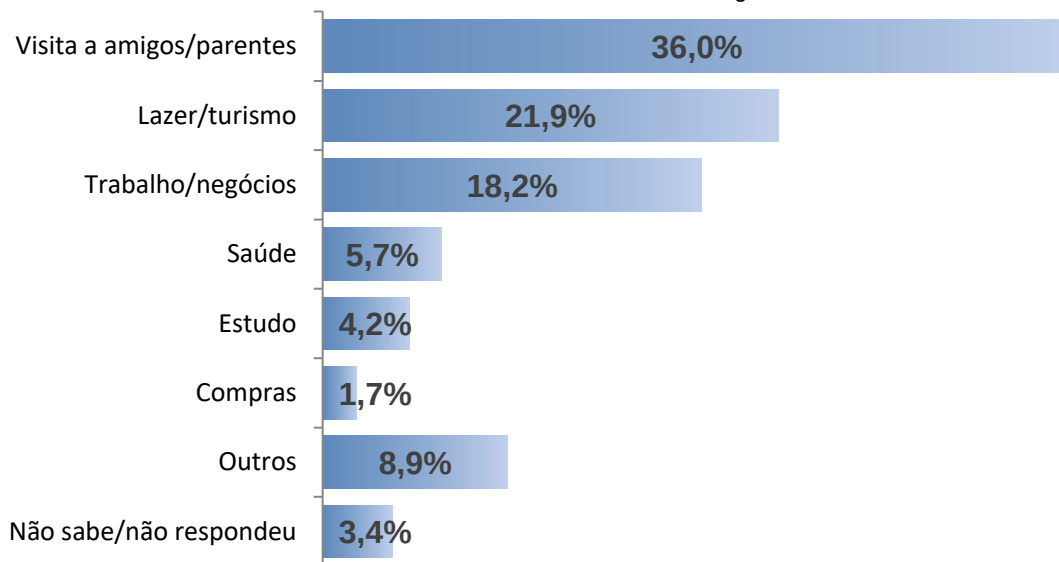
GRÁFICO 49 – Frequência de viagem por atributos



Motivo da viagem

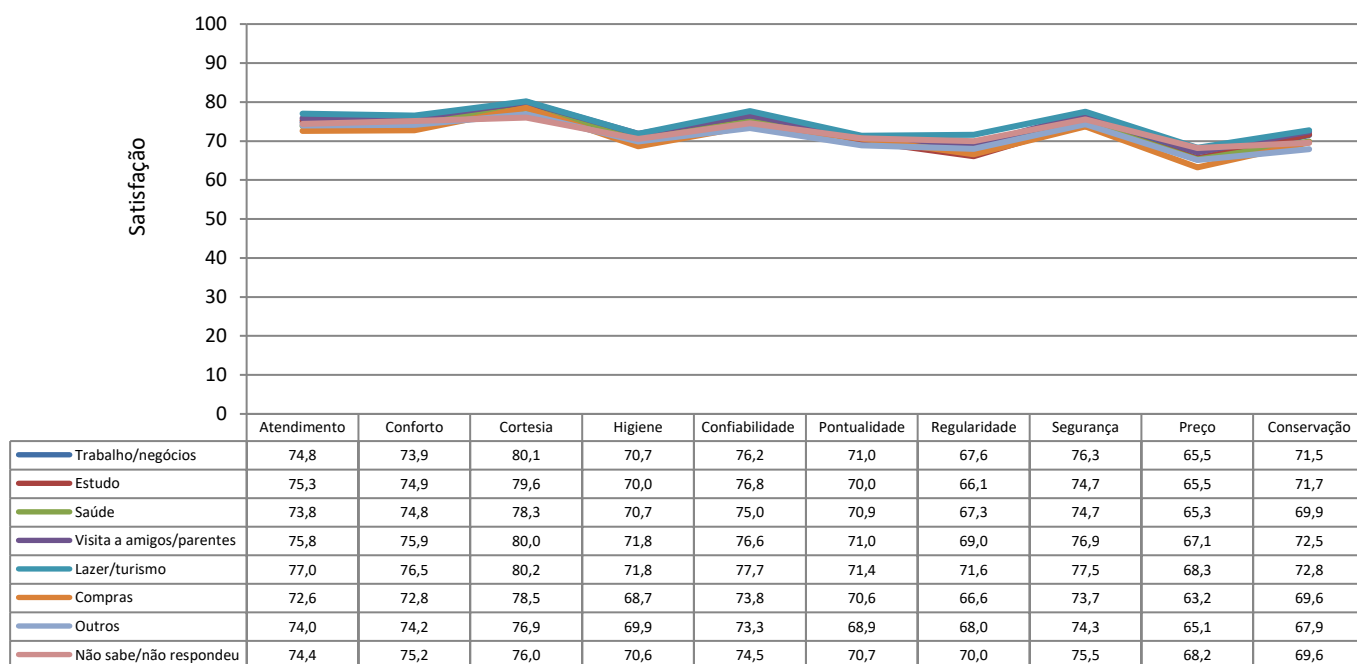
A **maioria** dos usuários utiliza o transporte rodoviário de passageiros internacional para **visita a amigos/parentes e lazer/turismo**. Estes dois motivadores **representam 57,9% das citações**. Para todas as faixas de escolaridade a distribuição das notas foi bastante similar.

GRÁFICO 50 – Motivo da viagem



Amostra: 21.480 entrevistas

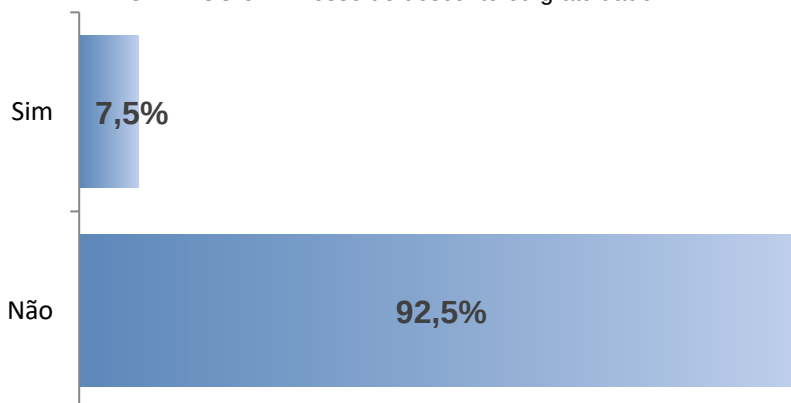
GRÁFICO 51 – Motivo da viagem por atributos



Desconto/gratuidade

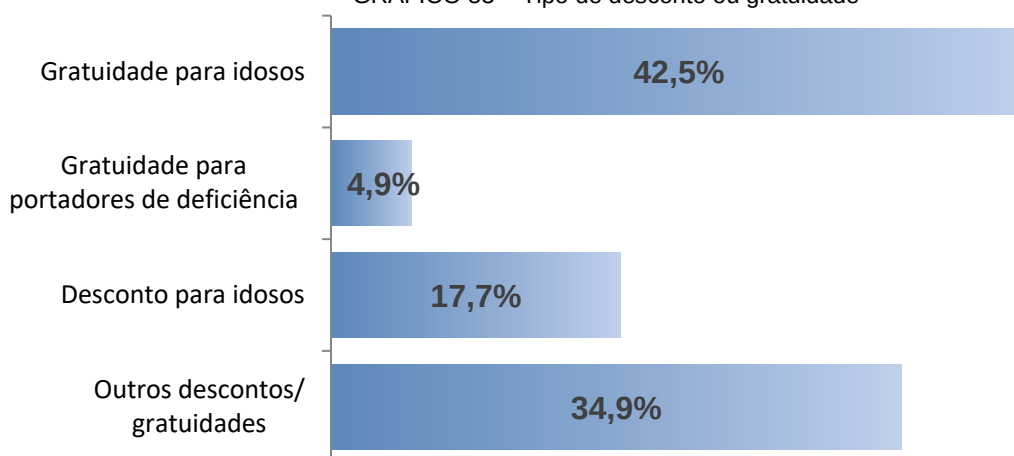
A maioria dos usuários (92,5%) não possui nenhum tipo de desconto ou gratuidade no uso do transporte rodoviário interestadual. Dentre os descontos/gratuidades citados, 60,2% são para idosos (gratuidade ou desconto). 4,9% são gratuidades para pessoas com deficiência. Para as pessoas com deficiência foi perguntado se as condições de acessibilidade aos veículos são adequadas, 80% declararam que sim.

GRÁFICO 52 – Posse de desconto ou gratuidade



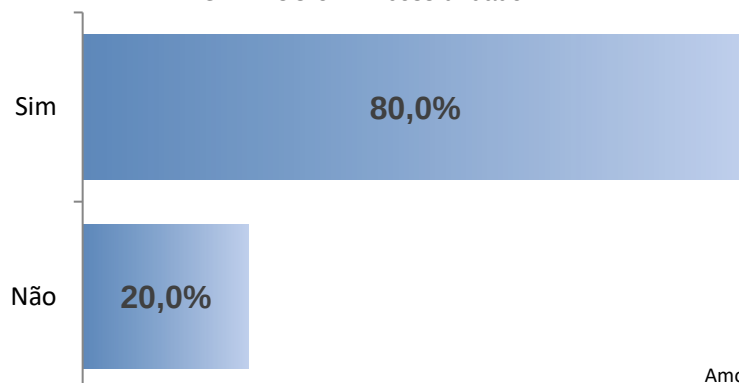
Amostra: 21.480 entrevistas

GRÁFICO 53 – Tipo de desconto ou gratuidade



Amostra: 1.621 entrevistas

GRÁFICO 54 – Acessibilidade



Amostra: 80 entrevistas

RESULTADO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS INTERNACIONAL

2. RESULTADO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS INTERNACIONAL

Nesta seção são apresentados os resultados relativos ao **transporte rodoviário de passageiros internacional**. As respostas estão agrupadas por região, independentemente da empresa em que o respondente viajou.

As tabelas e gráficos mostram os **resultados por região** acompanhados das análises descritivas dos dados de maior relevância. O detalhamento dos resultados consta do Anexo III 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 **região**:

FIGURA 13 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Atributo	BRASIL	SUL/ EXTERIOR	SUDESTE/ EXTERIOR	NORDESTE/ EXTERIOR	CENTRO- OESTE/ EXTERIOR
Conforto	22,7%	26,4%	20,9%	16,3%	13,5%
Segurança	17,6%	20,5%	15,9%	15,7%	8,0%
Pontualidade	13,1%	14,1%	14,8%	5,8%	11,5%
Preço	10,1%	10,1%	8,2%	13,1%	11,5%
Atendimento da empresa	9,9%	9,9%	6,3%	12,8%	16,3%
Higiene	9,8%	7,2%	13,8%	9,6%	14,1%
Confiabilidade da viagem	8,1%	7,5%	6,6%	14,7%	8,3%
Cortesia	3,1%	1,6%	5,5%	2,9%	5,4%
Regularidade	3,0%	1,0%	6,4%	2,9%	5,1%
Conservação	2,6%	1,8%	1,7%	6,1%	6,1%

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

- Os atributos **mais importantes** para os usuários do transporte rodoviário internacional são: **conforto, segurança e pontualidade**;

- Na pesquisa realizada no ano de 2014, **atendimento da empresa** foi o atributo considerado mais importante pelos usuários. O atributo **conforto** apareceu em segundo lugar, seguido pelo atributo **higiene**;
- **Conforto e segurança** são os **atributos mais importantes** para os usuários de **todas as regiões pesquisadas**, com exceção da região **CENTRO-OESTE/ EXTERIOR**;
- Para os usuários da região **CENTRO-OESTE/ EXTERIOR**, o **atendimento da empresa é o atributo mais importante**. Em segundo lugar de importância aparece o atributo **higiene**.

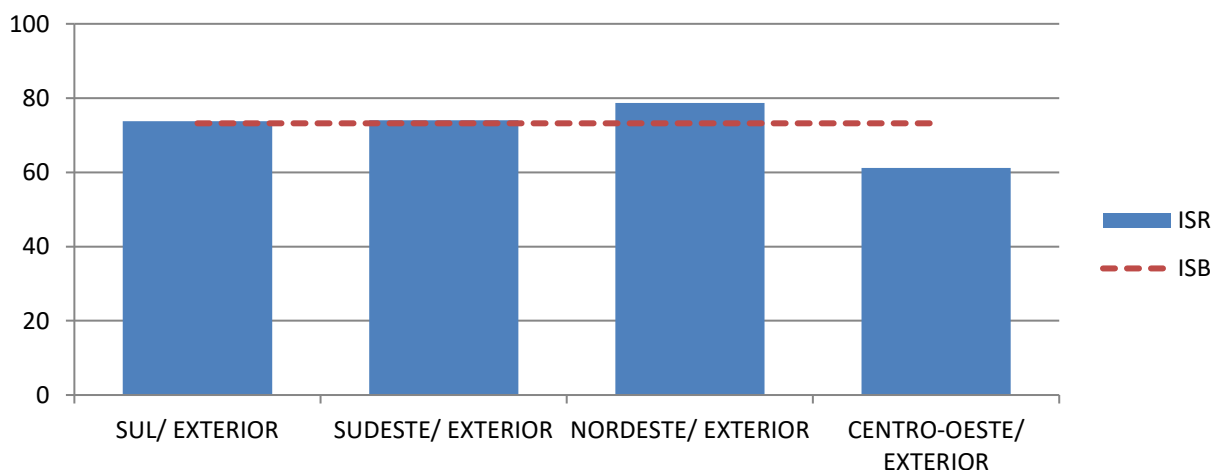
b) Satisfação geral por região

No transporte rodoviário de passageiros internacional, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado foi de 73,2%.

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

- Destaca-se **positivamente** a região **NORDESTE/ EXTERIOR**, com índice de satisfação superior ao ISB;
- A região **CENTRO-OESTE/ EXTERIOR** apresentou diferença **negativa** entre o ISR e o ISB.

GRÁFICO 55 – Satisfação geral – Região x Brasil



c) Satisfação por atributo e por região

Nas próximas páginas são apresentados os gráficos 53 a 57, 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).

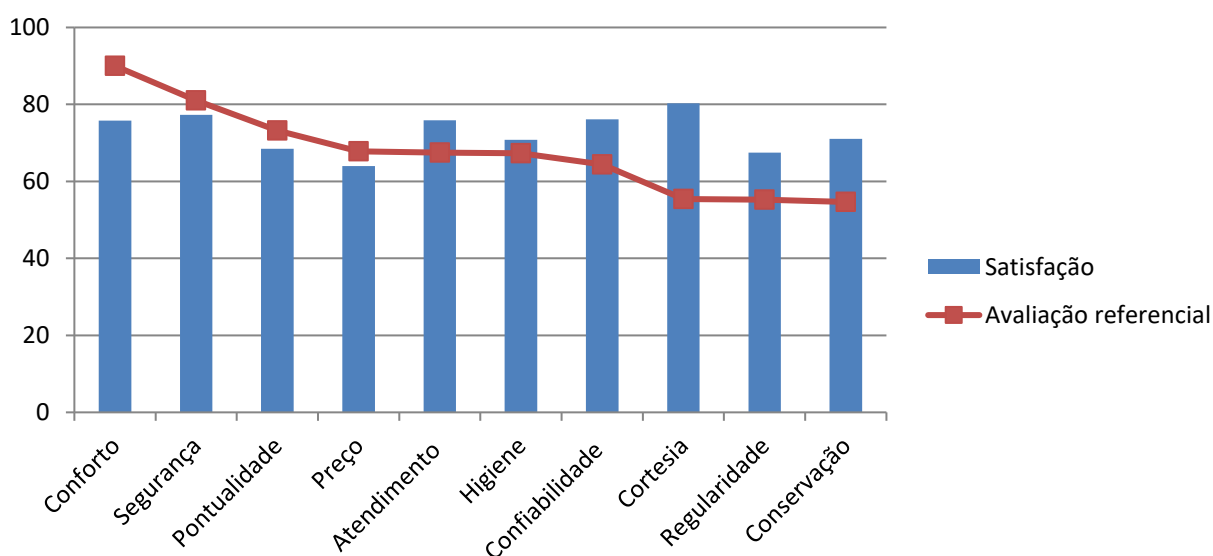
A avaliação referencial, que oscila entre 50 e 90 pontos (conforme já descrito), foi comparada à satisfação obtida em cada região, que varia de 0 (péssimo) a 100 (ótimo) pontos.

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:

- **Cortesia, conservação, regularidade e confiabilidade da viagem** são os atributos cuja satisfação dos usuários **mais superam a avaliação referencial**, ou seja, que apresentam **maior diferença positiva**;
- **Conforto** é o atributo que apresenta **maior diferença negativa** entre o **índice de satisfação** e a **avaliação referencial**.

GRÁFICO 56 – Satisfação geral por atributo – BRASIL



Entre os resultados individuais por região, destacamos:

- A regiões **SUDESTE/ EXTERIOR** e **SUL/ EXTERIOR** são as que apresentam **maior número de atributos** com **diferença positiva entre a satisfação e a avaliação referencial**;
- A região **CENTRO-OESTE/ EXTERIOR** apresenta **índices de satisfação inferiores à referência** em praticamente **todos os atributos, exceto** em relação ao atributo **cortesia**;
- A região **NORDESTE/ EXTERIOR** é a **única** que apresenta **diferença positiva** em relação ao atributo **pontualidade**.

GRÁFICO 57 – Satisfação geral por atributo – CENTRO-OESTE / EXTERIOR

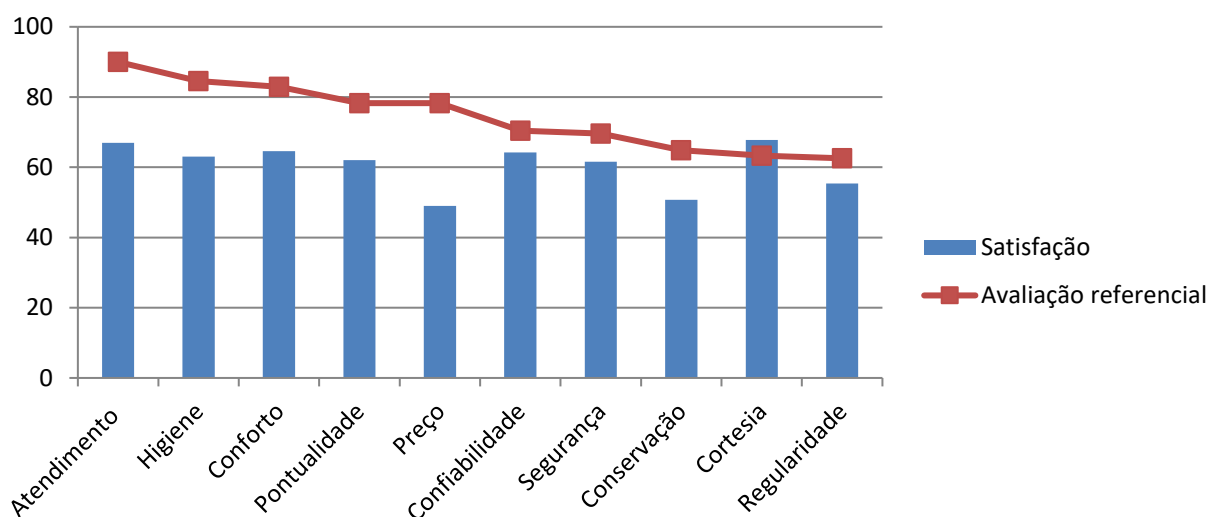


GRÁFICO 58 – Satisfação geral por atributo – NORDESTE / EXTERIOR

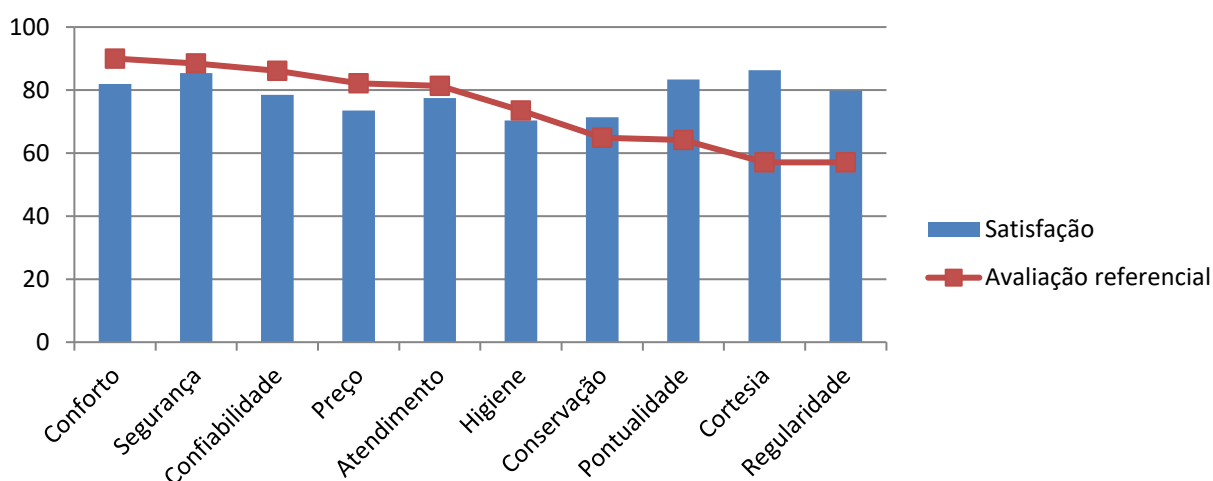


GRÁFICO 59 – Satisfação geral por atributo – SUDESTE / EXTERIOR

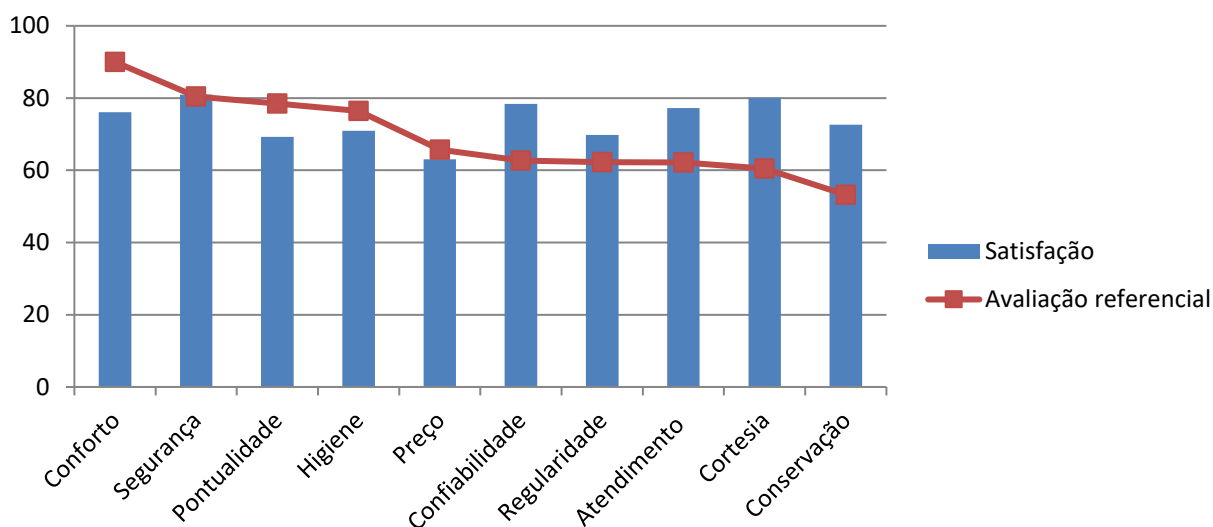
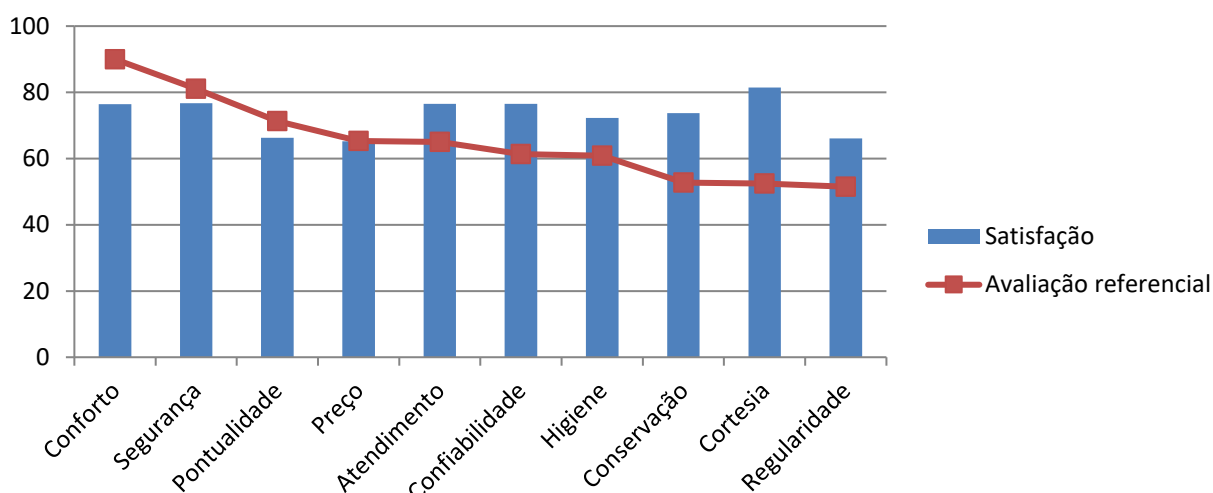


GRÁFICO 60 – Satisfação geral por atributo – SUL / EXTERIOR



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, 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	SUL/ EXTERIOR	SUDESTE/ EXTERIOR	NORDESTE/ EXTERIOR	CENTRO- OESTE/ EXTERIOR
Atendimento da empresa	8,4	11,5	15,1	-3,9	-23,0
Conforto	-14,2	-13,6	-13,9	-8,0	-18,4
Cortesia	24,9	29,0	19,6	29,2	4,5
Higiene	3,5	11,4	-5,5	-3,2	-21,5
Confiabilidade da viagem	11,7	15,2	15,7	-7,6	-6,2
Pontualidade	-4,7	-5,1	-9,2	19,3	-16,2
Regularidade	12,3	14,6	7,5	22,7	-7,2
Segurança	-3,7	-4,3	0,5	-3,0	-8,1
Preço	-3,8	-0,1	-2,7	-8,6	-29,2
Conservação	16,4	21,0	19,4	6,5	-14,2

Legenda



d) Mapas Perceptuais

- Na avaliação geral, os atributos **segurança, conforto e pontualidade** 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 as regiões **NORDESTE/ EXTERIOR, SUDESTE/ EXTERIOR e SUL/ EXTERIOR** tem todos os seus atributos posicionados nos quadrantes 1 e 2 **representativos de melhor situação**;
- O atributo **conforto** se repete em todas as regiões pesquisadas no quadrante 1 (Importância e Avaliação acima da média) e os atributos **cortesia, regularidade e conservação** se apresentam no quadrante 2 (Importância abaixo da média e Avaliação acima da média);
- O atributo **preço** é o único que se posiciona no quadrante 4 (pior situação: Importância acima da média e avaliação abaixo da média), porém apenas na região **CENTRO-OESTE / EXTERIOR**.

GRÁFICO 61 – Mapa perceptual – BRASIL

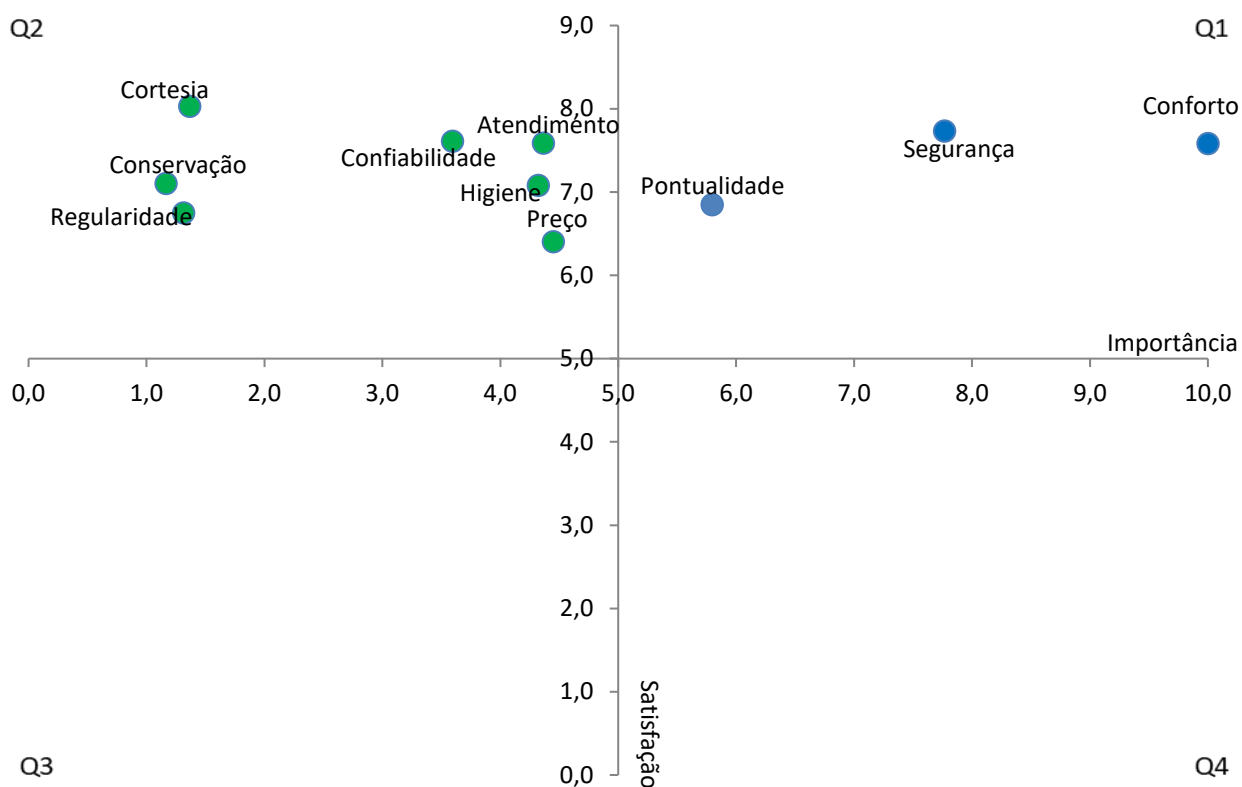


GRÁFICO 62 – Mapa perceptual – CENTRO-OESTE / EXTERIOR

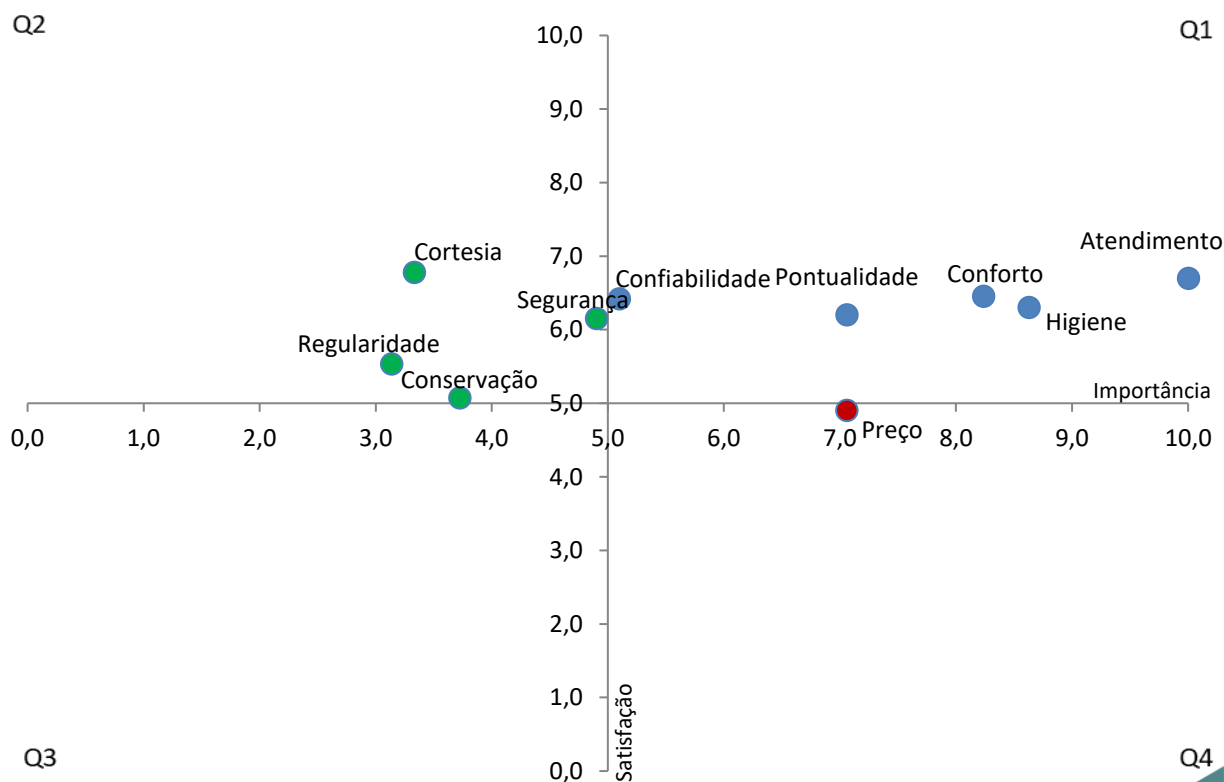


GRÁFICO 63 – Mapa perceptual – NORDESTE / EXTERIOR

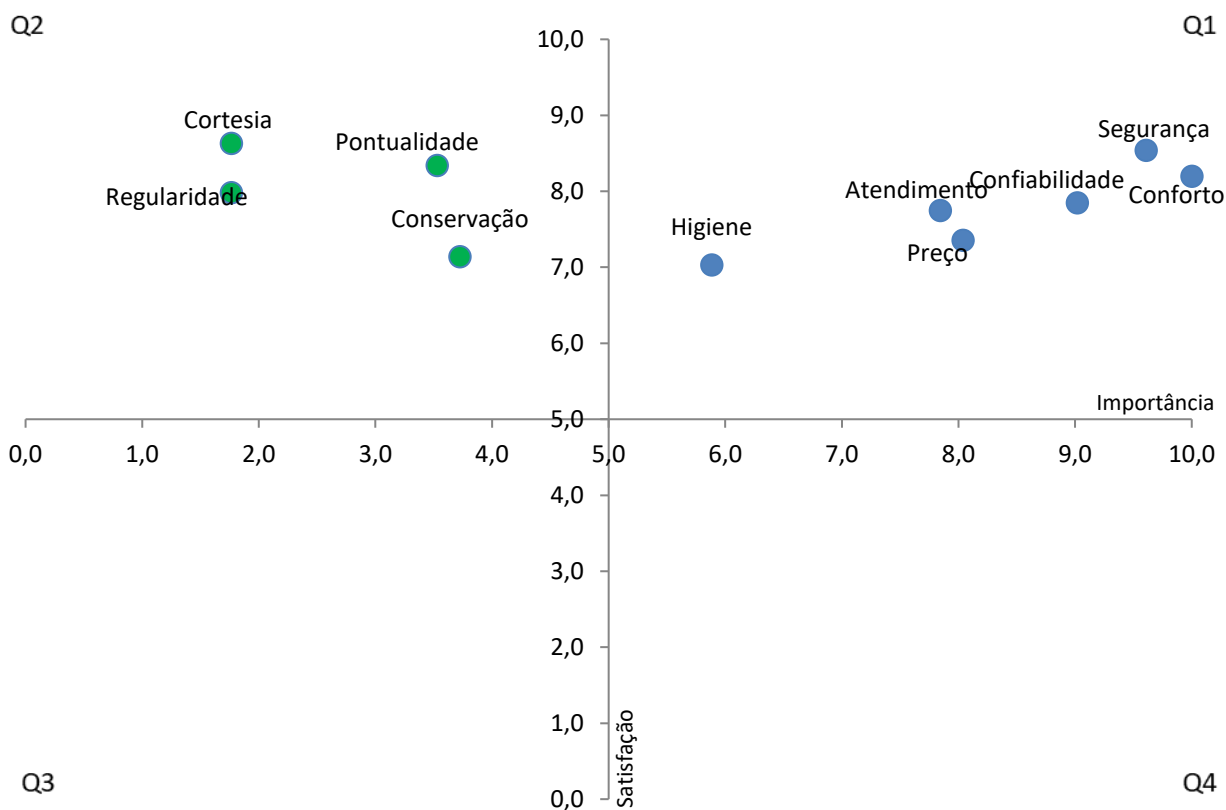


GRÁFICO 64 – Mapa perceptual – SUDESTE / EXTERIOR

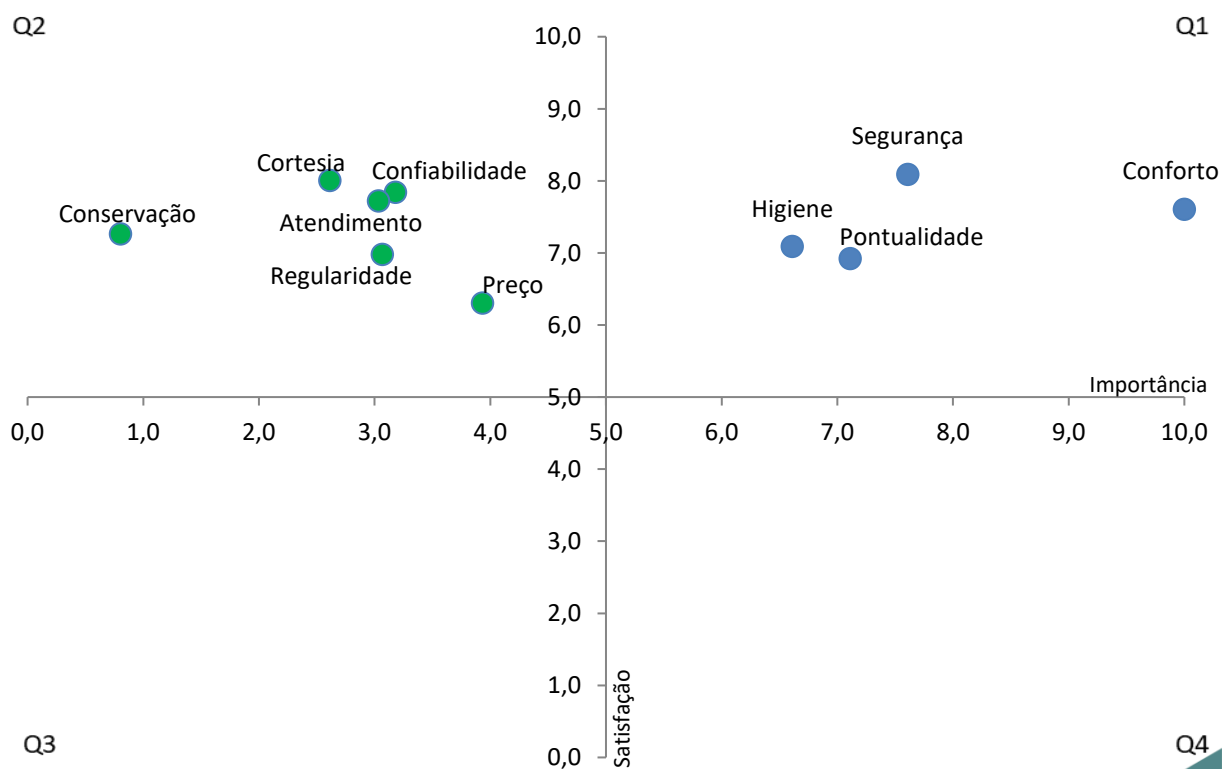
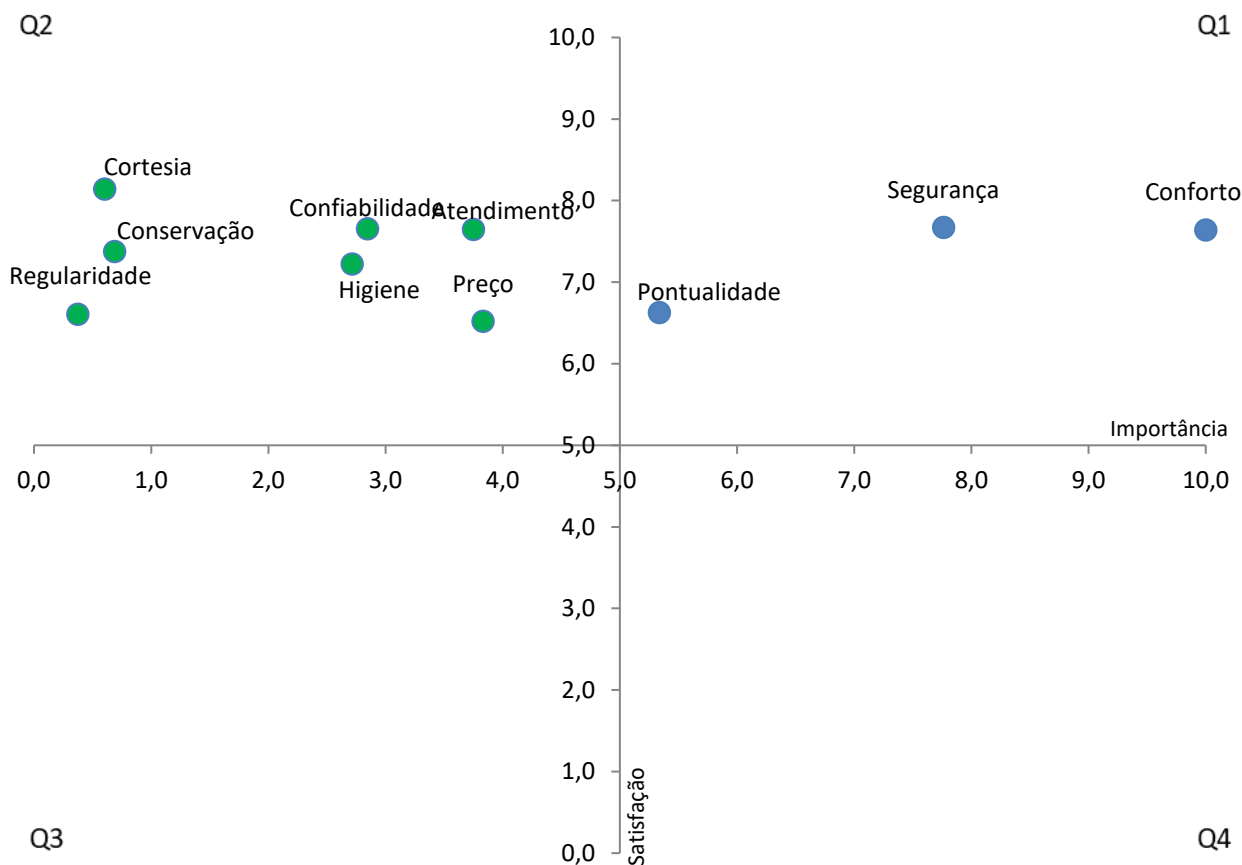


GRÁFICO 65 – Mapa perceptual – SUL / EXTERIOR



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. Os resultados deste comparativo devem ser analisados com cautela devido a diferença nas amostras utilizadas nas duas pesquisas (2014 e 2018), podendo causar viés na interpretação do resultado geral (Brasil).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Entre os principais resultados, destacamos:

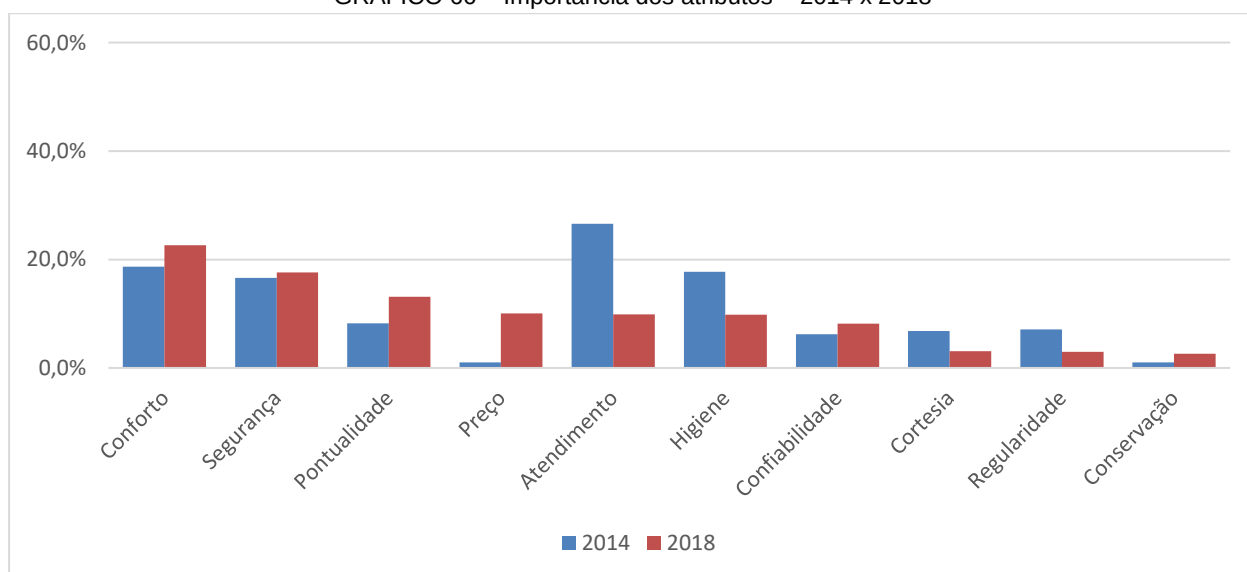
- No comparativo, destaca-se o atributo **preço** que **ganhou significativa importância na avaliação atual em relação à anterior**, apresentando a maior diferença em pontos percentuais;

- Os atributos **pontualidade, conforto, confiabilidade, conservação e segurança** também **tiveram sua importância aumentada na pesquisa de 2018**, porém com diferenças percentuais inferiores à observada no atributo **preço**;
- Em relação à pesquisa de 2014, **perderam importância** os atributos: **higiene, regularidade, cortesia** e com maior destaque o atributo **atendimento da empresa** que apresentou **queda de 16,7 pontos percentuais em relação a 2014**.

FIGURA 15 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS – 2014 x 2018

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		Dif.
	2014	2018	
Conforto	18,7%	22,7%	4,0
Segurança	16,6%	17,6%	1,0
Pontualidade	8,2%	13,1%	4,9
Preço	1,0%	10,1%	9,1
Atendimento da empresa	26,6%	9,9%	-16,7
Higiene	17,7%	9,8%	-7,9
Confiabilidade da viagem	6,2%	8,1%	1,9
Cortesia	6,8%	3,1%	-3,7
Regularidade	7,1%	3,0%	-4,1
Conservação	1,0%	2,6%	1,6

GRÁFICO 66 – Importância dos atributos – 2014 x 2018



INDICES DE SATISFAÇÃO

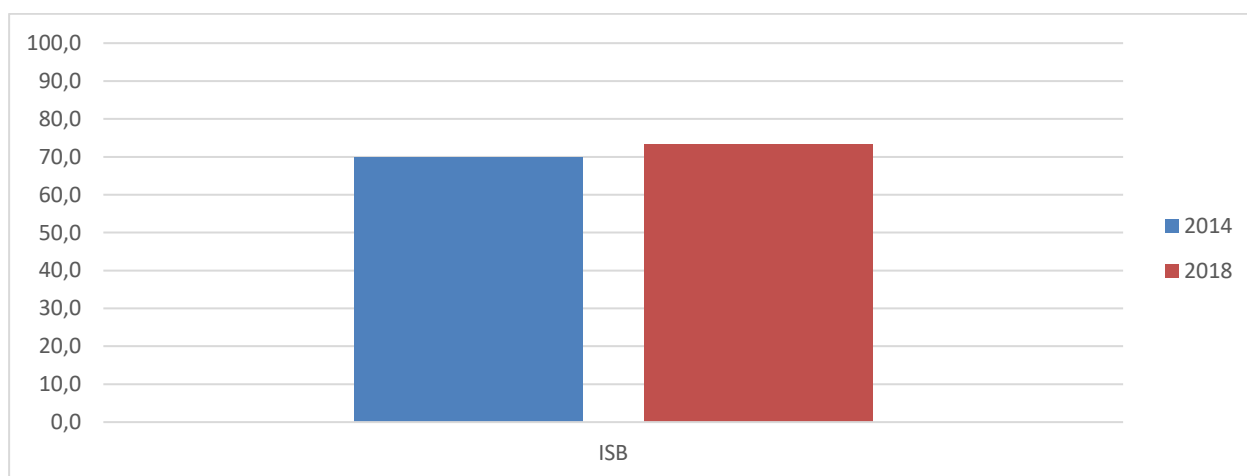
Entre os principais resultados, destacamos:

- Observa-se que, de maneira geral, os usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional **encontram-se ligeiramente mais satisfeitos** com os serviços prestados pelas empresas, visto que houve um **aumento de 3,2 pontos percentuais** no resultado comparativo entre 2014 e 2018.

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

	ISB
2014	70,0
2018	73,2

GRÁFICO 67 – Índice de Satisfação Brasil (ISB) – 2014 x 2018



f) Paradas e terminais para embarque e desembarque

Os gráficos a seguir permitem a comparação dos resultados referentes às paradas e terminais para embarque e desembarque entre as regiões. As colunas representam a satisfação com este atributo para cada região.

GRÁFICO 68 – Paradas para refeições e lanches

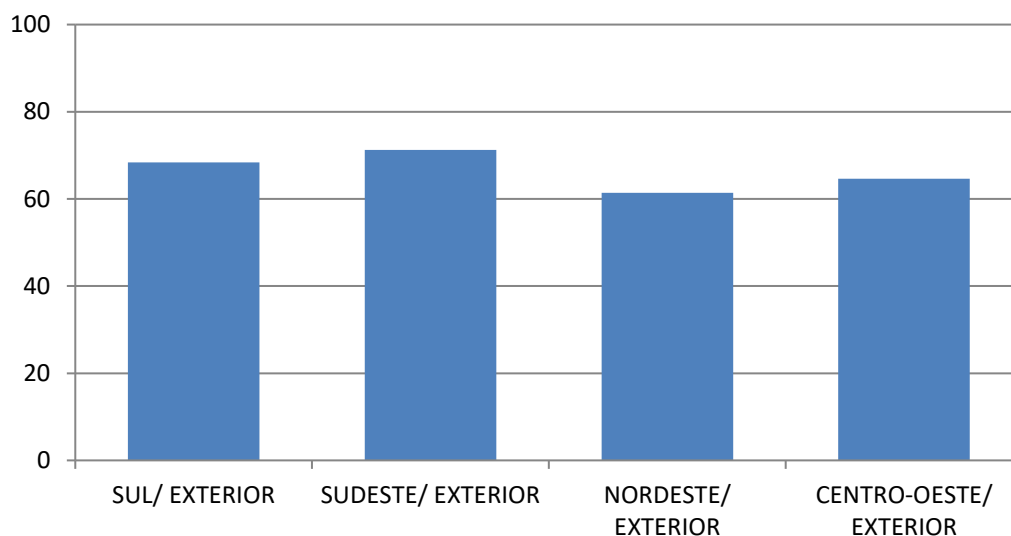
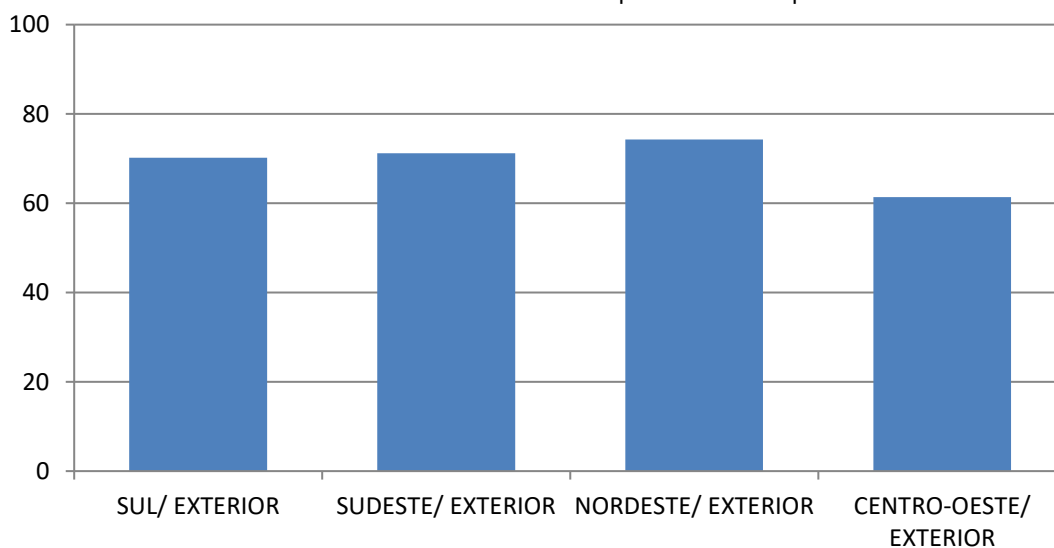


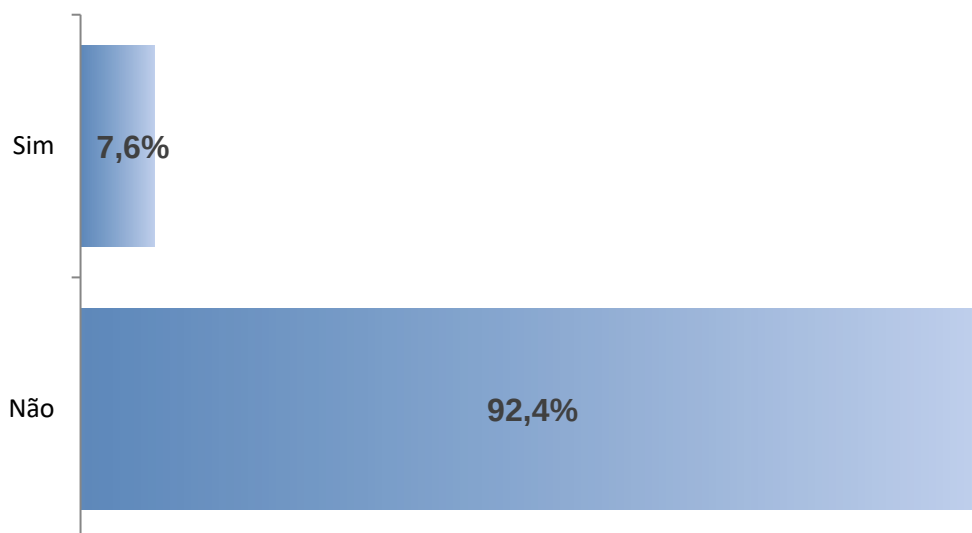
GRÁFICO 69 – Terminais de embarque e desembarque



g) Serviço de atendimento ao consumidor

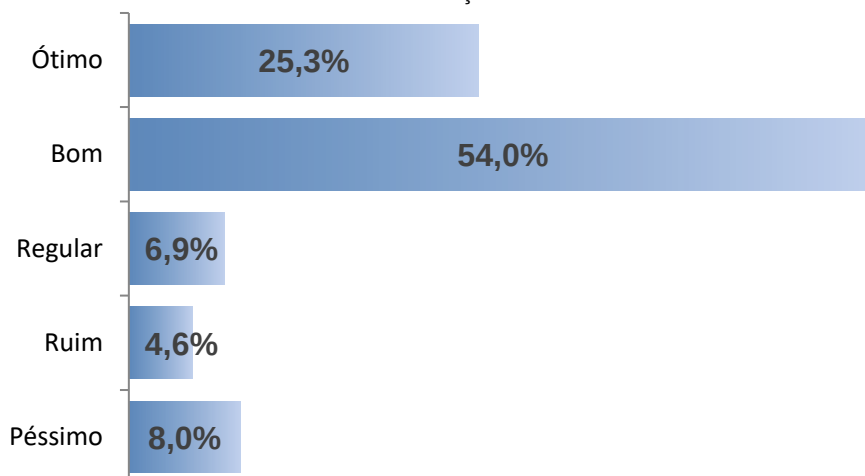
Dos usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional que participaram da pesquisa, **92,4%** nunca utilizaram o SAC (serviço de atendimento ao consumidor) das empresas. Dentre os **7,6%** que fizeram uso deste serviço, **79,3%** o avaliaram positivamente (ótimo: 25,3% e bom: 54,0%).

GRÁFICO 70 – Uso do SAC



Amostra: 1.144 entrevistas

GRÁFICO 71 – Avaliação do SAC



Amostra: 87 entrevistas

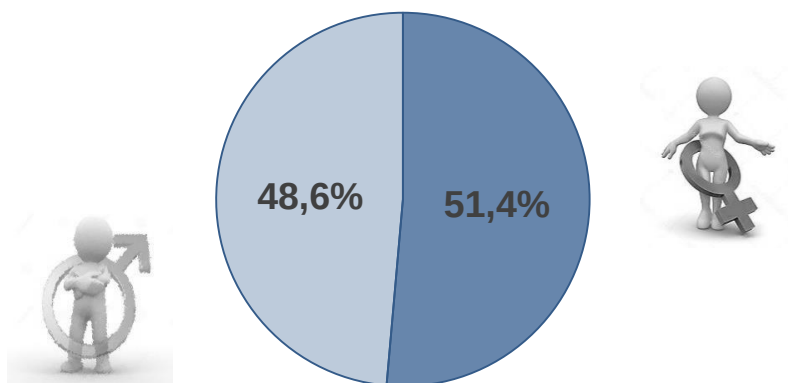
h) Perfil e satisfação dos usuários

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

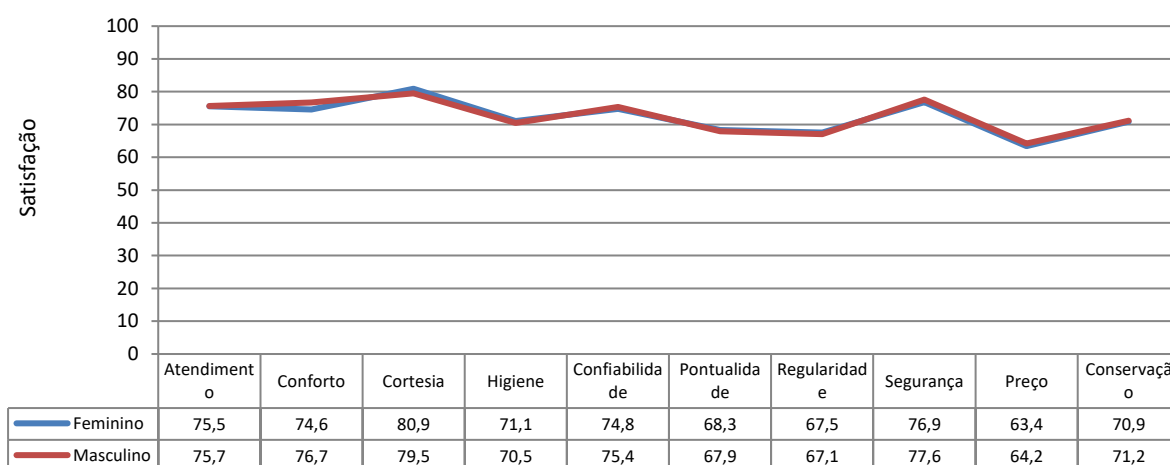
As mulheres representam a maioria dos usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional. Porém, a distribuição das avaliações por atributos é bastante similar para os dois gêneros.

GRÁFICO 72 – Gênero



Amostra: 1.144 entrevistas

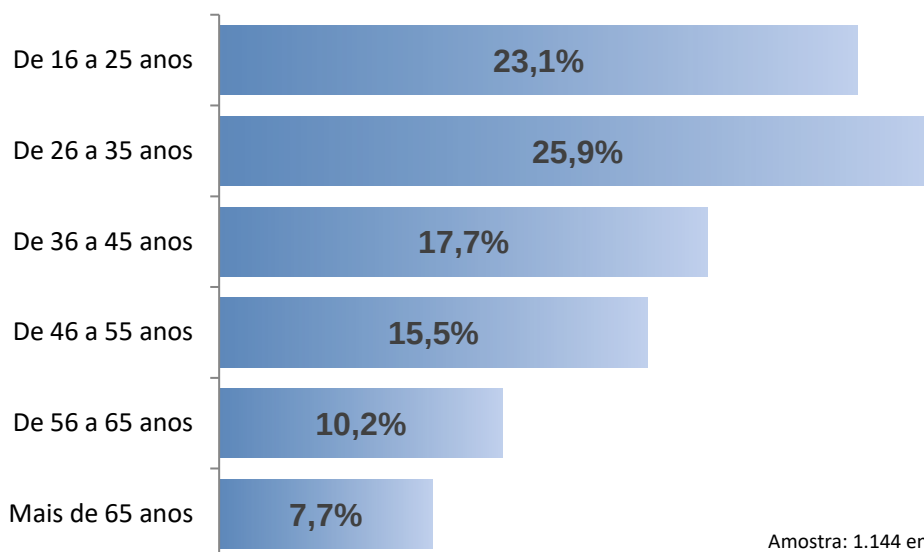
GRÁFICO 73 – Gênero por atributos



Idade dos usuários

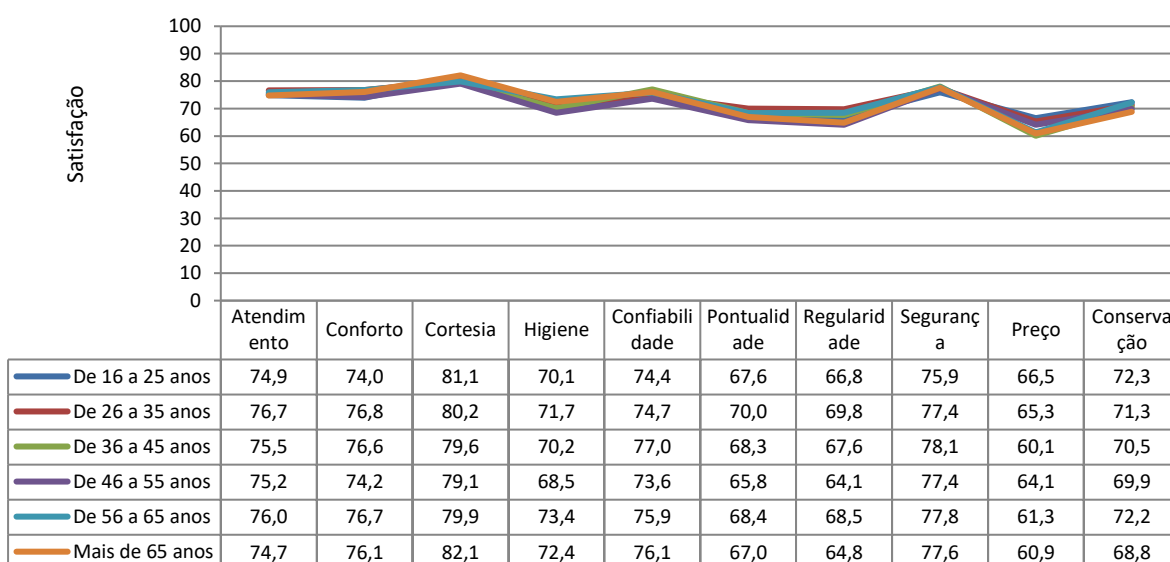
A maioria dos usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional se concentra na faixa entre 16 e 35 anos (49,0%). Para todas as faixas etárias a distribuição das notas foi bastante similar.

GRÁFICO 74 – Idade



Amostra: 1.144 entrevistas

GRÁFICO 75 – Idade por atributos



Escolaridade dos usuários

A maioria dos usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional possui pelo menos o **ensino médio completo, 80,1%** (médio 37,9%, superior incompleto 12,8% e superior 29,4%). **Preço** é o atributo com o **menor** índice de satisfação **entre os menos escolarizados (analfabetos e fundamental incompleto).**

GRÁFICO 76 – Escolaridade

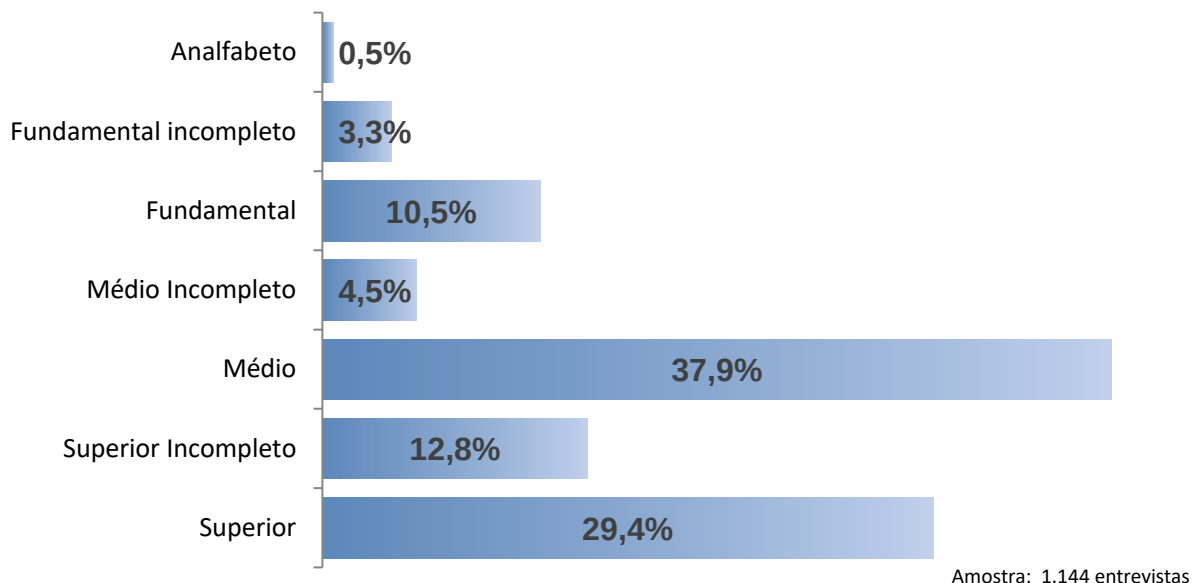
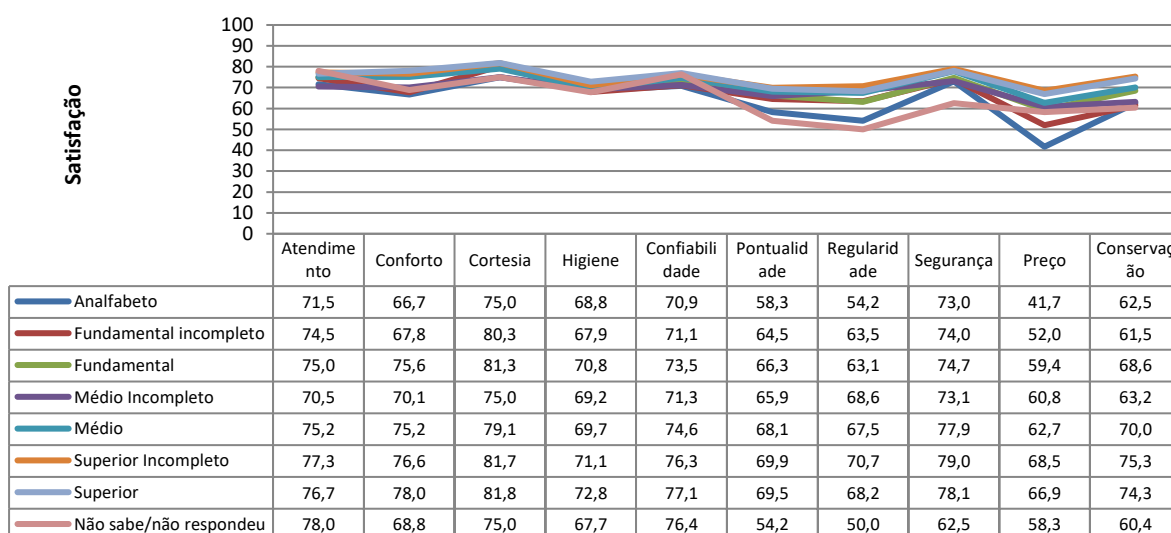


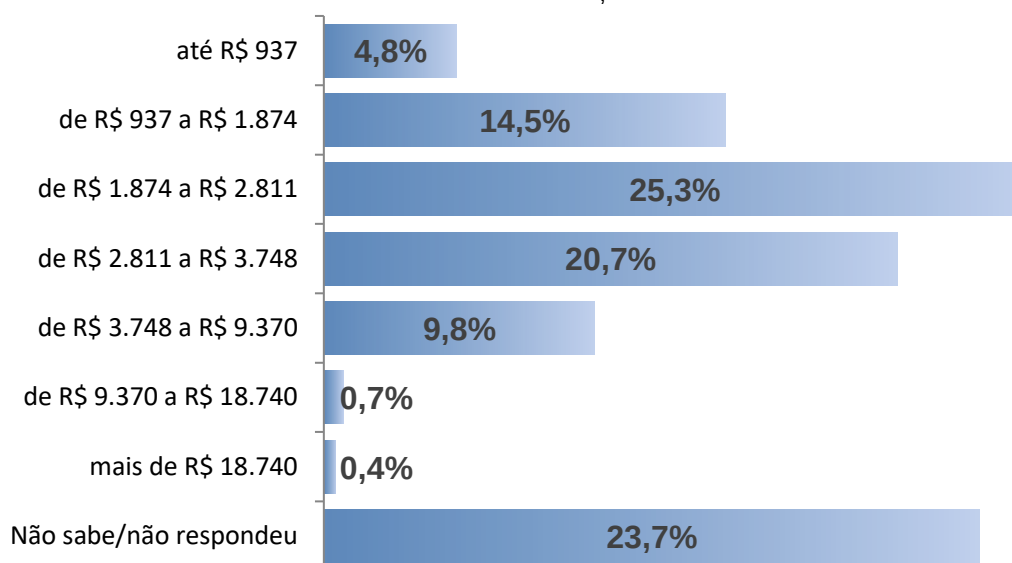
GRÁFICO 77 – Escolaridade por atributos



Renda dos usuários

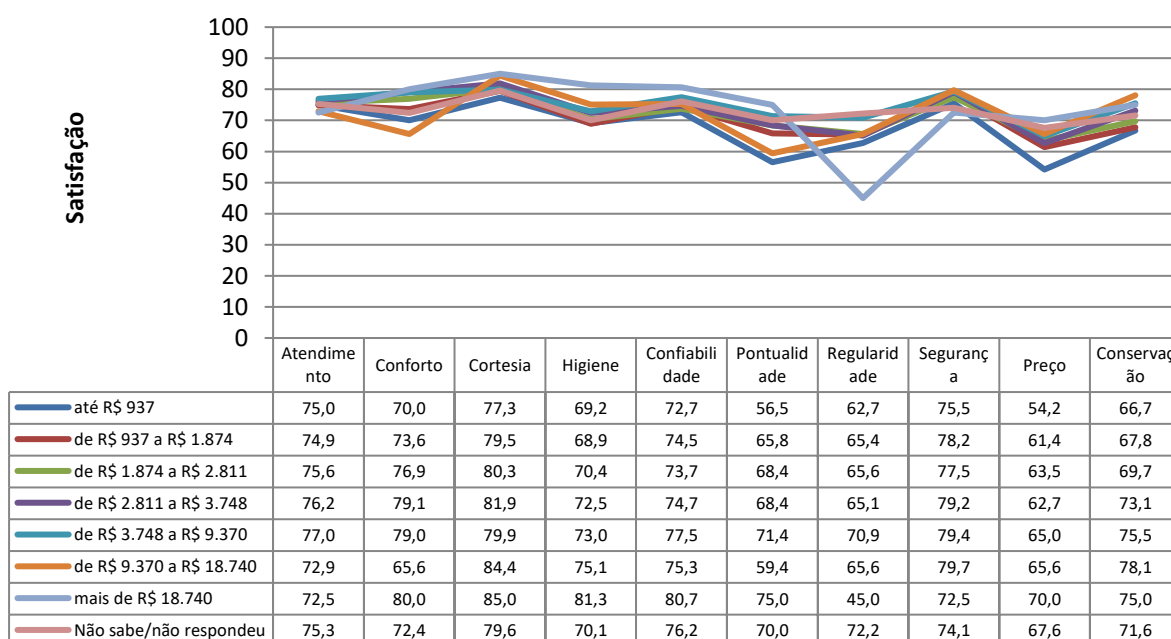
Boa parte dos usuários do transporte rodoviário de passageiros internacional entrevistada, **46,0%**, apresentou renda na faixa de R\$ 1.874,00 a R\$ 3.748,00. Os passageiros com renda familiar superior a R\$ 18.740, são os **mais satisfeitos** com grande parte dos atributos avaliados, com **exceção dos atributos: atendimento, regularidade e segurança**.

GRÁFICO 78 – Renda



Amostra: 1.144 entrevistas

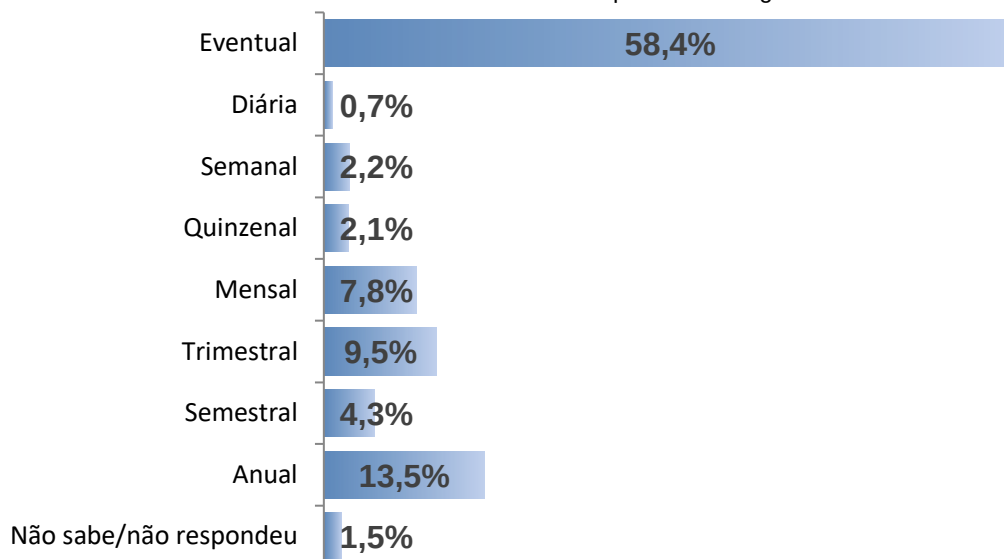
GRÁFICO 79 – Renda por atributos



Frequência da viagem

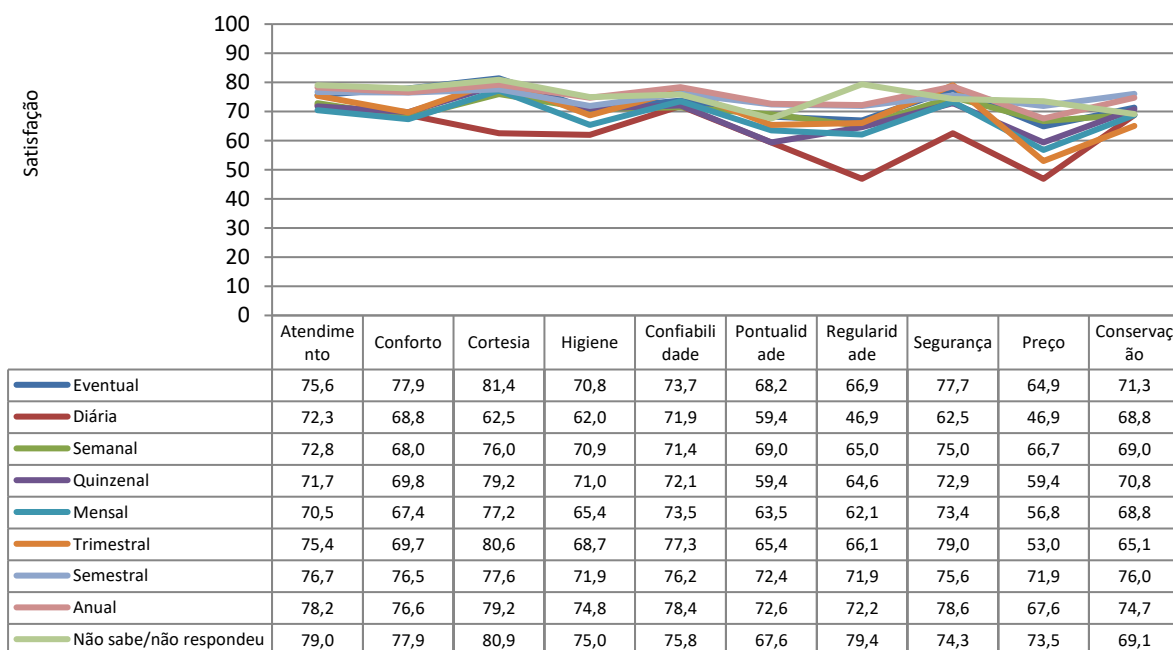
Dos usuários entrevistados, a maioria (**58,4%**) utiliza o transporte rodoviário de passageiros internacional **eventualmente**. Os entrevistados que utilizam esse transporte diariamente aparentam estar mais insatisfeitos com os serviços, entretanto o número de entrevistas com este perfil é muito pequeno para qualquer afirmação.

GRÁFICO 80 – Frequência de viagem



Amostra: 1.144 entrevistas

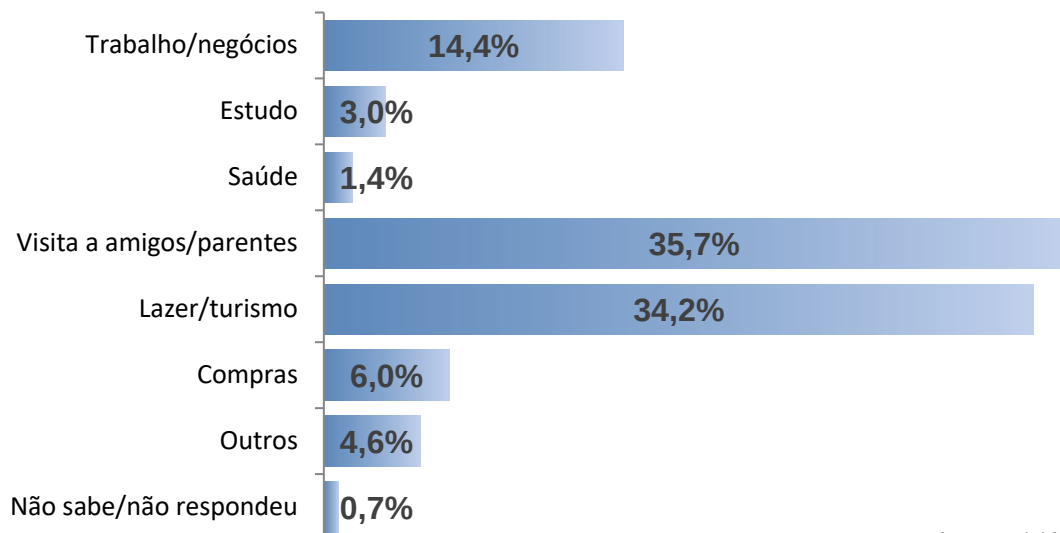
GRÁFICO 81 – Frequência de viagem por atributos



Motivo da viagem

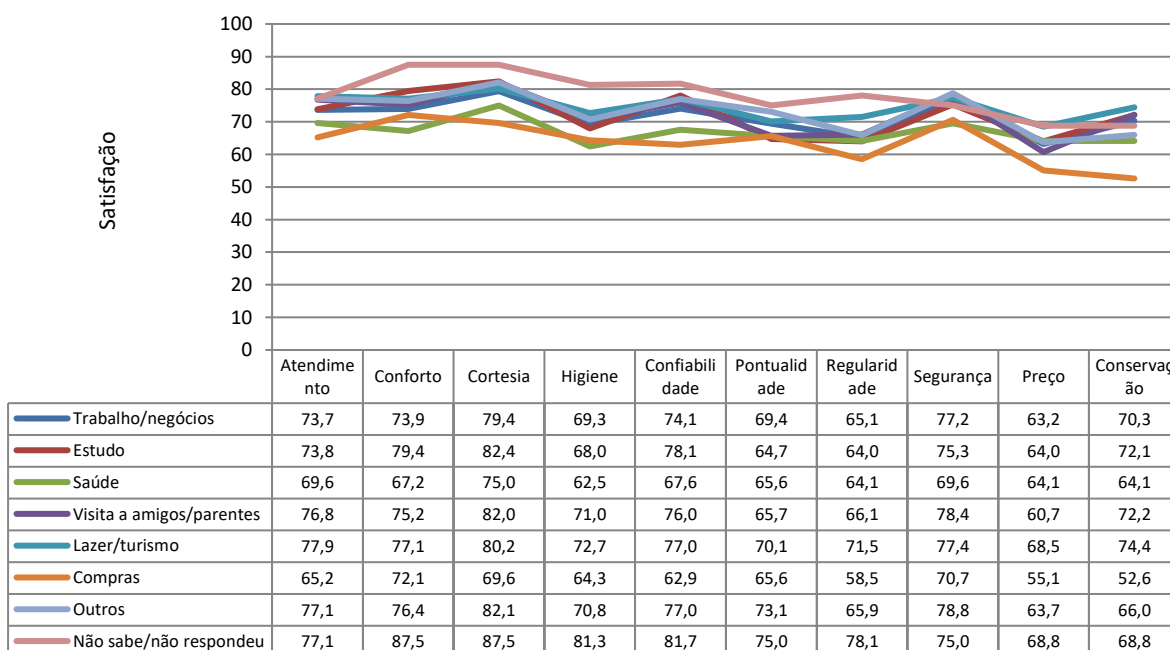
A **maioria** dos usuários utiliza o transporte rodoviário de passageiros internacional para **visita a amigos/parentes e lazer/turismo**. Estes dois motivadores **representam 69,9% das citações**. De forma geral, os usuários que utilizam este serviço por motivo de **compras**, são os **mais insatisfeitos** com os atributos avaliados.

GRÁFICO 82 – Motivo da viagem



Amostra: 1.144 entrevistas

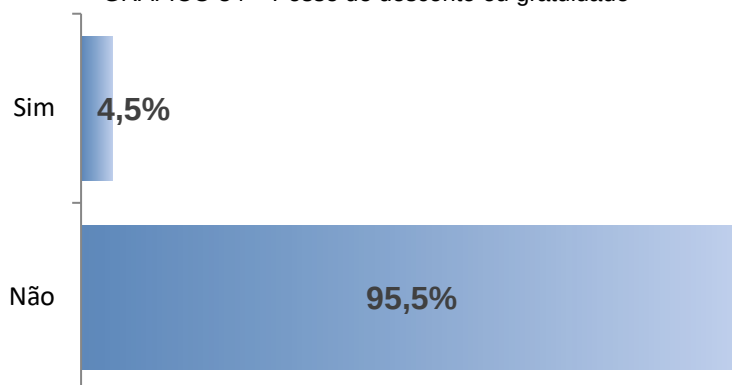
GRÁFICO 83 – Motivo da viagem por atributos



Desconto/gratuidade

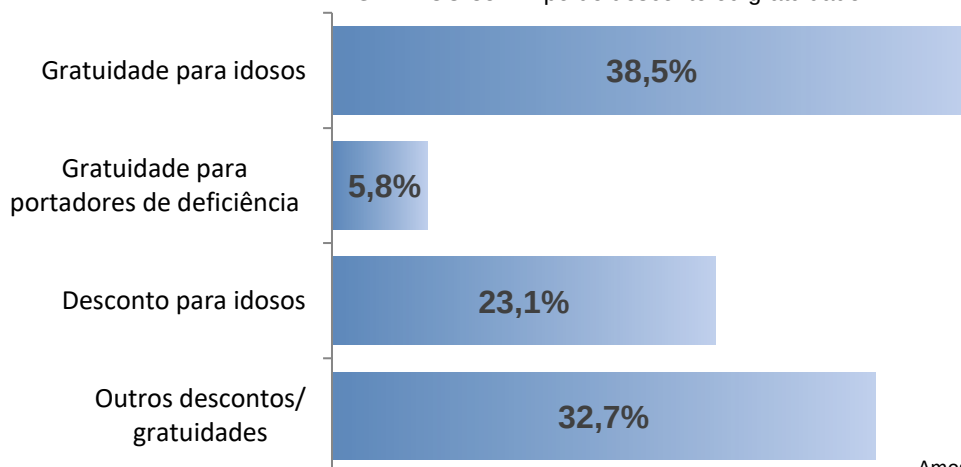
A maioria dos usuários (95,5%) não possui nenhum tipo de desconto ou gratuidade no uso do transporte rodoviário internacional. Dentre os descontos/gratuidades citados, 61,6% são para idosos (gratuidade ou desconto) e 5,8% são gratuidades para pessoas com deficiência. Para as 3 (três) pessoas com deficiência entrevistadas foi perguntado se as condições de acessibilidade aos veículos são adequadas e 66,7% declararam que sim.

GRÁFICO 84 – Posse de desconto ou gratuidade



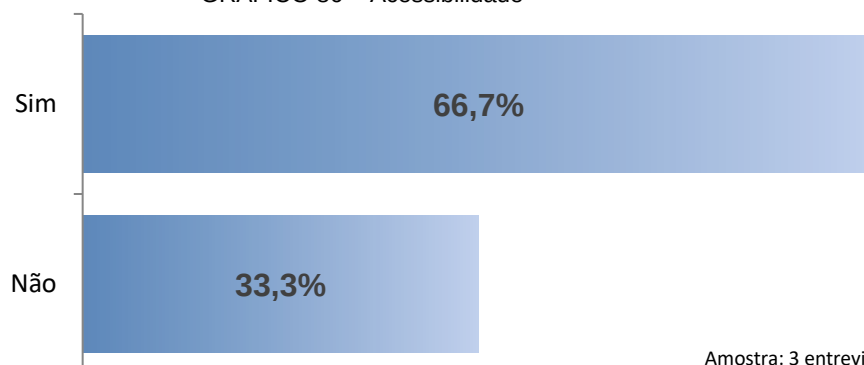
Amostra: 1.144 entrevistas

GRÁFICO 85 – Tipo de desconto ou gratuidade



Amostra: 52 entrevistas

GRÁFICO 86 – Acessibilidade



Amostra: 3 entrevistas

ANEXO I

Modelos de Questionários e Cartelas

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS

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	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1.01					
	Facilidade para a troca de bilhetes	1.02					
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1.03					
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc.)	1.04					
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	1.05					
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1.06					
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1.07					
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	1.08					
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/armazenamento da bagagem)	1.09					
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1.10					
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.11					
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1.12					
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1.13					
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1.14					
Conservação dos Veículos	Estado de conservação do veículo	1.15					
	Quantidade de paradas	1.16					
	Tempo das paradas	1.17					
	Segurança	1.18					
Paradas para refeições e lanches	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.19					
	Qualidade dos produtos e serviços	1.20					
	Preço dos produtos e serviços	1.21					
	Informações e sinalização (facilidade para localizar o veículo e serviços)	1.22					
Terminal de embarque	Segurança	1.23					
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.24					
	Serviço de informação e sinalização	1.25					
	Qualidade dos produtos e serviços	1.26					
	Preço dos produtos e serviços	1.27					
	Facilidade de acesso (transporte público, táxi, estacionamento)	1.28					

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

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	3.01
	Conforto	3.02
	Cortesia	3.03
	Higiene	3.04
	Confiabilidade da Viagem	3.05
	Pontualidade	3.06
	Regularidade	3.07
	Segurança	3.08
	Preço justo	3.09
	Conservação dos Veículos	3.10

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 - Determinar tarifas
☐ 2 - Fiscalizar as paradas
☐ 3 - Fiscalizar as empresas e linhas
☐ 4 - Fiscalizar as rodovias
☐ 5 - Operar 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

5.06 Frequência da Viagem

☐ 1 - Eventual ☐ 2 - Diária ☐ 3 - Semanal ☐ 4 - Quinzenal

☐ 5 - Mensal ☐ 6 - Trimestral ☐ 7 - Semestral ☐ 8 - Anual ☐ 9 - 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 _____

6.03 Terminal de Embarque: _____

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 Placa do Veículo: _____

7.09 Tipo de Abordagem: ☐ 1 - Embarque ☐ 2 - Desembarque ☐ 3 - Em Trânsito 7.10 Data da Pesquisa: ____/____/____ 7.11 Hora da Entrevista: ____:____

8.01 Pesquisador: _____ 8.02 Supervisor: _____

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

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

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO						
		O	B	R	E	R	U	N.R.
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1.01						
	Facilidade para a troca de bilhetes	1.02						
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1.03						
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc.)	1.04						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	1.05						
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1.06						
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1.07						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	1.08						
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/animação da bagagem)	1.09						
Pontualidade	Portualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1.10						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.11						
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1.12						
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1.13						
	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1.14						
Conservação dos Veículos	Estado de conservação do veículo	1.15						
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1.16						
	Tempo das paradas	1.17						
	Segurança	1.18						
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.19						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.20						
	Preço dos produtos e serviços	1.21						
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1.22						
Terminal de embarque	Segurança	1.23						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.24						
	Serviço de informação e sinalização	1.25						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.26						
	Preço dos produtos e serviços	1.27						
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1.28						

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

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	201	
	Conforto	202	
	Cortesia	203	
	Higiene	204	
	Confiabilidade da Viagem	205	
	Pontualidade	206	
	Regularidade	207	
	Segurança	208	
	Preço justo	209	
	Conservação dos Veículos	210	

AVALIAÇÃO DA ANTT

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

302 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 e linhas
☐ 4 - Fiscaliza as rodovias
☐ 5 - Operacionaliza os ônibus
☐ 6 - Outras
☐ 7 - Não sabe/não respondeu

303 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

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

402 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

5.06 Frequência de Viagem:
☐ 1 - Eventual ☐ 2 - Diária ☐ 3 - Semanal ☐ 4 - Quinzenal
☐ 5 - Mensal ☐ 6 - Trimestral ☐ 7 - Semestral ☐ 8 - Anual ☐ 9 - 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 - Desconto para idosos
☐ 4 - Outros de 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: _____

6.03 Terminal de Embarque: _____

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 Placa do Veículo: _____

7.09 Tipo de Abordagem: ☐ 1 - Embarque ☐ 2 - Desembarque ☐ 3 - Em Trânsito 7.10 Data da Pesquisa: ____/____/____ 7.11 Hora da Entrevista: ____:____

8.01 Pesquisador: _____ 8.02 Supervisor: _____

Cartela - Importância dos Atributos - Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

ATRIBUTO	DEFINIÇÃO
ATENDIMENTO DA EMPRESA	FACILIDADE PARA COMPRAR E TROCAR PASSAGEM / FACILIDADE PARA RESOLVER PROBLEMAS
CONFORTO	O VEÍCULO SER CONFORTÁVEL E AGRADÁVEL
CORTESIA	PESSOAL DA EMPRESA SER GENTIL E EDUCADO NO ATENDIMENTO
HIGIENE	LIMPEZA DO BANHEIRO E LIMPEZA GERAL DO INTERIOR DO VEÍCULO
CONFIABILIDADE DA VIAGEM	CONFIANÇA DE QUE O VEÍCULO NÃO VAI QUEBRAR DURANTE O PERCURSO / VIAGEM NÃO SOFRER INTERRUPÇÕES / AS BAGAGENS NÃO SEREM DANIFICADAS OU PERDIDAS
PONTUALIDADE	PARTIDAS E CHEGADAS NO HORÁRIO MARCADO
REGULARIDADE	NÚMERO DE VIAGENS E HORÁRIOS SÃO AQUELES QUE PRECISO
SEGURANÇA	MOTORISTA PRESTAR INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA ANTES DO INÍCIO DA VIAGEM / 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 do Transporte Rodoviário - Geral e por região

1) Transporte rodoviário de passageiros interestadual

1.1 Resultados Gerais

Quadro 1 – Movimentação de passageiros por Região/ Interregião e cálculo do ISB

REGIÃO/ INTERREGIÃO	Movimentação da Região/ Interregião	Movimentação relativa	ISR	ISB
CENTRO-OESTE	124023	3,8%	71,8	75,2
CENTRO-OESTE/ NORDESTE	93194	2,8%	69,6	
CENTRO-OESTE/ NORTE	58389	1,8%	72,1	
CENTRO-OESTE/ SUDESTE	229794	7,0%	73,5	
CENTRO-OESTE/ SUL	73952	2,2%	65,7	
NORDESTE	255868	7,8%	78,2	
NORDESTE/ NORTE	58203	1,8%	73,0	
NORDESTE/ SUDESTE	192825	5,8%	73,8	
NORDESTE/ SUL	46117	1,4%	70,9	
NORTE	35212	1,1%	71,3	
NORTE/ SUDESTE	10459	0,3%	76,1	
NORTE/ SUL	23090	0,7%	75,1	
SUDESTE	1349909	40,9%	75,0	
SUDESTE/ SUL	483734	14,7%	79,0	
SUL	261938	7,9%	77,3	
Total	3296708	100%	-	

Quadro 2 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS E ISA

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA	ISA (%)
	%	
Atendimento da empresa	9,4%	76,1
Conforto	18,7%	76,8
Cortesia	4,8%	81,0
Higiene	13,2%	73,4
Confiabilidade da viagem	7,8%	78,3
Pontualidade	12,6%	71,6
Regularidade	5,0%	71,7
Segurança	16,5%	79,2
Preço	8,8%	67,8
Conservação	3,3%	74,0
TOTAL	100,0%	

Quadro 3 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS POR REGIÃO

Atributo	BRASIL	CENTRO-OESTE	CENTRO-OESTE/NORDESTE	CENTRO-OESTE/NORTE	CENTRO-OESTE/SUDESTE	CENTRO-OESTE/SUL	NORDESTE
Atendimento da empresa	9,4%	9,5%	5,2%	9,8%	10,1%	9,9%	9,7%
Conforto	18,7%	19,5%	19,5%	19,8%	19,8%	15,0%	19,7%
Cortesia	4,8%	5,3%	5,1%	4,7%	4,1%	6,5%	3,7%
Higiene	13,2%	13,5%	15,4%	12,0%	16,4%	11,1%	13,5%
Confiabilidade da viagem	7,8%	7,1%	5,0%	8,6%	7,3%	9,6%	7,5%
Pontualidade	12,6%	12,4%	12,6%	12,1%	12,4%	12,8%	13,0%
Regularidade	5,0%	5,8%	8,1%	5,0%	4,6%	5,5%	3,4%
Segurança	16,5%	14,4%	17,2%	15,4%	15,0%	16,0%	18,5%
Preço	8,8%	8,8%	8,6%	8,3%	7,1%	9,3%	7,2%
Conservação	3,3%	3,8%	3,3%	4,3%	3,2%	4,4%	3,9%

NORDESTE/NORTE	NORDESTE/SUDESTE	NORDESTE/SUL	NORTE	NORTE/SUDESTE	NORTE/SUL	SUDESTE	SUDESTE/SUL	SUL
12,3%	7,9%	15,3%	4,7%	10,3%	9,9%	9,3%	9,8%	9,1%
19,4%	20,3%	9,4%	13,6%	23,7%	19,6%	17,4%	21,6%	18,3%
4,7%	6,7%	1,8%	7,6%	2,4%	3,6%	5,3%	4,1%	3,9%
14,4%	13,4%	4,9%	16,0%	22,5%	11,2%	12,9%	13,4%	11,5%
7,7%	7,9%	14,1%	9,7%	7,7%	7,6%	8,1%	7,2%	7,8%
9,4%	10,0%	5,8%	8,2%	3,4%	10,3%	13,4%	11,2%	15,3%
4,5%	4,4%	1,8%	8,3%	2,5%	10,2%	6,3%	2,9%	2,2%
17,0%	18,2%	13,6%	17,0%	22,8%	15,0%	15,5%	17,9%	18,9%
7,3%	7,6%	21,3%	12,8%	3,7%	9,3%	9,2%	8,4%	9,1%
3,3%	3,6%	12,0%	2,1%	1,2%	3,4%	2,6%	3,4%	3,9%

1.2 Resultado por Empresa – Geral

Quadro 3A – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR EMPRESA

EMPRESA	ISE
ALFA LUZ VIACAO TRANSPORTE LTDA	67,1
AMATUR AMAZÔNIA TURISMO LTDA.	79,5
ASATUR TURISMO LTDA. EPP	78,8
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	76,9
AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA.	78,0
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	72,5
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	79,1
AUTO VIACAO CRUZEIRO LTDA	78,5
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.	71,2
AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL	77,6
BENTO & FRAGOSO - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E SERVIÇOS DE FRET. LTDA	74,7
BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.	76,5
BUENO VIAGENS EIRELI ME	81,2
CABURAI TRANSPORTES LTDA - EPP	78,1
CANELLE VIAGENS E TURISMO LTDA	61,6
COLITUR TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.	54,0
COMÉRCIO E TRANSPORTES BOA ESPERANÇA LTDA.	66,4
CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES	72,8
CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES	72,6
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	73,6
EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A	77,1
EMPRESA BRASIL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	65,2
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	76,0
EMPRESA DE ÔNIBUS PÁSSARO MARRON S/A.	73,3

EMPRESA	ISE
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA SA	72,2
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	74,3
EMPRESA MOREIRA LTDA.	70,5
EMPRESA PRINCESA DO IVAÍ LTDA.	80,2
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A	78,0
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDALTD.	77,1
EMPRESA SÃO CRISTÓVÃO LTDA.	72,8
EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA.	79,2
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	74,8
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	77,2
EMTRAM	65,6
EXPRESSO BRASILEIRO TRANSPORTES LTDA.	72,6
EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA.	80,1
EXPRESSO DO SUL S.A.	77,2
EXPRESSO GARDENIA LTDA	48,9
EXPRESSO GUANABARA S/A	75,4
EXPRESSO ITAMARATI S/A	75,5
EXPRESSO JÓIA TRANSPORTES DE PASSAGEIROS LTDA	77,5
EXPRESSO KAIOWA S/A	79,1
EXPRESSO MAIA LTDA.	71,7
EXPRESSO MARINGÁ LTDA.	59,2
EXPRESSO MARLY LTDA.	77,3
EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	64,4
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A	77,4

Quadro 3A – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR EMPRESA - continuação

EMPRESA	ISE	EMPRESA	ISE
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	75,8	PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A	71,8
EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	65,0	RAPIDO D'OESTE LTDA.	76,1
EXPRESSO SÃO JOSÉ LTDA.	63,6	RAPIDO MARAJÓ LTDA.	65,8
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	67,8	REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.	80,9
EXPRESSO SATELITE NORTE	76,2	REAL EXPRESSO LTDA.	72,0
EXPRESSO TRANSPEN LTDA.	75,7	REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	71,5
EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	78,3	REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA.	76,7
EXPRESSO TRANSPORTES TURISMO E EVENTOS	72,9	REALSUL TRANSPORTES E TURISMO	67,8
EXPRESSO UNIÃO LTDA.	76,6	REUNIDAS TURISMO S/A.	70,6
GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA - ME	68,6	ROTA DO MAR VIAGENS LTDA-ME	67,5
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES S.A.	81,7	ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.	79,8
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	71,2	ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	74,3
JAMJOY VIAÇÃO LTDA.	71,2	SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	77,7
JBL TURISMO LTDA. - ME	77,1	SOLIMÓES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA	69,8
JJ TUR TRANSPORTES TURISMO EIRELI	83,7	TRANSNORTE S.A.	77,5
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	71,5	TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS TOTAL	79,4
LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	73,7	TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	72,8
LOPESTUR-LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	72,7	TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	64,1
M. A. DE CARVALHO TRANSPORTE E TURISMO EIRELI EPP	70,2	TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	75,6
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	69,5	UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	73,7
NOBRE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	73,8	UTB - UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA.	68,6
NORDESTE TRANSPORTES LTDA	77,6	VERDE TRANSPORTES LTDA	76,0
PARAIBUNA TRANSPORTES LTDA.	73,6	VIA ENERGIA LOG LTDA	67,1
PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA - (AGUATUR)	72,3	VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A	79,6
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	76,0	VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.	72,6

Quadro 3A – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR EMPRESA - continuação

EMPRESA	ISE
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	75,7
VIAÇÃO CAMPO BELO	76,6
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA.	67,8
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA	72,0
VIAÇÃO COMETA S.A.	80,8
VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	75,2
VIAÇÃO GARCIA LTDA.	79,7
VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA.	71,2
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	71,4
VIACAO MONTES BELOS LTDA.	74,7
VIAÇÃO MOTTA LTDA.	76,1
VIAÇÃO NACIONAL S/A	72,9
VIAÇÃO NORDESTE LTDA.	78,8
VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	69,8
VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.	72,5
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	62,1
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	77,1
VIAÇÃO PÁSSARO VERDE LTDA.	79,6
VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	78,3
VIAÇÃO PLATINA LTDA.	77,1

EMPRESA	ISE
VIAÇÃO PRETTI LTDA.	69,8
VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A	71,9
VIAÇÃO REAL ITA LTDA.	73,1
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	75,9
VIAÇÃO RODOCE LTDA.	74,6
VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A	75,2
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA.	65,8
VIAÇÃO SANTA CRUZ LTDA.	75,1
VIACAO SAO BENTO LTDA.	69,3
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	77,9
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	73,0
VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.	61,9
VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	74,3
VIAÇÃO TERESÓPOLIS E TURISMO LTDA.	68,2
VIAÇÃO TRANSARAXA LTDA.	76,2
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	64,8
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	70,5
VIAÇÃO UMUARAMA LTDA.	77,2
VIAÇÃO UNIÃO SANTA CRUZ LTDA.	77,8
VIAÇÃO XAVANTE LTDA.	71,6

1.3 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE

Quadro 4 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/ Interregião: CENTRO-OESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
ALFA LUZ VIACAO TRANSPORTE LTDA	99	0,1%	67,1	71,8
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.	3847	3,1%	71,2	
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA SA	5424	4,4%	71,1	
EMPRESA MOREIRA LTDA.	1827	1,5%	70,5	
EXPRESSO MAIA LTDA.	6722	5,4%	70,6	
EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	403	0,3%	63,3	
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	10024	8,1%	66,6	
EXPRESSO SATELITE NORTE	1264	1,0%	67,0	
EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	828	0,7%	83,0	
EXPRESSO TRANSPORTES TURISMO E EVENTOS	2592	2,1%	72,5	
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	898	0,7%	80,3	
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	50	0,0%	68,2	
NOBRE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	1	0,0%	73,8	
REAL EXPRESSO LTDA.	6971	5,6%	75,7	
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO	104	0,1%	59,3	
UTB - UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA.	5759	4,6%	68,6	
VERDE TRANSPORTES LTDA	9500	7,7%	78,2	
VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.	23516	19,0%	73,0	
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA.	302	0,2%	68,0	
VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA.	15434	12,4%	71,2	
VIAÇÃO MOTTA LTDA.	4109	3,3%	69,9	
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	9591	7,7%	70,3	
VIAÇÃO XAVANTE LTDA.	14761	11,9%	71,8	
Total	124023	100,0%		

Quadro 5 – PERFIL: GÊNERO – CENTRO-OESTE

	Frequência	%
Feminino	1179	56,9%
Masculino	892	43,1%
Base	2071	100,0%

Quadro 6 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – CENTRO-OESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	615	29,7%
De 26 a 35 anos	474	22,9%
De 36 a 45 anos	373	18,0%
De 46 a 55 anos	277	13,4%
De 56 a 65 anos	224	10,8%
Mais de 65 anos	108	5,2%
Base	2071	100,0%

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

	Frequência	%
Analfabeto	20	1,0%
Fundamental incompleto	172	8,3%
Fundamental	205	9,9%
Médio Incompleto	205	9,9%
Médio	787	38,0%
Superior Incompleto	202	9,8%
Superior	346	16,7%
Não sabe/não respondeu	134	6,5%
Base	2071	100,0%

Quadro 8 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CENTRO-OESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	180	8,7%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	400	19,3%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	295	14,2%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	139	6,7%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	93	4,5%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	8	0,4%
mais de R\$ 18.740	4	0,2%
Não sabe/não respondeu	952	46,0%
Base	2071	100,0%

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

	Frequência	%
Trabalho/negócios	348	16,8%
Estudo	54	2,6%
Saúde	137	6,6%
Visita a amigos/parentes	610	29,5%
Lazer/turismo	442	21,3%
Compras	36	1,7%
Outros	285	13,8%
Não sabe/não respondeu	159	7,7%
Base	2071	100,0%

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

	Frequência	%
Eventual	716	34,6%
Diária	64	3,1%
Semanal	113	5,5%
Quinzenal	72	3,5%
Mensal	202	9,8%
Trimestral	170	8,2%
Semestral	183	8,8%
Anual	322	15,5%
Não sabe/não respondeu	229	11,1%
Base	2071	100,0%

Quadro 11 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: ALFA LUZ VIAÇÃO TRANSPORTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	29	108	16	2	1	0	156	76,0	70,6
	Facilidade para troca de bilhetes	13	68	19	2	3	51	156	70,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	14	74	31	8	6	23	156	65,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	23	82	33	7	11	0	156	65,9	65,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	40	97	12	4	3	0	156	76,8	76,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	59	37	19	16	15	156	55,0	60,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	21	91	21	16	7	0	156	66,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	21	81	26	6	5	17	156	69,2	72,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	28	99	22	2	1	4	156	74,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	16	91	30	9	9	1	156	65,5	65,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	16	87	36	8	6	3	156	66,2	66,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	28	98	18	5	4	3	156	73,0	74,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	37	94	19	3	3	0	156	75,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	84	44	12	8	1	156	61,3	61,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	18	75	42	15	6	0	156	63,5	63,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	15	78	41	11	5	6	156	64,5	66,8
	Tempo das paradas	13	93	32	11	1	6	156	67,7	
	Segurança	10	90	44	5	1	6	156	67,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	23	71	42	11	1	8	156	67,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	86	47	5	2	9	156	65,5	
	Preço dos produtos e serviços	13	71	46	16	2	8	156	63,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	22	94	29	5	0	6	156	72,2	
Terminal de embarque	Segurança	4	97	48	3	1	3	156	66,3	67,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	74	42	11	2	7	156	66,6	
	Serviço de informação e sinalização	14	86	47	4	2	3	156	67,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	83	48	4	1	7	156	67,3	
	Preço dos produtos e serviços	14	69	53	10	3	7	156	63,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	22	98	28	1	1	6	156	73,2	

Quadro 12 – Importância dos atributos por empresa: ALFA LUZ VIAÇÃO TRANSPORTE LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	41	8,8%	70,6
Conforto	105	22,4%	65,9
Cortesia	20	4,3%	76,8
Higiene	82	17,5%	60,7
Confiabilidade da viagem	34	7,3%	72,0
Pontualidade	51	10,9%	65,5
Regularidade	12	2,6%	66,2
Segurança	70	15,0%	74,3
Preço	28	6,0%	61,3
Conservação	25	5,3%	63,5
SEReg	468	67,1%	

Quadro 13 - ISI e ISA – Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos - Região/inter-região: CENTRO-OESTE – Empresa: AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	48	90	13	3	1	1	156	79,2	73,6
	Facilidade para troca de bilhetes	13	74	22	3	1	43	156	71,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	20	74	29	5	1	27	156	70,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	24	106	19	4	2	1	156	73,5	73,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	49	90	14	3	0	0	156	79,6	79,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	12	87	25	9	3	20	156	67,6	71,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	38	87	24	3	3	1	156	74,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	24	84	22	8	2	16	156	71,4	73,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	27	105	18	1	0	5	156	76,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	23	91	32	7	2	1	156	70,3	70,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	18	81	33	19	3	2	156	64,9	64,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	24	83	26	19	3	1	156	67,1	72,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	33	102	19	0	0	2	156	77,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	91	27	18	5	5	156	63,7	63,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	13	87	41	10	5	0	156	64,9	64,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	76	56	9	0	8	156	63,7	62,2
	Tempo das paradas	7	72	59	6	3	9	156	62,6	
	Segurança	9	70	58	3	1	15	156	64,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	58	54	10	3	16	156	62,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	59	57	16	3	16	156	58,4	
	Preço dos produtos e serviços	5	55	46	24	7	19	156	54,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	19	77	37	5	3	15	156	68,4	
Terminal de embarque	Segurança	4	82	46	12	2	10	156	62,7	63,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	72	47	7	5	10	156	64,6	
	Serviço de informação e sinalização	8	80	40	12	3	13	156	63,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	75	52	7	4	7	156	63,8	
	Preço dos produtos e serviços	7	51	53	27	9	9	156	53,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	21	100	26	2	1	6	156	73,0	

Quadro 14 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	36	7,7%	73,6
Conforto	98	20,9%	73,5
Cortesia	18	3,8%	79,6
Higiene	61	13,0%	71,2
Confiabilidade da viagem	53	11,3%	73,8
Pontualidade	43	9,2%	70,3
Regularidade	21	4,5%	64,9
Segurança	67	14,3%	72,2
Preço	38	8,1%	63,7
Conservação	33	7,1%	64,9
SEReg	468	71,2%	

Quadro 15 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	7	25	2	0	1	0	35	76,4	73,1
	Facilidade para troca de bilhetes	4	17	3	0	1	10	35	73,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	21	6	0	2	1	35	69,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	7	22	2	2	2	0	35	71,4	71,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	7	25	2	0	1	0	35	76,4	76,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	20	4	4	4	1	35	58,8	66,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	6	25	2	0	2	0	35	73,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	7	12	1	1	2	12	35	72,8	75,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	26	3	0	0	0	35	77,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	20	5	1	4	0	35	65,0	65,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	23	4	1	1	1	35	72,1	72,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	22	5	0	1	0	35	74,3	76,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	10	22	2	1	0	0	35	79,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	21	3	4	2	0	35	66,4	66,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	6	23	4	1	1	0	35	72,9	72,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	22	9	1	2	0	35	63,6	62,9
	Tempo das paradas	1	26	6	1	1	0	35	67,9	
	Segurança	2	27	5	1	0	0	35	71,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	22	5	3	3	1	35	61,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	19	7	3	2	0	35	64,3	
	Preço dos produtos e serviços	2	14	4	8	7	0	35	47,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	21	10	0	2	0	35	65,0	
Terminal de embarque	Segurança	1	29	2	3	0	0	35	70,0	68,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	26	4	1	0	0	35	73,6	
	Serviço de informação e sinalização	3	25	6	1	0	0	35	71,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	23	7	1	0	0	35	71,4	
	Preço dos produtos e serviços	1	18	7	3	6	0	35	53,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	23	5	0	1	0	35	73,6	

Quadro 16 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	18	17,1%	73,1
Conforto	14	13,3%	71,4
Cortesia	3	2,9%	76,4
Higiene	15	14,3%	66,2
Confiabilidade da viagem	2	1,9%	75,0
Pontualidade	11	10,5%	65,0
Regularidade	3	2,9%	72,1
Segurança	18	17,1%	76,8
Preço	11	10,5%	66,4
Conservação	10	9,5%	72,9
SEReg	105	71,1%	

Quadro 17 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: EMPRESA MOREIRA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	42	96	13	4	1	0	156	77,9	74,4
	Facilidade para troca de bilhetes	16	84	22	2	0	32	156	73,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	26	78	24	5	2	21	156	72,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	27	99	23	7	0	0	156	73,4	73,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	42	93	15	5	1	0	156	77,2	77,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	19	77	40	8	3	9	156	67,2	70,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	25	99	24	7	0	1	156	72,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	27	92	20	1	5	11	156	73,3	73,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	21	103	25	3	1	3	156	72,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	26	96	24	9	1	0	156	72,0	72,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	20	80	30	18	5	3	156	65,0	65,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	24	81	40	5	1	5	156	70,2	72,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	21	112	22	1	0	0	156	74,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	15	77	32	23	9	0	156	60,6	60,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	77	53	9	3	0	156	64,4	64,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	12	73	54	12	5	0	156	62,0	61,4
	Tempo das paradas	13	74	54	10	5	0	156	62,8	
	Segurança	15	65	68	3	4	1	156	63,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	49	59	16	3	2	156	63,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	65	57	14	3	3	156	61,9	
	Preço dos produtos e serviços	13	48	34	42	16	3	156	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	19	77	46	11	1	2	156	66,6	
Terminal de embarque	Segurança	14	76	52	12	0	2	156	64,9	64,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	80	34	15	3	3	156	66,5	
	Serviço de informação e sinalização	18	81	43	12	0	2	156	67,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	84	50	8	0	2	156	66,2	
	Preço dos produtos e serviços	14	54	29	40	15	4	156	52,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	23	98	30	3	0	2	156	72,9	

Quadro 18 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA MOREIRA LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	41	8,8%	74,4
Conforto	85	18,2%	73,4
Cortesia	21	4,5%	77,2
Higiene	36	7,7%	70,0
Confiabilidade da viagem	49	10,5%	73,1
Pontualidade	64	13,7%	72,0
Regularidade	24	5,1%	65,0
Segurança	63	13,5%	72,4
Preço	57	12,2%	60,6
Conservação	28	6,0%	64,4
SEReg	468	70,5%	

Quadro 19 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: EXPRESSO MAIA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	27	58	9	2	2	2	100	77,0	74,3
	Facilidade para troca de bilhetes	6	44	14	1	1	34	100	70,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	23	58	13	2	1	3	100	75,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	20	63	11	2	4	0	100	73,3	73,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	17	68	9	2	4	0	100	73,0	73,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	49	24	1	5	11	100	66,3	69,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	21	58	16	2	3	0	100	73,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	16	56	18	2	4	4	100	70,3	70,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	65	20	2	1	3	100	70,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	18	50	24	4	4	0	100	68,5	68,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	12	57	26	3	2	0	100	68,5	68,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	22	50	21	2	5	0	100	70,5	71,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	17	62	19	0	2	0	100	73,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	59	30	1	1	3	100	67,5	67,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	9	62	24	3	2	0	100	68,3	68,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	60	28	1	2	1	100	67,9	67,0
	Tempo das paradas	12	54	30	2	2	0	100	68,0	
	Segurança	9	52	33	4	2	0	100	65,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	44	34	3	1	0	100	68,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	53	31	1	2	0	100	68,5	
	Preço dos produtos e serviços	13	45	29	7	5	1	100	63,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	12	51	33	1	3	0	100	67,0	
Terminal de embarque	Segurança	11	53	29	5	2	0	100	66,5	67,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	42	33	3	1	0	100	69,8	
	Serviço de informação e sinalização	9	53	35	2	1	0	100	66,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	54	32	3	2	0	100	66,3	
	Preço dos produtos e serviços	14	40	39	4	3	0	100	64,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	21	44	32	2	1	0	100	70,5	

Quadro 20 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO MAIA LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	5,3%	74,3
Conforto	67	22,3%	73,3
Cortesia	12	4,0%	73,0
Higiene	31	10,3%	69,6
Confiabilidade da viagem	14	4,7%	70,3
Pontualidade	42	14,0%	68,5
Regularidade	11	3,7%	68,5
Segurança	43	14,3%	71,8
Preço	44	14,7%	67,5
Conservação	20	6,7%	68,3
SEReg	300	70,6%	

Quadro 21 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	21	65	26	5	3	2	122	70,0	65,9
	Facilidade para troca de bilhetes	6	32	18	7	4	55	122	60,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	13	58	18	8	4	21	122	66,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	22	57	24	6	12	1	122	64,7	64,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	24	77	18	2	0	1	122	75,4	75,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	37	39	17	15	11	122	49,1	57,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	13	70	28	6	5	0	122	66,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	62	31	11	5	5	122	62,2	65,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	10	74	32	0	1	5	122	69,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	17	66	24	9	6	0	122	66,2	66,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	10	61	33	15	3	0	122	62,3	62,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	11	56	17	13	19	6	122	55,8	61,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	70	23	3	8	2	122	67,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	44	38	16	16	0	122	52,5	52,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	55	36	16	7	1	122	58,1	58,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	48	42	15	9	1	122	56,0	53,2
	Tempo das paradas	8	56	44	11	2	1	122	61,8	
	Segurança	7	47	33	14	19	2	122	51,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	34	30	25	22	3	122	46,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	37	44	15	13	7	122	51,7	
	Preço dos produtos e serviços	3	38	46	20	8	7	122	51,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	11	44	30	17	16	4	122	53,6	
Terminal de embarque	Segurança	7	48	29	11	22	5	122	51,5	52,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	49	35	14	15	6	122	52,4	
	Serviço de informação e sinalização	4	49	33	17	15	4	122	52,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	48	32	14	14	7	122	54,3	
	Preço dos produtos e serviços	2	32	50	22	12	4	122	47,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	58	27	20	7	1	122	58,7	

Quadro 22 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	40	10,9%	65,9
Conforto	79	21,6%	64,7
Cortesia	15	4,1%	75,4
Higiene	36	9,8%	57,7
Confiabilidade da viagem	55	15,0%	65,9
Pontualidade	39	10,7%	66,2
Regularidade	10	2,7%	62,3
Segurança	47	12,8%	61,6
Preço	20	5,5%	52,5
Conservação	25	6,8%	58,1
SEReg	366	63,3%	

Quadro 23 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	30	76	12	6	2	0	126	75,0	70,2
	Facilidade para troca de bilhetes	16	45	18	8	4	35	126	66,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	24	42	24	8	3	25	126	68,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	32	61	16	12	4	1	126	71,0	71,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	30	60	25	8	3	0	126	71,0	71,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	15	33	32	23	15	8	126	52,1	60,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	33	55	20	9	9	0	126	68,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	23	43	25	10	6	19	126	65,7	68,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	22	70	18	8	2	6	126	71,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	18	48	35	14	9	2	126	60,5	60,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	20	60	30	14	2	0	126	66,3	66,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	33	52	31	9	1	0	126	71,2	71,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	31	62	24	4	5	0	126	71,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	22	37	45	14	7	1	126	60,6	60,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	24	53	24	15	8	2	126	64,1	64,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	51	41	7	7	6	126	62,1	66,2
	Tempo das paradas	19	51	35	9	6	6	126	64,2	
	Segurança	16	62	30	10	1	7	126	67,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	26	49	27	8	6	10	126	67,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	52	35	10	3	12	126	64,0	
	Preço dos produtos e serviços	20	42	38	10	5	11	126	63,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	37	49	23	5	1	11	126	75,2	
Terminal de embarque	Segurança	11	55	34	16	3	7	126	61,6	66,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	24	57	29	8	1	7	126	70,0	
	Serviço de informação e sinalização	13	62	38	5	2	6	126	66,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	20	55	35	7	2	7	126	67,6	
	Preço dos produtos e serviços	13	50	39	13	4	7	126	61,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	29	65	20	3	2	7	126	74,4	

Quadro 24 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	36	9,5%	70,2
Conforto	74	19,6%	71,0
Cortesia	20	5,3%	71,0
Higiene	59	15,6%	60,4
Confiabilidade da viagem	26	6,9%	68,5
Pontualidade	48	12,7%	60,5
Regularidade	24	6,3%	66,3
Segurança	53	14,0%	71,5
Preço	25	6,6%	60,6
Conservação	13	3,4%	64,1
SEReg	378	66,6%	

Quadro 25 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: EXPRESSO SATÉLITE NORTE / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS		ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS						ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)		
			O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)		0	10	2	0	0	0	12	70,8	66,4
	Facilidade para troca de bilhetes		0	6	5	0	0	1	12	63,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas		0	7	5	0	0	0	12	64,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)		3	5	4	0	0	0	12	72,9	72,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)		0	8	4	0	0	0	12	66,7	66,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo		0	6	5	1	0	0	12	60,4	66,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)		0	11	1	0	0	0	12	72,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem		0	5	6	1	0	0	12	58,3	62,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)		0	9	2	1	0	0	12	66,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)		1	5	6	0	0	0	12	64,6	64,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)		1	6	4	1	0	0	12	64,6	64,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem		0	6	6	0	0	0	12	62,5	67,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)		1	9	2	0	0	0	12	72,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido		1	6	4	1	0	0	12	64,6	64,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo		0	6	5	1	0	0	12	60,4	60,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas		0	7	3	2	0	0	12	60,4	65,8
	Tempo das paradas		1	6	3	2	0	0	12	62,5	
	Segurança		1	7	4	0	0	0	12	68,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros		2	7	2	1	0	0	12	70,8	
	Qualidade dos produtos e serviços		1	2	8	1	0	0	12	56,3	
	Preço dos produtos e serviços		0	9	3	0	0	0	12	68,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)		1	9	2	0	0	0	12	72,9	
Terminal de embarque	Segurança		0	4	7	1	0	0	12	56,3	67,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros		3	8	1	0	0	0	12	79,2	
	Serviço de informação e sinalização		2	6	4	0	0	0	12	70,8	
	Qualidade dos produtos e serviços		0	6	6	0	0	0	12	62,5	
	Preço dos produtos e serviços		2	6	3	1	0	0	12	68,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)		0	8	4	0	0	0	12	66,7	

Quadro 26 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SATÉLITE NORTE.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	2,8%	66,4
Conforto	7	19,4%	72,9
Cortesia	2	5,6%	66,7
Higiene	6	16,7%	66,7
Confiabilidade da viagem	2	5,6%	62,5
Pontualidade	8	22,2%	64,6
Regularidade	1	2,8%	64,6
Segurança	5	13,9%	67,7
Preço	4	11,1%	64,6
Conservação	0	0,0%	60,4
SEReg	36	67,0%	

Quadro 27 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	14	17	0	0	0	0	31	86,3	84,2
	Facilidade para troca de bilhetes	11	14	5	1	0	0	31	78,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	14	13	0	0	0	4	31	88,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	20	10	1	0	0	0	31	90,3	90,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	11	18	2	0	0	0	31	82,3	82,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	18	6	1	0	1	31	72,5	80,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	18	11	2	0	0	0	31	87,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	23	2	0	0	0	31	78,2	82,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	16	14	1	0	0	0	31	87,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	9	14	7	1	0	0	31	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	20	7	1	0	0	31	70,2	70,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	14	15	1	1	0	0	31	83,9	83,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	11	18	1	0	0	1	31	83,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	21	1	3	0	0	31	74,2	74,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	11	18	2	0	0	0	31	82,3	82,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	9	19	3	0	0	0	31	79,8	77,0
	Tempo das paradas	5	22	4	0	0	0	31	75,8	
	Segurança	5	17	9	0	0	0	31	71,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	16	4	1	0	1	31	77,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	18	3	1	0	1	31	77,5	
	Preço dos produtos e serviços	6	18	3	3	0	1	31	72,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	12	17	1	0	0	1	31	84,2	
Terminal de embarque	Segurança	3	24	3	1	0	0	31	73,4	76,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	14	6	2	0	0	31	74,2	
	Serviço de informação e sinalização	8	18	4	1	0	0	31	76,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	22	3	0	0	1	31	76,7	
	Preço dos produtos e serviços	11	14	2	2	0	2	31	79,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	8	19	3	0	0	1	31	79,2	

Quadro 28 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	14	15,1%	84,2
Conforto	18	19,4%	90,3
Cortesia	3	3,2%	82,3
Higiene	11	11,8%	80,2
Confiabilidade da viagem	6	6,5%	82,7
Pontualidade	5	5,4%	75,0
Regularidade	1	1,1%	70,2
Segurança	18	19,4%	83,6
Preço	7	7,5%	74,2
Conservação	10	10,8%	82,3
SEReg	93	83,0%	

Quadro 29 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: EXPRESSO TRANSPORTES TURISMO E EVENTOS / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	24	80	12	3	2	1	122	75,0	72,0
	Facilidade para troca de bilhetes	10	71	13	4	0	24	122	72,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	64	15	5	3	25	122	68,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	21	85	13	3	0	0	122	75,4	75,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	46	63	10	3	0	0	122	81,1	81,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	63	31	2	3	12	122	67,5	71,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	25	76	20	1	0	0	122	75,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	19	74	18	3	1	7	122	73,3	75,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	27	77	13	2	0	3	122	77,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	26	66	22	6	2	0	122	72,1	72,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	36	45	27	4	2	122	53,5	53,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	29	54	26	12	0	1	122	70,7	75,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	47	59	14	1	1	0	122	80,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	79	19	13	1	3	122	66,4	66,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	22	71	25	1	2	1	122	72,7	72,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	73	31	9	1	1	122	65,7	65,7
	Tempo das paradas	8	72	36	6	0	0	122	66,8	
	Segurança	9	63	34	3	4	9	122	65,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	68	32	5	2	7	122	66,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	68	34	7	1	7	122	65,0	
	Preço dos produtos e serviços	3	56	36	18	1	8	122	59,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	25	55	26	3	3	10	122	71,4	
Terminal de embarque	Segurança	6	68	32	6	4	6	122	64,2	66,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	79	25	6	1	5	122	67,7	
	Serviço de informação e sinalização	7	73	31	4	1	6	122	67,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	71	33	4	0	5	122	68,2	
	Preço dos produtos e serviços	6	66	32	12	1	5	122	63,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	85	19	4	0	8	122	70,4	

Quadro 30 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO TRANSPORTES TURISMO E EVENTOS.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	38	10,4%	72,0
Conforto	74	20,2%	75,4
Cortesia	11	3,0%	81,1
Higiene	49	13,4%	71,6
Confiabilidade da viagem	28	7,7%	75,2
Pontualidade	35	9,6%	72,1
Regularidade	15	4,1%	53,5
Segurança	53	14,5%	75,7
Preço	34	9,3%	66,4
Conservação	29	7,9%	72,7
SEReg	366	72,5%	

Quadro 31 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)			4	6	0	0	0	10	85,0
	Facilidade para troca de bilhetes			1	3	1	0	0	5	75,0
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas			4	5	0	0	0	1	86,1
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)			4	6	0	0	0	0	85,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)			5	5	0	0	0	0	87,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo			0	3	4	0	0	3	60,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)			3	5	2	0	0	0	77,5
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem			4	3	3	0	0	0	77,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)			4	4	2	0	0	0	80,0
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)			7	1	2	0	0	0	87,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)			2	4	3	1	0	0	67,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem			3	5	1	1	0	0	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)			6	4	0	0	0	0	90,0
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido			2	3	4	1	0	0	65,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo			6	1	3	0	0	0	82,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas			3	4	3	0	0	0	75,0
	Tempo das paradas			1	5	3	0	0	1	69,4
	Segurança			0	5	3	0	0	2	65,6
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros			0	2	4	1	0	3	53,6
	Qualidade dos produtos e serviços			1	2	3	1	0	3	60,7
	Preço dos produtos e serviços			0	2	3	2	0	3	50,0
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)			0	4	2	1	0	3	60,7
Terminal de embarque	Segurança			1	4	4	0	0	1	66,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros			1	5	4	0	0	0	67,5
	Serviço de informação e sinalização			0	6	4	0	0	0	65,0
	Qualidade dos produtos e serviços			0	6	4	0	0	0	65,0
	Preço dos produtos e serviços			0	3	5	2	0	0	52,5
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)			0	6	3	0	0	1	66,7

Quadro 32 – Importância dos atributos por empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	10,0%	82,0
Conforto	5	16,7%	85,0
Cortesia	2	6,7%	87,5
Higiene	4	13,3%	69,1
Confiabilidade da viagem	2	6,7%	78,8
Pontualidade	5	16,7%	87,5
Regularidade	1	3,3%	67,5
Segurança	5	16,7%	82,5
Preço	2	6,7%	65,0
Conservação	1	3,3%	82,5
SEReg	30	80,3%	

Quadro 33 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: MATRIZ TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	13	54	11	0	0	0	78	75,6	68,1
	Facilidade para troca de bilhetes	4	28	29	5	0	12	78	61,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	48	17	3	1	6	78	67,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	7	57	14	0	0	0	78	72,8	72,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	13	49	15	1	0	0	78	73,7	73,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	26	33	13	1	0	78	56,7	62,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	8	44	23	3	0	0	78	68,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	44	23	1	0	6	78	67,7	68,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	47	19	3	0	0	78	69,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	45	21	5	0	0	78	67,3	67,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	6	44	26	2	0	0	78	67,3	67,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	55	15	2	0	0	78	70,8	70,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	7	49	21	1	0	0	78	69,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	42	23	6	0	0	78	66,0	66,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	30	36	7	0	0	78	60,6	60,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	43	26	4	1	0	78	64,4	64,7
	Tempo das paradas	4	40	29	2	1	2	78	64,5	
	Segurança	7	38	32	0	1	0	78	66,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	28	30	6	1	0	78	64,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	37	26	7	0	0	78	64,7	
	Preço dos produtos e serviços	5	34	26	11	2	0	78	59,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	13	34	30	1	0	0	78	68,9	
Terminal de embarque	Segurança	5	39	31	2	1	0	78	64,4	64,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	33	29	4	1	0	78	65,7	
	Serviço de informação e sinalização	8	34	30	5	1	0	78	63,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	38	29	3	3	0	78	62,5	
	Preço dos produtos e serviços	6	25	25	19	1	2	78	55,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	14	46	16	1	1	0	78	72,8	

Quadro 34 – Importância dos atributos por empresa: MATRIZ TRANSPORTES LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	27	11,5%	68,1
Conforto	24	10,3%	72,8
Cortesia	24	10,3%	73,7
Higiene	41	17,5%	62,5
Confiabilidade da viagem	25	10,7%	68,8
Pontualidade	29	12,4%	67,3
Regularidade	8	3,4%	67,3
Segurança	31	13,2%	70,4
Preço	23	9,8%	66,0
Conservação	2	0,9%	60,6
SEReg	234	68,2%	

Quadro 35 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: NOBRE TRANSPORTE E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	52	85	18	1	0	0	156	80,1	75,2
	Facilidade para troca de bilhetes	16	74	26	6	0	34	156	70,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	30	90	19	4	1	12	156	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	46	90	14	4	2	0	156	77,9	77,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	48	86	18	4	0	0	156	78,5	78,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	18	87	40	6	2	3	156	68,5	73,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	47	89	17	3	0	0	156	78,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	23	95	23	2	2	11	156	73,3	73,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	23	111	16	3	2	1	156	74,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	25	103	22	6	0	0	156	73,6	73,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	19	101	31	4	1	0	156	71,3	71,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	18	103	29	5	1	0	156	71,2	72,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	24	105	23	3	1	0	156	73,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	12	90	48	4	2	0	156	67,0	67,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	36	76	37	5	2	0	156	72,3	72,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	10	80	59	4	3	0	156	64,4	63,8
	Tempo das paradas	10	79	66	1	0	0	156	65,7	
	Segurança	14	66	67	6	3	0	156	63,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	71	61	6	1	0	156	65,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	68	65	8	4	0	156	61,9	
	Preço dos produtos e serviços	12	62	49	21	10	2	156	57,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	26	72	49	7	1	1	156	68,5	
Terminal de embarque	Segurança	8	71	69	6	2	0	156	62,3	63,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	77	54	4	1	2	156	67,4	
	Serviço de informação e sinalização	9	83	50	13	0	1	156	64,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	90	51	8	2	1	156	63,9	
	Preço dos produtos e serviços	4	61	58	27	6	0	156	54,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	20	92	43	1	0	0	156	71,0	

Quadro 36 – Importância dos atributos por empresa: NOBRE TRANSPORTE E TURISMO LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	31	6,6%	75,2
Conforto	84	17,9%	77,9
Cortesia	22	4,7%	78,5
Higiene	70	15,0%	73,7
Confiabilidade da viagem	58	12,4%	73,7
Pontualidade	47	10,0%	73,6
Regularidade	28	6,0%	71,3
Segurança	73	15,6%	72,4
Preço	41	8,8%	67,0
Conservação	14	3,0%	72,3
SEReg	468	73,8%	

Quadro 37 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: REAL EXPRESSO LTDA.. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	14	1	0	0	0	17	76,5	76,5
	Facilidade para troca de bilhetes	1	7	0	0	0	9	17	78,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	7	1	0	0	8	17	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	10	1	1	0	0	17	77,9	77,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	7	9	1	0	0	0	17	83,8	83,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	12	1	1	1	1	17	67,2	71,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	14	1	0	0	0	17	76,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	9	1	1	0	2	17	76,7	78,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	5	9	2	0	0	1	17	79,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	10	6	0	0	0	17	67,6	67,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	12	2	2	0	0	17	67,6	67,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	10	1	0	0	1	17	81,3	80,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	12	1	0	0	0	17	79,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	13	2	0	0	1	17	73,4	73,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	12	1	0	0	0	17	79,4	79,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	7	3	1	2	2	17	60,0	68,1
	Tempo das paradas	0	14	2	0	0	1	17	71,9	
	Segurança	0	15	1	0	0	1	17	73,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	11	2	0	1	2	17	68,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	10	5	1	0	1	17	64,1	
	Preço dos produtos e serviços	0	11	4	1	0	1	17	65,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	11	3	0	0	1	17	73,4	
Terminal de embarque	Segurança	0	11	3	1	0	2	17	66,7	68,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	11	3	1	0	1	17	68,8	
	Serviço de informação e sinalização	1	11	4	0	0	1	17	70,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	12	3	1	0	1	17	67,2	
	Preço dos produtos e serviços	1	8	4	3	0	1	17	60,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	13	1	0	0	2	17	75,0	

Quadro 38 – Importância dos atributos por empresa: REAL EXPRESSO LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	5	9,8%	76,5
Conforto	13	25,5%	77,9
Cortesia	2	3,9%	83,8
Higiene	8	15,7%	71,8
Confiabilidade da viagem	2	3,9%	78,2
Pontualidade	5	9,8%	67,6
Regularidade	2	3,9%	67,6
Segurança	9	17,6%	80,3
Preço	5	9,8%	73,4
Conservação	0	0,0%	79,4
SEReg	51	75,7%	

Quadro 39 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: REALSUL TRANSPORTES E TURISMO / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	37	5	2	0	0	46	71,2	67,2
	Facilidade para troca de bilhetes	1	26	13	1	1	4	46	64,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	29	4	3	3	4	46	65,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	3	27	10	2	4	0	46	62,5	62,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	14	20	9	2	1	0	46	73,9	73,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	15	11	9	8	2	46	45,5	52,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	25	5	7	5	0	46	58,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	27	5	0	9	2	46	58,5	60,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	25	9	2	5	1	46	61,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	20	11	4	11	0	46	46,7	46,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	24	15	2	5	0	46	56,5	56,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	4	27	5	5	5	0	46	60,9	59,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	26	10	6	3	0	46	58,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	25	13	2	5	0	46	58,2	58,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	18	18	3	5	0	46	54,9	54,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	27	12	3	3	0	46	60,9	61,0
	Tempo das paradas	4	28	10	2	2	0	46	66,3	
	Segurança	3	26	13	2	2	0	46	64,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	18	12	3	9	0	46	52,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	26	12	1	6	0	46	58,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	26	14	1	5	0	46	58,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	30	8	1	3	0	46	66,8	
Terminal de embarque	Segurança	1	21	18	3	3	0	46	57,6	59,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	25	8	1	7	1	46	60,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	23	15	3	4	1	46	56,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	28	10	1	5	1	46	60,6	
	Preço dos produtos e serviços	0	23	14	2	6	1	46	55,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	31	4	3	3	0	46	67,4	

Quadro 40 – Importância dos atributos por empresa: REALSUL TRANSPORTES E TURISMO
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	27	19,6%	67,2
Conforto	19	13,8%	62,5
Cortesia	9	6,5%	73,9
Higiene	25	18,1%	52,1
Confiabilidade da viagem	10	7,2%	60,1
Pontualidade	17	12,3%	46,7
Regularidade	4	2,9%	56,5
Segurança	18	13,0%	59,8
Preço	5	3,6%	58,2
Conservação	4	2,9%	54,9
SEReg	138	59,3%	

Quadro 41 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: UTB – UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	27	121	7	0	0	1	156	78,2	74,2
	Facilidade para troca de bilhetes	13	57	19	2	0	65	156	72,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	15	71	9	3	4	54	156	72,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	18	95	34	6	2	1	156	69,5	69,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	27	108	19	2	0	0	156	75,6	75,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	9	68	30	5	2	42	156	66,9	68,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	21	92	35	6	2	0	156	69,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	80	32	2	1	32	156	69,0	72,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	18	74	16	0	0	48	156	75,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	18	91	38	7	2	0	156	68,6	68,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	9	78	43	16	6	4	156	61,2	61,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	67	35	17	3	18	156	63,8	70,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	31	103	21	1	0	0	156	76,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	11	82	38	18	3	4	156	63,2	63,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	8	76	57	12	1	2	156	62,7	62,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	103	35	1	1	9	156	69,4	67,5
	Tempo das paradas	9	96	41	1	0	9	156	69,2	
	Segurança	8	86	28	4	0	30	156	69,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	60	38	3	1	42	156	67,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	65	35	5	1	45	156	65,3	
	Preço dos produtos e serviços	5	51	41	10	2	47	156	60,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	79	20	2	4	35	156	70,9	
Terminal de embarque	Segurança	7	78	49	5	2	15	156	64,7	66,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	75	48	7	2	13	156	65,0	
	Serviço de informação e sinalização	12	68	53	4	3	16	156	64,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	78	45	4	1	19	156	66,4	
	Preço dos produtos e serviços	6	66	55	7	1	21	156	62,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	18	97	28	3	0	10	156	72,3	

Quadro 42 – Importância dos atributos por empresa: UTB – UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	39	8,3%	74,2
Conforto	77	16,5%	69,5
Cortesia	27	5,8%	75,6
Higiene	63	13,5%	68,4
Confiabilidade da viagem	27	5,8%	72,2
Pontualidade	57	12,2%	68,6
Regularidade	16	3,4%	61,2
Segurança	69	14,7%	70,0
Preço	45	9,6%	63,2
Conservação	48	10,3%	62,7
SEReg	468	68,6%	

Quadro 43 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: VERDE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	31	51	5	0	0	4	91	82,5	78,4
	Facilidade para troca de bilhetes	12	34	13	2	0	30	91	73,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	22	35	9	0	0	25	91	79,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	35	50	6	0	0	0	91	83,0	83,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	43	41	6	1	0	0	91	84,6	84,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	58	19	3	0	1	91	70,8	74,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	22	59	9	1	0	0	91	78,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	24	47	10	0	1	9	91	78,4	78,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	23	54	9	0	0	5	91	79,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	22	47	19	2	1	0	91	73,9	73,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	15	52	22	1	1	0	91	71,7	71,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	37	43	8	2	0	1	91	81,9	83,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	40	42	6	1	0	2	91	84,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	12	53	18	3	1	4	91	70,7	70,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	20	60	10	1	0	0	91	77,2	77,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	18	52	15	2	0	4	91	74,7	74,1
	Tempo das paradas	17	53	13	2	0	6	91	75,0	
	Segurança	15	51	16	2	0	7	91	73,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	47	12	1	0	11	91	76,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	17	43	19	0	2	10	91	72,5	
	Preço dos produtos e serviços	12	45	17	4	2	11	91	69,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	20	54	9	1	1	6	91	76,8	
Terminal de embarque	Segurança	12	56	16	5	1	1	91	70,3	71,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	55	16	1	0	4	91	74,1	
	Serviço de informação e sinalização	12	59	17	1	0	2	91	73,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	48	23	3	3	3	91	67,3	
	Preço dos produtos e serviços	12	41	27	5	2	4	91	66,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	18	53	15	0	1	4	91	75,0	

Quadro 44 – Importância dos atributos por empresa: VERDE TRANSPORTES LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	23	8,4%	78,4
Conforto	56	20,5%	83,0
Cortesia	7	2,6%	84,6
Higiene	30	11,0%	74,4
Confiabilidade da viagem	25	9,2%	78,7
Pontualidade	34	12,5%	73,9
Regularidade	16	5,9%	71,7
Segurança	41	15,0%	83,0
Preço	20	7,3%	70,7
Conservação	21	7,7%	77,2
SEReg	273	78,2%	

Quadro 45 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	36	62	5	3	1	1	108	80,1	76,3
	Facilidade para troca de bilhetes	15	48	8	2	0	35	108	76,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	21	42	11	4	3	27	108	72,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	30	62	8	4	4	0	108	75,5	75,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	34	58	11	2	2	1	108	78,0	78,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	13	48	25	4	6	12	108	65,1	69,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	30	57	13	5	3	0	108	74,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	18	53	19	3	5	10	108	69,4	73,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	25	60	15	1	0	7	108	77,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	22	57	20	6	3	0	108	70,6	70,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	17	53	31	4	1	2	108	69,1	69,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	32	51	21	2	1	1	108	75,9	76,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	34	53	20	1	0	0	108	77,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	59	27	5	5	2	108	65,1	65,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	15	56	24	10	3	0	108	66,2	66,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	9	54	28	2	2	13	108	67,4	68,9
	Tempo das paradas	11	58	22	3	1	13	108	69,7	
	Segurança	9	55	27	2	0	15	108	69,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	53	16	4	1	16	108	72,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	41	32	6	1	17	108	65,1	
	Preço dos produtos e serviços	7	44	25	11	5	16	108	60,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	27	53	9	3	0	16	108	78,3	
Terminal de embarque	Segurança	8	53	31	11	0	5	108	64,1	66,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	62	23	3	2	5	108	69,7	
	Serviço de informação e sinalização	8	58	31	3	2	6	108	66,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	48	35	4	0	12	108	66,1	
	Preço dos produtos e serviços	6	47	26	12	7	10	108	58,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	24	67	13	2	0	2	108	76,7	

Quadro 46 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	33	10,2%	76,3
Conforto	69	21,3%	75,5
Cortesia	21	6,5%	78,0
Higiene	41	12,7%	69,8
Confiabilidade da viagem	24	7,4%	73,2
Pontualidade	43	13,3%	70,6
Regularidade	19	5,9%	69,1
Segurança	43	13,3%	76,9
Preço	27	8,3%	65,1
Conservação	4	1,2%	66,2
SEReg	324	73,0%	

Quadro 47 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS						ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI) ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	7	1	1	0	0	13	76,9
	Facilidade para troca de bilhetes	1	5	4	1	0	2	13	63,6
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	7	2	0	0	3	13	72,5
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	7	1	3	0	0	13	65,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	8	2	0	1	0	13	69,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	3	2	3	0	2	13	63,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	6	4	0	0	0	13	73,1
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	6	4	0	0	1	13	70,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	5	4	0	0	0	13	75,0
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	7	4	0	0	0	13	71,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	6	4	1	0	0	13	67,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	4	5	4	0	0	0	13	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	2	7	3	0	1	0	13	67,3
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	7	2	3	0	1	13	58,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	3	6	0	1	0	13	63,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	5	4	3	0	0	13	57,7
	Tempo das paradas	2	6	3	2	0	0	13	65,4
	Segurança	2	6	4	0	1	0	13	65,4
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	7	3	0	0	0	13	75,0
	Qualidade dos produtos e serviços	2	5	6	0	0	0	13	67,3
	Preço dos produtos e serviços	2	4	5	1	1	0	13	59,6
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	7	4	0	1	0	13	63,5
Terminal de embarque	Segurança	2	6	3	1	1	0	13	63,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	7	3	1	0	0	13	69,2
	Serviço de informação e sinalização	0	9	4	0	0	0	13	67,3
	Qualidade dos produtos e serviços	2	6	5	0	0	0	13	69,2
	Preço dos produtos e serviços	1	4	8	0	0	0	13	61,5
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	6	1	1	0	0	13	78,8

Quadro 48 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	2	5,1%	71,0
Conforto	10	25,6%	65,4
Cortesia	2	5,1%	69,2
Higiene	8	20,5%	68,4
Confiabilidade da viagem	3	7,7%	72,9
Pontualidade	5	12,8%	71,2
Regularidade	1	2,6%	67,3
Segurança	5	12,8%	71,2
Preço	3	7,7%	58,3
Conservação	0	0,0%	63,5
SEReg	39	68,0%	

Quadro 49 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	36	95	21	4	0	0	156	76,1	70,1
	Facilidade para troca de bilhetes	12	62	56	15	0	11	156	62,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	22	93	33	2	1	5	156	72,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	39	88	25	4	0	0	156	76,0	76,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	37	91	27	0	1	0	156	76,1	76,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	12	52	68	19	1	4	156	59,0	69,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55	77	22	1	1	0	156	79,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	31	70	49	3	0	3	156	71,1	73,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	37	88	29	2	0	0	156	75,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	30	64	58	4	0	0	156	69,2	69,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	21	70	54	10	0	1	156	66,5	66,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	24	86	40	5	1	0	156	70,4	72,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	36	82	37	1	0	0	156	74,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	19	66	63	7	1	0	156	65,2	65,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	70	62	9	0	1	156	64,4	64,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	28	71	44	12	0	1	156	68,5	70,6
	Tempo das paradas	21	74	55	5	0	1	156	67,9	
	Segurança	30	68	55	2	0	1	156	70,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	44	69	36	5	1	1	156	74,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	22	67	56	10	0	1	156	66,3	
	Preço dos produtos e serviços	27	70	49	8	1	1	156	68,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	57	61	35	1	0	2	156	78,2	
Terminal de embarque	Segurança	24	62	55	15	0	0	156	65,2	71,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	44	74	38	0	0	0	156	76,0	
	Serviço de informação e sinalização	29	74	49	4	0	0	156	70,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	30	82	41	1	1	1	156	72,4	
	Preço dos produtos e serviços	25	61	55	14	1	0	156	65,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	50	77	27	2	0	0	156	78,0	

Quadro 50 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	32	6,8%	70,1
Conforto	93	19,9%	76,0
Cortesia	23	4,9%	76,1
Higiene	71	15,2%	69,3
Confiabilidade da viagem	37	7,9%	73,4
Pontualidade	49	10,5%	69,2
Regularidade	35	7,5%	66,5
Segurança	78	16,7%	72,4
Preço	40	8,5%	65,2
Conservação	10	2,1%	64,4
SEReg	468	71,2%	

Quadro 51 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: VIAÇÃO MOTTA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	5	13	1	0	0	0	19	80,3	70,3
	Facilidade para troca de bilhetes	1	9	2	2	0	5	19	66,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	8	5	2	0	2	19	64,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	3	11	4	1	0	0	19	71,1	71,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	5	11	1	2	0	0	19	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	8	5	1	1	1	19	65,3	65,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	11	4	1	1	0	19	65,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	11	3	1	0	0	19	73,7	77,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	7	10	1	1	0	0	19	80,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	10	5	2	1	0	19	60,5	60,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	15	1	1	0	0	19	73,7	73,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	4	11	2	1	0	1	19	75,0	76,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	6	11	0	2	0	0	19	77,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	9	4	2	0	0	19	69,7	69,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	13	2	1	0	0	19	73,7	73,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	6	5	5	0	0	19	59,2	61,6
	Tempo das paradas	2	5	10	2	0	0	19	59,2	
	Segurança	2	12	5	0	0	0	19	71,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	5	6	4	0	1	19	59,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	9	8	0	0	1	19	65,3	
	Preço dos produtos e serviços	1	3	6	5	2	2	19	44,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	15	3	0	0	0	19	72,4	
Terminal de embarque	Segurança	3	13	2	1	0	0	19	73,7	68,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	10	5	1	1	0	19	64,5	
	Serviço de informação e sinalização	1	16	1	1	0	0	19	72,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	13	5	0	0	0	19	69,7	
	Preço dos produtos e serviços	1	8	5	4	1	0	19	55,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	15	2	0	0	0	19	75,0	

Quadro 52 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO MOTTA LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	6	10,5%	70,3
Conforto	7	12,3%	71,1
Cortesia	4	7,0%	75,0
Higiene	6	10,5%	65,5
Confiabilidade da viagem	3	5,3%	77,0
Pontualidade	12	21,1%	60,5
Regularidade	2	3,5%	73,7
Segurança	9	15,8%	76,3
Preço	3	5,3%	69,7
Conservação	5	8,8%	73,7
SEReg	57	69,9%	

Quadro 53 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	23	51	10	3	0	0	87	77,0	70,9
	Facilidade para troca de bilhetes	13	34	15	6	3	16	87	66,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	17	40	15	8	2	5	87	68,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	22	45	13	5	1	1	87	73,8	73,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	22	43	19	3	0	0	87	74,1	74,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	13	30	32	6	2	4	87	63,9	69,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	27	37	20	3	0	0	87	75,3	
	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	19	41	21	2	2	2	87	71,5	
Confiabilidade da Viagem	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	21	46	18	1	0	1	87	75,3	73,4
	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	17	33	24	7	6	0	87	63,8	
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	19	39	17	10	2	0	87	68,1	68,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	24	39	17	4	2	1	87	73,0	74,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	22	46	18	1	0	0	87	75,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	35	23	9	3	0	87	65,5	65,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	45	23	8	0	1	87	66,6	66,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	12	40	25	6	2	2	87	65,9	67,8
	Tempo das paradas	15	39	21	9	2	1	87	66,3	
	Segurança	16	38	22	6	2	3	87	67,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	22	33	23	4	3	2	87	69,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	44	25	5	1	1	87	67,2	
	Preço dos produtos e serviços	15	31	27	9	3	2	87	63,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	24	37	23	2	0	1	87	74,1	
	Segurança	9	39	36	2	0	1	87	66,0	
Terminal de embarque	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	39	25	1	0	1	87	73,3	68,8
	Serviço de informação e sinalização	16	37	30	4	0	0	87	68,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	42	32	0	0	1	87	69,2	
	Preço dos produtos e serviços	10	33	35	5	4	0	87	61,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	22	44	17	1	2	1	87	74,1	

Quadro 54 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	29	11,1%	70,9
Conforto	46	17,6%	73,8
Cortesia	15	5,7%	74,1
Higiene	36	13,8%	69,6
Confiabilidade da viagem	23	8,8%	73,4
Pontualidade	38	14,6%	63,8
Regularidade	14	5,4%	68,1
Segurança	32	12,3%	74,3
Preço	21	8,0%	65,5
Conservação	7	2,7%	66,6
SEReg	261	70,3%	

Quadro 55 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE – Empresa: VIAÇÃO XAVANTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	26	69	21	2	0	0	118	75,2	68,7
	Facilidade para troca de bilhetes	8	45	39	9	0	17	118	62,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	17	53	32	6	1	9	118	68,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	32	72	13	1	0	0	118	78,6	78,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	24	74	18	2	0	0	118	75,4	75,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	50	41	18	1	0	118	59,7	67,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	27	70	19	2	0	0	118	75,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	18	67	29	3	1	0	118	70,8	71,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	14	73	30	1	0	0	118	71,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	17	63	32	5	1	0	118	69,1	69,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	18	67	32	1	0	0	118	71,6	71,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	22	63	31	2	0	0	118	72,2	73,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	24	67	25	2	0	0	118	73,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	12	71	30	4	1	0	118	68,9	68,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	6	46	57	8	1	0	118	60,2	60,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	10	54	48	4	1	1	118	64,5	70,3
	Tempo das paradas	12	62	39	3	1	1	118	67,3	
	Segurança	16	57	43	1	0	1	118	68,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	38	54	22	3	0	1	118	77,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	49	46	5	0	2	118	66,4	
	Preço dos produtos e serviços	16	56	42	1	2	1	118	67,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	42	58	17	0	0	1	118	80,3	
Terminal de embarque	Segurança	11	60	34	13	0	0	118	64,6	69,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	30	57	29	1	0	1	118	74,8	
	Serviço de informação e sinalização	19	66	32	1	0	0	118	71,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	67	37	3	0	0	118	68,2	
	Preço dos produtos e serviços	7	45	56	8	2	0	118	60,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	24	70	23	1	0	0	118	74,8	

Quadro 56 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO XAVANTE LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	36	10,2%	68,7
Conforto	63	17,8%	78,6
Cortesia	26	7,3%	75,4
Higiene	51	14,4%	67,8
Confiabilidade da viagem	26	7,3%	71,0
Pontualidade	38	10,7%	69,1
Regularidade	36	10,2%	71,6
Segurança	42	11,9%	73,1
Preço	33	9,3%	68,9
Conservação	3	0,8%	60,2
SEReg	354	71,8%	

1.4 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE/NORDESTE

Quadro 57 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES	18837	20,2%	71,7	69,6
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	1060	1,1%	66,7	
EXPRESSO GUANABARA S/A	18686	20,1%	72,3	
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	3743	4,0%	70,4	
EXPRESSO SATELITE NORTE	12517	13,4%	75,3	
EXPRESSO TRANSPORTES TURISMO E EVENTOS	689	0,7%	74,4	
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	2420	2,6%	69,8	
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	25	0,0%	65,7	
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	1871	2,0%	66,1	
REAL EXPRESSO LTDA.	10337	11,1%	71,1	
REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA.	1	0,0%	78,1	
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO	100	0,1%	71,6	
VIA ENERGIA LOG LTDA	2	0,0%	69,7	
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA.	2357	2,5%	68,4	
VIAÇÃO NACIONAL S/A	1695	1,8%	74,7	
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	18853	20,2%	60,3	
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	3	0,0%	64,0	
Total	93194	100,0%		

Quadro 58 – PERFIL: GÊNERO – CENTRO-OESTE/NORDESTE

	Frequência	%
Feminino	495	59,5%
Masculino	337	40,5%
Base	832	100,0%

Quadro 59 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – CENTRO-OESTE/NORDESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	251	30,2%
De 26 a 35 anos	204	24,5%
De 36 a 45 anos	148	17,8%
De 46 a 55 anos	112	13,5%
De 56 a 65 anos	70	8,4%
Mais de 65 anos	47	5,6%
Base	832	100,0%

Quadro 60 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – CENTRO-OESTE/NORDESTE

	Frequência	%
Analfabeto	11	1,3%
Fundamental incompleto	74	8,9%
Fundamental	84	10,1%
Médio Incompleto	113	13,6%
Médio	333	40,0%
Superior Incompleto	73	8,8%
Superior	86	10,3%
Não sabe/não respondeu	58	7,0%
Base	832	100,0%

Quadro 61 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CENTRO-OESTE/NORDESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	81	9,7%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	173	20,8%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	133	16,0%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	43	5,2%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	32	3,8%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	5	0,6%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	365	43,9%
Base	832	100,0%

Quadro 62 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/NORDESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	77	9,3%
Estudo	19	2,3%
Saúde	57	6,9%
Visita a amigos/parentes	315	37,9%
Lazer/turismo	151	18,1%
Compras	20	2,4%
Outros	134	16,1%
Não sabe/não respondeu	59	7,1%
Base	832	100,0%

Quadro 63 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/NORDESTE

	Frequência	%
Eventual	288	34,6%
Diária	4	0,5%
Semanal	4	0,5%
Quinzenal	13	1,6%
Mensal	50	6,0%
Trimestral	54	6,5%
Semestral	90	10,8%
Anual	201	24,2%
Não sabe/não respondeu	128	15,4%
Base	832	100,0%

Quadro 64 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	24	58	8	1	0	0	91	78,8	74,6
	Facilidade para troca de bilhetes	8	43	13	2	0	25	91	71,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	16	44	11	2	2	16	91	73,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	21	52	10	3	5	0	91	72,3	72,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	16	62	11	2	0	0	91	75,3	75,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	13	47	18	8	3	2	91	66,6	69,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	17	53	13	4	3	1	91	71,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	14	47	15	1	1	13	91	73,1	73,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	19	50	19	2	0	1	91	73,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	13	51	21	4	2	0	91	69,0	69,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	14	57	13	7	0	0	91	71,4	71,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	23	46	15	6	1	0	91	73,1	74,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	21	53	14	3	0	0	91	75,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	11	48	23	5	4	0	91	65,7	65,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	21	47	13	6	4	0	91	70,6	70,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	13	57	12	4	2	3	91	71,3	69,0
	Tempo das paradas	18	46	19	3	1	4	91	72,1	
	Segurança	14	50	17	5	2	3	91	69,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	44	16	7	5	2	91	67,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	50	25	4	3	2	91	65,2	
	Preço dos produtos e serviços	10	43	22	5	7	4	91	62,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	22	46	19	2	0	2	91	74,7	
Terminal de embarque	Segurança	10	43	27	7	1	3	91	65,3	66,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	42	23	7	2	2	91	67,1	
	Serviço de informação e sinalização	11	45	26	7	1	1	91	66,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	41	28	6	1	4	91	65,8	
	Preço dos produtos e serviços	6	42	28	5	5	5	91	61,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	19	52	13	2	0	5	91	75,6	

Quadro 65 – Importância dos atributos por empresa: CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	23	8,4%	74,6
Conforto	48	17,6%	72,3
Cortesia	24	8,8%	75,3
Higiene	38	13,9%	69,0
Confiabilidade da viagem	20	7,3%	73,5
Pontualidade	34	12,5%	69,0
Regularidade	17	6,2%	71,4
Segurança	41	15,0%	74,2
Preço	18	6,6%	65,7
Conservação	10	3,7%	70,6
SEReg	273	71,7%	

Quadro 66 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	0	0	1	0	0	1	25,0	50,0
	Facilidade para troca de bilhetes	0	0	0	1	0	0	1	25,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	0	0	0	0	0	1	100,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	1	0	0	0	0	0	1	100,0	100,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	0	0	1	0	0	1	25,0	50,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	1	0	0	0	0	1	75,0	87,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	0	0	0	0	0	1	100,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	0	1	0	0	0	1	50,0	50,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	0	1	0	0	0	1	50,0	50,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	0	1	0	0	0	1	50,0	50,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	0	1	0	0	0	1	50,0	53,6
	Tempo das paradas	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Segurança	0	0	0	1	0	0	1	25,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	1	0	0	0	0	1	75,0	70,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	0	0	0	0	0	1	100,0	

Quadro 67 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	33,3%	50,0
Conforto	1	33,3%	100,0
Cortesia	0	0,0%	75,0
Higiene	1	33,3%	50,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	87,5
Pontualidade	0	0,0%	75,0
Regularidade	0	0,0%	50,0
Segurança	0	0,0%	75,0
Preço	0	0,0%	50,0
Conservação	0	0,0%	50,0
SEReg	3	66,7%	

Quadro 68 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: EXPRESSO GUANABARA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	7	10	3	2	0	1	23	75,0	73,5
	Facilidade para troca de bilhetes	5	9	7	1	0	1	23	70,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	14	1	2	0	1	23	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	14	5	0	0	0	23	73,9	73,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	15	4	1	0	0	23	71,7	71,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	10	6	3	0	0	23	66,3	72,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	6	14	3	0	0	0	23	78,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	17	3	1	0	0	23	71,7	72,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	15	3	1	0	0	23	73,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	13	4	1	0	0	23	73,9	73,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	14	4	1	0	1	23	71,6	71,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	14	6	1	0	0	23	68,5	72,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	18	2	0	0	0	23	76,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	14	6	1	0	0	23	68,5	68,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	12	7	1	0	0	23	68,5	68,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	13	5	1	0	0	23	71,7	72,7
	Tempo das paradas	3	15	5	0	0	0	23	72,8	
	Segurança	4	14	5	0	0	0	23	73,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	16	4	1	0	0	23	70,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	14	3	2	0	0	23	71,7	
	Preço dos produtos e serviços	4	14	3	1	1	0	23	70,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	17	2	0	0	0	23	77,2	
Terminal de embarque	Segurança	4	12	6	1	0	0	23	70,7	72,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	13	5	0	0	0	23	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	4	13	6	0	0	0	23	72,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	17	4	0	0	0	23	72,8	
	Preço dos produtos e serviços	2	14	6	1	0	0	23	68,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	14	4	0	0	0	23	76,1	

Quadro 69 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO GUANABARA S/A.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	1,4%	73,5
Conforto	12	17,4%	73,9
Cortesia	1	1,4%	71,7
Higiene	11	15,9%	72,3
Confiabilidade da viagem	1	1,4%	72,8
Pontualidade	13	18,8%	73,9
Regularidade	5	7,2%	71,6
Segurança	15	21,7%	72,3
Preço	6	8,7%	68,5
Conservação	4	5,8%	68,5
SEReg	69	72,3%	

Quadro 70 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	14	7	0	2	1	0	24	82,3	78,2
	Facilidade para troca de bilhetes	9	9	0	3	0	3	24	78,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	14	0	3	0	2	24	73,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	6	12	3	3	0	0	24	71,9	71,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	5	16	0	1	2	0	24	71,9	71,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	14	0	3	2	0	24	67,7	68,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	15	3	0	2	0	24	69,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	18	1	3	0	0	24	69,8	71,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	5	16	0	3	0	0	24	74,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	16	0	3	0	0	24	74,0	74,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	19	0	3	0	0	24	70,8	70,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	19	2	3	0	0	24	66,7	68,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	18	0	1	2	0	24	69,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	17	4	1	2	0	24	62,5	62,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	18	0	1	2	0	24	69,8	69,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	17	4	1	2	0	24	62,5	67,0
	Tempo das paradas	1	19	1	3	0	0	24	68,8	
	Segurança	1	20	0	3	0	0	24	69,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	18	0	3	0	0	24	71,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	20	0	3	0	0	24	69,8	
	Preço dos produtos e serviços	0	18	0	3	2	1	24	62,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	19	2	1	2	0	24	64,6	
Terminal de embarque	Segurança	1	20	0	1	2	0	24	67,7	66,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	19	0	1	2	1	24	67,4	
	Serviço de informação e sinalização	0	21	0	1	2	0	24	66,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	20	0	1	2	0	24	67,7	
	Preço dos produtos e serviços	0	19	0	1	4	0	24	60,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	18	0	1	2	0	24	69,8	

Quadro 71 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	1,4%	78,2
Conforto	14	19,4%	71,9
Cortesia	9	12,5%	71,9
Higiene	16	22,2%	68,8
Confiabilidade da viagem	2	2,8%	71,9
Pontualidade	6	8,3%	74,0
Regularidade	5	6,9%	70,8
Segurança	16	22,2%	68,2
Preço	1	1,4%	62,5
Conservação	2	2,8%	69,8
SEReg	72	70,4%	

Quadro 72 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: EXPRESSO SATÉLITE NORTE / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	35	68	16	1	0	0	120	78,5	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	21	56	27	5	0	11	120	71,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	24	68	20	0	1	7	120	75,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	47	61	10	2	0	0	120	81,9	81,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	32	75	12	0	1	0	120	78,5	78,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	16	66	23	12	2	1	120	67,2	74,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	43	67	9	1	0	0	120	81,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	23	75	17	1	1	3	120	75,2	76,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	23	86	10	0	0	1	120	77,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	29	59	24	4	4	0	120	71,9	71,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	21	79	17	1	1	1	120	74,8	74,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	21	70	18	10	1	0	120	70,8	74,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	27	76	17	0	0	0	120	77,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	13	71	34	2	0	0	120	69,8	69,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	19	64	32	4	1	0	120	70,0	70,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	71	33	0	1	1	120	70,4	69,4
	Tempo das paradas	12	74	29	4	0	1	120	69,7	
	Segurança	8	82	28	1	0	1	120	70,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	22	65	28	4	0	1	120	72,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	58	37	9	0	4	120	65,7	
	Preço dos produtos e serviços	12	59	21	18	7	3	120	60,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	33	61	20	2	0	4	120	76,9	
Terminal de embarque	Segurança	12	61	42	5	0	0	120	66,7	69,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	22	69	28	0	0	1	120	73,7	
	Serviço de informação e sinalização	13	68	35	2	0	2	120	69,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	70	32	4	0	2	120	69,1	
	Preço dos produtos e serviços	8	52	43	12	3	2	120	60,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	27	69	23	0	0	1	120	75,8	

Quadro 73 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SATÉLITE NORTE
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	34	9,4%	75,0
Conforto	64	17,8%	81,9
Cortesia	22	6,1%	78,5
Higiene	58	16,1%	74,4
Confiabilidade da viagem	24	6,7%	76,5
Pontualidade	43	11,9%	71,9
Regularidade	18	5,0%	74,8
Segurança	50	13,9%	74,0
Preço	28	7,8%	69,8
Conservação	19	5,3%	70,0
SEReg	360	75,3%	

Quadro 74 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: EXPRESSO TRANSPORTES TURISMO E EVENTOS /
Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	7	24	2	0	0	0	33	78,8	78,3
	Facilidade para troca de bilhetes	3	17	0	0	0	13	33	78,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	20	0	0	0	11	33	77,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	24	3	1	0	0	33	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	8	23	2	0	0	0	33	79,5	79,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	21	5	1	0	4	33	70,7	73,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	25	2	1	0	0	33	75,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	21	5	1	0	5	33	69,6	73,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	25	1	0	0	3	33	77,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	19	4	2	0	0	33	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	24	4	2	0	0	33	71,2	71,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	20	3	0	0	4	33	77,6	78,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	9	20	4	0	0	0	33	78,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	20	6	2	1	2	33	66,1	66,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	21	8	1	0	0	33	69,7	69,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	15	10	2	0	4	33	64,7	63,5
	Tempo das paradas	3	20	8	2	0	0	33	68,2	
	Segurança	3	16	12	2	0	0	33	65,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	18	8	4	0	1	33	64,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	16	10	3	1	1	33	61,7	
	Preço dos produtos e serviços	1	9	13	8	0	2	33	52,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	17	8	0	1	4	33	68,1	
Terminal de embarque	Segurança	2	13	13	1	3	1	33	57,8	58,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	13	10	3	3	1	33	57,8	
	Serviço de informação e sinalização	3	15	7	3	4	1	33	57,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	15	8	6	1	1	33	58,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	11	14	3	2	1	33	56,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	14	12	1	1	3	33	62,5	

Quadro 75 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO TRANSPORTES TURISMO E EVENTOS

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	10,1%	78,3
Conforto	21	21,2%	75,0
Cortesia	1	1,0%	79,5
Higiene	13	13,1%	73,2
Confiabilidade da viagem	5	5,1%	73,6
Pontualidade	12	12,1%	75,0
Regularidade	6	6,1%	71,2
Segurança	18	18,2%	78,2
Preço	8	8,1%	66,1
Conservação	5	5,1%	69,7
SEReg	99	74,4%	

Quadro 76 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	7	16	3	2	0	0	28	75,0	61,6
	Facilidade para troca de bilhetes	0	8	10	4	2	4	28	50,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	9	6	4	1	5	28	59,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	6	15	4	2	1	0	28	70,5	70,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	7	13	6	2	0	0	28	72,3	72,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	11	10	2	1	3	28	59,0	69,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	10	14	3	1	0	0	28	79,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	11	6	0	2	0	28	72,3	72,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	8	10	7	2	0	1	28	72,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	11	5	4	1	0	28	67,0	67,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	7	15	3	3	0	0	28	73,2	73,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	15	8	0	2	0	28	65,2	67,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	7	10	8	3	0	0	28	68,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	16	5	3	1	0	28	65,2	65,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	13	8	4	1	0	28	59,8	59,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	13	7	1	1	1	28	68,5	67,3
	Tempo das paradas	3	15	7	2	0	1	28	67,6	
	Segurança	2	15	7	2	0	2	28	66,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	13	3	2	0	5	28	72,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	10	8	3	0	5	28	62,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	10	8	3	0	5	28	62,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	14	4	1	0	6	28	71,6	
Terminal de embarque	Segurança	5	10	11	1	1	0	28	65,2	69,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	17	5	1	0	0	28	73,2	
	Serviço de informação e sinalização	6	12	4	6	0	0	28	66,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	10	9	3	0	0	28	67,0	
	Preço dos produtos e serviços	3	13	8	3	0	1	28	64,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	15	3	1	0	0	28	78,6	

Quadro 77 – Importância dos atributos por empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	11,9%	61,6
Conforto	11	13,1%	70,5
Cortesia	6	7,1%	72,3
Higiene	16	19,0%	69,2
Confiabilidade da viagem	5	6,0%	72,3
Pontualidade	11	13,1%	67,0
Regularidade	9	10,7%	73,2
Segurança	12	14,3%	67,0
Preço	4	4,8%	65,2
Conservação	0	0,0%	59,8
SEReg	84	68,5%	

Quadro 78 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: MATRIZ TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	5	28	4	2	0	0	39	73,1	68,9
	Facilidade para troca de bilhetes	1	21	4	1	1	11	39	67,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	19	9	0	2	6	39	65,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	20	10	3	1	1	39	65,1	65,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	7	24	7	1	0	0	39	73,7	73,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	22	7	4	3	2	39	59,5	64,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	25	5	2	2	0	39	68,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	27	9	2	0	1	39	66,4	68,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	29	9	0	0	0	39	69,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	19	13	5	0	0	39	61,5	61,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	25	13	0	0	0	39	67,3	67,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	22	13	1	0	0	39	67,3	67,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	23	13	0	0	0	39	68,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	23	10	5	1	0	39	60,3	60,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	23	11	4	1	0	39	60,9	60,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	18	16	3	2	0	39	57,1	61,0
	Tempo das paradas	1	17	18	1	2	0	39	59,0	
	Segurança	2	15	19	2	1	0	39	59,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	15	17	3	0	0	39	62,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	25	11	3	0	0	39	64,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	17	14	6	1	0	39	57,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	19	13	2	0	0	39	67,3	
Terminal de embarque	Segurança	2	22	10	5	0	0	39	63,5	63,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	25	11	3	0	0	39	64,1	
	Serviço de informação e sinalização	0	29	6	4	0	0	39	66,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	23	11	3	0	0	39	65,4	
	Preço dos produtos e serviços	2	11	13	12	1	0	39	50,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	23	7	1	1	0	39	71,8	

Quadro 79 – Importância dos atributos por empresa: MATRIZ TRANSPORTES LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	8,5%	68,9
Conforto	19	16,2%	65,1
Cortesia	7	6,0%	73,7
Higiene	11	9,4%	64,0
Confiabilidade da viagem	19	16,2%	68,2
Pontualidade	17	14,5%	61,5
Regularidade	6	5,1%	67,3
Segurança	14	12,0%	67,9
Preço	7	6,0%	60,3
Conservação	7	6,0%	60,9
SEReg	117	65,7%	

Quadro 80 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	25	4	2	0	0	33	70,5	61,1
	Facilidade para troca de bilhetes	1	9	12	4	0	7	33	56,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	8	19	1	0	5	33	56,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	17	7	5	0	0	33	65,2	65,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	10	18	4	1	0	0	33	78,0	78,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	15	7	9	2	0	33	51,5	61,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	22	7	1	0	0	33	70,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	19	7	3	0	0	33	68,2	68,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	21	8	1	0	0	33	69,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	16	13	2	0	0	33	63,6	63,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	18	10	2	1	0	33	63,6	63,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	22	9	0	0	0	33	69,7	71,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	25	5	0	0	0	33	73,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	18	6	6	0	0	33	63,6	63,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	8	20	5	0	0	33	52,3	52,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	15	14	3	0	0	33	60,6	61,1
	Tempo das paradas	0	19	11	3	0	0	33	62,1	
	Segurança	2	17	12	2	0	0	33	64,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	15	12	2	0	0	33	65,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	15	15	3	0	0	33	59,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	8	14	8	2	0	33	48,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	20	10	1	0	0	33	67,4	
Terminal de embarque	Segurança	1	15	14	3	0	0	33	60,6	62,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	13	14	1	0	0	33	66,7	
	Serviço de informação e sinalização	1	18	9	5	0	0	33	61,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	20	9	2	0	0	33	66,7	
	Preço dos produtos e serviços	0	6	15	11	1	0	33	44,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	21	4	1	0	0	33	75,8	

Quadro 81 – Importância dos atributos por empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	8	8,1%	61,1
Conforto	12	12,1%	65,2
Cortesia	9	9,1%	78,0
Higiene	10	10,1%	61,0
Confiabilidade da viagem	14	14,1%	68,9
Pontualidade	14	14,1%	63,6
Regularidade	9	9,1%	63,6
Segurança	11	11,1%	71,6
Preço	10	10,1%	63,6
Conservação	2	2,0%	52,3
SEReg	99	66,1%	

Quadro 82 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: REAL EXPRESSO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1	17	6	1	0	0	25	68,0	69,0
	Facilidade para troca de bilhetes	3	11	11	0	0	0	25	67,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	14	7	0	0	0	25	72,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	15	6	0	0	0	25	73,0	73,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	10	11	4	0	0	0	25	81,0	81,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	14	7	1	0	0	25	69,0	75,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	9	14	2	0	0	0	25	82,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	13	9	0	0	0	25	69,0	70,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	16	6	0	0	0	25	72,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	8	11	1	0	0	25	67,0	67,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	12	9	1	0	0	25	67,0	67,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	13	9	0	0	0	25	69,0	72,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	15	5	0	0	0	25	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	12	10	1	0	0	25	65,0	65,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	14	9	1	0	0	25	65,0	65,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	16	3	3	0	0	25	69,0	71,6
	Tempo das paradas	5	12	6	2	0	0	25	70,0	
	Segurança	2	13	10	0	0	0	25	67,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	9	9	0	0	0	25	73,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	13	8	0	0	0	25	71,0	
	Preço dos produtos e serviços	6	13	6	0	0	0	25	75,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	12	6	0	0	0	25	76,0	
Terminal de embarque	Segurança	2	9	13	1	0	0	25	62,0	70,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	9	8	0	0	0	25	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	4	11	10	0	0	0	25	69,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	11	8	1	0	0	25	70,0	
	Preço dos produtos e serviços	4	13	7	1	0	0	25	70,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	12	7	0	0	0	25	74,0	

Quadro 83 – Importância dos atributos por empresa: REAL EXPRESSO LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	2	2,7%	69,0
Conforto	15	20,0%	73,0
Cortesia	5	6,7%	81,0
Higiene	9	12,0%	75,5
Confiabilidade da viagem	6	8,0%	70,5
Pontualidade	9	12,0%	67,0
Regularidade	9	12,0%	67,0
Segurança	12	16,0%	72,0
Preço	7	9,3%	65,0
Conservação	1	1,3%	65,0
SEReg	75	71,1%	

Quadro 84 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	8	14	3	0	1	0	26	76,9	76,0
	Facilidade para troca de bilhetes	5	13	5	0	0	3	26	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	13	4	0	0	4	26	76,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	7	16	3	0	0	0	26	78,8	78,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	5	18	2	1	0	0	26	76,0	76,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	6	16	4	0	0	0	26	76,9	76,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	19	1	1	0	0	26	76,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	7	14	2	1	0	2	26	78,1	77,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	14	3	1	0	2	26	76,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	3	13	4	4	2	0	26	60,6	60,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	16	5	1	1	0	26	68,3	68,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	4	15	3	4	0	0	26	68,3	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	8	17	1	0	0	0	26	81,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	12	4	2	1	1	26	70,0	70,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	15	5	1	0	0	26	73,1	73,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	15	4	2	0	0	26	72,1	67,8
	Tempo das paradas	3	15	7	0	0	1	26	71,0	
	Segurança	3	13	6	2	0	2	26	67,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	11	8	2	0	1	26	67,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	15	8	0	0	1	26	69,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	9	11	2	2	1	26	55,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	14	3	2	0	2	26	72,9	
Terminal de embarque	Segurança	2	16	7	1	0	0	26	68,3	66,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	15	7	1	0	0	26	69,2	
	Serviço de informação e sinalização	1	15	5	4	0	1	26	63,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	14	6	1	0	1	26	71,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	9	9	4	1	1	26	57,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	13	8	0	0	1	26	71,0	

Quadro 85 – Importância dos atributos por empresa: REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	2	2,6%	76,0
Conforto	18	23,1%	78,8
Cortesia	6	7,7%	76,0
Higiene	12	15,4%	76,9
Confiabilidade da viagem	7	9,0%	77,1
Pontualidade	9	11,5%	60,6
Regularidade	3	3,8%	68,3
Segurança	13	16,7%	75,0
Preço	6	7,7%	70,0
Conservação	2	2,6%	73,1
SEReg	78	74,1%	

Quadro 86 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: REALSUL TRANSPORTES E TURISMO / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	9	30	4	1	1	0	45	75,0	74,1
	Facilidade para troca de bilhetes	7	19	5	0	0	14	45	76,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	7	20	4	3	1	10	45	70,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	12	23	6	3	1	0	45	73,3	73,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	12	26	4	2	1	0	45	75,6	75,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	27	8	3	3	1	45	63,6	67,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	13	19	6	3	3	1	45	70,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	18	6	2	3	12	45	63,6	68,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	10	25	6	2	1	1	45	73,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	26	9	1	2	0	45	69,4	69,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	29	7	0	4	1	45	66,5	66,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	13	25	6	1	0	0	45	77,8	77,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	14	24	4	2	1	0	45	76,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	27	6	1	1	0	45	74,4	74,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	26	8	2	2	0	45	68,9	68,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	6	27	7	1	3	1	45	68,2	72,1
	Tempo das paradas	9	28	4	4	0	0	45	73,3	
	Segurança	10	25	6	0	3	1	45	72,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	22	5	2	2	1	45	73,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	32	4	3	1	2	45	69,2	
	Preço dos produtos e serviços	7	25	8	2	1	2	45	70,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	11	28	4	1	0	1	45	77,8	
Terminal de embarque	Segurança	5	31	5	2	1	1	45	71,0	71,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	22	5	1	3	1	45	73,3	
	Serviço de informação e sinalização	8	27	6	1	2	1	45	71,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	29	3	2	2	3	45	70,8	
	Preço dos produtos e serviços	10	18	8	4	2	3	45	67,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	28	2	2	2	1	45	73,9	

Quadro 87 – Importância dos atributos por empresa: REALSUL TRANSPORTES E TURISMO

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	13	9,6%	74,1
Conforto	23	17,0%	73,3
Cortesia	5	3,7%	75,6
Higiene	26	19,3%	67,0
Confiabilidade da viagem	10	7,4%	68,5
Pontualidade	19	14,1%	69,4
Regularidade	6	4,4%	66,5
Segurança	20	14,8%	77,2
Preço	9	6,7%	74,4
Conservação	4	3,0%	68,9
SEReg	135	71,6%	

Quadro 88 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: VIA ENERGIA LOG LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1	18	2	1	0	0	22	71,6	69,4
	Facilidade para troca de bilhetes	0	9	4	0	0	9	22	67,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	10	6	0	0	4	22	69,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	1	11	10	0	0	0	22	64,8	64,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	1	18	3	0	0	0	22	72,7	72,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	14	7	0	0	0	22	68,2	70,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	20	2	0	0	0	22	72,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	17	4	0	0	0	22	71,6	71,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	19	3	0	0	0	22	71,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	20	0	0	0	0	22	77,3	77,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	18	2	2	0	0	22	68,2	68,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	18	1	0	0	0	22	77,3	77,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	2	20	0	0	0	0	22	77,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	12	7	3	0	0	22	60,2	60,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	7	11	2	0	0	22	60,2	60,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	13	5	4	0	0	22	60,2	56,5
	Tempo das paradas	0	6	14	2	0	0	22	54,5	
	Segurança	0	11	7	4	0	0	22	58,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	12	7	3	0	0	22	60,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	19	3	0	0	0	22	71,6	
	Preço dos produtos e serviços	0	2	7	9	4	0	22	33,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	10	6	5	0	0	22	58,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	14	7	1	0	0	22	64,8	65,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	10	10	0	0	0	22	65,9	
	Serviço de informação e sinalização	0	14	8	0	0	0	22	65,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	16	6	0	0	0	22	68,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	7	6	9	0	0	22	47,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	17	0	0	0	0	22	80,7	

Quadro 89 – Importância dos atributos por empresa: VIA ENERGIA LOG LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	5	7,6%	69,4
Conforto	15	22,7%	64,8
Cortesia	1	1,5%	72,7
Higiene	5	7,6%	70,5
Confiabilidade da viagem	11	16,7%	71,6
Pontualidade	11	16,7%	77,3
Regularidade	2	3,0%	68,2
Segurança	7	10,6%	77,3
Preço	7	10,6%	60,2
Conservação	2	3,0%	60,2
SEReg	66	69,7%	

Quadro 90 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	21	71	8	0	1	0	101	77,5	73,8
	Facilidade para troca de bilhetes	6	41	15	2	0	37	101	69,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	12	50	8	2	1	28	101	74,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	15	53	19	10	4	0	101	66,1	66,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	22	66	11	1	1	0	101	76,5	76,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	6	39	22	16	6	12	101	56,5	62,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	11	61	19	8	1	1	101	68,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	10	54	14	4	0	19	101	71,3	73,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	14	66	11	1	0	9	101	75,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	18	54	21	5	2	1	101	70,3	70,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	10	65	16	6	1	3	101	69,6	69,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	15	60	11	7	2	6	101	70,8	72,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	75	8	1	3	1	101	73,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	57	20	14	0	3	101	64,5	64,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	62	24	2	2	1	101	69,0	69,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	11	57	20	4	4	5	101	67,4	65,0
	Tempo das paradas	12	60	19	5	1	4	101	69,8	
	Segurança	6	54	29	6	0	6	101	65,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	34	29	12	4	10	101	60,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	41	32	10	2	9	101	61,1	
	Preço dos produtos e serviços	6	42	25	18	2	8	101	58,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	12	61	18	0	2	8	101	71,8	
Terminal de embarque	Segurança	6	64	24	2	1	4	101	68,6	66,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	50	27	6	4	2	101	65,2	
	Serviço de informação e sinalização	7	66	19	2	2	5	101	69,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	56	30	6	0	4	101	65,5	
	Preço dos produtos e serviços	7	38	33	13	5	5	101	57,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	13	64	17	0	1	6	101	73,2	

Quadro 91 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	25	8,3%	73,8
Conforto	66	21,8%	66,1
Cortesia	12	4,0%	76,5
Higiene	59	19,5%	62,4
Confiabilidade da viagem	25	8,3%	73,3
Pontualidade	31	10,2%	70,3
Regularidade	13	4,3%	69,6
Segurança	33	10,9%	72,1
Preço	18	5,9%	64,5
Conservação	21	6,9%	69,0
SEReg	303	68,4%	

Quadro 92 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO NACIONAL S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	16	16	4	0	0	0	36	83,3	77,0
	Facilidade para troca de bilhetes	8	12	11	0	0	5	36	72,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	21	6	1	0	0	36	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	13	20	1	1	1	0	36	79,9	79,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	12	22	1	1	0	0	36	81,3	81,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	12	13	5	0	2	36	61,0	70,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	12	19	5	0	0	0	36	79,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	23	6	0	0	1	36	75,0	74,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	18	8	1	0	0	36	74,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	17	12	0	0	0	36	71,5	71,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	16	11	1	0	0	36	71,5	71,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	11	18	7	0	0	0	36	77,8	76,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	8	19	9	0	0	0	36	74,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	18	11	2	0	0	36	68,1	68,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	6	12	15	3	0	0	36	64,6	64,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	6	14	14	2	0	0	36	66,7	69,9
	Tempo das paradas	6	16	12	2	0	0	36	68,1	
	Segurança	7	13	14	2	0	0	36	67,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	13	12	0	0	0	36	74,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	18	13	0	0	0	36	69,4	
	Preço dos produtos e serviços	3	19	11	2	1	0	36	64,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	14	14	8	0	0	0	36	79,2	
Terminal de embarque	Segurança	6	13	17	0	0	0	36	67,4	70,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	19	9	0	0	0	36	74,3	
	Serviço de informação e sinalização	4	19	12	1	0	0	36	68,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	25	8	0	0	0	36	71,5	
	Preço dos produtos e serviços	6	16	12	2	0	0	36	68,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	19	8	0	0	0	36	75,7	

Quadro 93 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NACIONAL S/A.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	15	13,9%	77,0
Conforto	16	14,8%	79,9
Cortesia	7	6,5%	81,3
Higiene	15	13,9%	70,4
Confiabilidade da viagem	10	9,3%	74,7
Pontualidade	12	11,1%	71,5
Regularidade	9	8,3%	71,5
Segurança	16	14,8%	76,0
Preço	7	6,5%	68,1
Conservação	1	0,9%	64,6
SEReg	108	74,7%	

Quadro 94 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	6	40	12	8	2	0	68	64,7	59,3
	Facilidade para troca de bilhetes	6	19	20	10	5	8	68	54,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	26	21	8	3	5	68	58,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	12	33	11	8	4	0	68	65,1	65,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	8	35	12	11	2	0	68	63,2	63,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	6	21	18	10	12	1	68	49,6	56,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	10	31	14	11	2	0	68	63,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	28	21	6	5	4	68	57,8	58,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	22	24	9	4	0	68	58,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	26	21	4	9	0	68	57,4	57,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	23	25	6	9	1	68	52,6	52,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	12	30	17	4	4	1	68	65,7	66,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	30	15	7	1	2	68	67,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	9	23	21	8	6	1	68	57,8	57,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	26	18	13	3	1	68	57,8	57,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	9	23	19	13	4	0	68	57,4	58,4
	Tempo das paradas	8	24	20	9	7	0	68	56,3	
	Segurança	8	29	19	6	6	0	68	59,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	26	19	9	5	0	68	59,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	22	28	10	2	0	68	57,4	
	Preço dos produtos e serviços	3	25	25	9	6	0	68	53,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	13	26	21	5	3	0	68	65,1	
Terminal de embarque	Segurança	5	23	29	4	6	1	68	56,3	59,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	25	26	5	4	0	68	60,3	
	Serviço de informação e sinalização	5	30	23	8	2	0	68	60,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	28	25	8	3	0	68	58,1	
	Preço dos produtos e serviços	4	22	30	5	7	0	68	54,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	33	15	8	2	0	68	65,1	

Quadro 95 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	9	4,4%	59,3
Conforto	41	20,1%	65,1
Cortesia	5	2,5%	63,2
Higiene	31	15,2%	56,4
Confiabilidade da viagem	11	5,4%	58,1
Pontualidade	20	9,8%	57,4
Regularidade	24	11,8%	52,6
Segurança	39	19,1%	66,7
Preço	21	10,3%	57,8
Conservação	3	1,5%	57,8
SEReg	204	60,3%	

Quadro 96 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO TRANSPIAUÍ – SÃO RAIMUNDENSE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	26	73	13	4	1	0	117	75,4	69,8
	Facilidade para troca de bilhetes	7	55	18	2	1	34	117	69,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	15	51	17	6	9	19	117	64,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	12	61	30	9	5	0	117	64,1	64,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	25	71	15	2	4	0	117	73,7	73,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	54	31	8	11	5	117	58,9	63,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	17	63	25	7	5	0	117	67,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	62	25	4	10	7	117	62,7	67,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	15	79	18	2	1	2	117	72,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	6	66	23	7	15	0	117	58,8	58,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	73	25	9	5	1	117	63,4	63,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	70	14	8	4	5	117	69,2	69,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	14	74	21	4	3	1	117	69,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	55	27	20	7	3	117	56,8	56,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	59	33	7	13	0	117	57,7	57,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	63	33	8	6	3	117	61,2	62,3
	Tempo das paradas	4	64	32	8	7	2	117	60,9	
	Segurança	7	71	26	5	4	4	117	65,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	65	24	11	6	4	117	62,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	56	31	13	4	5	117	61,4	
	Preço dos produtos e serviços	7	42	36	21	4	7	117	56,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	12	64	28	5	1	7	117	68,4	
Terminal de embarque	Segurança	3	72	29	7	2	4	117	64,8	63,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	59	28	11	4	4	117	63,7	
	Serviço de informação e sinalização	4	68	28	8	3	6	117	64,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	56	38	7	3	5	117	63,2	
	Preço dos produtos e serviços	4	45	41	19	3	5	117	56,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	73	23	4	2	5	117	69,0	

Quadro 97 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO TRANSPIAUÍ – SÃO RAIMUNDENSE LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORDESTE			
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	28	8,0%	69,8
Conforto	68	19,4%	64,1
Cortesia	16	4,6%	73,7
Higiene	50	14,2%	63,0
Confiabilidade da viagem	29	8,3%	67,8
Pontualidade	44	12,5%	58,8
Regularidade	19	5,4%	63,4
Segurança	42	12,0%	69,5
Preço	37	10,5%	56,8
Conservação	18	5,1%	57,7
SEReg	351	64,0%	

1.5 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE/NORTE

Quadro 98 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
BENTO & FRAGOSO - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E SERVIÇOS DE FRET. LTDA	2	0,0%	74,7	72,1
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA SA	1274	2,2%	66,9	
EXPRESSO ITAMARATI S/A	7596	13,0%	72,6	
EXPRESSO MAIA LTDA.	3728	6,4%	73,9	
EXPRESSO MARLY LTDA.	3441	5,9%	77,3	
EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	114	0,2%	71,1	
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	41	0,1%	71,4	
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	6058	10,4%	67,5	
M. A. DE CARVALHO TRANSPORTE E TURISMO EIRELI EPP	2023	3,5%	70,2	
PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA - (AGUATUR)	1035	1,8%	72,1	
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	3832	6,6%	65,3	
REAL EXPRESSO LTDA.	8916	15,3%	71,8	
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	8	0,0%	70,8	
REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA.	4	0,0%	75,9	
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO	28	0,0%	67,0	
VERDE TRANSPORTES LTDA	6773	11,6%	72,9	
VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.	2590	4,4%	80,9	
VIAÇÃO MONTES BELOS LTDA.	6507	11,1%	74,7	
VIAÇÃO TRANSARAXA LTDA.	1	0,0%	76,2	
VIAÇÃO XAVANTE LTDA.	4419	7,6%	70,9	
Total	58389	100,0%		

Quadro 99 – PERFIL: GÊNERO – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
Feminino	909	58,2%
Masculino	652	41,8%
Base	1561	100,0%

Quadro 100 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	364	23,3%
De 26 a 35 anos	381	24,4%
De 36 a 45 anos	352	22,5%
De 46 a 55 anos	235	15,1%
De 56 a 65 anos	155	9,9%
Mais de 65 anos	74	4,7%
Base	1561	100,0%

Quadro 101 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
Analfabeto	12	0,8%
Fundamental incompleto	113	7,2%
Fundamental	200	12,8%
Médio Incompleto	163	10,4%
Médio	631	40,4%
Superior Incompleto	133	8,5%
Superior	278	17,8%
Não sabe/não respondeu	31	2,0%
Base	1561	100,0%

Quadro 102 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
até R\$ 937	132	8,5%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	338	21,7%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	325	20,8%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	148	9,5%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	113	7,2%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	12	0,8%
mais de R\$ 18.740	4	0,3%
Não sabe/não respondeu	489	31,3%
Base	1561	100,0%

Quadro 103 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	277	17,7%
Estudo	54	3,5%
Saúde	199	12,7%
Visita a amigos/parentes	534	34,2%
Lazer/turismo	219	14,0%
Compras	49	3,1%
Outros	207	13,3%
Não sabe/não respondeu	22	1,4%
Base	1561	100,0%

Quadro 104 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/NORTE

	Frequência	%
Eventual	607	38,9%
Diária	12	0,8%
Semanal	32	2,0%
Quinzenal	26	1,7%
Mensal	125	8,0%
Trimestral	174	11,1%
Semestral	216	13,8%
Anual	314	20,1%
Não sabe/não respondeu	55	3,5%
Base	1561	100,0%

Quadro 105 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: BENTO & FRAGOSO – TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E SERVIÇOS DE FRETAMENTO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	49	92	14	1	0	0	156	80,3	72,4
	Facilidade para troca de bilhetes	12	49	28	12	2	53	156	63,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	20	94	22	3	1	16	156	73,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	45	93	16	2	0	0	156	79,0	79,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	40	88	26	2	0	0	156	76,6	76,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	17	72	56	6	1	4	156	66,1	71,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	42	78	36	0	0	0	156	76,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	32	78	31	2	1	12	156	74,0	74,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	30	102	22	2	0	0	156	75,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	37	90	25	4	0	0	156	75,6	75,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	25	104	25	1	1	0	156	74,2	74,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	31	104	18	3	0	0	156	76,1	76,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	34	104	14	4	0	0	156	76,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	19	79	50	7	1	0	156	67,3	67,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	25	89	35	4	3	0	156	70,7	70,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	13	91	50	1	1	0	156	68,3	64,4
	Tempo das paradas	13	87	50	6	0	0	156	67,1	
	Segurança	15	62	75	3	1	0	156	63,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	66	62	7	1	0	156	65,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	10	65	75	4	2	0	156	62,3	
	Preço dos produtos e serviços	12	48	44	40	12	0	156	51,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	29	82	42	3	0	0	156	72,0	
Terminal de embarque	Segurança	15	61	69	10	1	0	156	62,7	64,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	70	56	8	1	0	156	66,3	
	Serviço de informação e sinalização	18	69	64	3	2	0	156	65,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	81	51	6	2	1	156	66,3	
	Preço dos produtos e serviços	13	40	50	39	12	2	156	50,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	26	97	29	3	0	1	156	73,5	

Quadro 106 – Importância dos atributos por empresa: BENTO & FRAGOSO – TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E SERVIÇOS DE FRETAMENTO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	36	7,7%	72,4
Conforto	76	16,2%	79,0
Cortesia	46	9,8%	76,6
Higiene	70	15,0%	71,0
Confiabilidade da viagem	42	9,0%	74,8
Pontualidade	55	11,8%	75,6
Regularidade	27	5,8%	74,2
Segurança	72	15,4%	76,5
Preço	27	5,8%	67,3
Conservação	17	3,6%	70,7
SEReg	468	74,7%	

Quadro 107 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1	7	0	0	1	0	9	69,4	66,7
	Facilidade para troca de bilhetes	0	4	1	0	0	4	9	70,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	5	1	0	1	2	9	60,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	1	6	0	1	1	0	9	63,9	63,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	6	0	0	1	0	9	72,2	72,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	6	1	0	0	1	9	75,0	78,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	6	0	0	0	1	9	81,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	4	2	0	0	3	9	66,7	68,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	6	1	1	0	0	9	69,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	4	3	0	1	0	9	61,1	61,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	3	3	0	1	1	9	59,4	59,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	5	1	2	1	0	9	52,8	67,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	4	1	0	0	1	9	81,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	4	2	1	0	0	9	69,4	69,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	2	4	0	0	1	9	68,8	68,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	4	3	0	1	1	9	56,3	63,9
	Tempo das paradas	1	4	2	0	0	2	9	71,4	
	Segurança	1	5	1	0	0	2	9	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	4	1	1	0	1	9	71,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	3	3	0	1	1	9	59,4	
	Preço dos produtos e serviços	0	2	5	0	0	2	9	57,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	2	4	0	1	1	9	56,3	
Terminal de embarque	Segurança	0	2	5	0	0	2	9	57,1	56,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	1	4	1	1	0	9	55,6	
	Serviço de informação e sinalização	1	2	5	0	1	0	9	55,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	5	2	1	1	0	9	55,6	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	5	1	0	2	9	50,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	5	3	0	0	1	9	65,6	

Quadro 108 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A..

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE			
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	4	14,8%	66,7
Conforto	6	22,2%	63,9
Cortesia	0	0,0%	72,2
Higiene	3	11,1%	78,1
Confiabilidade da viagem	2	7,4%	68,1
Pontualidade	3	11,1%	61,1
Regularidade	1	3,7%	59,4
Segurança	5	18,5%	67,0
Preço	2	7,4%	69,4
Conservação	1	3,7%	68,8
SEReg	27	66,9%	

Quadro 109 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: EXPRESSO ITAMARATI S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	15	43	6	1	0	0	65	77,7	75,1
	Facilidade para troca de bilhetes	6	18	3	1	1	36	65	73,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	9	28	8	1	0	19	65	74,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	14	36	9	5	1	0	65	71,9	71,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	20	40	4	0	1	0	65	80,0	80,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	21	17	2	2	20	65	61,7	68,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	10	45	7	2	0	1	65	74,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	11	36	0	1	0	17	65	79,7	78,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	13	47	3	1	1	0	65	76,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	41	9	5	2	0	65	68,5	68,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	6	45	10	1	2	1	65	70,3	70,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	20	34	4	6	0	1	65	76,6	78,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	46	3	0	0	0	65	80,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	38	19	2	2	0	65	65,4	65,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	11	47	5	2	0	0	65	75,8	75,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	45	9	5	1	0	65	68,5	67,2
	Tempo das paradas	3	52	10	0	0	0	65	72,3	
	Segurança	9	47	7	1	0	1	65	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	32	14	4	2	7	65	65,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	41	14	0	3	2	65	67,9	
	Preço dos produtos e serviços	3	19	20	18	4	1	65	49,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	43	11	1	1	2	65	71,4	
Terminal de embarque	Segurança	7	34	14	5	5	0	65	62,7	60,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	26	13	10	4	8	65	57,0	
	Serviço de informação e sinalização	4	38	12	7	2	2	65	63,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	33	13	6	3	7	65	61,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	14	18	23	3	5	65	45,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	51	2	2	1	2	65	74,2	

Quadro 110 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO ITAMARATI S/A.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	12	6,2%	75,1
Conforto	44	22,6%	71,9
Cortesia	8	4,1%	80,0
Higiene	27	13,8%	68,1
Confiabilidade da viagem	11	5,6%	78,3
Pontualidade	21	10,8%	68,5
Regularidade	9	4,6%	70,3
Segurança	35	17,9%	78,3
Preço	18	9,2%	65,4
Conservação	10	5,1%	75,8
SEReg	195	72,6%	

Quadro 111 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: EXPRESSO MAIA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	B	32	4	0	0	0	56	82,1	73,7
	Facilidade para troca de bilhetes	3	22	13	0	0	18	56	68,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	34	11	2	1	0	56	70,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	16	28	11	1	0	0	56	76,3	76,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	20	27	6	2	1	0	56	78,1	78,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	29	11	1	2	3	56	70,8	74,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	16	32	8	0	0	0	56	78,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	12	28	13	1	0	2	56	73,6	73,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	7	40	9	0	0	0	56	74,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	9	38	7	0	2	0	56	73,2	73,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	42	9	0	0	0	56	73,2	73,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	25	13	0	2	0	56	73,7	73,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	9	35	12	0	0	0	56	73,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	29	16	3	0	0	56	68,8	68,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	8	35	12	1	0	0	56	72,3	72,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	30	17	2	0	0	56	68,8	66,1
	Tempo das paradas	8	33	13	2	0	0	56	71,0	
	Segurança	2	35	16	2	1	0	56	65,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	33	12	3	1	0	56	68,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	33	17	2	1	0	56	65,6	
	Preço dos produtos e serviços	1	23	26	3	3	0	56	57,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	6	25	23	2	0	0	56	65,6	
Terminal de embarque	Segurança	4	32	15	5	0	0	56	65,6	66,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	30	14	2	0	0	56	71,4	
	Serviço de informação e sinalização	1	27	27	0	1	0	56	62,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	29	22	0	1	0	56	65,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	23	26	2	3	0	56	58,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	32	13	1	0	0	56	72,8	

Quadro 112 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO MAIA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	7	4,2%	73,7
Conforto	42	25,0%	76,3
Cortesia	4	2,4%	78,1
Higiene	14	8,3%	74,7
Confiabilidade da viagem	15	8,9%	73,9
Pontualidade	21	12,5%	73,2
Regularidade	4	2,4%	73,2
Segurança	24	14,3%	73,7
Preço	15	8,9%	68,8
Conservação	22	13,1%	72,3
SEReg	168	73,9%	

Quadro 113 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: EXPRESSO MARLY LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	52	100	3	1	0	0	156	82,5	76,8
	Facilidade para troca de bilhetes	16	98	19	1	0	22	156	74,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	21	93	19	4	0	19	156	73,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	45	91	19	1	0	0	156	78,8	78,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	54	91	10	0	1	0	156	81,6	81,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	24	90	40	2	0	0	156	71,8	76,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	44	103	9	0	0	0	156	80,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	39	105	8	1	0	3	156	79,7	79,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	31	119	6	0	0	0	156	79,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	26	115	15	0	0	0	156	76,8	76,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	21	109	23	2	1	0	156	73,6	73,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	32	102	17	1	0	4	156	77,1	78,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	40	111	5	0	0	0	156	80,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	92	40	7	1	0	156	68,4	68,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	25	115	13	2	1	0	156	75,8	75,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	111	24	6	1	0	156	71,0	67,6
	Tempo das paradas	13	106	30	5	1	1	156	70,2	
	Segurança	11	103	38	3	0	1	156	69,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	31	70	51	1	2	1	156	70,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	102	32	3	3	1	156	69,8	
	Preço dos produtos e serviços	15	52	18	37	33	1	156	46,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	26	106	23	0	0	1	156	75,5	
Terminal de embarque	Segurança	13	112	25	5	1	0	156	71,0	69,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	24	84	40	7	1	0	156	69,7	
	Serviço de informação e sinalização	17	102	33	4	0	0	156	71,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	107	31	2	1	0	156	71,3	
	Preço dos produtos e serviços	12	58	31	35	20	0	156	51,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	41	104	9	2	0	0	156	79,5	

Quadro 114 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO MARLY LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	50	10,7%	76,8
Conforto	102	21,8%	78,8
Cortesia	24	5,1%	81,6
Higiene	75	16,0%	76,2
Confiabilidade da viagem	46	9,8%	79,4
Pontualidade	51	10,9%	76,8
Regularidade	15	3,2%	73,6
Segurança	56	12,0%	78,9
Preço	24	5,1%	68,4
Conservação	25	5,3%	75,8
SEReg	468	77,3%	

Quadro 115 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	21	11	0	1	1	0	34	86,8	78,7
	Facilidade para troca de bilhetes	2	6	1	0	0	25	34	77,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	21	4	0	1	5	34	71,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	3	27	2	1	1	0	34	72,1	72,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	5	26	1	2	0	0	34	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	12	19	1	1	0	34	58,1	63,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	21	9	1	0	0	34	69,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	21	4	0	0	6	34	74,1	74,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	33	0	0	0	0	34	75,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	21	7	0	1	0	34	71,3	71,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	23	7	0	0	0	34	72,8	72,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	9	23	2	0	0	0	34	80,1	77,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	25	5	0	0	0	34	74,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	17	12	0	3	0	34	61,0	61,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	18	13	0	1	0	34	64,7	64,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	27	6	0	0	0	34	71,3	64,9
	Tempo das paradas	1	28	5	0	0	0	34	72,1	
	Segurança	2	19	12	0	1	0	34	65,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	18	7	5	1	0	34	62,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	13	13	5	1	0	34	57,4	
	Preço dos produtos e serviços	2	11	14	3	4	0	34	52,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	6	20	7	1	0	0	34	72,8	
Terminal de embarque	Segurança	0	23	10	1	0	0	34	66,2	64,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	10	14	3	1	1	34	61,4	
	Serviço de informação e sinalização	3	22	5	4	0	0	34	67,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	14	14	4	0	0	34	60,3	
	Preço dos produtos e serviços	4	9	10	7	4	0	34	51,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	25	2	0	0	0	34	78,7	

Quadro 116 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	9,8%	78,7
Conforto	24	23,5%	72,1
Cortesia	10	9,8%	75,0
Higiene	16	15,7%	63,6
Confiabilidade da viagem	8	7,8%	74,9
Pontualidade	13	12,7%	71,3
Regularidade	2	2,0%	72,8
Segurança	8	7,8%	77,2
Preço	9	8,8%	61,0
Conservação	2	2,0%	64,7
SEReg	102	71,1%	

Quadro 117 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	19	33	11	1	1	0	65	76,2	71,3
	Facilidade para troca de bilhetes	10	16	17	2	1	19	65	67,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	11	32	14	1	2	5	65	70,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	15	40	9	1	0	0	65	76,5	76,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	9	44	9	1	2	0	65	71,9	71,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	28	21	9	3	0	65	58,1	66,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	13	41	9	1	1	0	65	74,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	10	45	8	1	1	0	65	73,8	74,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	49	6	0	1	0	65	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	10	35	11	2	7	0	65	65,0	65,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	7	40	15	2	1	0	65	69,2	69,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	14	39	12	0	0	0	65	75,8	76,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	11	47	7	0	0	0	65	76,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	32	19	6	1	0	65	64,6	64,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	30	23	4	1	0	65	64,6	64,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	30	30	1	1	0	65	62,7	62,1
	Tempo das paradas	4	29	30	1	1	0	65	63,1	
	Segurança	4	27	32	1	1	0	65	62,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	34	18	2	3	0	65	66,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	27	29	2	4	0	65	58,8	
	Preço dos produtos e serviços	3	20	19	15	7	1	65	48,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	9	45	9	1	1	0	65	73,1	
Terminal de embarque	Segurança	1	35	28	0	1	0	65	63,5	65,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	39	15	3	1	0	65	68,5	
	Serviço de informação e sinalização	5	39	20	0	1	0	65	68,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	41	17	1	2	0	65	66,9	
	Preço dos produtos e serviços	2	21	22	11	9	0	65	48,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	48	5	2	0	0	65	75,4	

Quadro 118 – Importância dos atributos por empresa: HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	12	6,2%	71,3
Conforto	35	17,9%	76,5
Cortesia	20	10,3%	71,9
Higiene	30	15,4%	66,3
Confiabilidade da viagem	21	10,8%	74,4
Pontualidade	23	11,8%	65,0
Regularidade	11	5,6%	69,2
Segurança	31	15,9%	76,2
Preço	9	4,6%	64,6
Conservação	3	1,5%	64,6
SEReg	195	71,4%	

Quadro 119 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	10	49	6	4	0	0	69	73,6	68,4
	Facilidade para troca de bilhetes	8	24	21	8	0	8	69	63,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	11	30	24	2	0	2	69	68,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	14	41	12	1	0	1	69	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	9	37	23	0	0	0	69	69,9	69,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	24	27	9	4	0	69	56,2	64,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	12	40	14	2	0	1	69	72,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	31	25	4	0	0	69	66,3	67,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	7	41	18	3	0	0	69	68,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	37	25	0	0	0	69	68,5	68,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	31	28	4	1	0	69	62,7	62,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	27	32	2	0	1	69	64,3	67,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	6	44	18	1	0	0	69	69,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	30	23	10	1	0	69	60,1	60,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	25	26	9	2	0	69	59,4	59,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	6	17	35	10	1	0	69	56,2	58,6
	Tempo das paradas	1	32	27	9	0	0	69	59,1	
	Segurança	3	30	31	5	0	0	69	61,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	31	30	4	0	0	69	62,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	22	34	13	0	0	69	53,3	
	Preço dos produtos e serviços	0	22	26	17	4	0	69	48,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	11	33	23	2	0	0	69	69,2	
Terminal de embarque	Segurança	2	29	32	5	1	0	69	59,4	59,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	30	33	1	0	0	69	64,1	
	Serviço de informação e sinalização	3	25	35	4	2	0	69	58,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	30	29	7	1	0	69	59,1	
	Preço dos produtos e serviços	3	20	26	12	8	0	69	49,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	32	30	0	0	0	69	66,7	

Quadro 120 – Importância dos atributos por empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	21	10,1%	68,4
Conforto	37	17,9%	75,0
Cortesia	17	8,2%	69,9
Higiene	11	5,3%	64,5
Confiabilidade da viagem	22	10,6%	67,6
Pontualidade	21	10,1%	68,5
Regularidade	16	7,7%	62,7
Segurança	31	15,0%	67,1
Preço	28	13,5%	60,1
Conservação	3	1,4%	59,4
SEReg	207	67,5%	

Quadro 121 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: M. A. DE CARVALHO TRANSPORTE E TURISMO EIRELI – EPP /
Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	51	76	22	5	1	1	156	77,6	71,6
	Facilidade para troca de bilhetes	13	43	36	6	1	57	156	65,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	22	94	24	8	0	8	156	72,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	37	90	28	1	0	0	156	76,1	76,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	37	87	27	4	0	1	156	75,3	75,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	14	56	53	20	6	7	156	58,7	66,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	38	76	36	6	0	0	156	73,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	19	81	40	7	0	9	156	69,0	71,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	22	105	27	1	1	0	156	73,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	19	83	45	8	1	0	156	67,8	67,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	16	84	51	4	1	0	156	67,6	67,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	19	91	39	5	2	0	156	69,2	69,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	15	98	38	5	0	0	156	69,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	77	53	8	1	1	156	66,0	66,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	9	71	59	13	4	0	156	60,9	60,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	9	77	59	9	2	0	156	63,1	62,2
	Tempo das paradas	10	69	67	9	1	0	156	62,5	
	Segurança	11	68	67	7	2	1	156	62,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	66	60	9	1	0	156	65,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	56	69	22	2	0	156	57,1	
	Preço dos produtos e serviços	10	52	61	21	12	0	156	54,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	28	76	48	3	1	0	156	70,4	
Terminal de embarque	Segurança	7	71	69	6	2	1	156	62,1	63,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	78	49	10	1	0	156	66,3	
	Serviço de informação e sinalização	22	58	67	8	0	1	156	65,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	71	57	16	1	0	156	62,0	
	Preço dos produtos e serviços	7	46	74	21	8	0	156	53,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	21	97	36	2	0	0	156	72,0	

Quadro 122 – Importância dos atributos por empresa: M. A. DE CARVALHO TRANSPORTE E TURISMO EIRELI – EPP
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	38	8,1%	71,6
Conforto	89	19,0%	76,1
Cortesia	34	7,3%	75,3
Higiene	59	12,6%	66,1
Confiabilidade da viagem	51	10,9%	71,2
Pontualidade	61	13,0%	67,8
Regularidade	28	6,0%	67,6
Segurança	60	12,8%	69,5
Preço	31	6,6%	66,0
Conservação	17	3,6%	60,9
SEReg	468	70,2%	

Quadro 123 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA. – (AGUATUR) /
Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	39	70	14	2	0	0	125	79,2	73,6
	Facilidade para troca de bilhetes	23	61	25	7	2	7	125	70,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	26	57	35	5	0	2	125	71,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	32	73	17	3	0	0	125	76,8	76,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	34	69	18	3	1	0	125	76,4	76,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	9	53	45	9	4	5	125	61,3	67,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	27	64	30	4	0	0	125	72,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	14	74	25	5	1	6	125	70,0	70,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	11	88	23	3	0	0	125	71,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	18	88	15	3	1	0	125	73,8	73,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	15	73	28	8	0	1	125	69,2	69,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	26	72	22	2	1	2	125	74,4	73,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	19	75	25	1	2	3	125	72,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	63	43	7	2	0	125	64,4	64,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	26	57	33	6	2	1	125	70,0	70,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	70	39	10	2	1	125	62,5	61,1
	Tempo das paradas	4	65	45	5	3	3	125	62,7	
	Segurança	3	63	50	5	2	2	125	62,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	54	50	10	0	2	125	62,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	46	64	5	3	2	125	59,1	
	Preço dos produtos e serviços	4	35	59	15	9	3	125	52,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	9	67	44	3	0	2	125	66,7	
Terminal de embarque	Segurança	9	57	49	6	4	0	125	62,2	63,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	59	42	6	3	0	125	65,4	
	Serviço de informação e sinalização	8	68	43	5	1	0	125	65,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	71	40	9	1	0	125	63,6	
	Preço dos produtos e serviços	1	51	46	18	9	0	125	53,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	84	27	5	0	0	125	69,4	

Quadro 124 – Importância dos atributos por empresa: PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA. – (AGUATUR)

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE			
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	40	10,7%	73,6
Conforto	71	18,9%	76,8
Cortesia	25	6,7%	76,4
Higiene	62	16,5%	67,0
Confiabilidade da viagem	25	6,7%	70,7
Pontualidade	44	11,7%	73,8
Regularidade	16	4,3%	69,2
Segurança	43	11,5%	73,3
Preço	24	6,4%	64,4
Conservação	25	6,7%	70,0
SEReg	375	72,1%	

Quadro 125 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	15	44	7	0	0	1	67	78,0	72,0
	Facilidade para troca de bilhetes	6	25	14	2	1	19	67	67,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	7	30	14	1	0	15	67	70,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	15	31	10	8	3	0	67	67,5	67,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	15	39	10	1	2	0	67	73,9	73,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	25	17	7	14	0	67	49,3	56,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	9	29	21	4	4	0	67	63,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	29	13	3	3	13	67	64,8	69,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	12	41	11	2	0	1	67	73,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	30	13	7	9	0	67	57,8	57,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	12	32	16	6	1	0	67	67,9	67,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	14	29	16	5	2	1	67	68,2	71,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	15	37	12	0	2	1	67	73,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	9	26	20	4	5	3	67	61,7	61,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	24	28	8	2	1	67	57,6	57,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	6	31	21	6	3	0	67	61,6	63,7
	Tempo das paradas	9	30	21	4	2	1	67	65,2	
	Segurança	8	29	24	3	1	2	67	65,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	30	17	5	2	1	67	67,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	26	24	8	0	2	67	62,3	
	Preço dos produtos e serviços	4	25	14	11	10	3	67	50,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	17	31	12	4	0	3	67	73,8	
Terminal de embarque	Segurança	6	33	22	3	1	2	67	65,4	66,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	27	23	4	2	0	67	65,3	
	Serviço de informação e sinalização	12	28	23	2	0	2	67	69,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	34	20	1	2	3	67	66,8	
	Preço dos produtos e serviços	4	24	21	10	4	4	67	55,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	15	42	8	0	1	1	67	76,5	

Quadro 126 – Importância dos atributos por empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	21	10,4%	72,0
Conforto	36	17,9%	67,5
Cortesia	16	8,0%	73,9
Higiene	33	16,4%	56,2
Confiabilidade da viagem	12	6,0%	69,3
Pontualidade	20	10,0%	57,8
Regularidade	9	4,5%	67,9
Segurança	27	13,4%	71,0
Preço	19	9,5%	61,7
Conservação	8	4,0%	57,6
SEReg	201	65,3%	

Quadro 127 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: REAL EXPRESSO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	6	12	2	0	1	0	21	76,2	73,8
	Facilidade para troca de bilhetes	2	10	3	1	0	5	21	70,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	9	3	1	0	3	21	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	13	3	0	0	0	21	77,4	77,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	15	2	0	1	0	21	72,6	72,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	11	6	2	1	0	21	60,7	67,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	6	11	2	2	0	0	21	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	9	3	2	0	3	21	70,8	71,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	15	1	1	1	0	21	71,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	12	2	0	3	0	21	66,7	66,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	13	2	0	1	0	21	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	13	1	1	0	0	21	78,6	76,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	15	3	0	0	0	21	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	12	5	1	1	0	21	65,5	65,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	13	5	1	0	0	21	69,0	69,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	10	5	2	0	1	21	67,5	71,7
	Tempo das paradas	2	15	3	0	0	1	21	73,8	
	Segurança	2	13	6	0	0	0	21	70,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	16	3	0	0	0	21	73,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	11	7	0	0	0	21	70,2	
	Preço dos produtos e serviços	1	14	5	1	0	0	21	67,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	11	2	1	0	0	21	78,6	
Terminal de embarque	Segurança	0	14	6	1	0	0	21	65,5	69,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	10	5	1	0	0	21	72,6	
	Serviço de informação e sinalização	1	13	6	1	0	0	21	66,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	11	4	2	0	0	21	70,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	13	6	2	0	0	21	63,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	13	3	0	0	0	21	77,4	

Quadro 128 – Importância dos atributos por empresa: REAL EXPRESSO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	6	9,5%	73,8
Conforto	11	17,5%	77,4
Cortesia	2	3,2%	72,6
Higiene	12	19,0%	67,9
Confiabilidade da viagem	1	1,6%	71,1
Pontualidade	11	17,5%	66,7
Regularidade	5	7,9%	75,0
Segurança	9	14,3%	76,8
Preço	4	6,3%	65,5
Conservação	2	3,2%	69,0
SEReg	63	71,8%	

Quadro 129 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	12	26	2	1	1	0	42	78,0	73,8
	Facilidade para troca de bilhetes	6	13	4	0	1	18	42	74,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	15	4	2	1	15	42	69,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	17	16	6	2	1	0	42	77,4	77,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	12	21	6	1	2	0	42	73,8	73,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	7	21	6	4	0	4	42	70,4	73,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	13	22	5	2	0	0	42	77,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	18	8	5	2	3	42	63,5	65,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	11	18	6	2	4	1	42	68,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	19	9	7	2	0	42	60,7	60,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	20	13	4	0	1	42	64,6	64,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	10	21	6	2	2	1	42	71,3	73,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	21	4	3	1	0	42	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	25	7	5	1	2	42	63,8	63,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	11	19	8	3	1	0	42	71,4	71,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	22	12	3	1	1	42	64,0	64,3
	Tempo das paradas	5	17	15	3	1	1	42	63,4	
	Segurança	7	19	11	3	1	1	42	67,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	14	12	3	3	1	42	64,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	11	17	4	2	2	42	59,4	
	Preço dos produtos e serviços	6	10	14	8	1	3	42	57,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	11	20	8	2	0	1	42	74,4	
Terminal de embarque	Segurança	5	21	12	4	0	0	42	66,1	65,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	14	15	5	1	0	42	62,5	
	Serviço de informação e sinalização	5	17	12	6	1	1	42	61,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	17	13	2	1	2	42	66,9	
	Preço dos produtos e serviços	5	13	18	3	1	2	42	61,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	11	20	9	1	1	0	42	73,2	

Quadro 130 – Importância dos atributos por empresa: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE			
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	14	11,1%	73,8
Conforto	24	19,0%	77,4
Cortesia	9	7,1%	73,8
Higiene	12	9,5%	73,9
Confiabilidade da viagem	15	11,9%	65,9
Pontualidade	13	10,3%	60,7
Regularidade	7	5,6%	64,6
Segurança	17	13,5%	73,2
Preço	9	7,1%	63,8
Conservação	6	4,8%	71,4
SEReg	126	70,8%	

Quadro 131 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	38	59	7	0	0	0	104	82,5	75,5
	Facilidade para troca de bilhetes	8	45	13	2	2	34	104	69,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	17	58	13	0	2	14	104	74,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	33	61	8	1	1	0	104	79,8	79,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	28	65	11	0	0	0	104	79,1	79,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	12	59	24	1	0	8	104	71,4	76,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	33	66	5	0	0	0	104	81,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	21	69	8	0	0	6	104	78,3	77,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	17	76	8	1	1	1	104	76,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	15	73	16	0	0	0	104	74,8	74,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	11	79	12	1	1	0	104	73,6	73,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	13	69	22	0	0	0	104	72,8	73,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	77	13	1	0	0	104	74,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	78	20	2	3	0	104	67,3	67,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	73	19	1	1	0	104	71,6	71,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	71	27	1	1	0	104	68,3	62,8
	Tempo das paradas	2	65	35	1	1	0	104	65,9	
	Segurança	2	64	33	2	0	3	104	66,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	54	38	3	3	1	104	63,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	52	37	7	4	1	104	60,4	
	Preço dos produtos e serviços	0	42	38	12	11	1	104	51,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	57	33	4	3	3	104	63,6	
Terminal de embarque	Segurança	2	65	33	2	2	0	104	65,1	64,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	60	37	2	0	0	104	66,3	
	Serviço de informação e sinalização	4	58	34	6	0	2	104	64,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	62	33	4	1	0	104	65,4	
	Preço dos produtos e serviços	0	52	36	12	4	0	104	57,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	64	25	5	1	2	104	67,4	

Quadro 132 – Importância dos atributos por empresa: REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	19	6,1%	75,5
Conforto	70	22,4%	79,8
Cortesia	17	5,4%	79,1
Higiene	36	11,5%	76,5
Confiabilidade da viagem	40	12,8%	77,1
Pontualidade	36	11,5%	74,8
Regularidade	20	6,4%	73,6
Segurança	42	13,5%	73,7
Preço	17	5,4%	67,3
Conservação	15	4,8%	71,6
SEReg	312	75,9%	

Quadro 133 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: REALSUL TRANSPORTES E TURISMO / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	3	7	2	0	0	0	12	77,1	72,4
	Facilidade para troca de bilhetes	0	4	4	0	0	4	12	62,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	9	0	0	0	2	12	77,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	3	7	2	0	0	0	12	77,1	77,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	4	7	1	0	0	0	12	81,3	81,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	5	6	1	0	0	12	58,3	66,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	10	1	0	0	0	12	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	5	4	1	0	1	12	63,6	68,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	8	2	0	0	1	12	72,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	6	2	1	3	0	12	47,9	47,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	8	2	0	2	0	12	58,3	58,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	4	2	0	1	0	12	75,0	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	6	3	0	0	0	12	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	7	3	1	1	0	12	58,3	58,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	8	2	1	0	0	12	68,8	68,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	4	4	3	0	0	12	56,3	63,7
	Tempo das paradas	1	6	1	3	1	0	12	56,3	
	Segurança	1	7	4	0	0	0	12	68,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	2	5	1	0	0	12	68,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	6	3	3	0	0	12	56,3	
	Preço dos produtos e serviços	1	5	5	1	0	0	12	62,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	9	1	0	0	0	12	77,1	
Terminal de embarque	Segurança	1	8	3	0	0	0	12	70,8	67,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	5	4	0	0	0	12	72,9	
	Serviço de informação e sinalização	0	8	4	0	0	0	12	66,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	7	4	0	0	0	12	68,8	
	Preço dos produtos e serviços	1	2	9	0	0	0	12	58,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	7	4	0	0	0	12	68,8	

Quadro 134 – Importância dos atributos por empresa: REALSUL TRANSPORTES E TURISMO.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	2,8%	72,4
Conforto	9	25,0%	77,1
Cortesia	2	5,6%	81,3
Higiene	6	16,7%	66,7
Confiabilidade da viagem	2	5,6%	68,2
Pontualidade	5	13,9%	47,9
Regularidade	5	13,9%	58,3
Segurança	4	11,1%	75,0
Preço	2	5,6%	58,3
Conservação	0	0,0%	68,8
SEReg	36	67,0%	

Quadro 135 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: VERDE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	20	42	3	0	0	0	65	81,5	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	7	23	12	0	1	22	65	70,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	37	9	0	1	10	65	73,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	10	38	16	1	0	0	65	71,9	71,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	14	45	5	0	0	1	65	78,5	78,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	41	17	0	1	3	65	68,1	73,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	16	45	3	1	0	0	65	79,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	46	8	0	0	3	65	75,0	77,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	15	46	4	0	0	0	65	79,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	47	10	3	0	0	65	70,8	70,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	37	22	1	0	0	65	67,7	67,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	15	41	9	0	0	0	65	77,3	76,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	8	50	7	0	0	0	65	75,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	33	26	2	0	0	65	65,0	65,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	6	50	7	1	1	0	65	72,7	72,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	38	21	1	0	1	65	67,6	60,0
	Tempo das paradas	3	36	22	3	0	1	65	65,2	
	Segurança	1	31	32	0	0	1	65	62,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	33	26	3	2	0	65	60,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	34	24	5	1	0	65	61,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	14	21	24	6	0	65	41,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	32	26	3	2	0	65	61,2	
Terminal de embarque	Segurança	1	35	26	3	0	0	65	63,1	59,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	29	30	2	1	1	65	61,3	
	Serviço de informação e sinalização	0	31	29	2	2	1	65	59,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	32	25	6	1	1	65	59,4	
	Preço dos produtos e serviços	0	15	24	23	2	1	65	45,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	35	20	3	1	0	65	66,2	

Quadro 136 – Importância dos atributos por empresa: VERDE TRANSPORTES LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	18	9,2%	75,0
Conforto	44	22,6%	71,9
Cortesia	10	5,1%	78,5
Higiene	22	11,3%	73,7
Confiabilidade da viagem	16	8,2%	77,1
Pontualidade	24	12,3%	70,8
Regularidade	7	3,6%	67,7
Segurança	29	14,9%	76,3
Preço	19	9,7%	65,0
Conservação	6	3,1%	72,7
SEReg	195	72,9%	

Quadro 137 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	5	7	0	0	0	0	12	85,4	82,3
	Facilidade para troca de bilhetes	5	4	2	0	0	1	12	81,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	5	2	0	0	1	12	79,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	6	2	0	0	0	12	79,2	79,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	4	8	0	0	0	0	12	83,3	83,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	7	2	0	0	1	12	75,0	79,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	6	1	0	0	0	12	83,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	6	1	0	0	1	12	81,8	78,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	8	2	0	0	0	12	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	6	2	0	0	0	12	79,2	79,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	7	1	0	0	0	12	81,3	81,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	5	1	0	0	0	12	85,4	84,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	6	1	0	0	0	12	83,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	6	2	0	0	0	12	79,2	79,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	8	2	0	0	0	12	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	5	2	0	0	0	12	81,3	76,8
	Tempo das paradas	2	7	2	1	0	0	12	70,8	
	Segurança	3	7	2	0	0	0	12	77,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	5	2	0	0	0	12	81,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	9	1	0	0	1	12	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	8	1	1	0	0	12	72,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	6	2	0	0	0	12	79,2	
Terminal de embarque	Segurança	3	7	2	0	0	0	12	77,1	79,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	7	1	0	1	0	12	72,9	
	Serviço de informação e sinalização	5	6	1	0	0	0	12	83,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	6	2	0	0	0	12	79,2	
	Preço dos produtos e serviços	3	5	3	0	0	1	12	75,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	5	0	0	0	0	12	89,6	

Quadro 138 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	5	13,9%	82,3
Conforto	6	16,7%	79,2
Cortesia	1	2,8%	83,3
Higiene	5	13,9%	79,2
Confiabilidade da viagem	4	11,1%	78,4
Pontualidade	1	2,8%	79,2
Regularidade	2	5,6%	81,3
Segurança	9	25,0%	84,4
Preço	2	5,6%	79,2
Conservação	1	2,8%	75,0
SEReg	36	80,9%	

Quadro 139 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: VIAÇÃO MONTES BELOS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	46	102	8	0	0	0	156	81,1	72,7
	Facilidade para troca de bilhetes	8	94	32	2	0	20	156	69,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	91	37	5	3	10	156	67,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	29	108	18	0	1	0	156	76,3	76,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	42	99	12	3	0	0	156	78,8	78,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	14	110	26	1	1	4	156	72,2	75,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	39	104	13	0	0	0	156	79,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	14	127	11	1	0	3	156	75,2	76,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	23	122	10	0	0	1	156	77,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	13	116	19	5	3	0	156	71,0	71,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	14	118	21	2	1	0	156	72,8	72,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	26	112	14	2	2	0	156	75,3	76,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	29	119	8	0	0	0	156	78,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	15	98	37	5	1	0	156	69,4	69,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	22	120	13	1	0	0	156	76,1	76,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	10	86	56	3	0	1	156	66,6	60,5
	Tempo das paradas	8	84	59	3	1	1	156	65,3	
	Segurança	9	70	63	12	1	1	156	61,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	51	81	11	0	1	156	60,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	84	50	13	2	1	156	62,7	
	Preço dos produtos e serviços	6	30	42	61	16	1	156	41,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	9	84	52	9	1	1	156	64,7	
Terminal de embarque	Segurança	11	109	33	1	1	1	156	70,6	66,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	88	54	1	1	0	156	67,5	
	Serviço de informação e sinalização	9	91	53	3	0	0	156	67,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	122	24	1	0	0	156	72,3	
	Preço dos produtos e serviços	8	47	29	58	14	0	156	46,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	25	113	16	2	0	0	156	75,8	

Quadro 140 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO MONTES BELOS LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	49	10,5%	72,7
Conforto	77	16,5%	76,3
Cortesia	18	3,8%	78,8
Higiene	35	7,5%	75,7
Confiabilidade da viagem	74	15,8%	76,1
Pontualidade	66	14,1%	71,0
Regularidade	14	3,0%	72,8
Segurança	81	17,3%	76,8
Preço	32	6,8%	69,4
Conservação	22	4,7%	76,1
SEReg	468	74,7%	

Quadro 141 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: VIAÇÃO TRANSARAXÁ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	43	101	10	0	1	1	156	79,8	72,8
	Facilidade para troca de bilhetes	20	66	24	6	3	37	156	69,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	22	71	19	10	5	29	156	68,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	58	80	15	2	0	1	156	81,3	81,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	48	90	17	1	0	0	156	79,6	79,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	22	83	39	2	2	8	156	70,4	75,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	51	89	15	1	0	0	156	80,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	31	103	12	0	0	10	156	78,3	77,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	31	108	16	0	0	1	156	77,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	43	77	30	3	3	0	156	74,7	74,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	18	103	33	1	0	1	156	72,3	72,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	35	97	19	4	0	1	156	76,3	77,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	34	106	16	0	0	0	156	77,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	104	30	4	0	1	156	71,6	71,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	30	90	33	3	0	0	156	73,6	73,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	112	23	0	1	6	156	73,0	66,0
	Tempo das paradas	13	98	37	1	2	5	156	69,7	
	Segurança	9	89	50	1	2	5	156	66,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	16	89	42	3	1	5	156	69,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	99	37	2	3	6	156	68,2	
	Preço dos produtos e serviços	3	52	38	44	13	6	156	48,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	14	89	29	14	2	8	156	66,7	
Terminal de embarque	Segurança	8	91	49	5	2	1	156	65,8	65,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	19	93	36	3	0	5	156	71,2	
	Serviço de informação e sinalização	9	93	44	6	0	4	156	67,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	97	40	7	0	1	156	68,1	
	Preço dos produtos e serviços	5	47	52	41	8	3	156	50,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	18	101	30	3	0	4	156	72,0	

Quadro 142 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO TRANSARAXÁ LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	66	14,1%	72,8
Conforto	90	19,2%	81,3
Cortesia	27	5,8%	79,6
Higiene	63	13,5%	75,4
Confiabilidade da viagem	20	4,3%	77,8
Pontualidade	39	8,3%	74,7
Regularidade	20	4,3%	72,3
Segurança	76	16,2%	77,1
Preço	37	7,9%	71,6
Conservação	30	6,4%	73,6
SEReg	468	76,2%	

Quadro 143 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/NORTE – Empresa: VIAÇÃO XAVANTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	9	25	1	0	0	0	35	80,7	73,6
	Facilidade para troca de bilhetes	5	22	6	1	0	1	35	72,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	15	12	1	0	3	35	67,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	6	18	8	2	1	0	35	68,6	68,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	8	24	3	0	0	0	35	78,6	78,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	19	12	1	1	0	35	64,3	67,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	24	7	1	0	0	35	70,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	23	2	0	0	8	35	75,0	75,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	28	3	0	0	0	35	75,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	27	5	1	0	0	35	71,4	71,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	27	4	0	0	0	35	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	22	7	1	0	0	35	72,1	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	6	27	2	0	0	0	35	77,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	16	7	11	0	0	35	55,0	55,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	15	14	2	1	0	35	62,1	62,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	15	16	4	0	0	35	57,9	52,9
	Tempo das paradas	0	16	12	7	0	0	35	56,4	
	Segurança	0	17	16	2	0	0	35	60,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	12	17	5	1	0	35	53,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	13	13	6	2	1	35	52,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	5	10	9	11	0	35	31,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	14	15	5	0	0	35	57,9	
Terminal de embarque	Segurança	3	17	11	4	0	0	35	63,6	57,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	18	11	5	1	0	35	57,9	
	Serviço de informação e sinalização	0	20	12	3	0	0	35	62,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	22	9	4	0	0	35	62,9	
	Preço dos produtos e serviços	0	6	5	20	3	1	35	35,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	21	9	4	1	0	35	60,7	

Quadro 144 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO XAVANTE LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	17	16,2%	73,6
Conforto	22	21,0%	68,6
Cortesia	4	3,8%	78,6
Higiene	6	5,7%	67,5
Confiabilidade da viagem	15	14,3%	75,4
Pontualidade	11	10,5%	71,4
Regularidade	5	4,8%	75,0
Segurança	14	13,3%	75,0
Preço	8	7,6%	55,0
Conservação	3	2,9%	62,1
SEReg	105	70,9%	

1.6 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE/SUDESTE

Quadro 145 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES	1678	0,7%	77,3	73,5
CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES	13937	6,1%	68,0	
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA SA	10475	4,6%	71,0	
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	21175	9,2%	71,8	
EMPRESA SÃO CRISTÓVÃO LTDA.	5295	2,3%	72,8	
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	8781	3,8%	77,1	
EXPRESSO ITAMARATI S/A	10757	4,7%	77,6	
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	450	0,2%	74,6	
EXPRESSO UNIÃO LTDA.	9160	4,0%	72,3	
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	1883	0,8%	80,6	
PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA - (AGUATUR)	253	0,1%	73,2	
REAL EXPRESSO LTDA.	27113	11,8%	70,2	
REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA.	1	0,0%	82,5	
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO	118	0,1%	72,3	
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	26023	11,3%	73,9	
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	11714	5,1%	77,7	
VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.	7908	3,4%	68,4	
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	2774	1,2%	79,4	
VIAÇÃO GARCIA LTDA.	2917	1,3%	78,2	
VIAÇÃO MOTTA LTDA.	25808	11,2%	76,3	
VIAÇÃO NACIONAL S/A	920	0,4%	77,1	
VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.	674	0,3%	62,4	
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	6244	2,7%	68,1	
VIAÇÃO PÁSSARO VERDE LTDA.	1413	0,6%	64,9	
VIAÇÃO PLATINA LTDA.	18863	8,2%	77,1	
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	7604	3,3%	76,4	
VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.	2347	1,0%	74,7	
VIACAO UBERLANDIA LTDA.	3235	1,4%	70,5	
Total	229517	100,0%		

Quadro 146 – PERFIL: GÊNERO – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Feminino	1005	62,4%
Masculino	605	37,6%
Base	1610	100,0%

Quadro 147 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	515	32,0%
De 26 a 35 anos	359	22,3%
De 36 a 45 anos	237	14,7%
De 46 a 55 anos	213	13,2%
De 56 a 65 anos	182	11,3%
Mais de 65 anos	104	6,5%
Base	1610	100,0%

Quadro 148 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Analfabeto	27	1,7%
Fundamental incompleto	117	7,3%
Fundamental	149	9,3%
Médio Incompleto	127	7,9%
Médio	618	38,4%
Superior Incompleto	193	12,0%
Superior	280	17,4%
Não sabe/não respondeu	99	6,1%
Base	1610	100,0%

Quadro 149 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	178	11,1%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	299	18,6%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	244	15,2%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	208	12,9%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	166	10,3%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	27	1,7%
mais de R\$ 18.740	6	0,4%
Não sabe/não respondeu	482	29,9%
Base	1610	100,0%

Quadro 150 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	217	13,5%
Estudo	66	4,1%
Saúde	86	5,3%
Visita a amigos/parentes	620	38,5%
Lazer/turismo	361	22,4%
Compras	8	0,5%
Outros	151	9,4%
Não sabe/não respondeu	101	6,3%
Base	1610	100,0%

Quadro 151 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Eventual	482	29,9%
Diária	50	3,1%
Semanal	49	3,0%
Quinzenal	37	2,3%
Mensal	145	9,0%
Trimestral	107	6,6%
Semestral	177	11,0%
Anual	381	23,7%
Não sabe/não respondeu	182	11,3%
Base	1610	100,0%

Quadro 152 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	4	0	0	0	0	8	87,5	76,4
	Facilidade para troca de bilhetes	1	2	1	0	0	4	8	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	2	3	0	0	2	8	66,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	3	1	0	0	0	8	84,4	84,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	5	0	0	0	0	8	84,4	84,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	3	2	1	0	0	8	68,8	75,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	6	0	0	0	0	8	81,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	5	0	0	0	1	8	82,1	81,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	6	0	0	0	0	8	81,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	3	3	0	0	0	8	71,9	71,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	5	2	0	0	0	8	71,9	71,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	4	1	0	0	0	8	81,3	84,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	4	0	0	0	0	8	87,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	5	3	0	0	0	8	65,6	65,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	5	0	0	0	0	8	84,4	84,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	6	0	1	0	0	8	71,9	71,2
	Tempo das paradas	0	7	0	1	0	0	8	68,8	
	Segurança	2	6	0	0	0	0	8	81,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	4	2	0	0	0	8	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	3	1	0	1	2	8	62,5	
	Preço dos produtos e serviços	0	5	0	2	0	1	8	60,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	7	0	0	0	0	8	78,1	
Terminal de embarque	Segurança	0	8	0	0	0	0	8	75,0	73,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	8	0	0	0	0	8	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	8	0	0	0	0	8	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	7	0	0	0	1	8	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	6	1	0	0	1	8	71,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	6	2	0	0	0	8	68,8	

Quadro 153 – Importância dos atributos por empresa: CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	2	8,3%	76,4
Conforto	6	25,0%	84,4
Cortesia	0	0,0%	84,4
Higiene	3	12,5%	75,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	81,7
Pontualidade	7	29,2%	71,9
Regularidade	0	0,0%	71,9
Segurança	4	16,7%	84,4
Preço	2	8,3%	65,6
Conservação	0	0,0%	84,4
SEReg	24	77,3%	

Quadro 154 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	3	8	1	0	1	0	13	73,1	67,3
	Facilidade para troca de bilhetes	1	5	2	1	1	3	13	60,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	7	2	0	1	1	13	68,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	4	4	0	1	0	13	69,2	69,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	6	4	2	1	0	0	13	78,8	78,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	8	1	0	0	3	13	75,0	70,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	7	2	1	1	0	13	65,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	5	1	1	2	0	13	65,4	75,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	6	1	0	0	0	13	84,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	6	4	0	2	0	13	57,7	57,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	8	2	0	2	0	13	61,5	61,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	8	3	0	0	0	13	73,1	76,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	7	0	0	1	0	13	78,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	2	6	1	1	0	13	59,6	59,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	6	1	1	1	0	13	71,2	71,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	7	2	0	2	0	13	63,5	61,2
	Tempo das paradas	2	9	0	1	1	0	13	69,2	
	Segurança	2	9	1	0	1	0	13	71,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	8	2	0	0	0	13	76,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	6	1	1	1	1	13	68,8	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	3	2	7	0	13	21,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	5	3	1	2	0	13	57,7	
Terminal de embarque	Segurança	3	7	2	0	1	0	13	71,2	66,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	10	1	0	0	0	13	76,9	
	Serviço de informação e sinalização	2	9	2	0	0	0	13	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	10	2	0	0	0	13	73,1	
	Preço dos produtos e serviços	0	4	1	3	4	1	13	35,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	8	2	0	1	0	13	69,2	

Quadro 155 – Importância dos atributos por empresa: CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	6	15,4%	67,3
Conforto	7	17,9%	69,2
Cortesia	2	5,1%	78,8
Higiene	6	15,4%	70,2
Confiabilidade da viagem	2	5,1%	75,0
Pontualidade	7	17,9%	57,7
Regularidade	1	2,6%	61,5
Segurança	5	12,8%	76,0
Preço	2	5,1%	59,6
Conservação	1	2,6%	71,2
SEReg	39	68,0%	

Quadro 156 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	14	50	2	1	0	0	67	78,7	75,8
	Facilidade para troca de bilhetes	7	45	3	0	1	11	67	75,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	41	10	0	0	10	67	73,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	18	32	13	3	1	0	67	73,5	73,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	20	31	15	1	0	0	67	76,1	76,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	30	18	7	3	4	67	60,7	65,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	11	38	15	2	1	0	67	70,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	12	2	1	1	43	67	76,0	77,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	12	53	1	1	0	0	67	78,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	9	35	7	12	4	0	67	62,3	62,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	51	5	4	2	1	67	69,3	69,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	10	46	9	1	0	1	67	74,6	76,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	14	49	3	1	0	0	67	78,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	38	15	5	4	0	67	63,1	63,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	12	44	8	2	1	0	67	73,9	73,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	43	11	5	3	1	67	65,2	65,2
	Tempo das paradas	6	41	12	4	3	1	67	66,3	
	Segurança	4	48	8	4	1	2	67	69,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	46	10	3	3	1	67	67,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	49	9	0	1	1	67	73,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	25	11	15	14	1	67	43,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	6	50	8	2	1	0	67	71,6	
Terminal de embarque	Segurança	5	51	7	2	2	0	67	70,5	68,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	43	12	3	3	0	67	67,2	
	Serviço de informação e sinalização	5	59	2	1	0	0	67	75,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	51	6	4	1	0	67	70,5	
	Preço dos produtos e serviços	1	30	16	7	10	3	67	52,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	58	0	1	1	0	67	75,7	

Quadro 157 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	8,0%	75,8
Conforto	57	28,4%	73,5
Cortesia	3	1,5%	76,1
Higiene	39	19,4%	65,8
Confiabilidade da viagem	10	5,0%	77,2
Pontualidade	20	10,0%	62,3
Regularidade	2	1,0%	69,3
Segurança	36	17,9%	76,5
Preço	16	8,0%	63,1
Conservação	2	1,0%	73,9
SEReg	201	71,0%	

Quadro 158 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	3	10	1	1	0	0	15	75,0	74,6
	Facilidade para troca de bilhetes	0	7	1	0	0	7	15	71,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	11	1	0	0	1	15	76,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	7	4	2	1	1	0	15	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	6	9	0	0	0	0	15	85,0	85,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	6	3	2	0	2	15	65,4	71,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	11	0	1	0	0	15	76,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	10	1	0	0	0	15	80,0	80,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	11	0	0	0	0	15	81,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	3	5	5	2	0	0	15	65,0	65,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	11	0	1	0	0	15	76,7	76,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	8	7	0	0	0	0	15	88,3	89,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	9	6	0	0	0	0	15	90,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	4	5	4	0	1	15	53,6	53,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	8	4	1	0	0	15	68,3	68,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	8	2	2	1	0	15	63,3	68,7
	Tempo das paradas	2	10	2	1	0	0	15	71,7	
	Segurança	2	11	0	0	1	1	15	73,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	12	1	0	0	1	15	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	11	2	0	0	2	15	71,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	7	2	0	4	2	15	48,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	12	0	0	0	1	15	78,6	
Terminal de embarque	Segurança	1	11	2	0	0	1	15	73,2	71,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	9	2	0	0	1	15	76,8	
	Serviço de informação e sinalização	2	12	1	0	0	0	15	76,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	8	2	0	0	5	15	70,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	5	2	2	1	5	15	52,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	10	1	0	0	0	15	80,0	

Quadro 159 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA..

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	7	15,6%	74,6
Conforto	7	15,6%	75,0
Cortesia	0	0,0%	85,0
Higiene	11	24,4%	71,0
Confiabilidade da viagem	4	8,9%	80,8
Pontualidade	6	13,3%	65,0
Regularidade	3	6,7%	76,7
Segurança	2	4,4%	89,2
Preço	4	8,9%	53,6
Conservação	1	2,2%	68,3
SEReg	45	71,8%	

Quadro 160 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: EMPRESA SÃO CRISTÓVÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	52	95	5	2	1	1	156	81,5	75,4
	Facilidade para troca de bilhetes	13	56	11	1	0	75	156	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	18	69	26	6	2	35	156	69,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	34	93	20	4	5	0	156	73,6	73,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	54	84	14	2	2	0	156	79,8	79,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	20	59	33	7	4	33	156	67,1	70,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	37	95	14	5	5	0	156	74,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	22	77	39	2	1	15	156	70,7	73,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	40	84	26	1	1	4	156	76,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	30	79	37	6	3	1	156	70,5	70,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	18	81	48	4	2	3	156	67,8	67,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	45	80	29	1	1	0	156	76,8	76,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	39	87	28	2	0	0	156	76,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	14	73	54	7	4	4	156	64,1	64,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	19	84	42	7	3	1	156	67,6	67,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	15	80	44	10	6	1	156	64,2	67,0
	Tempo das paradas	18	75	53	5	3	2	156	66,2	
	Segurança	24	70	52	4	0	6	156	69,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	22	78	45	5	1	5	156	69,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	10	70	61	5	2	8	156	63,7	
	Preço dos produtos e serviços	14	62	56	13	3	8	156	62,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	36	77	38	0	0	5	156	74,7	
Terminal de embarque	Segurança	13	75	57	7	0	4	156	65,5	67,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	26	74	46	2	2	6	156	70,0	
	Serviço de informação e sinalização	16	81	51	3	2	3	156	67,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	74	58	2	2	4	156	66,4	
	Preço dos produtos e serviços	15	66	59	10	1	5	156	63,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	28	82	40	1	1	4	156	72,2	

Quadro 161 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA SÃO CRISTÓVÃO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	49	10,5%	75,4
Conforto	103	22,0%	73,6
Cortesia	26	5,6%	79,8
Higiene	75	16,0%	70,9
Confiabilidade da viagem	28	6,0%	73,6
Pontualidade	57	12,2%	70,5
Regularidade	14	3,0%	67,8
Segurança	72	15,4%	76,4
Preço	30	6,4%	64,1
Conservação	14	3,0%	67,6
SEReg	468	72,8%	

Quadro 162 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA. /
Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	12	35	3	0	0	1	51	79,5	77,7
	Facilidade para troca de bilhetes	6	29	2	1	0	13	51	76,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	35	2	1	0	5	51	77,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	15	29	5	1	1	0	51	77,5	77,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	17	33	0	1	0	0	51	82,4	82,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	7	38	3	3	0	0	51	74,0	75,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	8	38	4	0	0	1	51	77,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	20	0	1	0	24	51	78,7	80,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	13	38	0	0	0	0	51	81,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	38	4	1	0	0	51	76,0	76,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	38	3	2	0	0	51	75,5	75,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	10	35	3	1	1	1	51	76,0	78,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	36	2	0	0	0	51	80,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	35	6	3	0	0	51	72,5	72,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	18	32	1	0	0	0	51	83,3	83,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	38	7	0	1	0	51	72,5	72,7
	Tempo das paradas	9	37	3	1	1	0	51	75,5	
	Segurança	7	41	2	0	0	1	51	77,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	35	5	1	0	1	51	76,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	39	5	1	0	1	51	74,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	28	8	4	7	2	51	57,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	42	3	0	0	1	51	76,0	
Terminal de embarque	Segurança	3	36	11	0	1	0	51	69,6	66,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	29	14	4	1	1	51	63,5	
	Serviço de informação e sinalização	2	42	6	1	0	0	51	72,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	34	14	2	0	0	51	66,7	
	Preço dos produtos e serviços	1	28	12	5	5	0	51	57,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	41	9	0	0	0	51	71,1	

Quadro 163 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	14	9,2%	77,7
Conforto	28	18,3%	77,5
Cortesia	4	2,6%	82,4
Higiene	21	13,7%	75,5
Confiabilidade da viagem	8	5,2%	80,0
Pontualidade	14	9,2%	76,0
Regularidade	2	1,3%	75,5
Segurança	40	26,1%	78,2
Preço	18	11,8%	72,5
Conservação	4	2,6%	83,3
SEReg	153	77,1%	

Quadro 164 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: EXPRESSO ITAMARATI S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	33	48	4	1	0	0	86	82,8	81,1
	Facilidade para troca de bilhetes	15	24	4	0	0	43	86	81,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	13	26	4	1	0	42	86	79,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	30	48	6	1	0	1	86	81,5	81,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	41	39	3	2	1	0	86	84,0	84,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	15	41	14	2	2	12	86	72,0	77,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	31	49	6	0	0	0	86	82,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	13	23	4	0	0	46	86	80,6	81,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	30	48	5	1	0	2	86	81,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	15	43	15	3	10	0	86	64,5	64,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	45	15	8	5	0	86	65,4	65,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	24	51	10	0	1	0	86	78,2	80,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	31	53	2	0	0	0	86	83,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	53	13	3	0	0	86	74,4	74,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	24	55	7	0	0	0	86	79,9	79,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	13	55	8	5	5	0	86	69,2	72,0
	Tempo das paradas	9	58	14	3	2	0	86	70,1	
	Segurança	14	66	5	0	1	0	86	76,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	56	9	2	2	4	86	73,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	59	11	0	0	4	86	75,3	
	Preço dos produtos e serviços	7	36	29	3	5	6	86	61,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	61	2	1	1	5	86	77,8	
Terminal de embarque	Segurança	7	59	15	4	1	0	86	69,5	68,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	45	13	10	5	0	86	64,8	
	Serviço de informação e sinalização	8	60	13	4	1	0	86	70,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	45	21	3	1	0	86	70,9	
	Preço dos produtos e serviços	5	47	23	9	2	0	86	62,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	13	55	8	2	5	3	86	70,8	

Quadro 165 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO ITAMARATI S/A.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	30	11,6%	81,1
Conforto	44	17,1%	81,5
Cortesia	8	3,1%	84,0
Higiene	39	15,1%	77,1
Confiabilidade da viagem	12	4,7%	81,2
Pontualidade	30	11,6%	64,5
Regularidade	5	1,9%	65,4
Segurança	48	18,6%	80,8
Preço	27	10,5%	74,4
Conservação	15	5,8%	79,9
SEReg	258	77,6%	

Quadro 166 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	6	0	0	0	0	6	75,0	76,4
	Facilidade para troca de bilhetes	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	5	0	0	0	0	6	79,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	5	1	0	0	0	6	70,8	70,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	6	0	0	0	0	6	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	3	0	0	0	3	6	75,0	75,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	0	0	0	0	6	6	-	75,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	6	0	0	0	0	6	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	6	0	0	0	0	6	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	6	0	0	0	0	6	75,0	77,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	5	0	0	0	0	6	79,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	6	0	0	0	0	6	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	6	0	0	0	0	6	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	6	0	0	0	0	6	75,0	74,4
	Tempo das paradas	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
	Segurança	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	5	0	0	0	1	6	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	5	1	0	0	0	6	70,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	5	1	0	0	0	6	70,8	74,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	6	0	0	0	0	6	75,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	6	0	0	0	0	6	75,0	

Quadro 167 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.
Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	5	27,8%	76,4
Conforto	5	27,8%	70,8
Cortesia	0	0,0%	75,0
Higiene	3	16,7%	75,0
Confiabilidade da viagem	1	5,6%	75,0
Pontualidade	0	0,0%	75,0
Regularidade	0	0,0%	75,0
Segurança	3	16,7%	77,1
Preço	1	5,6%	75,0
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	18	74,6%	

Quadro 168 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: EXPRESSO UNIÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	11	27	2	2	0	0	42	78,0	78,0
	Facilidade para troca de bilhetes	8	19	0	1	1	13	42	77,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	23	1	2	0	6	42	78,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	7	23	10	0	2	0	42	69,6	69,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	15	23	3	0	1	0	42	80,4	80,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	18	8	3	4	6	42	59,0	67,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	10	26	3	2	1	0	42	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	7	24	4	2	2	3	42	70,5	74,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	12	27	1	2	0	0	42	79,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	14	19	5	2	2	0	42	74,4	74,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	22	7	4	0	1	42	70,7	70,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	14	21	2	4	1	0	42	75,6	79,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	24	2	0	0	0	42	83,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	19	13	4	3	1	42	57,9	57,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	6	27	6	0	3	0	42	69,6	69,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	26	8	4	0	0	42	67,9	65,4
	Tempo das paradas	4	28	7	2	1	0	42	69,0	
	Segurança	5	28	4	3	0	2	42	71,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	22	7	4	1	2	42	67,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	26	2	1	5	4	42	65,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	13	7	8	8	5	42	43,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	30	1	2	1	4	42	72,4	
Terminal de embarque	Segurança	11	24	4	2	1	0	42	75,0	71,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	24	5	0	2	2	42	73,8	
	Serviço de informação e sinalização	8	28	4	0	2	0	42	73,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	19	8	0	1	6	42	72,9	
	Preço dos produtos e serviços	3	13	11	6	2	7	42	56,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	29	1	3	0	0	42	76,2	

Quadro 169 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO UNIÃO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	14	11,1%	78,0
Conforto	33	26,2%	69,6
Cortesia	8	6,3%	80,4
Higiene	16	12,7%	67,0
Confiabilidade da viagem	11	8,7%	74,8
Pontualidade	15	11,9%	74,4
Regularidade	4	3,2%	70,7
Segurança	14	11,1%	79,5
Preço	8	6,3%	57,9
Conservação	3	2,4%	69,6
SEReg	126	72,3%	

Quadro 170 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	11	10	1	0	0	0	22	86,4	78,7
	Facilidade para troca de bilhetes	3	12	4	0	0	3	22	73,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	11	3	1	0	1	22	76,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	9	11	2	0	0	0	22	83,0	83,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	8	14	0	0	0	0	22	84,1	84,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	9	8	1	0	1	22	66,7	77,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	13	8	1	0	0	0	22	88,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	12	6	1	0	0	3	22	89,5	86,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	8	13	1	0	0	0	22	83,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	10	10	2	0	0	0	22	84,1	84,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	15	2	0	0	0	22	78,4	78,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	9	11	1	0	1	0	22	80,7	83,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	9	13	0	0	0	0	22	85,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	12	3	1	1	0	22	71,6	71,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	10	4	1	0	0	22	76,1	76,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	14	4	0	0	0	22	75,0	77,6
	Tempo das paradas	6	13	3	0	0	0	22	78,4	
	Segurança	4	14	4	0	0	0	22	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	9	3	0	0	1	22	82,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	12	2	0	0	1	22	81,0	
	Preço dos produtos e serviços	5	9	3	4	0	1	22	67,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	9	12	1	0	0	0	22	84,1	
Terminal de embarque	Segurança	2	17	3	0	0	0	22	73,9	78,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	12	2	0	0	1	22	81,0	
	Serviço de informação e sinalização	7	13	2	0	0	0	22	80,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	10	4	0	0	1	22	78,6	
	Preço dos produtos e serviços	7	7	2	4	1	1	22	67,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	11	10	1	0	0	0	22	86,4	

Quadro 171 – Importância dos atributos por empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	15,2%	78,7
Conforto	10	15,2%	83,0
Cortesia	5	7,6%	84,1
Higiene	17	25,8%	77,7
Confiabilidade da viagem	3	4,5%	86,2
Pontualidade	6	9,1%	84,1
Regularidade	8	12,1%	78,4
Segurança	6	9,1%	83,0
Preço	0	0,0%	71,6
Conservação	1	1,5%	76,1
SEReg	66	80,6%	

Quadro 172 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA. – (AGUATUR) /
Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	30	1	0	0	0	31	74,2	74,4
	Facilidade para troca de bilhetes	0	27	1	0	0	3	31	74,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	25	3	0	0	0	31	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	18	9	0	0	0	31	71,0	71,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	1	30	0	0	0	0	31	75,8	75,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	15	13	2	0	0	31	62,1	70,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	6	23	2	0	0	0	31	78,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	19	0	0	0	12	31	75,0	76,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	5	25	1	0	0	0	31	78,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	23	8	0	0	0	31	68,5	68,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	18	9	0	0	0	31	71,0	71,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	24	0	0	0	0	31	80,6	81,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	10	21	0	0	0	0	31	83,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	21	8	0	0	0	31	70,2	70,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	25	2	0	0	0	31	76,6	76,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	27	0	1	0	0	31	75,8	77,8
	Tempo das paradas	3	28	0	0	0	0	31	77,4	
	Segurança	5	26	0	0	0	0	31	79,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	14	6	1	0	0	31	76,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	24	1	0	0	0	31	79,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	24	5	0	0	0	31	72,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	11	20	0	0	0	0	31	83,9	
Terminal de embarque	Segurança	1	28	2	0	0	0	31	74,2	77,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	22	1	0	0	2	31	79,3	
	Serviço de informação e sinalização	2	25	4	0	0	0	31	73,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	27	0	0	0	0	31	78,2	
	Preço dos produtos e serviços	1	26	3	1	0	0	31	71,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	14	16	1	0	0	0	31	85,5	

Quadro 173 – Importância dos atributos por empresa: PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA – (AGUATUR).

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	7	7,5%	74,4
Conforto	4	4,3%	71,0
Cortesia	5	5,4%	75,8
Higiene	11	11,8%	70,2
Confiabilidade da viagem	5	5,4%	76,6
Pontualidade	18	19,4%	68,5
Regularidade	21	22,6%	71,0
Segurança	17	18,3%	81,9
Preço	4	4,3%	70,2
Conservação	1	1,1%	76,6
SEReg	93	73,2%	

Quadro 174 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: REAL EXPRESSO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	17	37	6	2	3	0	65	74,2	68,3
	Facilidade para troca de bilhetes	6	26	7	2	1	23	65	70,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	7	27	10	4	7	10	65	60,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	18	37	4	4	2	0	65	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	15	38	8	2	2	0	65	73,8	73,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	35	12	4	3	6	65	64,8	70,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	16	38	8	2	1	0	65	75,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	34	5	0	2	15	65	74,0	75,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	12	42	6	0	1	4	65	76,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	24	14	8	9	2	65	55,6	55,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	38	14	5	0	0	65	68,8	68,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	15	34	11	3	0	2	65	74,2	75,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	37	10	0	0	2	65	77,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	33	17	7	1	0	65	64,6	64,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	18	31	11	2	2	1	65	73,8	73,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	12	35	8	4	1	5	65	72,1	71,2
	Tempo das paradas	10	33	15	1	1	5	65	70,8	
	Segurança	11	36	9	1	2	6	65	72,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	34	13	1	0	4	65	74,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	32	20	3	0	4	65	66,8	
	Preço dos produtos e serviços	9	24	22	5	1	4	65	64,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	36	6	2	0	5	65	77,5	
Terminal de embarque	Segurança	4	40	16	3	0	2	65	67,9	68,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	31	19	1	0	3	65	71,0	
	Serviço de informação e sinalização	5	39	12	5	0	4	65	68,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	28	18	3	0	5	65	69,6	
	Preço dos produtos e serviços	5	29	16	8	3	4	65	60,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	12	39	10	0	0	4	65	75,8	

Quadro 175 – Importância dos atributos por empresa: REAL EXPRESSO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	8,2%	68,3
Conforto	37	19,0%	75,0
Cortesia	12	6,2%	73,8
Higiene	33	16,9%	70,1
Confiabilidade da viagem	15	7,7%	75,1
Pontualidade	24	12,3%	55,6
Regularidade	14	7,2%	68,8
Segurança	23	11,8%	75,8
Preço	10	5,1%	64,6
Conservação	11	5,6%	73,8
SEReg	195	70,2%	

Quadro 176 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	22	0	0	0	0	26	78,8	80,6
	Facilidade para troca de bilhetes	7	14	1	0	0	4	26	81,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	14	2	0	0	2	26	81,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	14	12	0	0	0	0	26	88,5	88,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	5	18	2	0	1	0	26	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	19	3	0	0	0	26	76,0	80,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	11	14	1	0	0	0	26	84,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	5	21	0	0	0	0	26	79,8	80,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	20	0	0	0	0	26	80,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	11	15	0	0	0	0	26	85,6	85,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	18	3	0	0	0	26	76,9	76,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	8	18	0	0	0	0	26	82,7	83,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	10	16	0	0	0	0	26	84,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	17	4	0	0	0	26	76,0	76,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	21	1	0	0	0	26	77,9	77,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	9	14	3	0	0	0	26	80,8	80,1
	Tempo das paradas	8	15	3	0	0	0	26	79,8	
	Segurança	8	16	2	0	0	0	26	80,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	16	1	0	0	0	26	82,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	16	1	0	0	0	26	82,7	
	Preço dos produtos e serviços	7	12	3	3	1	0	26	70,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	15	1	0	0	0	26	83,7	
Terminal de embarque	Segurança	8	17	1	0	0	0	26	81,7	80,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	13	2	0	0	0	26	83,7	
	Serviço de informação e sinalização	6	20	0	0	0	0	26	80,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	16	2	0	0	0	26	80,8	
	Preço dos produtos e serviços	8	13	2	1	2	0	26	73,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	11	15	0	0	0	0	26	85,6	

Quadro 177 – Importância dos atributos por empresa: REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	6	7,7%	80,6
Conforto	16	20,5%	88,5
Cortesia	3	3,8%	75,0
Higiene	10	12,8%	80,3
Confiabilidade da viagem	10	12,8%	80,3
Pontualidade	12	15,4%	85,6
Regularidade	6	7,7%	76,9
Segurança	10	12,8%	83,7
Preço	3	3,8%	76,0
Conservação	2	2,6%	77,9
SEReg	78	82,5%	

Quadro 178 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: REALSUL TRANSPORTES E TURISMO / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	15	35	2	0	1	0	53	79,7	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	5	24	6	0	1	17	53	72,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	7	25	7	0	1	13	53	73,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	11	33	7	2	0	0	53	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	12	35	5	0	0	1	53	78,4	78,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	30	7	5	2	7	53	63,6	67,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	7	35	8	2	1	0	53	71,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	5	31	11	0	0	6	53	71,8	73,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	8	33	7	1	0	4	53	74,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	35	7	2	1	1	53	71,6	71,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	38	8	2	1	0	53	69,8	69,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	9	32	6	3	1	2	53	72,1	74,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	9	36	7	0	0	1	53	76,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	37	6	5	1	1	53	67,3	67,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	33	10	4	1	0	53	67,5	67,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	37	9	3	0	2	53	68,6	69,6
	Tempo das paradas	7	33	8	2	0	3	53	72,5	
	Segurança	6	30	14	1	0	2	53	70,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	31	12	2	0	5	53	68,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	27	16	0	0	7	53	67,9	
	Preço dos produtos e serviços	6	19	18	2	0	8	53	66,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	24	11	1	0	7	53	73,4	
Terminal de embarque	Segurança	3	29	13	2	0	6	53	67,6	68,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	26	13	2	0	5	53	69,8	
	Serviço de informação e sinalização	2	35	9	2	0	5	53	69,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	26	17	0	0	5	53	68,8	
	Preço dos produtos e serviços	2	24	19	2	0	6	53	63,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	30	10	0	0	7	53	72,8	

Quadro 179 – Importância dos atributos por empresa: REALSUL TRANSPORTES E TURISMO

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	9	5,7%	75,0
Conforto	34	21,4%	75,0
Cortesia	10	6,3%	78,4
Higiene	22	13,8%	67,4
Confiabilidade da viagem	19	11,9%	73,1
Pontualidade	24	15,1%	71,6
Regularidade	3	1,9%	69,8
Segurança	18	11,3%	74,0
Preço	12	7,5%	67,3
Conservação	8	5,0%	67,5
SEReg	159	72,3%	

Quadro 180 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	31	83	12	1	0	0	127	78,3	73,0
	Facilidade para troca de bilhetes	15	46	24	7	3	32	127	66,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	22	81	16	5	0	3	127	74,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	36	78	9	2	2	0	127	78,3	78,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	38	75	13	0	1	0	127	79,3	79,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	12	61	38	7	5	4	127	63,8	70,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	40	68	16	0	3	0	127	78,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	23	77	12	2	2	11	127	75,2	76,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	32	79	15	1	0	0	127	78,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	27	71	20	7	2	0	127	72,4	72,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	17	65	36	6	1	2	127	68,2	68,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	27	81	15	2	1	1	127	76,0	77,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	32	81	12	0	1	1	127	78,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	15	63	40	5	1	3	127	67,3	67,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	26	63	27	8	2	1	127	70,4	70,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	16	63	40	6	1	1	127	67,3	67,7
	Tempo das paradas	21	68	34	1	2	1	127	70,8	
	Segurança	19	58	43	5	1	1	127	67,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	64	35	4	3	0	127	68,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	23	56	42	4	1	1	127	69,0	
	Preço dos produtos e serviços	15	45	30	24	11	2	127	55,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	25	74	24	2	0	2	127	74,4	
Terminal de embarque	Segurança	14	67	40	3	1	2	127	68,0	69,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	25	70	28	3	1	0	127	72,6	
	Serviço de informação e sinalização	21	68	34	3	1	0	127	70,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	18	83	21	4	0	1	127	72,8	
	Preço dos produtos e serviços	13	45	38	19	10	2	127	56,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	31	74	20	2	0	0	127	76,4	

Quadro 181 – Importância dos atributos por empresa: ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	48	12,6%	73,0
Conforto	53	13,9%	78,3
Cortesia	19	5,0%	79,3
Higiene	49	12,9%	70,9
Confiabilidade da viagem	41	10,8%	76,6
Pontualidade	36	9,4%	72,4
Regularidade	25	6,6%	68,2
Segurança	62	16,3%	77,2
Preço	31	8,1%	67,3
Conservação	17	4,5%	70,4
SEReg	381	73,9%	

Quadro 182 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: SANTA IZABEL – TRANSPORTES E TURISMO LTDA. /
Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	56	82	13	1	1	3	156	81,2	78,3
	Facilidade para troca de bilhetes	19	69	12	0	2	54	156	75,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	35	64	15	2	0	40	156	78,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	51	90	12	2	0	1	156	80,6	80,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	53	92	10	0	1	0	156	81,4	81,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	18	82	29	10	0	17	156	69,4	74,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	57	80	15	4	0	0	156	80,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	26	79	19	0	0	32	156	76,4	77,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	42	90	16	0	0	8	156	79,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	50	81	24	0	1	0	156	78,7	78,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	36	83	29	5	0	3	156	74,5	74,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	56	72	23	3	1	1	156	78,9	80,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	62	71	23	0	0	0	156	81,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	24	77	44	8	1	2	156	68,7	68,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	36	82	34	3	0	1	156	74,4	74,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	22	76	40	7	1	10	156	69,0	71,5
	Tempo das paradas	26	87	26	6	1	10	156	72,4	
	Segurança	26	85	28	1	1	15	156	73,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	32	71	26	9	1	17	156	72,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	22	71	39	4	1	19	156	69,9	
	Preço dos produtos e serviços	18	59	44	12	3	20	156	64,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	44	76	17	3	0	16	156	78,8	
Terminal de embarque	Segurança	17	95	23	7	1	13	156	71,0	72,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	26	80	27	6	1	16	156	72,1	
	Serviço de informação e sinalização	25	82	30	3	0	16	156	73,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	21	82	36	0	0	17	156	72,3	
	Preço dos produtos e serviços	18	70	41	8	1	18	156	67,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	42	84	17	1	0	12	156	79,0	

Quadro 183 – Importância dos atributos por empresa: SANTA IZABEL – TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	29	6,2%	78,3
Conforto	106	22,6%	80,6
Cortesia	27	5,8%	81,4
Higiene	77	16,5%	74,9
Confiabilidade da viagem	28	6,0%	77,9
Pontualidade	57	12,2%	78,7
Regularidade	27	5,8%	74,5
Segurança	68	14,5%	80,1
Preço	34	7,3%	68,7
Conservação	15	3,2%	74,4
SEReg	468	77,7%	

Quadro 184 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	13	20	1	1	1	0	36	79,9	69,9
	Facilidade para troca de bilhetes	2	14	5	1	1	13	36	66,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	10	5	1	3	12	36	63,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	11	16	2	4	3	0	36	69,4	69,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	15	15	4	1	1	0	36	79,2	79,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	14	2	4	4	7	36	60,3	63,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	8	17	4	4	3	0	36	66,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	7	15	5	1	3	5	36	67,7	72,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	19	4	0	1	3	36	76,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	15	10	3	3	0	36	61,1	61,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	14	8	3	1	2	36	68,4	68,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	17	10	7	1	0	1	36	80,7	82,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	17	15	4	0	0	0	36	84,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	18	7	4	3	2	36	58,8	58,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	16	8	3	4	0	36	60,4	60,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	18	7	4	1	2	36	64,7	67,8
	Tempo das paradas	5	15	8	4	1	3	36	64,4	
	Segurança	5	19	9	0	0	3	36	72,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	14	6	3	1	4	36	69,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	14	9	3	0	5	36	66,9	
	Preço dos produtos e serviços	3	14	10	2	2	5	36	61,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	6	20	5	0	0	5	36	75,8	
Terminal de embarque	Segurança	4	21	5	3	0	3	36	69,7	70,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	16	7	2	1	5	36	67,7	
	Serviço de informação e sinalização	3	21	7	0	0	5	36	71,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	14	5	4	0	8	36	67,9	
	Preço dos produtos e serviços	5	10	8	5	0	8	36	63,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	22	3	0	0	1	36	80,0	

Quadro 185 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	8	7,4%	69,9
Conforto	20	18,5%	69,4
Cortesia	5	4,6%	79,2
Higiene	17	15,7%	63,2
Confiabilidade da viagem	12	11,1%	72,1
Pontualidade	12	11,1%	61,1
Regularidade	6	5,6%	68,4
Segurança	13	12,0%	82,4
Preço	10	9,3%	58,8
Conservação	5	4,6%	60,4
SEReg	108	68,4%	

Quadro 186 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO CAIÇARA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	7	1	0	0	0	12	81,3	78,5
	Facilidade para troca de bilhetes	2	3	1	0	0	6	12	79,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	5	0	0	1	3	12	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	6	0	1	0	0	12	81,3	81,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	5	6	0	0	1	0	12	79,2	79,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	4	1	2	0	4	12	62,5	69,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	6	1	1	0	0	12	77,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	8	0	0	0	0	12	83,3	80,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	8	0	1	0	0	12	77,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	8	0	0	0	0	12	83,3	83,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	7	3	0	0	0	12	72,9	72,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	6	0	0	0	0	12	87,5	84,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	6	3	3	0	0	0	12	81,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	4	3	1	1	0	12	64,6	64,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	6	5	1	0	0	0	12	85,4	85,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	8	2	0	0	0	12	75,0	70,4
	Tempo das paradas	3	7	2	0	0	0	12	77,1	
	Segurança	3	4	4	0	0	1	12	72,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	1	3	1	0	3	12	72,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	5	1	0	0	4	12	78,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	3	2	1	2	3	12	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	5	4	0	0	2	12	67,5	
Terminal de embarque	Segurança	5	6	1	0	0	0	12	83,3	76,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	6	1	0	1	0	12	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	5	6	1	0	0	0	12	83,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	6	1	0	0	3	12	77,8	
	Preço dos produtos e serviços	1	2	4	2	0	3	12	55,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	7	1	0	0	0	12	81,3	

Quadro 187 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	5	13,9%	78,5
Conforto	8	22,2%	81,3
Cortesia	0	0,0%	79,2
Higiene	3	8,3%	69,8
Confiabilidade da viagem	4	11,1%	80,2
Pontualidade	4	11,1%	83,3
Regularidade	2	5,6%	72,9
Segurança	7	19,4%	84,4
Preço	2	5,6%	64,6
Conservação	1	2,8%	85,4
SEReg	36	79,4%	

Quadro 188 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO GARCIA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1	2	1	0	0	0	4	75,0	79,9
	Facilidade para troca de bilhetes	1	3	0	0	0	0	4	81,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	2	0	0	0	1	4	83,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	2	0	0	0	0	4	87,5	87,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	2	0	0	0	0	4	87,5	87,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	4	0	0	0	0	4	75,0	75,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	2	1	0	0	0	4	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	1	0	0	0	3	4	75,0	75,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	3	1	0	0	0	4	68,8	68,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	3	0	0	0	1	4	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	4	0	0	0	0	4	75,0	71,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	3	1	0	0	0	4	68,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	4	0	0	0	0	4	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	4	0	0	0	0	4	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	3	1	0	0	0	4	68,8	73,2
	Tempo das paradas	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Segurança	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	3	1	0	0	0	4	68,8	
Terminal de embarque	Segurança	0	4	0	0	0	0	4	75,0	74,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	3	1	0	0	0	4	68,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	4	0	0	0	0	4	75,0	

Quadro 189 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO GARCIA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	2	16,7%	79,9
Conforto	2	16,7%	87,5
Cortesia	1	8,3%	87,5
Higiene	3	25,0%	75,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	75,0
Pontualidade	0	0,0%	68,8
Regularidade	1	8,3%	75,0
Segurança	3	25,0%	71,9
Preço	0	0,0%	75,0
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	12	78,2%	

Quadro 190 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO MOTTA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	38	76	7	1	0	0	122	80,9	79,1
	Facilidade para troca de bilhetes	23	62	6	1	0	30	122	79,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	24	69	8	3	0	18	122	77,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	39	64	15	2	2	0	122	77,9	77,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	38	77	5	2	0	0	122	80,9	80,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	16	72	17	8	2	7	122	70,0	73,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	24	83	13	2	0	0	122	76,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	28	46	9	3	0	36	122	78,8	78,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	29	85	7	1	0	0	122	79,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	21	68	26	2	5	0	122	70,1	70,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	19	81	16	6	0	0	122	73,2	73,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	35	78	9	0	0	0	122	80,3	81,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	47	69	5	1	0	0	122	83,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	14	77	24	5	2	0	122	69,7	69,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	33	72	13	2	2	0	122	77,0	77,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	11	83	21	5	1	1	122	70,2	69,9
	Tempo das paradas	10	79	25	5	1	2	122	69,2	
	Segurança	12	94	12	1	0	3	122	74,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	14	78	17	5	1	7	122	71,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	83	12	4	2	13	122	70,9	
	Preço dos produtos e serviços	5	59	17	17	11	13	122	56,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	93	5	1	1	6	122	76,3	
Terminal de embarque	Segurança	17	87	13	4	1	0	122	73,6	71,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	86	11	5	1	4	122	73,1	
	Serviço de informação e sinalização	13	100	5	3	1	0	122	74,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	74	12	3	2	19	122	72,1	
	Preço dos produtos e serviços	7	58	16	12	10	19	122	59,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	20	92	8	1	0	1	122	77,1	

Quadro 191 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO MOTTA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	26	7,1%	79,1
Conforto	87	23,8%	77,9
Cortesia	15	4,1%	80,9
Higiene	56	15,3%	73,2
Confiabilidade da viagem	30	8,2%	78,9
Pontualidade	50	13,7%	70,1
Regularidade	17	4,6%	73,2
Segurança	57	15,6%	81,8
Preço	22	6,0%	69,7
Conservação	6	1,6%	77,0
SEReg	366	76,3%	

Quadro 192 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO NACIONAL S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	7	10	2	0	0	0	19	81,6	77,6
	Facilidade para troca de bilhetes	7	5	6	1	0	0	19	73,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	9	4	0	0	0	19	77,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	7	10	2	0	0	0	19	81,6	81,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	10	7	2	0	0	0	19	85,5	85,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	7	7	0	0	0	19	72,4	77,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	7	10	2	0	0	0	19	81,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	5	7	7	0	0	0	19	72,4	76,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	8	7	4	0	0	0	19	80,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	9	5	0	0	0	19	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	7	6	5	1	0	0	19	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	4	8	0	0	0	19	73,7	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	6	8	5	0	0	0	19	76,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	7	9	0	0	0	19	67,1	67,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	6	5	7	1	0	0	19	71,1	71,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	9	1	2	0	0	19	77,6	74,2
	Tempo das paradas	7	5	7	0	0	0	19	75,0	
	Segurança	2	10	7	0	0	0	19	68,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	5	6	2	0	0	19	69,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	8	3	1	0	0	19	77,6	
	Preço dos produtos e serviços	6	4	9	0	0	0	19	71,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	8	7	4	0	0	0	19	80,3	
Terminal de embarque	Segurança	6	3	8	2	0	0	19	67,1	78,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	11	1	0	0	0	19	82,9	
	Serviço de informação e sinalização	4	12	2	1	0	0	19	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	10	5	4	0	0	0	19	82,9	
	Preço dos produtos e serviços	4	10	3	2	0	0	19	71,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	14	3	2	0	0	0	19	90,8	

Quadro 193 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NACIONAL S/A.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	6	10,5%	77,6
Conforto	11	19,3%	81,6
Cortesia	7	12,3%	85,5
Higiene	3	5,3%	77,0
Confiabilidade da viagem	4	7,0%	76,3
Pontualidade	5	8,8%	75,0
Regularidade	2	3,5%	75,0
Segurança	11	19,3%	75,0
Preço	5	8,8%	67,1
Conservação	3	5,3%	71,1
SEReg	57	77,1%	

Quadro 194 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	12	2	0	0	0	18	77,8	74,0
	Facilidade para troca de bilhetes	3	12	2	0	0	1	18	76,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	10	2	0	2	1	18	67,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	9	4	0	3	0	18	59,7	59,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	12	1	1	2	0	18	65,3	65,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	2	5	4	4	1	18	41,2	49,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	9	1	1	4	0	18	58,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	8	1	0	0	7	18	77,3	73,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	12	3	0	1	0	18	69,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	12	2	1	2	0	18	62,5	62,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	12	1	0	3	0	18	63,9	63,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	11	2	1	2	0	18	63,9	66,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	2	13	1	0	2	0	18	68,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	10	4	2	1	0	18	61,1	61,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	8	5	2	1	0	18	61,1	61,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	11	1	2	1	0	18	68,1	66,5
	Tempo das paradas	3	11	2	0	2	0	18	68,1	
	Segurança	3	13	0	0	2	0	18	70,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	11	1	1	3	0	18	61,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	13	1	0	2	0	18	68,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	11	1	2	3	0	18	56,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	11	1	1	1	0	18	72,2	
Terminal de embarque	Segurança	2	13	2	0	1	0	18	70,8	70,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	13	1	0	1	0	18	73,6	
	Serviço de informação e sinalização	2	13	2	0	1	0	18	70,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	14	1	0	1	0	18	72,2	
	Preço dos produtos e serviços	2	11	1	1	3	0	18	61,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	14	0	1	0	0	18	76,4	

Quadro 195 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	1,9%	74,0
Conforto	11	20,4%	59,7
Cortesia	5	9,3%	65,3
Higiene	7	13,0%	49,8
Confiabilidade da viagem	5	9,3%	73,4
Pontualidade	5	9,3%	62,5
Regularidade	5	9,3%	63,9
Segurança	10	18,5%	66,0
Preço	4	7,4%	61,1
Conservação	1	1,9%	61,1
SEReg	54	62,4%	

Quadro 196 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	5	15	2	1	0	0	23	76,1	72,6
	Facilidade para troca de bilhetes	1	13	3	0	0	6	23	72,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	12	4	1	0	4	23	69,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	17	4	0	0	0	23	72,8	72,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	4	18	1	0	0	0	23	78,3	78,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	11	6	0	4	2	23	53,6	62,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	14	4	0	1	1	23	70,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	13	4	0	1	2	23	70,2	73,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	18	2	0	0	0	23	76,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	14	0	3	4	0	23	57,6	57,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	14	5	0	1	0	23	69,6	69,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	14	4	0	0	0	23	76,1	75,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	14	3	1	0	0	23	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	12	7	0	0	0	23	71,7	71,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	18	2	1	0	0	23	72,8	72,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	18	3	0	0	0	23	73,9	70,8
	Tempo das paradas	3	17	3	0	0	0	23	75,0	
	Segurança	2	18	3	0	0	0	23	73,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	13	1	5	1	0	23	63,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	12	7	1	0	0	23	68,5	
	Preço dos produtos e serviços	1	14	8	0	0	0	23	67,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	18	3	0	0	0	23	73,9	
Terminal de embarque	Segurança	2	17	4	0	0	0	23	72,8	70,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	14	3	2	1	0	23	67,4	
	Serviço de informação e sinalização	3	12	8	0	0	0	23	69,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	13	9	0	0	0	23	66,3	
	Preço dos produtos e serviços	4	8	11	0	0	0	23	67,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	14	3	0	0	1	23	77,3	

Quadro 197 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	4,3%	72,6
Conforto	17	24,6%	72,8
Cortesia	4	5,8%	78,3
Higiene	13	18,8%	62,0
Confiabilidade da viagem	2	2,9%	73,2
Pontualidade	15	21,7%	57,6
Regularidade	0	0,0%	69,6
Segurança	9	13,0%	75,5
Preço	5	7,2%	71,7
Conservação	1	1,4%	72,8
SEReg	69	68,1%	

Quadro 198 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO PÁSSARO VERDE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	20	1	0	0	0	23	76,1	72,1
	Facilidade para troca de bilhetes	2	10	0	0	0	11	23	79,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	9	4	0	2	7	23	60,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	11	3	3	2	0	23	63,0	63,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	5	13	4	1	0	0	23	73,9	73,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	9	4	2	3	2	23	58,3	63,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	13	4	0	2	0	23	68,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	8	2	2	7	2	23	45,2	59,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	15	2	0	1	1	23	73,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	8	6	5	2	0	23	53,3	53,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	12	5	1	0	1	23	71,6	71,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	4	12	4	2	0	1	23	70,5	72,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	6	10	7	0	0	0	23	73,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	12	5	1	1	0	23	68,5	68,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	11	3	3	3	0	23	58,7	58,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	16	4	0	0	2	23	71,4	70,3
	Tempo das paradas	1	14	6	0	0	2	23	69,0	
	Segurança	4	10	6	0	0	3	23	72,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	9	4	2	0	4	23	69,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	12	5	1	0	4	23	67,1	
	Preço dos produtos e serviços	3	8	8	1	0	3	23	66,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	11	4	0	0	3	23	76,3	
Terminal de embarque	Segurança	2	12	8	0	0	1	23	68,2	70,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	12	2	3	0	2	23	70,2	
	Serviço de informação e sinalização	2	14	5	1	0	1	23	69,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	11	7	0	0	1	23	71,6	
	Preço dos produtos e serviços	0	14	6	1	0	2	23	65,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	12	4	0	0	1	23	77,3	

Quadro 199 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO PÁSSARO VERDE LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	6	8,7%	72,1
Conforto	14	20,3%	63,0
Cortesia	3	4,3%	73,9
Higiene	7	10,1%	63,4
Confiabilidade da viagem	7	10,1%	59,6
Pontualidade	8	11,6%	53,3
Regularidade	5	7,2%	71,6
Segurança	9	13,0%	72,2
Preço	6	8,7%	68,5
Conservação	4	5,8%	58,7
SEReg	69	64,9%	

Quadro 200 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO PLATINA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	34	112	7	0	2	1	156	78,4	77,4
	Facilidade para troca de bilhetes	27	109	3	2	2	13	156	77,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	25	110	13	0	1	7	156	76,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	31	115	8	2	0	0	156	78,0	78,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	50	96	7	1	2	0	156	80,6	80,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	16	111	10	2	3	14	156	73,8	75,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	24	124	7	1	0	0	156	77,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	31	112	3	1	0	9	156	79,4	79,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	31	117	4	1	1	2	156	78,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	35	102	16	1	2	0	156	76,8	76,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	21	127	6	1	1	0	156	76,6	76,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	27	97	20	5	4	3	156	72,5	78,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	55	99	2	0	0	0	156	83,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	109	22	6	2	1	156	71,1	71,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	20	128	8	0	0	0	156	76,9	76,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	18	113	12	2	0	11	156	75,3	75,5
	Tempo das paradas	17	119	7	1	0	12	156	76,4	
	Segurança	18	116	10	0	0	12	156	76,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	114	6	3	0	16	156	75,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	108	9	1	0	24	156	75,6	
	Preço dos produtos e serviços	9	103	10	6	0	28	156	72,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	12	125	2	1	0	16	156	76,4	
Terminal de embarque	Segurança	19	130	6	1	0	0	156	76,8	75,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	128	10	2	0	1	156	75,2	
	Serviço de informação e sinalização	14	133	5	2	0	2	156	75,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	131	4	0	0	7	156	76,7	
	Preço dos produtos e serviços	7	113	19	4	0	13	156	71,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	22	131	1	1	0	1	156	78,1	

Quadro 201 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO PLATINA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	23	4,9%	77,4
Conforto	89	19,0%	78,0
Cortesia	18	3,8%	80,6
Higiene	74	15,8%	75,6
Confiabilidade da viagem	38	8,1%	79,0
Pontualidade	66	14,1%	76,8
Regularidade	18	3,8%	76,6
Segurança	96	20,5%	78,0
Preço	29	6,2%	71,1
Conservação	17	3,6%	76,9
SEReg	468	77,1%	

Quadro 202 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	17	48	4	0	0	0	69	79,7	78,5
	Facilidade para troca de bilhetes	7	52	0	0	0	10	69	78,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	14	50	4	1	0	0	69	77,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	25	34	10	0	0	0	69	80,4	80,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	21	45	1	2	0	0	69	80,8	80,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	40	11	6	1	7	69	66,1	69,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	8	53	4	4	0	0	69	73,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	12	1	1	1	51	69	70,8	74,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	10	58	1	0	0	0	69	78,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	50	12	1	1	0	69	70,7	70,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	60	3	0	0	1	69	75,7	75,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	11	54	2	2	0	0	69	76,8	77,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	8	60	1	0	0	0	69	77,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	11	51	3	4	0	0	69	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	18	44	6	1	0	0	69	78,6	78,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	59	4	3	0	0	69	72,5	72,4
	Tempo das paradas	3	60	5	1	0	0	69	73,6	
	Segurança	7	59	2	1	0	0	69	76,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	53	6	0	1	6	69	72,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	58	2	1	0	2	69	75,7	
	Preço dos produtos e serviços	2	37	15	12	2	1	69	59,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	13	51	1	2	1	1	69	76,8	
Terminal de embarque	Segurança	4	56	5	2	2	0	69	71,0	71,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	45	11	2	1	2	69	71,3	
	Serviço de informação e sinalização	2	57	7	3	0	0	69	71,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	57	6	2	1	0	69	71,4	
	Preço dos produtos e serviços	3	48	10	6	2	0	69	65,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	8	60	1	0	0	0	69	77,5	

Quadro 203 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	39	18,8%	78,5
Conforto	48	23,2%	80,4
Cortesia	4	1,9%	80,8
Higiene	32	15,5%	69,8
Confiabilidade da viagem	6	2,9%	74,5
Pontualidade	17	8,2%	70,7
Regularidade	6	2,9%	75,7
Segurança	36	17,4%	77,2
Preço	13	6,3%	75,0
Conservação	6	2,9%	78,6
SEReg	207	76,4%	

Quadro 204 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SERTANEJA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	15	30	3	0	0	0	48	81,3	76,6
	Facilidade para troca de bilhetes	9	21	5	1	1	11	48	74,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	28	3	0	1	11	48	74,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	15	27	5	1	0	0	48	79,2	79,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	14	29	4	0	1	0	48	78,6	78,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	6	23	8	3	2	6	48	66,7	72,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	12	33	1	2	0	0	48	78,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	30	5	0	0	4	48	77,3	79,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	13	32	1	0	0	2	48	81,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	11	24	7	4	2	0	48	69,8	69,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	7	28	9	4	0	0	48	69,8	69,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	11	26	7	3	1	0	48	72,4	75,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	11	33	4	0	0	0	48	78,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	26	7	8	1	0	48	64,6	64,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	30	8	2	1	0	48	70,8	70,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	36	5	4	0	0	48	69,8	66,8
	Tempo das paradas	5	31	10	2	0	0	48	70,3	
	Segurança	3	37	5	2	0	1	48	71,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	26	10	2	3	3	48	64,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	34	8	2	2	2	48	65,2	
	Preço dos produtos e serviços	1	26	12	4	3	2	48	59,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	29	10	0	3	3	48	66,1	
Terminal de embarque	Segurança	1	29	13	1	2	2	48	64,1	66,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	34	10	2	1	1	48	66,0	
	Serviço de informação e sinalização	2	28	13	3	0	2	48	65,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	28	11	4	0	2	48	66,3	
	Preço dos produtos e serviços	3	19	19	4	1	2	48	60,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	8	31	4	1	1	3	48	74,4	

Quadro 205 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	11,1%	76,6
Conforto	32	22,2%	79,2
Cortesia	7	4,9%	78,6
Higiene	21	14,6%	72,7
Confiabilidade da viagem	11	7,6%	79,4
Pontualidade	17	11,8%	69,8
Regularidade	8	5,6%	69,8
Segurança	21	14,6%	75,5
Preço	9	6,3%	64,6
Conservação	2	1,4%	70,8
SEReg	144	74,7%	

Quadro 206 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO UBERLÂNDIA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	39	110	6	0	0	1	156	80,3	80,8
	Facilidade para troca de bilhetes	37	112	5	0	0	2	156	80,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	38	84	4	0	0	30	156	81,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	26	94	20	8	8	0	156	69,6	69,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	38	107	11	0	0	0	156	79,3	79,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	18	89	17	4	11	17	156	67,8	69,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	20	105	19	3	7	2	156	70,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	19	89	9	1	0	38	156	76,7	76,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	19	130	6	0	0	1	156	77,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	28	92	34	1	1	0	156	73,2	73,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	17	123	14	1	1	0	156	74,7	74,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	11	73	32	27	12	1	156	57,1	67,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	34	103	17	2	0	0	156	77,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	101	35	4	0	8	156	69,1	69,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	6	96	37	6	11	0	156	62,8	62,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	133	6	3	0	0	156	75,3	73,8
	Tempo das paradas	13	134	9	0	0	0	156	75,6	
	Segurança	12	138	6	0	0	0	156	76,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	115	15	2	0	7	156	74,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	114	15	2	0	9	156	74,5	
	Preço dos produtos e serviços	10	84	32	14	4	12	156	64,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	15	131	6	1	0	3	156	76,1	
Terminal de embarque	Segurança	11	136	4	2	0	3	156	75,5	73,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	115	15	2	2	9	156	73,0	
	Serviço de informação e sinalização	11	137	4	1	0	3	156	75,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	122	13	0	0	12	156	74,3	
	Preço dos produtos e serviços	6	98	28	10	2	12	156	66,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	12	138	3	0	0	3	156	76,5	

Quadro 207 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO UBERLÂNDIA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	24	5,1%	80,8
Conforto	96	20,5%	69,6
Cortesia	14	3,0%	79,3
Higiene	80	17,1%	69,3
Confiabilidade da viagem	32	6,8%	76,9
Pontualidade	45	9,6%	73,2
Regularidade	10	2,1%	74,7
Segurança	117	25,0%	67,1
Preço	40	8,5%	69,1
Conservação	10	2,1%	62,8
SEReg	468	70,5%	

1.7 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE/SUL

Quadro 208 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	1099	1,5%	73,6	65,7
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA SA	3466	4,7%	75,5	
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A	3445	4,7%	73,5	
EXPRESSO MARINGÁ LTDA.	42671	57,7%	57,9	
LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	176	0,2%	73,7	
REAL EXPRESSO LTDA.	3086	4,2%	70,9	
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	904	1,2%	76,3	
SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA	501	0,7%	87,0	
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	3330	4,5%	82,9	
VIAÇÃO MOTTA LTDA.	1509	2,0%	84,8	
VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.	4890	6,6%	73,9	
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	518	0,7%	77,9	
VIAÇÃO UMUARAMA LTDA.	8357	11,3%	77,2	
Total	73952	100,0%		

Quadro 209 – PERFIL: GÊNERO – CENTRO-OESTE/SUL

	Frequência	%
Feminino	466	55,6%
Masculino	372	44,4%
Base	838	100,0%

Quadro 210 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – CENTRO-OESTE/SUL

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	156	18,6%
De 26 a 35 anos	190	22,7%
De 36 a 45 anos	150	17,9%
De 46 a 55 anos	142	16,9%
De 56 a 65 anos	111	13,2%
Mais de 65 anos	89	10,6%
Base	838	100,0%

Quadro 211 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – CENTRO-SUL

	Frequência	%
Analfabeto	17	2,0%
Fundamental incompleto	79	9,4%
Fundamental	170	20,3%
Médio Incompleto	74	8,8%
Médio	315	37,6%
Superior Incompleto	61	7,3%
Superior	120	14,3%
Não sabe/não respondeu	2	0,2%
Base	838	100,0%

Quadro 212 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CENTRO-OESTE/SUL

	Frequência	%
até R\$ 937	88	10,5%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	234	27,9%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	237	28,3%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	113	13,5%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	58	6,9%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	7	0,8%
mais de R\$ 18.740	1	0,1%
Não sabe/não respondeu	100	11,9%
Base	838	100,0%

Quadro 213 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/SUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	139	16,6%
Estudo	38	4,5%
Saúde	62	7,4%
Visita a amigos/parentes	341	40,7%
Lazer/turismo	139	16,6%
Compras	5	0,6%
Outros	109	13,0%
Não sabe/não respondeu	5	0,6%
Base	838	100,0%

Quadro 214 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/SUL

	Frequência	%
Eventual	491	58,6%
Diária	24	2,9%
Semanal	34	4,1%
Quinzenal	16	1,9%
Mensal	47	5,6%
Trimestral	40	4,8%
Semestral	49	5,8%
Anual	124	14,8%
Não sabe/não respondeu	13	1,6%
Base	838	100,0%

Quadro 215 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: CONSTANTINA TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	56	89	8	1	0	2	156	82,5	76,4
	Facilidade para troca de bilhetes	14	84	11	7	2	38	156	71,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	15	107	7	0	2	25	156	75,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	64	72	18	2	0	0	156	81,7	81,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	49	100	5	2	0	0	156	81,4	81,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	87	29	5	0	25	156	69,5	71,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	19	110	25	1	0	1	156	73,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	66	5	1	1	75	156	74,4	74,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	12	122	8	5	0	9	156	74,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	83	56	8	2	3	156	62,9	62,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	76	59	12	0	1	156	62,9	62,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	107	29	3	0	1	156	71,9	74,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	14	133	4	0	0	5	156	76,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	97	46	6	0	1	156	66,6	66,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	129	13	4	0	0	156	73,2	73,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	106	35	9	0	3	156	66,8	66,1
	Tempo das paradas	3	102	37	10	0	4	156	66,1	
	Segurança	1	127	19	3	0	6	156	71,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	102	30	7	0	6	156	69,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	99	43	1	2	9	156	66,7	
	Preço dos produtos e serviços	1	56	64	15	11	9	156	53,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	110	23	9	2	2	156	69,0	
Terminal de embarque	Segurança	7	95	42	9	3	0	156	65,1	68,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	16	108	18	5	3	6	156	71,5	
	Serviço de informação e sinalização	6	129	15	4	0	2	156	72,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	118	27	4	2	3	156	68,6	
	Preço dos produtos e serviços	0	71	57	17	4	7	156	57,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	17	128	6	0	1	4	156	76,3	

Quadro 216 – Importância dos atributos por empresa: CONSTANTINA TURISMO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	63	13,5%	76,4
Conforto	113	24,1%	81,7
Cortesia	13	2,8%	81,4
Higiene	46	9,8%	71,6
Confiabilidade da viagem	24	5,1%	74,2
Pontualidade	61	13,0%	62,9
Regularidade	14	3,0%	62,9
Segurança	71	15,2%	74,3
Preço	50	10,7%	66,6
Conservação	13	2,8%	73,2
SEReg	468	73,6%	

Quadro 217 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	8	9	3	1	1	0	22	75,0	77,3
	Facilidade para troca de bilhetes	7	8	2	1	0	4	22	79,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	10	2	1	0	3	22	77,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	3	15	4	0	0	0	22	73,9	73,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	7	12	2	1	0	0	22	78,4	78,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	11	3	1	0	5	22	70,6	74,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	19	0	0	0	0	22	78,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	10	12	0	0	0	0	22	86,4	86,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	10	12	0	0	0	0	22	86,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	6	10	5	1	0	0	22	73,9	73,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	12	3	2	1	0	22	68,2	68,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	10	2	5	0	0	22	67,0	73,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	17	0	0	0	0	22	80,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	13	3	0	0	0	22	78,4	78,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	16	1	0	0	0	22	79,5	79,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	13	5	1	1	0	22	65,9	60,0
	Tempo das paradas	1	13	7	1	0	0	22	65,9	
	Segurança	2	15	4	0	1	0	22	69,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	11	5	1	1	3	22	63,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	11	5	1	2	3	22	57,9	
	Preço dos produtos e serviços	0	2	8	4	4	4	22	36,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	11	6	2	0	3	22	61,8	
Terminal de embarque	Segurança	0	17	5	0	0	0	22	69,3	65,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	13	4	2	0	2	22	66,3	
	Serviço de informação e sinalização	0	17	3	0	0	2	22	71,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	11	3	3	0	5	22	61,8	
	Preço dos produtos e serviços	0	5	4	6	1	6	22	45,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	19	1	0	0	0	22	76,1	

Quadro 218 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	4,5%	77,3
Conforto	12	18,2%	73,9
Cortesia	1	1,5%	78,4
Higiene	8	12,1%	74,5
Confiabilidade da viagem	2	3,0%	86,4
Pontualidade	10	15,2%	73,9
Regularidade	2	3,0%	68,2
Segurança	13	19,7%	73,9
Preço	9	13,6%	78,4
Conservação	6	9,1%	79,5
SEReg	66	75,5%	

Quadro 219 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	18	1	0	0	0	23	78,3	71,7
	Facilidade para troca de bilhetes	1	10	2	1	0	9	23	69,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	7	2	2	1	7	23	67,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	9	10	3	0	1	0	23	78,3	78,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	8	11	3	0	1	0	23	77,2	77,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	9	7	0	3	0	23	62,0	67,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	6	12	3	1	1	0	23	72,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	11	5	0	2	2	23	65,5	72,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	14	2	0	0	1	23	79,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	3	12	7	0	1	0	23	67,4	67,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	12	4	2	0	0	23	71,7	71,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	13	3	0	0	0	23	79,3	78,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	15	3	0	0	0	23	77,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	12	6	1	0	0	23	70,7	70,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	14	4	1	0	0	23	72,8	72,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	14	4	2	0	0	23	69,6	69,3
	Tempo das paradas	3	14	4	2	0	0	23	69,6	
	Segurança	3	16	2	2	0	0	23	71,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	15	4	2	0	0	23	68,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	11	8	1	1	0	23	63,0	
	Preço dos produtos e serviços	3	12	5	1	2	0	23	64,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	6	13	3	0	0	1	23	78,4	
Terminal de embarque	Segurança	2	13	7	1	0	0	23	67,4	69,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	13	5	0	0	1	23	73,9	
	Serviço de informação e sinalização	1	10	11	0	0	1	23	63,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	12	8	0	0	1	23	68,2	
	Preço dos produtos e serviços	2	13	4	2	1	1	23	64,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	17	2	0	0	0	23	77,2	

Quadro 220 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	2	2,9%	71,7
Conforto	13	18,8%	78,3
Cortesia	7	10,1%	77,2
Higiene	11	15,9%	67,4
Confiabilidade da viagem	8	11,6%	72,5
Pontualidade	8	11,6%	67,4
Regularidade	5	7,2%	71,7
Segurança	12	17,4%	78,3
Preço	3	4,3%	70,7
Conservação	0	0,0%	72,8
SEReg	69	73,5%	

Quadro 221 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: EXPRESSO MARINGÁ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	10	58	67	4	1	1	141	62,9	55,2
	Facilidade para troca de bilhetes	2	30	43	28	22	16	141	42,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	64	50	13	2	8	141	60,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	19	64	49	3	5	1	141	65,9	65,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	19	56	53	12	1	0	141	64,2	64,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	40	47	34	14	4	141	46,7	61,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	39	77	20	4	1	0	141	76,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	5	36	67	15	2	16	141	55,4	57,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	8	52	63	13	3	2	141	58,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	48	64	17	5	0	141	56,2	56,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	34	58	34	9	3	141	47,8	47,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	17	65	44	15	0	0	141	64,9	62,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	11	54	63	11	2	0	141	60,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	40	55	35	6	1	141	50,2	50,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	51	42	32	12	2	141	49,8	49,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	54	50	26	5	3	141	54,3	59,6
	Tempo das paradas	3	49	60	24	3	2	141	54,5	
	Segurança	4	58	58	17	1	3	141	58,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	76	50	6	3	2	141	62,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	62	62	5	6	4	141	58,9	
	Preço dos produtos e serviços	1	50	68	13	3	6	141	56,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	19	86	29	1	2	4	141	71,7	
Terminal de embarque	Segurança	5	47	43	35	10	1	141	50,4	56,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	77	45	6	5	3	141	62,9	
	Serviço de informação e sinalização	4	50	50	31	4	2	141	53,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	53	59	22	1	5	141	55,7	
	Preço dos produtos e serviços	0	41	70	23	3	4	141	52,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	79	48	5	0	2	141	65,8	

Quadro 222 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO MARINGÁ LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	50	11,8%	55,2
Conforto	52	12,3%	65,9
Cortesia	34	8,0%	64,2
Higiene	44	10,4%	61,6
Confiabilidade da viagem	48	11,3%	57,1
Pontualidade	44	10,4%	56,2
Regularidade	34	8,0%	47,8
Segurança	55	13,0%	62,9
Preço	41	9,7%	50,2
Conservação	21	5,0%	49,8
SEReg	423	57,9%	

Quadro 223 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTES E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	41	101	9	4	0	0	155	78,9	74,6
	Facilidade para troca de bilhetes	7	60	10	6	0	72	155	70,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	9	63	2	3	1	77	155	74,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	50	85	18	2	0	0	155	79,5	79,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	53	94	8	0	0	0	155	82,3	82,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	22	88	22	5	2	16	155	72,1	76,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	45	97	11	2	0	0	155	79,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	23	4	1	0	119	155	76,4	77,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	31	112	10	2	0	0	155	77,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	17	68	59	4	7	0	155	63,5	63,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	67	73	6	2	3	155	60,7	60,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	19	108	19	7	1	1	155	72,2	75,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	38	105	9	2	1	0	155	78,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	15	81	49	7	2	1	155	66,2	66,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	19	114	21	1	0	0	155	74,4	74,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	116	28	2	1	1	155	70,5	69,3
	Tempo das paradas	8	93	46	5	2	1	155	66,2	
	Segurança	10	128	12	2	0	3	155	74,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	19	103	18	2	0	13	155	74,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	108	23	1	0	17	155	71,6	
	Preço dos produtos e serviços	0	32	81	18	7	17	155	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	29	105	8	1	0	12	155	78,3	
Terminal de embarque	Segurança	14	107	19	4	11	0	155	67,6	66,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	97	21	6	8	5	155	68,5	
	Serviço de informação e sinalização	9	114	19	7	6	0	155	68,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	108	25	6	3	7	155	68,2	
	Preço dos produtos e serviços	2	42	81	12	7	11	155	53,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	12	116	17	4	3	3	155	71,4	

Quadro 224 – Importância dos atributos por empresa: LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	64	13,8%	74,6
Conforto	112	24,1%	79,5
Cortesia	9	1,9%	82,3
Higiene	35	7,5%	76,0
Confiabilidade da viagem	23	4,9%	77,1
Pontualidade	61	13,1%	63,5
Regularidade	9	1,9%	60,7
Segurança	76	16,3%	75,4
Preço	45	9,7%	66,2
Conservação	31	6,7%	74,4
SEReg	465	73,7%	

Quadro 225 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: REAL EXPRESSO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	3	4	0	0	0	0	7	85,7	86,1
	Facilidade para troca de bilhetes	1	1	0	0	0	5	7	87,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	3	0	0	0	2	7	85,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	4	1	1	1	0	7	53,6	53,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	5	0	0	0	0	7	82,1	82,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	2	3	0	0	0	7	71,4	76,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	5	0	0	0	0	7	82,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	0	1	0	0	5	7	75,0	78,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	5	0	0	0	0	7	82,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	1	3	1	0	0	7	64,3	64,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	3	1	1	1	0	7	57,1	57,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	4	0	0	1	0	7	71,4	80,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	3	0	0	0	0	7	89,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	1	3	0	0	0	7	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	3	3	0	0	0	7	67,9	67,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	4	1	0	0	0	7	78,6	72,4
	Tempo das paradas	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
	Segurança	2	4	1	0	0	0	7	78,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	2	3	0	0	0	7	71,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	5	0	0	0	0	7	82,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	1	1	3	1	0	7	42,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	4	1	0	0	0	7	78,6	
Terminal de embarque	Segurança	2	2	3	0	0	0	7	71,4	71,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	2	0	2	0	0	7	71,4	
	Serviço de informação e sinalização	1	5	1	0	0	0	7	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	4	1	0	0	0	7	78,6	
	Preço dos produtos e serviços	1	2	3	1	0	0	7	60,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	5	0	1	0	0	7	71,4	

Quadro 226 – Importância dos atributos por empresa: REAL EXPRESSO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	0	0,0%	86,1
Conforto	4	19,0%	53,6
Cortesia	1	4,8%	82,1
Higiene	1	4,8%	76,8
Confiabilidade da viagem	2	9,5%	78,6
Pontualidade	5	23,8%	64,3
Regularidade	0	0,0%	57,1
Segurança	7	33,3%	80,4
Preço	1	4,8%	75,0
Conservação	0	0,0%	67,9
SEReg	21	70,9%	

Quadro 227 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1	3	0	0	0	0	4	81,3	82,6
	Facilidade para troca de bilhetes	0	2	0	0	0	2	4	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	1	0	0	0	1	4	91,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	1	1	0	0	0	4	81,3	81,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	2	0	0	0	0	4	87,5	87,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	3	0	1	0	0	4	62,5	65,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	2	0	1	0	0	4	68,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	3	0	0	0	0	4	81,3	81,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	3	0	0	0	0	4	81,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	2	1	0	0	0	4	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	1	1	0	0	0	4	81,3	81,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	2	0	0	0	0	4	87,5	90,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	1	0	0	0	0	4	93,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	4	0	0	0	0	4	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	3	0	0	0	0	4	81,3	81,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	2	1	0	0	0	4	75,0	69,6
	Tempo das paradas	0	3	1	0	0	0	4	68,8	
	Segurança	1	2	1	0	0	0	4	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	2	2	0	0	0	4	62,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	2	1	0	0	0	4	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	1	1	1	0	0	4	62,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	3	1	0	0	0	4	68,8	
Terminal de embarque	Segurança	1	3	0	0	0	0	4	81,3	78,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	2	1	0	0	0	4	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	3	0	0	0	0	4	81,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	2	0	0	0	1	4	83,3	

Quadro 228 – Importância dos atributos por empresa: ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	0	0,0%	82,6
Conforto	1	8,3%	81,3
Cortesia	0	0,0%	87,5
Higiene	3	25,0%	65,6
Confiabilidade da viagem	1	8,3%	81,3
Pontualidade	3	25,0%	75,0
Regularidade	0	0,0%	81,3
Segurança	2	16,7%	90,6
Preço	2	16,7%	75,0
Conservação	0	0,0%	81,3
SEReg	12	76,3%	

Quadro 229 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA. /
Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	1	0	0	0	0	3	91,7	93,1
	Facilidade para troca de bilhetes	1	1	0	0	0	1	3	87,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	0	0	0	0	1	3	100,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	1	1	1	0	0	0	3	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	0	0	0	0	0	3	100,0	100,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	1	1	0	0	0	3	75,0	87,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	0	0	0	0	0	3	100,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	0	0	0	0	1	3	100,0	100,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	0	0	0	0	1	3	100,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	1	0	0	0	0	3	91,7	91,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	0	1	0	0	0	3	83,3	83,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	1	0	0	0	0	3	91,7	91,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	2	1	0	0	0	0	3	91,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	1	0	0	0	0	3	91,7	91,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	1	0	0	0	0	3	91,7	91,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	1	0	0	0	0	3	91,7	83,3
	Tempo das paradas	0	2	1	0	0	0	3	66,7	
	Segurança	3	0	0	0	0	0	3	100,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	1	0	0	0	0	3	91,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	1	0	0	0	0	3	91,7	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	3	0	0	0	3	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	1	0	0	0	0	3	91,7	
Terminal de embarque	Segurança	2	0	1	0	0	0	3	83,3	70,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	1	1	0	0	0	3	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	1	1	0	1	0	0	3	66,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	0	2	0	0	0	3	66,7	
	Preço dos produtos e serviços	1	0	1	1	0	0	3	58,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	1	1	0	0	0	3	75,0	

Quadro 230 – Importância dos atributos por empresa: SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	0	0,0%	93,1
Conforto	2	22,2%	75,0
Cortesia	0	0,0%	100,0
Higiene	2	22,2%	87,5
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	100,0
Pontualidade	2	22,2%	91,7
Regularidade	0	0,0%	83,3
Segurança	1	11,1%	91,7
Preço	1	11,1%	91,7
Conservação	1	11,1%	91,7
SEReg	9	87,0%	

Quadro 231 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: UNESUL DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	10	8	0	0	0	0	18	88,9	78,0
	Facilidade para troca de bilhetes	5	5	1	1	1	5	18	73,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	9	1	0	2	1	18	72,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	9	4	3	1	0	1	18	80,9	80,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	11	7	0	0	0	0	18	90,3	90,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	7	7	2	0	0	2	18	82,8	84,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	8	10	0	0	0	0	18	86,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	10	6	0	0	0	2	18	90,6	89,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	11	6	1	0	0	0	18	88,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	9	3	5	1	0	0	18	77,8	77,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	7	8	3	0	0	0	18	80,6	80,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	14	4	0	0	0	0	18	94,4	91,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	10	8	0	0	0	0	18	88,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	7	4	0	1	0	18	73,6	73,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	7	1	0	0	0	18	87,5	87,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	5	9	0	2	0	18	56,9	71,3
	Tempo das paradas	4	6	5	1	1	1	18	66,2	
	Segurança	5	12	1	0	0	0	18	80,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	6	3	0	0	1	18	82,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	6	3	1	0	1	18	77,9	
	Preço dos produtos e serviços	3	2	6	5	1	1	18	51,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	6	12	0	0	0	0	18	83,3	
Terminal de embarque	Segurança	10	8	0	0	0	0	18	88,9	78,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	5	3	0	0	0	18	84,7	
	Serviço de informação e sinalização	8	8	1	0	1	0	18	80,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	9	2	0	0	1	18	80,9	
	Preço dos produtos e serviços	3	3	7	2	3	0	18	51,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	11	0	0	0	1	18	83,8	

Quadro 232 – Importância dos atributos por empresa: UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	8	14,8%	78,0
Conforto	10	18,5%	80,9
Cortesia	3	5,6%	90,3
Higiene	7	13,0%	84,5
Confiabilidade da viagem	3	5,6%	89,8
Pontualidade	10	18,5%	77,8
Regularidade	0	0,0%	80,6
Segurança	9	16,7%	91,7
Preço	3	5,6%	73,6
Conservação	1	1,9%	87,5
SEReg	54	82,9%	

Quadro 233 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO MOTTA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	4	1	0	0	0	7	78,6	74,8
	Facilidade para troca de bilhetes	0	1	0	0	0	6	7	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	3	2	0	0	1	7	70,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	3	0	0	0	0	7	89,3	89,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	3	1	0	0	0	7	82,1	82,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	2	2	0	0	2	7	70,0	76,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	3	1	0	0	0	7	82,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	4	0	0	0	0	7	85,7	89,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	5	2	0	0	0	0	7	92,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	3	0	0	0	0	7	89,3	89,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	6	1	0	0	0	7	71,4	71,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	2	0	0	0	0	7	92,9	91,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	3	0	0	0	0	7	89,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	7	0	0	0	0	7	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	4	0	0	0	0	7	85,7	85,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	1	4	0	1	0	7	53,6	52,0
	Tempo das paradas	1	4	2	0	0	0	7	71,4	
	Segurança	2	2	3	0	0	0	7	71,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	1	4	0	1	0	7	53,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	0	6	0	1	0	7	42,9	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	3	0	4	0	7	21,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	1	3	1	1	0	7	50,0	
Terminal de embarque	Segurança	1	3	1	2	0	0	7	60,7	59,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	3	2	1	1	0	7	50,0	
	Serviço de informação e sinalização	1	4	2	0	0	0	7	71,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	3	3	0	0	0	7	67,9	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	3	1	2	0	7	35,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	4	0	0	1	0	7	71,4	

Quadro 234 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO MOTTA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	4,8%	74,8
Conforto	4	19,0%	89,3
Cortesia	0	0,0%	82,1
Higiene	3	14,3%	76,1
Confiabilidade da viagem	2	9,5%	89,3
Pontualidade	3	14,3%	89,3
Regularidade	0	0,0%	71,4
Segurança	4	19,0%	91,1
Preço	3	14,3%	75,0
Conservação	1	4,8%	85,7
SEReg	21	84,8%	

Quadro 235 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	35	92	1	2	0	1	131	80,8	78,6
	Facilidade para troca de bilhetes	7	50	1	1	0	72	131	76,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	21	83	4	1	0	22	131	78,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	25	99	6	1	0	0	131	78,2	78,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	33	98	0	0	0	0	131	81,3	81,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	97	19	5	1	1	131	70,4	72,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	16	99	15	1	0	0	131	74,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	47	2	2	1	73	131	73,7	75,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	17	112	1	0	0	1	131	78,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	61	48	11	4	0	131	60,7	60,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	10	97	21	3	0	0	131	71,8	71,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	21	105	5	0	0	0	131	78,1	80,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	38	93	0	0	0	0	131	82,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	87	40	2	0	0	131	67,0	67,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	12	108	10	1	0	0	131	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	117	9	2	0	0	131	73,1	71,6
	Tempo das paradas	3	113	11	1	0	3	131	73,0	
	Segurança	2	124	1	0	0	4	131	75,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	102	21	0	0	4	131	71,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	113	12	0	0	4	131	73,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	57	58	9	1	5	131	59,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	117	3	0	0	4	131	75,8	
Terminal de embarque	Segurança	3	118	7	0	0	3	131	74,2	71,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	114	8	0	0	6	131	74,0	
	Serviço de informação e sinalização	4	120	2	0	0	5	131	75,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	107	9	1	0	11	131	73,3	
	Preço dos produtos e serviços	1	45	53	9	0	23	131	58,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	124	0	0	0	3	131	75,8	

Quadro 236 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	29	7,4%	78,6
Conforto	99	25,2%	78,2
Cortesia	2	0,5%	81,3
Higiene	14	3,6%	72,6
Confiabilidade da viagem	41	10,4%	75,9
Pontualidade	71	18,1%	60,7
Regularidade	6	1,5%	71,8
Segurança	90	22,9%	80,2
Preço	40	10,2%	67,0
Conservação	1	0,3%	75,0
SEReg	393	73,9%	

Quadro 237 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	12	1	0	0	0	15	76,7	76,3
	Facilidade para troca de bilhetes	1	9	0	0	1	4	15	70,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	11	0	0	0	0	15	81,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	10	0	0	0	0	15	83,3	83,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	4	11	0	0	0	0	15	81,7	81,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	7	5	0	0	1	15	69,6	74,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	12	0	0	0	0	15	80,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	2	0	0	0	10	15	90,0	85,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	11	0	0	0	0	15	81,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	9	4	0	0	0	15	71,7	71,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	2	12	0	0	0	15	56,7	56,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	11	1	0	0	0	15	78,3	80,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	11	0	0	0	0	15	81,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	10	2	0	0	0	15	76,7	76,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	10	0	0	0	0	15	83,3	83,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	12	1	1	0	0	15	71,7	72,0
	Tempo das paradas	2	11	2	0	0	0	15	75,0	
	Segurança	3	8	4	0	0	0	15	73,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	7	6	0	0	1	15	66,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	11	1	0	0	1	15	76,8	
	Preço dos produtos e serviços	1	6	7	0	0	1	15	64,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	13	0	0	0	1	15	76,8	
Terminal de embarque	Segurança	3	7	5	0	0	0	15	71,7	71,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	8	4	1	0	0	15	68,3	
	Serviço de informação e sinalização	3	12	0	0	0	0	15	80,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	11	1	1	0	0	15	73,3	
	Preço dos produtos e serviços	0	5	9	1	0	0	15	56,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	12	0	0	0	0	15	80,0	

Quadro 238 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	9	20,0%	76,3
Conforto	14	31,1%	83,3
Cortesia	0	0,0%	81,7
Higiene	1	2,2%	74,8
Confiabilidade da viagem	1	2,2%	85,8
Pontualidade	6	13,3%	71,7
Regularidade	2	4,4%	56,7
Segurança	6	13,3%	80,0
Preço	5	11,1%	76,7
Conservação	1	2,2%	83,3
SEReg	45	77,9%	

Quadro 239 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO UMUARAMA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71	83	1	0	1	0	156	85,7	82,5
	Facilidade para troca de bilhetes	35	110	7	2	0	2	156	78,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	54	91	7	0	0	4	156	82,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	27	113	14	2	0	0	156	76,4	76,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	50	95	10	0	1	0	156	80,9	80,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	24	100	27	3	1	1	156	73,1	75,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	45	92	15	2	2	0	156	78,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	31	106	13	0	0	6	156	78,0	78,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	40	95	21	0	0	0	156	78,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	28	102	25	1	0	0	156	75,2	75,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	39	99	15	2	1	0	156	77,7	77,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	41	92	21	2	0	0	156	77,6	77,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	35	105	15	1	0	0	156	77,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	31	101	22	2	0	0	156	75,8	75,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	26	101	26	2	1	0	156	73,9	73,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	40	88	25	2	0	1	156	76,8	73,4
	Tempo das paradas	27	103	21	4	0	1	156	74,7	
	Segurança	41	90	21	2	1	1	156	77,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	31	85	30	9	0	1	156	72,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	34	79	34	8	0	1	156	72,4	
	Preço dos produtos e serviços	26	76	30	21	2	1	156	66,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	37	85	23	9	1	1	156	73,9	
Terminal de embarque	Segurança	28	80	34	14	0	0	156	69,6	68,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	34	71	29	19	2	1	156	68,7	
	Serviço de informação e sinalização	29	77	37	13	0	0	156	69,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	25	79	35	13	2	2	156	68,2	
	Preço dos produtos e serviços	31	64	29	16	14	2	156	63,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	34	84	38	0	0	0	156	74,4	

Quadro 240 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO UMUARAMA LTDA.

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	44	9,4%	82,5
Conforto	68	14,5%	76,4
Cortesia	33	7,1%	80,9
Higiene	76	16,2%	75,6
Confiabilidade da viagem	26	5,6%	78,0
Pontualidade	59	12,6%	75,2
Regularidade	8	1,7%	77,7
Segurança	87	18,6%	77,7
Preço	36	7,7%	75,8
Conservação	31	6,6%	73,9
SEReg	468	77,2%	

1.8 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE

Quadro 241 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR
Região/Interregião: NORDESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
AUTO VIACAO CRUZEIRO LTDA	568	0,2%	78,5	78,2
EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A	34045	13,3%	77,1	
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	19533	7,6%	72,2	
EXPRESSO GUANABARA S/A	79234	31,0%	76,4	
EXPRESSO SATELITE NORTE	2536	1,0%	85,4	
REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.	25369	9,9%	80,9	
ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.	29030	11,3%	79,8	
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS TOTAL	99	0,0%	79,4	
VIA ENERGIA LOG LTDA	12	0,0%	66,7	
VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A	16108	6,3%	86,4	
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	1023	0,4%	89,2	
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	14	0,0%	72,2	
VIAÇÃO NACIONAL S/A	562	0,2%	72,2	
VIAÇÃO NORDESTE LTDA.	22244	8,7%	78,8	
VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	25489	10,0%	78,3	
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	1	0,0%	67,2	
Total	255868	100,0%		

Quadro 242 – PERFIL: GÊNERO – NORDESTE

	Frequência	%
Feminino	809	56,0%
Masculino	635	44,0%
Base	1444	100,0%

Quadro 243 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – NORDESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	413	28,6%
De 26 a 35 anos	469	32,5%
De 36 a 45 anos	335	23,2%
De 46 a 55 anos	134	9,3%
De 56 a 65 anos	56	3,9%
Mais de 65 anos	37	2,6%
Base	1444	100,0%

Quadro 244 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NORDESTE

	Frequência	%
Analfabeto	11	0,8%
Fundamental incompleto	73	5,1%
Fundamental	65	4,5%
Médio Incompleto	114	7,9%
Médio	552	38,2%
Superior Incompleto	289	20,0%
Superior	317	22,0%
Não sabe/não respondeu	23	1,6%
Base	1444	100,0%

Quadro 245 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NORDESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	189	13,1%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	374	25,9%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	266	18,4%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	189	13,1%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	187	13,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	37	2,6%
mais de R\$ 18.740	3	0,2%
Não sabe/não respondeu	199	13,8%
Base	1444	100,0%

Quadro 246 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NORDESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	282	19,5%
Estudo	74	5,1%
Saúde	78	5,4%
Visita a amigos/parentes	424	29,4%
Lazer/turismo	372	25,8%
Compras	25	1,7%
Outros	87	6,0%
Não sabe/não respondeu	102	7,1%
Base	1444	100,0%

Quadro 247 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NORDESTE

	Frequência	%
Eventual	389	26,9%
Diária	21	1,5%
Semanal	77	5,3%
Quinzenal	108	7,5%
Mensal	332	23,0%
Trimestral	64	4,4%
Semestral	65	4,5%
Anual	236	16,3%
Não sabe/não respondeu	152	10,5%
Base	1444	100,0%

Quadro 248 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: AUTO VIAÇÃO CRUZEIRO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	88	59	4	5	0	0	156	86,9	82,8
	Facilidade para troca de bilhetes	57	75	17	7	0	0	156	79,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	61	84	7	4	0	0	156	82,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	64	83	7	2	0	0	156	83,5	83,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	42	103	7	4	0	0	156	79,3	79,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	34	101	16	3	0	2	156	76,9	78,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	47	101	5	3	0	0	156	80,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	31	112	6	4	0	3	156	77,8	78,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	39	108	5	4	0	0	156	79,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	30	108	14	4	0	0	156	76,3	76,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	16	125	11	4	0	0	156	74,5	74,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	26	119	8	3	0	0	156	76,9	76,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	24	121	8	3	0	0	156	76,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	18	116	17	5	0	0	156	73,6	73,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	15	120	14	6	0	1	156	73,2	73,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	12	124	15	5	0	0	156	72,9	75,0
	Tempo das paradas	17	119	14	5	0	1	156	73,9	
	Segurança	20	121	11	4	0	0	156	75,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	26	119	6	3	0	2	156	77,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	18	118	12	5	0	3	156	74,3	
	Preço dos produtos e serviços	15	117	15	4	0	5	156	73,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	35	103	9	4	0	5	156	78,0	
Terminal de embarque	Segurança	12	126	13	5	0	0	156	73,2	74,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	115	13	1	0	6	156	76,0	
	Serviço de informação e sinalização	15	120	8	5	2	6	156	73,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	19	114	16	2	0	5	156	74,8	
	Preço dos produtos e serviços	16	117	13	3	0	7	156	74,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	31	115	6	3	1	0	156	77,6	

Quadro 249 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO CRUZEIRO LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	3,4%	82,8
Conforto	96	20,5%	83,5
Cortesia	19	4,1%	79,3
Higiene	83	17,7%	78,9
Confiabilidade da viagem	9	1,9%	78,5
Pontualidade	75	16,0%	76,3
Regularidade	32	6,8%	74,5
Segurança	115	24,6%	76,8
Preço	17	3,6%	73,6
Conservação	6	1,3%	73,2
SEReg	468	78,5%	

Quadro 250 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77	63	10	5	1	0	156	83,7	79,3
	Facilidade para troca de bilhetes	38	79	11	8	1	19	156	76,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	45	82	16	5	1	7	156	77,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	59	81	7	8	1	0	156	80,3	80,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	52	85	14	4	1	0	156	79,3	79,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	28	88	22	8	2	8	156	72,3	74,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	43	90	17	5	1	0	156	77,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	38	94	13	4	0	7	156	77,9	78,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	47	88	11	5	1	4	156	78,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	40	88	23	4	1	0	156	76,0	76,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	33	96	19	6	2	0	156	74,4	74,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	42	95	14	4	0	1	156	78,2	78,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	46	94	12	3	1	0	156	79,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	35	88	23	7	3	0	156	73,2	73,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	39	90	21	4	2	0	156	75,6	75,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	27	106	17	5	0	1	156	75,0	73,9
	Tempo das paradas	27	99	23	2	2	3	156	74,0	
	Segurança	30	94	18	10	1	3	156	73,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	29	84	19	8	0	16	156	73,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	29	85	20	6	1	15	156	73,9	
	Preço dos produtos e serviços	18	93	24	6	0	15	156	71,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	34	83	20	4	1	14	156	75,5	
Terminal de embarque	Segurança	29	100	18	5	3	1	156	73,7	73,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	35	85	19	7	2	8	156	74,3	
	Serviço de informação e sinalização	30	96	22	6	0	2	156	74,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	25	94	23	7	0	7	156	73,0	
	Preço dos produtos e serviços	20	93	27	9	2	5	156	69,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	38	97	14	4	1	2	156	77,1	

Quadro 251 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	52	11,1%	79,3
Conforto	63	13,5%	80,3
Cortesia	19	4,1%	79,3
Higiene	68	14,5%	74,7
Confiabilidade da viagem	24	5,1%	78,3
Pontualidade	76	16,2%	76,0
Regularidade	37	7,9%	74,4
Segurança	83	17,7%	78,6
Preço	32	6,8%	73,2
Conservação	14	3,0%	75,6
SEReg	468	77,1%	

Quadro 252 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	5	8	3	0	0	0	16	78,1	74,8
	Facilidade para troca de bilhetes	3	9	0	1	0	3	16	76,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	8	4	0	0	3	16	69,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	10	3	1	2	0	16	57,8	57,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	11	2	0	0	0	16	76,6	76,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	8	6	0	0	0	16	68,8	71,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	10	3	0	0	0	16	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	8	2	0	0	0	16	81,3	81,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	8	2	0	0	0	16	81,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	7	2	2	0	0	16	73,4	73,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	11	0	0	0	0	16	82,8	82,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	9	1	0	0	0	16	82,8	79,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	7	4	0	0	0	16	76,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	10	4	0	1	0	16	65,6	65,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	8	4	1	2	0	16	57,8	57,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	8	6	0	1	0	16	62,5	65,8
	Tempo das paradas	3	9	4	0	0	0	16	73,4	
	Segurança	7	4	4	1	0	0	16	76,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	8	5	0	0	0	16	71,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	6	8	0	1	0	16	59,4	
	Preço dos produtos e serviços	1	4	6	3	2	0	16	48,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	7	5	1	0	0	16	68,8	
Terminal de embarque	Segurança	3	9	3	1	0	0	16	71,9	64,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	12	3	0	1	0	16	65,6	
	Serviço de informação e sinalização	3	9	4	0	0	0	16	73,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	7	7	1	1	0	16	56,3	
	Preço dos produtos e serviços	1	7	2	1	5	0	16	46,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	14	1	0	0	0	16	75,0	

Quadro 253 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	9	18,8%	74,8
Conforto	9	18,8%	57,8
Cortesia	3	6,3%	76,6
Higiene	5	10,4%	71,9
Confiabilidade da viagem	8	16,7%	81,3
Pontualidade	6	12,5%	73,4
Regularidade	0	0,0%	82,8
Segurança	6	12,5%	79,7
Preço	0	0,0%	65,6
Conservação	2	4,2%	57,8
SEReg	48	72,2%	

Quadro 254 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: EXPRESSO GUANABARA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	43	48	2	2	1	0	96	83,9	79,2
	Facilidade para troca de bilhetes	19	25	8	0	0	44	96	80,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	22	35	12	0	5	22	96	73,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	39	35	17	1	3	1	96	77,9	77,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	41	47	6	0	2	0	96	82,6	82,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	17	36	22	5	2	14	96	68,6	75,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	34	54	6	0	1	1	96	81,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	24	26	2	1	2	41	96	81,4	82,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	38	52	5	0	1	0	96	82,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	33	33	13	7	10	0	96	68,8	68,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	27	54	11	3	0	1	96	77,6	77,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	31	42	13	4	5	1	96	73,7	78,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	42	47	5	0	2	0	96	83,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	20	42	29	3	2	0	96	69,5	69,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	35	57	4	0	0	0	96	83,1	83,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	10	56	15	5	8	2	96	64,6	65,1
	Tempo das paradas	14	48	17	4	7	6	96	66,1	
	Segurança	14	51	17	1	1	12	96	72,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	35	19	5	1	26	96	67,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	37	21	8	1	21	96	64,3	
	Preço dos produtos e serviços	5	19	26	18	5	23	96	50,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	52	10	5	1	18	96	70,8	
Terminal de embarque	Segurança	17	59	13	4	1	2	96	73,1	69,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	50	17	6	4	9	96	66,1	
	Serviço de informação e sinalização	10	59	21	1	3	2	96	69,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	53	19	5	3	4	96	67,9	
	Preço dos produtos e serviços	7	45	22	9	5	8	96	61,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	24	58	9	2	1	2	96	77,1	

Quadro 255 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO GUANABARA S/A.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	24	8,3%	79,2
Conforto	69	24,0%	77,9
Cortesia	6	2,1%	82,6
Higiene	45	15,6%	75,1
Confiabilidade da viagem	18	6,3%	82,1
Pontualidade	42	14,6%	68,8
Regularidade	5	1,7%	77,6
Segurança	52	18,1%	78,4
Preço	17	5,9%	69,5
Conservação	10	3,5%	83,1
SEReg	288	76,4%	

Quadro 256 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: EXPRESSO SATÉLITE NORTE / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	12	10	2	0	0	0	24	85,4	78,4
	Facilidade para troca de bilhetes	1	10	2	0	0	11	24	73,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	5	4	0	0	10	24	76,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	16	7	1	0	0	0	24	90,6	90,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	17	7	0	0	0	0	24	92,7	92,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	6	11	5	0	1	1	24	72,8	79,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	11	12	1	0	0	0	24	85,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	14	8	0	0	0	2	24	90,9	89,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	12	12	0	0	0	0	24	87,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	13	10	1	0	0	0	24	87,5	87,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	15	3	1	0	0	24	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	13	9	1	1	0	0	24	85,4	84,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	10	13	1	0	0	0	24	84,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	12	2	2	0	0	24	77,1	77,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	12	12	0	0	0	0	24	87,5	87,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	12	4	0	0	0	24	79,2	73,2
	Tempo das paradas	8	11	5	0	0	0	24	78,1	
	Segurança	6	12	5	0	0	1	24	76,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	8	5	0	2	2	24	70,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	11	6	1	1	0	24	68,8	
	Preço dos produtos e serviços	3	5	14	1	1	0	24	58,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	8	14	2	0	0	0	24	81,3	
Terminal de embarque	Segurança	7	15	1	0	1	0	24	78,1	71,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	12	4	0	1	2	24	72,7	
	Serviço de informação e sinalização	3	16	4	0	1	0	24	70,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	12	6	0	1	0	24	70,8	
	Preço dos produtos e serviços	2	8	10	1	1	2	24	60,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	15	3	0	0	1	24	77,2	

Quadro 257 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SATÉLITE NORTE

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	9	12,5%	78,4
Conforto	15	20,8%	90,6
Cortesia	1	1,4%	92,7
Higiene	9	12,5%	79,1
Confiabilidade da viagem	9	12,5%	89,2
Pontualidade	7	9,7%	87,5
Regularidade	0	0,0%	75,0
Segurança	16	22,2%	84,9
Preço	2	2,8%	77,1
Conservação	4	5,6%	87,5
SEReg	72	85,4%	

Quadro 258 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	87	62	5	1	0	0	155	87,9	84,6
	Facilidade para troca de bilhetes	60	80	10	1	0	4	155	82,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	60	83	7	2	0	3	155	83,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	66	81	7	1	0	0	155	84,2	84,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	50	102	3	0	0	0	155	82,6	82,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	43	88	15	8	0	1	155	76,9	79,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55	87	9	4	0	0	155	81,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	43	96	12	1	0	3	155	79,8	80,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	51	94	8	2	0	0	155	81,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	45	100	8	2	0	0	155	80,3	80,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	34	112	7	2	0	0	155	78,7	78,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	43	107	5	0	0	0	155	81,1	80,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	41	106	8	0	0	0	155	80,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	24	119	12	0	0	0	155	76,9	76,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	29	114	10	2	0	0	155	77,4	77,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	25	118	12	0	0	0	155	77,1	76,7
	Tempo das paradas	25	119	10	1	0	0	155	77,1	
	Segurança	23	115	15	2	0	0	155	75,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	28	109	13	0	0	5	155	77,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	24	112	11	2	0	6	155	76,5	
	Preço dos produtos e serviços	21	109	14	6	0	5	155	74,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	40	100	11	3	0	1	155	78,7	
Terminal de embarque	Segurança	23	111	17	4	0	0	155	74,7	77,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	34	110	9	0	0	2	155	79,1	
	Serviço de informação e sinalização	22	123	8	1	0	1	155	76,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	26	118	9	0	0	2	155	77,8	
	Preço dos produtos e serviços	23	115	12	2	0	3	155	76,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	49	101	3	1	1	0	155	81,6	

Quadro 259 – Importância dos atributos por empresa: REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	26	5,6%	84,6
Conforto	93	20,0%	84,2
Cortesia	9	1,9%	82,6
Higiene	57	12,3%	79,0
Confiabilidade da viagem	15	3,2%	80,5
Pontualidade	72	15,5%	80,3
Regularidade	38	8,2%	78,7
Segurança	107	23,0%	80,7
Preço	31	6,7%	76,9
Conservação	17	3,7%	77,4
SEReg	465	80,9%	

Quadro 260 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	61	77	6	3	1	8	156	82,8	79,4
	Facilidade para troca de bilhetes	38	54	27	2	1	34	156	75,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	51	74	16	1	2	12	156	79,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	66	85	5	0	0	0	156	84,8	84,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	59	88	7	2	0	0	156	82,7	82,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	46	88	22	0	0	0	156	78,8	81,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69	71	15	1	0	0	156	83,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	40	84	11	2	0	19	156	79,6	81,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	56	90	10	0	0	0	156	82,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	39	80	23	8	6	0	156	72,1	72,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	39	83	22	3	8	1	156	72,9	72,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	51	98	5	1	0	1	156	82,1	83,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	59	95	2	0	0	0	156	84,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	27	88	28	6	7	0	156	69,6	69,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	39	100	16	0	0	1	156	78,7	78,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	25	69	32	10	16	4	156	62,7	65,1
	Tempo das paradas	25	64	35	12	17	3	156	61,1	
	Segurança	23	67	33	6	7	20	156	67,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	30	49	26	9	7	35	156	67,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	24	48	28	10	10	36	156	63,8	
	Preço dos produtos e serviços	16	55	27	11	11	36	156	61,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	30	64	23	4	5	30	156	71,8	
Terminal de embarque	Segurança	26	103	21	2	1	3	156	74,7	73,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	24	88	26	2	3	13	156	72,4	
	Serviço de informação e sinalização	24	105	20	3	2	2	156	73,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	23	91	21	7	3	11	156	71,4	
	Preço dos produtos e serviços	23	80	24	11	4	14	156	68,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	41	99	12	1	0	3	156	79,4	

Quadro 261 – Importância dos atributos por empresa: ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	42	9,0%	79,4
Conforto	96	20,5%	84,8
Cortesia	15	3,2%	82,7
Higiene	52	11,1%	81,1
Confiabilidade da viagem	36	7,7%	81,0
Pontualidade	56	12,0%	72,1
Regularidade	16	3,4%	72,9
Segurança	103	22,0%	83,1
Preço	39	8,3%	69,6
Conservação	13	2,8%	78,7
SEReg	468	79,8%	

Quadro 262 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS TOTAL / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76	74	5	1	0	0	156	86,1	82,7
	Facilidade para troca de bilhetes	52	90	11	3	0	0	156	80,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	51	94	7	2	0	2	156	81,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	49	97	9	1	0	0	156	81,1	81,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	40	109	6	1	0	0	156	80,1	80,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	28	104	22	2	0	0	156	75,3	78,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	51	95	8	2	0	0	156	81,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	38	110	6	1	0	1	156	79,8	79,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	39	109	7	1	0	0	156	79,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	21	124	10	1	0	0	156	76,4	76,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	31	117	8	0	0	0	156	78,7	78,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	28	122	5	1	0	0	156	78,4	79,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	38	116	2	0	0	0	156	80,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	118	20	1	0	0	156	74,2	74,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	126	16	0	0	0	156	74,7	74,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	25	117	12	2	0	0	156	76,4	78,0
	Tempo das paradas	24	120	10	2	0	0	156	76,6	
	Segurança	21	126	8	1	0	0	156	76,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	42	104	9	1	0	0	156	80,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	25	120	9	0	0	2	156	77,6	
	Preço dos produtos e serviços	32	117	5	1	0	1	156	79,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	40	108	6	2	0	0	156	79,8	
Terminal de embarque	Segurança	19	123	13	1	0	0	156	75,6	78,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	41	109	3	1	0	2	156	80,8	
	Serviço de informação e sinalização	30	116	8	1	0	1	156	78,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	22	121	7	3	0	3	156	76,5	
	Preço dos produtos e serviços	32	112	7	1	0	4	156	78,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	38	113	4	1	0	0	156	80,1	

Quadro 263 – Importância dos atributos por empresa: TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS TOTAL

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	55	11,8%	82,7
Conforto	89	19,0%	81,1
Cortesia	56	12,0%	80,1
Higiene	87	18,6%	78,3
Confiabilidade da viagem	6	1,3%	79,8
Pontualidade	52	11,1%	76,4
Regularidade	27	5,8%	78,7
Segurança	75	16,0%	79,6
Preço	16	3,4%	74,2
Conservação	5	1,1%	74,7
SEReg	468	79,4%	

Quadro 264 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: VIA ENERGIA LOG LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	38	71	9	5	7	1	131	74,6	67,6
	Facilidade para troca de bilhetes	5	42	6	2	3	73	131	69,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	12	49	17	1	18	34	131	59,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	27	71	25	2	6	0	131	71,2	71,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	39	66	19	2	3	2	131	76,4	76,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	49	35	8	9	20	131	59,7	66,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	29	68	25	4	3	2	131	72,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	10	37	12	2	10	60	131	62,3	68,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	27	81	13	2	5	3	131	74,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	28	52	37	5	8	1	131	66,7	66,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	10	77	14	14	14	2	131	60,7	60,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	37	60	6	10	17	1	131	67,3	72,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	46	63	14	2	6	0	131	76,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	47	36	15	17	0	131	55,7	55,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	21	73	28	3	6	0	131	69,1	69,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	18	76	16	8	9	4	131	66,9	66,0
	Tempo das paradas	12	83	21	7	7	1	131	66,5	
	Segurança	18	67	21	7	14	4	131	63,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	14	70	22	3	8	14	131	66,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	72	24	5	5	14	131	66,9	
	Preço dos produtos e serviços	8	54	31	4	15	19	131	58,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	15	88	12	3	2	11	131	73,1	
Terminal de embarque	Segurança	16	75	19	9	10	2	131	65,1	69,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	77	18	5	7	7	131	68,5	
	Serviço de informação e sinalização	16	88	15	5	3	4	131	71,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	86	17	3	1	8	131	73,0	
	Preço dos produtos e serviços	12	59	28	10	12	10	131	60,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	19	95	11	1	1	4	131	75,6	

Quadro 265 – Importância dos atributos por empresa: VIA ENERGIA LOG LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	31	7,9%	67,6
Conforto	50	12,7%	71,2
Cortesia	14	3,6%	76,4
Higiene	29	7,4%	66,1
Confiabilidade da viagem	33	8,4%	68,2
Pontualidade	59	15,0%	66,7
Regularidade	8	2,0%	60,7
Segurança	71	18,1%	72,1
Preço	74	18,8%	55,7
Conservação	24	6,1%	69,1
SEReg	393	66,7%	

Quadro 266 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	16	4	0	0	0	0	20	95,0	87,7
	Facilidade para troca de bilhetes	6	6	2	0	0	6	20	82,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	9	5	2	0	0	4	20	85,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	11	9	0	0	0	0	20	88,8	88,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	11	8	1	0	0	0	20	87,5	87,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	9	1	0	0	0	20	86,3	85,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	9	9	2	0	0	0	20	83,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	6	2	0	0	4	20	84,4	87,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	13	6	1	0	0	0	20	90,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	9	9	2	0	0	0	20	83,8	83,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	11	1	0	0	0	20	83,8	83,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	12	7	1	0	0	0	20	88,8	90,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	7	0	0	0	0	20	91,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	8	5	0	0	0	20	77,5	77,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	11	9	0	0	0	0	20	88,8	88,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	9	6	0	0	0	20	73,8	76,6
	Tempo das paradas	5	9	6	0	0	0	20	73,8	
	Segurança	6	8	4	0	0	2	20	77,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	8	3	0	0	2	20	80,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	11	2	0	0	2	20	79,2	
	Preço dos produtos e serviços	5	8	5	0	0	2	20	75,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	6	7	5	0	0	2	20	76,4	
Terminal de embarque	Segurança	8	9	3	0	0	0	20	81,3	79,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	10	3	0	0	0	20	80,0	
	Serviço de informação e sinalização	8	8	4	0	0	0	20	80,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	9	4	0	0	1	20	77,6	
	Preço dos produtos e serviços	6	7	6	0	0	1	20	75,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	9	2	0	0	0	20	83,8	

Quadro 267 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	5	8,3%	87,7
Conforto	10	16,7%	88,8
Cortesia	2	3,3%	87,5
Higiene	8	13,3%	85,0
Confiabilidade da viagem	9	15,0%	87,2
Pontualidade	3	5,0%	83,8
Regularidade	0	0,0%	83,8
Segurança	15	25,0%	90,0
Preço	8	13,3%	77,5
Conservação	0	0,0%	88,8
SEReg	60	86,4%	

Quadro 268 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO CAIÇARA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	3	2	0	0	0	0	5	90,0	86,3
	Facilidade para troca de bilhetes	1	3	0	0	0	1	5	81,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	2	0	0	0	1	5	87,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	3	2	0	0	0	0	5	90,0	90,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	2	0	0	0	0	5	90,0	90,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	2	0	0	0	0	5	90,0	90,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	2	0	0	0	0	5	90,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	2	0	0	0	1	5	87,5	88,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	2	0	0	0	0	5	90,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	3	2	0	0	0	0	5	90,0	90,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	2	0	0	0	0	5	90,0	90,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	2	0	0	0	0	5	90,0	90,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	2	0	0	0	0	5	90,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	3	0	0	0	0	5	85,0	85,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	2	0	0	0	0	5	90,0	90,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	2	2	0	0	0	5	70,0	73,0
	Tempo das paradas	1	1	3	0	0	0	5	65,0	
	Segurança	1	2	2	0	0	0	5	70,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	1	0	0	0	3	5	87,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	1	1	0	0	2	5	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	1	1	0	0	2	5	75,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	1	2	0	0	1	5	68,8	
Terminal de embarque	Segurança	2	3	0	0	0	0	5	85,0	87,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	2	0	0	0	1	5	87,5	
	Serviço de informação e sinalização	2	3	0	0	0	0	5	85,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	2	0	0	0	0	5	90,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	3	0	0	0	0	5	85,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	2	0	0	0	0	5	90,0	

Quadro 269 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	6,7%	86,3
Conforto	3	20,0%	90,0
Cortesia	1	6,7%	90,0
Higiene	2	13,3%	90,0
Confiabilidade da viagem	3	20,0%	88,8
Pontualidade	0	0,0%	90,0
Regularidade	0	0,0%	90,0
Segurança	4	26,7%	90,0
Preço	1	6,7%	85,0
Conservação	0	0,0%	90,0
SEReg	15	89,2%	

Quadro 270 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	6	3	0	0	0	13	76,9	75,6
	Facilidade para troca de bilhetes	3	8	2	0	0	0	13	76,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	8	3	0	0	0	13	73,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	10	1	0	0	0	13	76,9	76,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	8	3	0	0	0	13	73,1	73,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	9	4	0	0	0	13	67,3	69,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	7	4	0	0	0	13	71,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	9	2	0	0	0	13	75,0	72,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	8	1	2	0	0	13	69,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	8	3	0	0	0	13	73,1	73,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	7	4	0	0	0	13	71,2	71,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	8	3	0	0	0	13	73,1	73,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	2	8	3	0	0	0	13	73,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	10	3	0	0	0	13	69,2	69,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	8	1	2	0	0	13	69,2	69,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	10	2	0	0	0	13	73,1	73,6
	Tempo das paradas	2	8	3	0	0	0	13	73,1	
	Segurança	2	9	2	0	0	0	13	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	9	2	0	0	0	13	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	8	1	2	0	0	13	69,2	
	Preço dos produtos e serviços	2	9	2	0	0	0	13	75,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	7	3	0	0	0	13	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	10	3	0	0	0	13	69,2	70,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	8	3	0	0	0	13	73,1	
	Serviço de informação e sinalização	2	7	4	0	0	0	13	71,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	7	2	2	0	0	13	67,3	
	Preço dos produtos e serviços	2	7	4	0	0	0	13	71,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	7	4	0	0	0	13	71,2	

Quadro 271 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	2	5,1%	75,6
Conforto	4	10,3%	76,9
Cortesia	3	7,7%	73,1
Higiene	8	20,5%	69,2
Confiabilidade da viagem	2	5,1%	72,1
Pontualidade	4	10,3%	73,1
Regularidade	0	0,0%	71,2
Segurança	10	25,6%	73,1
Preço	2	5,1%	69,2
Conservação	4	10,3%	69,2
SEReg	39	72,2%	

Quadro 272 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO NACIONAL S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	11	1	0	0	0	12	72,9	77,0
	Facilidade para troca de bilhetes	2	7	1	0	0	2	12	77,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	5	1	0	0	3	12	80,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	5	5	0	0	0	12	68,8	68,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	9	0	0	0	0	12	81,3	81,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	5	4	0	0	0	12	72,9	69,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	6	5	0	0	0	12	66,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	8	0	0	0	3	12	77,8	78,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	8	1	0	0	0	12	79,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	8	3	0	0	0	12	70,8	70,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	10	0	0	0	0	12	79,2	79,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	11	1	0	0	0	12	72,9	69,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	6	5	0	0	0	12	66,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	11	1	0	0	0	12	72,9	72,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	7	1	1	1	0	12	66,7	66,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	7	3	1	0	0	12	66,7	69,3
	Tempo das paradas	0	9	3	0	0	0	12	68,8	
	Segurança	1	9	0	0	1	1	12	70,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	7	3	0	0	1	12	70,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	5	5	0	0	1	12	65,9	
	Preço dos produtos e serviços	0	9	2	0	0	1	12	70,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	8	2	0	0	1	12	72,7	
Terminal de embarque	Segurança	1	8	2	1	0	0	12	68,8	69,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	9	2	0	0	0	12	72,9	
	Serviço de informação e sinalização	2	7	3	0	0	0	12	72,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	5	4	1	0	0	12	66,7	
	Preço dos produtos e serviços	0	8	2	2	0	0	12	62,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	10	1	0	0	0	12	75,0	

Quadro 273 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NACIONAL S/A.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	4	11,1%	77,0
Conforto	3	8,3%	68,8
Cortesia	0	0,0%	81,3
Higiene	3	8,3%	69,8
Confiabilidade da viagem	2	5,6%	78,5
Pontualidade	7	19,4%	70,8
Regularidade	3	8,3%	79,2
Segurança	7	19,4%	69,8
Preço	5	13,9%	72,9
Conservação	2	5,6%	66,7
SEReg	36	72,2%	

Quadro 274 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO NORDESTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	60	81	14	1	0	0	156	82,1	79,2
	Facilidade para troca de bilhetes	34	53	16	1	1	51	156	78,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	31	60	13	1	2	49	156	77,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	70	60	23	2	1	0	156	81,4	81,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	70	71	14	1	0	0	156	83,7	83,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	22	62	43	13	4	12	156	64,8	72,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58	77	18	1	2	0	156	80,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	54	84	11	4	0	3	156	80,7	81,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	60	75	17	1	0	3	156	81,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	50	77	20	5	4	0	156	76,3	76,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	24	81	41	4	4	2	156	69,0	69,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	54	71	22	4	4	1	156	76,9	79,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	60	85	9	1	1	0	156	82,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	35	82	32	5	2	0	156	72,9	72,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	61	76	17	2	0	0	156	81,4	81,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	19	93	35	7	1	1	156	69,7	70,2
	Tempo das paradas	24	94	31	4	1	2	156	72,1	
	Segurança	22	100	29	2	1	2	156	72,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	28	59	52	4	3	10	156	68,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	19	81	42	2	1	11	156	69,8	
	Preço dos produtos e serviços	16	70	50	6	5	9	156	64,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	29	98	23	2	2	2	156	74,4	
Terminal de embarque	Segurança	26	102	19	9	0	0	156	73,2	71,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	85	38	2	5	5	156	69,0	
	Serviço de informação e sinalização	19	101	31	2	2	1	156	71,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	24	85	40	5	1	1	156	70,3	
	Preço dos produtos e serviços	18	67	58	5	3	5	156	65,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	34	100	19	3	0	0	156	76,4	

Quadro 275 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NORDESTE LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	52	11,1%	79,2
Conforto	97	20,7%	81,4
Cortesia	33	7,1%	83,7
Higiene	50	10,7%	72,4
Confiabilidade da viagem	41	8,8%	81,2
Pontualidade	41	8,8%	76,3
Regularidade	14	3,0%	69,0
Segurança	74	15,8%	79,7
Preço	23	4,9%	72,9
Conservação	43	9,2%	81,4
SEReg	468	78,8%	

Quadro 276 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	100	48	4	1	0	0	153	90,4	85,2
	Facilidade para troca de bilhetes	28	32	8	1	0	84	153	81,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	35	29	5	1	1	82	153	83,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	65	69	16	3	0	0	153	82,0	82,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	53	94	5	0	1	0	153	82,4	82,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	20	61	33	6	2	31	153	68,6	76,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	65	78	9	0	0	1	153	84,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	34	37	4	2	1	75	153	82,4	81,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	55	78	7	5	1	7	153	81,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	49	74	20	6	2	2	153	76,8	76,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	48	84	11	7	0	3	153	78,8	78,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	49	73	11	15	1	4	153	75,8	78,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	47	94	11	0	0	1	153	80,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	36	75	29	9	3	1	153	71,7	71,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	39	74	34	4	1	1	153	74,0	74,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	21	69	45	8	7	3	153	64,8	67,4
	Tempo das paradas	20	85	27	14	5	2	153	66,7	
	Segurança	17	68	44	13	6	5	153	63,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	29	54	13	10	4	43	153	71,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	67	31	4	4	35	153	66,7	
	Preço dos produtos e serviços	12	49	36	14	15	27	153	55,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	70	67	9	3	2	2	153	83,1	
Terminal de embarque	Segurança	13	99	26	8	4	3	153	68,2	68,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	28	59	25	5	6	30	153	69,9	
	Serviço de informação e sinalização	16	97	23	5	7	5	153	68,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	22	77	25	6	2	21	153	71,0	
	Preço dos produtos e serviços	9	46	44	20	12	22	153	53,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	74	56	11	3	7	2	153	81,0	

Quadro 277 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	42	9,2%	85,2
Conforto	70	15,3%	82,0
Cortesia	26	5,7%	82,4
Higiene	68	14,8%	76,4
Confiabilidade da viagem	24	5,2%	81,7
Pontualidade	55	12,0%	76,8
Regularidade	16	3,5%	78,8
Segurança	65	14,2%	78,4
Preço	67	14,6%	71,7
Conservação	26	5,7%	74,0
SEReg	459	78,3%	

Quadro 278 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE – Empresa: VIAÇÃO TRANSPIAUÍ – SÃO RAIMUNDENSE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	25	4	0	5	1	39	65,1	63,6
	Facilidade para troca de bilhetes	5	15	7	0	8	4	39	56,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	9	20	6	0	4	0	39	69,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	6	22	8	1	2	0	39	68,6	68,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	10	26	3	0	0	0	39	79,5	79,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	11	10	3	6	5	39	52,9	58,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	22	11	1	2	0	39	64,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	16	7	1	0	9	39	72,5	72,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	10	21	4	1	3	0	39	71,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	20	8	0	4	0	39	66,7	66,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	18	5	2	6	0	39	62,8	62,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	9	21	5	1	1	2	39	74,3	75,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	9	25	3	2	0	0	39	76,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	15	14	4	0	0	39	64,7	64,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	26	8	1	0	0	39	71,2	71,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	14	12	6	5	0	39	51,3	53,9
	Tempo das paradas	2	21	11	2	3	0	39	60,9	
	Segurança	4	18	9	1	7	0	39	57,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	2	13	5	6	8	39	46,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	18	9	0	7	3	39	55,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	8	7	10	7	5	39	41,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	25	6	0	4	1	39	65,1	
Terminal de embarque	Segurança	3	22	10	1	2	1	39	65,1	60,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	16	8	3	4	6	39	56,8	
	Serviço de informação e sinalização	1	17	15	1	4	1	39	56,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	20	7	2	5	1	39	60,5	
	Preço dos produtos e serviços	3	12	9	9	3	3	39	52,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	26	3	1	1	1	39	74,3	

Quadro 279 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO TRANSPIAUI – SÃO RAIMUNDENSE LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	18	15,4%	63,6
Conforto	30	25,6%	68,6
Cortesia	6	5,1%	79,5
Higiene	19	16,2%	58,8
Confiabilidade da viagem	6	5,1%	72,1
Pontualidade	10	8,5%	66,7
Regularidade	2	1,7%	62,8
Segurança	12	10,3%	75,3
Preço	9	7,7%	64,7
Conservação	5	4,3%	71,2
SEReg	117	67,2%	

1.9 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE/NORTE

Quadro 280 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
BUENO VIAGENS EIRELI ME	6107	10,5%	86,7	73,0
COMÉRCIO E TRANSPORTES BOA ESPERANÇA LTDA.	11043	19,0%	66,4	
EXPRESSO GUANABARA S/A	28306	48,6%	74,0	
EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	3380	5,8%	77,2	
JAMJOY VIAÇÃO LTDA.	2	0,0%	67,2	
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	25	0,0%	75,8	
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	2269	3,9%	64,1	
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	13	0,0%	70,5	
ROTA DO MAR VIAGENS LTDA-ME	2722	4,7%	67,5	
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA.	970	1,7%	66,3	
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	16	0,0%	74,4	
VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	2920	5,0%	69,8	
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	429	0,7%	66,7	
Total	58203	100,0%		

Quadro 281 – PERFIL: GÊNERO – NORDESTE/NORTE

	Frequência	%
Feminino	503	51,3%
Masculino	477	48,7%
Base	980	100,0%

Quadro 282 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – NORDESTE/NORTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	270	27,6%
De 26 a 35 anos	329	33,6%
De 36 a 45 anos	206	21,0%
De 46 a 55 anos	97	9,9%
De 56 a 65 anos	53	5,4%
Mais de 65 anos	25	2,6%
Base	980	100,0%

Quadro 283 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NORDESTE/NORTE

	Frequência	%
Analfabeto	13	1,3%
Fundamental incompleto	67	6,8%
Fundamental	72	7,3%
Médio Incompleto	104	10,6%
Médio	383	39,1%
Superior Incompleto	159	16,2%
Superior	167	17,0%
Não sabe/não respondeu	15	1,5%
Base	980	100,0%

Quadro 284 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NORDESTE/NORTE

	Frequência	%
até R\$ 937	217	22,1%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	267	27,2%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	198	20,2%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	95	9,7%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	61	6,2%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	5	0,5%
mais de R\$ 18.740	3	0,3%
Não sabe/não respondeu	134	13,7%
Base	980	100,0%

Quadro 285 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NORDESTE/NORTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	269	27,4%
Estudo	52	5,3%
Saúde	85	8,7%
Visita a amigos/parentes	352	35,9%
Lazer/turismo	120	12,2%
Compras	14	1,4%
Outros	71	7,2%
Não sabe/não respondeu	17	1,7%
Base	980	100,0%

Quadro 286 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NORDESTE/NORTE

	Frequência	%
Eventual	329	33,6%
Diária	18	1,8%
Semanal	54	5,5%
Quinzenal	26	2,7%
Mensal	155	15,8%
Trimestral	66	6,7%
Semestral	75	7,7%
Anual	180	18,4%
Não sabe/não respondeu	77	7,9%
Base	980	100,0%

Quadro 287 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: BUENO VIAGENS EIRELI-ME / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções d-e pagamento)	50	24	2	0	1	0	77	89,6	85,8
	Facilidade para troca de bilhetes	18	16	5	0	0	38	77	83,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	22	16	3	0	1	35	77	84,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	46	28	3	0	0	0	77	89,0	89,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	53	24	0	0	0	0	77	92,2	92,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	28	34	11	1	1	2	77	79,0	83,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	44	30	3	0	0	0	77	88,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	28	5	1	0	0	43	77	94,9	90,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	41	29	3	2	1	1	77	85,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	43	31	1	1	0	1	77	88,2	88,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	31	40	4	0	0	2	77	84,0	84,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	46	21	4	4	0	2	77	86,3	87,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	44	31	2	0	0	0	77	88,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	23	39	11	3	1	0	77	76,0	76,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	24	49	4	0	0	0	77	81,5	81,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	23	40	9	4	0	1	77	77,0	74,5
	Tempo das paradas	27	37	6	6	0	1	77	78,0	
	Segurança	26	40	7	3	0	1	77	79,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	32	22	10	5	6	2	77	73,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	24	38	8	2	4	1	77	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	17	22	12	13	13	0	77	55,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	36	34	4	0	2	1	77	83,6	
Terminal de embarque	Segurança	18	37	11	5	6	0	77	68,2	70,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	32	21	9	8	5	2	77	72,3	
	Serviço de informação e sinalização	20	33	22	2	0	0	77	73,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	34	18	6	2	1	77	68,4	
	Preço dos produtos e serviços	17	17	19	18	5	1	77	57,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	36	31	7	1	0	2	77	84,0	

Quadro 288 – Importância dos atributos por empresa: BUENO VIAGENS EIRELI-ME

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	34	14,7%	85,8
Conforto	50	21,6%	89,0
Cortesia	16	6,9%	92,2
Higiene	33	14,3%	83,7
Confiabilidade da viagem	19	8,2%	90,0
Pontualidade	24	10,4%	88,2
Regularidade	4	1,7%	84,0
Segurança	29	12,6%	87,5
Preço	11	4,8%	76,0
Conservação	11	4,8%	81,5
SEReg	231	86,7%	

Quadro 289 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: COMÉRCIO E TRANSPORTES BOA ESPERANÇA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	50	66	26	4	2	0	148	76,7	67,1
	Facilidade para troca de bilhetes	6	50	46	5	5	36	148	60,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	14	54	37	8	4	31	148	64,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	31	69	35	8	5	0	148	69,1	69,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	33	79	29	3	4	0	148	72,6	72,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	53	38	27	10	9	148	55,0	61,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	29	63	43	9	4	0	148	67,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	16	61	38	1	5	27	148	66,9	69,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	26	89	17	5	4	7	148	72,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	19	70	37	12	10	0	148	62,8	62,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	78	43	7	4	3	148	65,3	65,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	25	71	36	8	5	3	148	67,8	70,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	23	94	29	1	1	0	148	73,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	15	69	41	17	6	0	148	61,8	61,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	23	68	44	6	7	0	148	65,9	65,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	10	64	56	13	3	2	148	61,1	58,6
	Tempo das paradas	13	64	50	17	2	2	148	61,8	
	Segurança	17	68	42	15	3	3	148	64,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	52	28	26	15	6	148	56,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	61	49	18	10	2	148	56,7	
	Preço dos produtos e serviços	8	34	45	38	21	2	148	44,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	23	65	42	13	4	1	148	65,3	
Terminal de embarque	Segurança	10	67	49	14	7	1	148	60,0	60,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	46	47	14	4	10	148	64,1	
	Serviço de informação e sinalização	12	62	53	13	6	2	148	60,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	50	61	12	6	4	148	59,7	
	Preço dos produtos e serviços	4	44	54	26	16	4	148	49,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	25	76	35	6	5	1	148	68,7	

Quadro 290 – Importância dos atributos por empresa: COMÉRCIO E TRANSPORTES BOA ESPERANÇA LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	26	5,9%	67,1
Conforto	75	16,9%	69,1
Cortesia	11	2,5%	72,6
Higiene	66	14,9%	61,3
Confiabilidade da viagem	50	11,3%	69,8
Pontualidade	59	13,3%	62,8
Regularidade	27	6,1%	65,3
Segurança	73	16,4%	70,5
Preço	40	9,0%	61,8
Conservação	17	3,8%	65,9
SEReg	444	66,4%	

Quadro 291 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: EXPRESSO GUANABARA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	14	15	5	0	0	0	34	81,6	76,0
	Facilidade para troca de bilhetes	7	6	6	0	1	14	34	72,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	8	6	0	1	11	34	73,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	11	15	7	1	0	0	34	76,5	76,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	10	20	4	0	0	0	34	79,4	79,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	16	7	3	2	1	34	64,4	68,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	24	5	1	0	0	34	72,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	7	16	5	0	0	6	34	76,8	77,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	10	18	5	1	0	0	34	77,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	12	10	8	3	1	0	34	71,3	71,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	18	9	0	0	2	34	71,9	71,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	8	15	8	3	0	0	34	70,6	75,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	12	18	3	1	0	0	34	80,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	13	11	4	0	0	34	65,4	65,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	9	17	5	3	0	0	34	73,5	73,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	13	16	3	1	0	34	57,4	61,3
	Tempo das paradas	3	20	7	2	2	0	34	64,7	
	Segurança	5	20	8	1	0	0	34	71,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	19	7	3	1	4	34	61,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	19	7	3	3	0	34	60,3	
	Preço dos produtos e serviços	2	8	8	10	6	0	34	42,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	22	4	3	0	0	34	71,3	
Terminal de embarque	Segurança	3	21	5	2	0	3	34	70,2	66,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	18	7	2	0	3	34	69,4	
	Serviço de informação e sinalização	3	20	6	2	0	3	34	69,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	22	3	3	0	3	34	70,2	
	Preço dos produtos e serviços	2	11	4	11	2	4	34	50,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	21	7	1	0	0	34	72,1	

Quadro 292 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO GUANABARA S/A.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	15	14,7%	76,0
Conforto	21	20,6%	76,5
Cortesia	6	5,9%	79,4
Higiene	15	14,7%	68,6
Confiabilidade da viagem	8	7,8%	77,0
Pontualidade	6	5,9%	71,3
Regularidade	5	4,9%	71,9
Segurança	18	17,6%	75,4
Preço	6	5,9%	65,4
Conservação	2	2,0%	73,5
SEReg	102	74,0%	

Quadro 293 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	57	57	9	2	0	0	125	83,8	76,3
	Facilidade para troca de bilhetes	8	53	9	4	1	50	125	71,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	11	67	9	1	1	36	125	74,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	51	70	4	0	0	0	125	84,4	84,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	41	80	4	0	0	0	125	82,4	82,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	9	72	37	7	0	0	125	66,6	70,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	19	92	11	2	1	0	125	75,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	64	12	0	1	42	125	72,3	74,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	102	4	0	0	10	125	76,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	96	20	2	0	3	125	70,9	70,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	7	94	20	0	0	4	125	72,3	72,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	43	62	10	0	0	10	125	82,2	82,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	37	85	3	0	0	0	125	81,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	81	40	4	0	0	125	65,4	65,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	30	79	15	1	0	0	125	77,6	77,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	72	42	2	1	6	125	65,1	60,0
	Tempo das paradas	3	57	48	11	0	6	125	60,9	
	Segurança	1	69	44	4	1	6	125	63,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	58	30	16	9	5	125	57,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	65	32	19	3	5	125	58,8	
	Preço dos produtos e serviços	0	49	16	22	32	6	125	42,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	19	71	24	3	2	6	125	71,4	
Terminal de embarque	Segurança	3	91	26	4	0	1	125	68,8	64,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	87	27	3	1	0	125	69,2	
	Serviço de informação e sinalização	2	87	34	2	0	0	125	67,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	84	32	4	4	0	125	64,8	
	Preço dos produtos e serviços	0	47	18	28	32	0	125	41,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	108	5	2	0	0	125	75,2	

Quadro 294 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	61	16,3%	76,3
Conforto	91	24,3%	84,4
Cortesia	15	4,0%	82,4
Higiene	56	14,9%	70,9
Confiabilidade da viagem	13	3,5%	74,2
Pontualidade	35	9,3%	70,9
Regularidade	12	3,2%	72,3
Segurança	57	15,2%	82,0
Preço	25	6,7%	65,4
Conservação	10	2,7%	77,6
SEReg	375	77,2%	

Quadro 295 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: JAMJOY VIAÇÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	14	48	14	0	2	0	78	73,1	70,7
	Facilidade para troca de bilhetes	4	28	13	1	1	31	78	67,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	36	14	0	0	22	78	71,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	13	41	18	4	2	0	78	68,9	68,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	18	48	12	0	0	0	78	76,9	76,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	24	22	3	7	20	78	54,7	60,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	11	33	30	3	1	0	78	66,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	13	35	9	1	0	20	78	75,9	76,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	18	44	13	0	0	3	78	76,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	12	29	22	8	7	0	78	59,9	59,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	9	47	14	3	2	3	78	69,3	69,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	11	29	20	7	2	9	78	64,5	69,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	12	55	9	1	0	1	78	75,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	11	42	21	1	3	0	78	68,3	68,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	6	42	27	1	1	1	78	66,6	66,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	24	33	4	6	4	78	57,4	52,9
	Tempo das paradas	4	28	26	8	6	6	78	55,6	
	Segurança	6	32	24	1	8	7	78	59,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	19	26	9	14	9	78	44,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	29	32	2	9	6	78	53,1	
	Preço dos produtos e serviços	0	13	36	8	12	9	78	43,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	37	19	7	7	5	78	57,5	
Terminal de embarque	Segurança	3	34	24	6	10	1	78	54,5	55,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	21	27	8	12	6	78	49,0	
	Serviço de informação e sinalização	5	37	25	6	5	0	78	59,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	20	39	3	7	7	78	52,5	
	Preço dos produtos e serviços	2	17	33	8	10	8	78	47,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	48	14	3	2	1	78	69,8	

Quadro 296 – Importância dos atributos por empresa: JAMJOY VIAÇÃO LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	28	12,0%	70,7
Conforto	50	21,4%	68,9
Cortesia	1	0,4%	76,9
Higiene	28	12,0%	60,4
Confiabilidade da viagem	11	4,7%	76,3
Pontualidade	36	15,4%	59,9
Regularidade	7	3,0%	69,3
Segurança	47	20,1%	69,9
Preço	18	7,7%	68,3
Conservação	8	3,4%	66,6
SEReg	234	67,2%	

Quadro 297 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: MATRIZ TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	6	33	0	0	0	0	39	78,8	76,8
	Facilidade para troca de bilhetes	3	29	3	0	0	4	39	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	7	23	5	0	0	4	39	76,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	6	32	1	0	0	0	39	78,2	78,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	6	31	2	0	0	0	39	77,6	77,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	30	4	3	0	0	39	69,9	73,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	6	30	3	0	0	0	39	76,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	31	2	0	0	4	39	76,3	76,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	37	0	0	0	0	39	76,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	35	0	0	0	0	39	77,6	77,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	35	2	0	0	0	39	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	4	34	1	0	0	0	39	76,9	77,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	35	0	0	0	0	39	77,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	22	10	5	0	0	39	63,5	63,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	32	5	0	0	0	39	73,1	73,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	31	5	1	0	0	39	71,8	69,2
	Tempo das paradas	2	29	8	0	0	0	39	71,2	
	Segurança	2	30	7	0	0	0	39	71,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	23	12	1	0	0	39	67,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	32	5	0	0	0	39	73,1	
	Preço dos produtos e serviços	2	21	2	14	0	0	39	57,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	27	7	1	0	0	39	71,8	
Terminal de embarque	Segurança	2	31	5	1	0	0	39	71,8	72,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	28	7	0	0	0	39	73,1	
	Serviço de informação e sinalização	4	31	4	0	0	0	39	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	36	1	0	0	0	39	75,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	22	6	9	0	0	39	60,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	34	1	0	0	0	39	76,9	

Quadro 298 – Importância dos atributos por empresa: MATRIZ TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	9	7,7%	76,8
Conforto	19	16,2%	78,2
Cortesia	5	4,3%	77,6
Higiene	12	10,3%	73,4
Confiabilidade da viagem	17	14,5%	76,3
Pontualidade	13	11,1%	77,6
Regularidade	2	1,7%	75,0
Segurança	26	22,2%	77,2
Preço	7	6,0%	63,5
Conservação	7	6,0%	73,1
SEReg	117	75,8%	

Quadro 299 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	33	5	0	0	0	40	73,1	68,5
	Facilidade para troca de bilhetes	0	26	14	0	0	0	40	66,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	26	14	0	0	0	40	66,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	1	23	15	1	0	0	40	65,0	65,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	1	23	16	0	0	0	40	65,6	65,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	9	29	1	0	1	40	55,1	57,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	16	23	1	0	0	40	59,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	24	13	0	0	2	40	67,1	69,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	32	7	0	0	0	40	71,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	25	15	0	0	0	40	65,6	65,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	29	8	2	0	0	40	68,1	68,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1	21	16	2	0	0	40	63,1	66,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	30	9	0	0	0	40	70,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	11	28	0	0	0	40	58,1	58,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	17	22	1	0	0	40	60,0	60,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	10	29	1	0	0	40	55,6	54,4
	Tempo das paradas	0	14	24	2	0	0	40	57,5	
	Segurança	0	8	29	3	0	0	40	53,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	9	26	4	1	0	40	51,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	11	27	1	1	0	40	55,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	9	22	8	1	0	40	49,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	16	21	3	0	0	40	58,1	
Terminal de embarque	Segurança	0	7	26	7	0	0	40	50,0	54,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	8	27	5	0	0	40	51,9	
	Serviço de informação e sinalização	0	13	24	3	0	0	40	56,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	8	29	3	0	0	40	53,1	
	Preço dos produtos e serviços	0	6	25	9	0	0	40	48,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	25	14	1	0	0	40	65,0	

Quadro 300 – Importância dos atributos por empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	12	10,0%	68,5
Conforto	12	10,0%	65,0
Cortesia	1	0,8%	65,6
Higiene	10	8,3%	57,3
Confiabilidade da viagem	6	5,0%	69,2
Pontualidade	21	17,5%	65,6
Regularidade	7	5,8%	68,1
Segurança	25	20,8%	66,6
Preço	20	16,7%	58,1
Conservação	6	5,0%	60,0
SEReg	120	64,1%	

Quadro 301 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	17	48	2	0	1	0	68	79,4	76,3
	Facilidade para troca de bilhetes	5	32	2	0	1	28	68	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	41	4	0	1	16	68	74,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	15	39	11	3	0	0	68	74,3	74,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	16	40	10	1	1	0	68	75,4	75,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	40	10	9	4	1	68	61,6	67,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	12	46	5	1	4	0	68	72,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	7	38	4	0	1	18	68	75,0	75,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	11	49	6	0	1	1	68	75,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	9	36	16	6	1	0	68	66,9	66,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	41	18	2	1	3	68	66,5	66,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	35	23	1	1	2	68	66,7	70,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	14	41	12	1	0	0	68	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	34	11	12	3	2	68	60,6	60,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	15	43	7	1	2	0	68	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	31	24	2	6	2	68	58,7	62,4
	Tempo das paradas	3	36	19	7	3	0	68	60,7	
	Segurança	5	40	16	2	1	4	68	68,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	31	22	3	1	6	68	64,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	32	20	5	1	6	68	63,3	
	Preço dos produtos e serviços	3	18	18	19	4	6	68	48,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	8	45	10	0	1	4	68	73,0	
Terminal de embarque	Segurança	4	48	9	1	4	2	68	67,8	64,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	33	11	13	2	4	68	60,2	
	Serviço de informação e sinalização	4	45	14	1	0	4	68	70,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	46	8	4	2	4	68	68,0	
	Preço dos produtos e serviços	4	15	16	26	3	4	68	46,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	46	8	0	1	4	68	74,2	

Quadro 302 – Importância dos atributos por empresa: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	15	7,4%	76,3
Conforto	42	20,6%	74,3
Cortesia	3	1,5%	75,4
Higiene	17	8,3%	67,0
Confiabilidade da viagem	17	8,3%	75,4
Pontualidade	41	20,1%	66,9
Regularidade	5	2,5%	66,5
Segurança	29	14,2%	70,8
Preço	19	9,3%	60,6
Conservação	16	7,8%	75,0
SEReg	204	70,5%	

Quadro 303 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: ROTA DO MAR VIAGENS LTDA-ME / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	25	120	8	2	1	0	156	76,6	73,4
	Facilidade para troca de bilhetes	7	112	14	2	1	20	156	72,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	121	20	3	0	8	156	71,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	12	104	33	6	1	0	156	69,2	69,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	13	120	22	1	0	0	156	73,2	73,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	84	51	10	3	5	156	62,3	65,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	10	108	32	5	1	0	156	69,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	122	13	3	1	13	156	71,9	72,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	10	130	14	1	1	0	156	73,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	96	46	6	3	0	156	65,1	65,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	110	40	1	1	1	156	68,2	68,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	84	50	17	1	1	156	61,5	66,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	137	13	5	0	0	156	71,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	88	54	13	0	0	156	62,3	62,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	100	48	2	2	0	156	66,3	66,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	104	44	6	1	0	156	65,7	60,3
	Tempo das paradas	0	109	42	5	0	0	156	66,7	
	Segurança	2	81	64	8	1	0	156	62,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	57	75	20	1	0	156	56,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	56	82	16	0	0	156	57,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	31	88	34	2	0	156	49,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	80	67	2	0	0	156	64,7	
Terminal de embarque	Segurança	5	80	49	21	1	0	156	60,7	61,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	74	52	25	3	0	156	57,5	
	Serviço de informação e sinalização	1	96	52	7	0	0	156	64,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	79	70	3	1	2	156	62,3	
	Preço dos produtos e serviços	2	27	100	24	1	2	156	50,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	127	19	0	0	0	156	73,6	

Quadro 304 – Importância dos atributos por empresa: ROTA DO MAR VIAGENS LTDA-ME

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	44	9,4%	73,4
Conforto	81	17,3%	69,2
Cortesia	12	2,6%	73,2
Higiene	34	7,3%	65,8
Confiabilidade da viagem	27	5,8%	72,7
Pontualidade	74	15,8%	65,1
Regularidade	25	5,3%	68,2
Segurança	88	18,8%	66,5
Preço	55	11,8%	62,3
Conservação	28	6,0%	66,3
SEReg	468	67,5%	

Quadro 305 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	5	32	2	2	1	0	42	72,6	68,5
	Facilidade para troca de bilhetes	1	19	2	3	0	17	42	68,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	17	6	3	0	15	42	64,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	24	11	5	0	0	42	63,7	63,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	4	31	5	2	0	0	42	72,0	72,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	16	14	6	2	1	42	57,3	59,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	25	11	4	1	1	42	61,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	28	6	3	0	2	42	69,4	69,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	28	8	2	0	0	42	70,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	3	30	5	3	1	0	42	68,5	68,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	27	10	3	0	0	42	66,7	66,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	8	28	5	1	0	0	42	75,6	74,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	31	5	1	0	0	42	73,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	28	11	3	0	0	42	64,9	64,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	22	16	3	1	0	42	60,1	60,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	26	12	2	0	0	42	66,7	67,4
	Tempo das paradas	1	34	5	2	0	0	42	70,2	
	Segurança	2	28	10	2	0	0	42	67,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	20	7	4	0	3	42	70,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	24	10	2	0	3	42	67,9	
	Preço dos produtos e serviços	1	21	13	3	0	4	42	63,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	26	11	3	0	1	42	65,2	
Terminal de embarque	Segurança	2	27	8	3	1	1	42	65,9	66,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	26	8	3	0	1	42	68,9	
	Serviço de informação e sinalização	1	27	10	3	1	0	42	64,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	27	9	1	1	3	42	66,7	
	Preço dos produtos e serviços	1	25	8	3	1	4	42	64,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	29	9	1	1	0	42	67,9	

Quadro 306 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CENTRAL BAHIA E TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	14	11,1%	68,5
Conforto	25	19,8%	63,7
Cortesia	8	6,3%	72,0
Higiene	26	20,6%	59,5
Confiabilidade da viagem	1	0,8%	69,8
Pontualidade	4	3,2%	68,5
Regularidade	3	2,4%	66,7
Segurança	27	21,4%	74,7
Preço	9	7,1%	64,9
Conservação	9	7,1%	60,1
SEReg	126	66,3%	

Quadro 307 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	6	6	1	2	0	0	15	76,7	73,7
	Facilidade para troca de bilhetes	3	2	0	0	1	9	15	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	5	1	0	1	6	15	69,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	3	7	3	0	1	1	15	69,6	69,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	8	4	3	0	0	0	15	83,3	83,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	3	5	3	2	0	15	50,0	62,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	4	5	0	0	1	15	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	5	0	1	1	0	8	15	82,1	83,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	8	5	0	1	0	1	15	85,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	2	3	2	0	0	15	76,7	76,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	10	1	0	1	1	15	71,4	71,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	9	4	2	0	0	0	15	86,7	86,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	7	8	0	0	0	0	15	86,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	4	3	2	0	2	15	69,2	69,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	5	5	1	1	0	15	63,3	63,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	8	3	2	0	1	15	64,3	56,6
	Tempo das paradas	1	10	2	1	1	0	15	65,0	
	Segurança	0	9	4	0	2	0	15	58,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	6	4	1	2	1	15	55,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	6	5	2	2	0	15	50,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	4	2	5	4	0	15	35,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	12	2	1	0	0	15	68,3	
Terminal de embarque	Segurança	5	7	1	1	1	0	15	73,3	61,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	8	3	0	1	3	15	62,5	
	Serviço de informação e sinalização	2	8	3	1	1	0	15	65,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	9	2	1	2	1	15	57,1	
	Preço dos produtos e serviços	0	4	7	1	2	1	15	48,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	9	2	0	2	0	15	65,0	

Quadro 308 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	4	8,9%	73,7
Conforto	10	22,2%	69,6
Cortesia	3	6,7%	83,3
Higiene	6	13,3%	62,5
Confiabilidade da viagem	2	4,4%	83,9
Pontualidade	9	20,0%	76,7
Regularidade	0	0,0%	71,4
Segurança	7	15,6%	86,7
Preço	2	4,4%	69,2
Conservação	2	4,4%	63,3
SEReg	45	74,4%	

Quadro 309 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	73	71	5	3	1	3	156	84,6	76,5
	Facilidade para troca de bilhetes	17	38	6	1	1	93	156	77,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	13	14	5	4	4	116	156	67,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	35	79	33	6	3	0	156	72,0	72,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	52	79	19	2	3	1	156	78,2	78,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	44	33	8	17	44	156	54,9	63,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	32	85	29	5	5	0	156	71,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	16	9	5	6	116	156	54,4	68,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	50	90	7	1	0	8	156	81,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	51	61	32	6	6	0	156	73,2	73,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	22	99	22	7	1	5	156	72,2	72,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	21	42	51	15	22	5	156	54,1	66,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	43	99	12	1	1	0	156	79,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	42	71	31	9	1	2	156	73,4	73,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	24	73	47	5	7	0	156	66,3	66,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	82	41	6	10	3	156	63,7	58,0
	Tempo das paradas	13	76	51	5	8	3	156	63,2	
	Segurança	21	71	44	8	9	3	156	64,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	38	46	15	28	23	156	46,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	50	53	12	13	17	156	56,1	
	Preço dos produtos e serviços	2	35	58	15	24	22	156	45,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	24	77	37	8	6	4	156	67,3	
Terminal de embarque	Segurança	27	78	29	3	7	12	156	70,0	65,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	55	37	3	8	36	156	64,6	
	Serviço de informação e sinalização	23	79	31	5	2	16	156	70,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	75	39	6	5	16	156	65,9	
	Preço dos produtos e serviços	4	32	68	13	19	20	156	48,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	31	85	21	3	0	16	156	75,7	

Quadro 310 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	45	9,6%	76,5
Conforto	70	15,0%	72,0
Cortesia	11	2,4%	78,2
Higiene	71	15,2%	63,2
Confiabilidade da viagem	21	4,5%	68,2
Pontualidade	59	12,6%	73,2
Regularidade	6	1,3%	72,2
Segurança	95	20,3%	66,7
Preço	52	11,1%	73,4
Conservação	38	8,1%	66,3
SEReg	468	69,8%	

Quadro 311 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/NORTE – Empresa: VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	0	2	0	0	0	2	50,0	50,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	0	2	0	0	0	2	50,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	0	2	0	0	0	2	50,0	50,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	0	2	0	0	0	2	50,0	62,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	0	2	0	0	0	2	50,0	50,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	0	2	0	0	0	2	50,0	67,9
	Tempo das paradas	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Segurança	0	0	2	0	0	0	2	50,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	2	0	0	0	0	2	75,0	70,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	2	0	0	0	2	50,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	

Quadro 312 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	0	0,0%	75,0
Conforto	2	33,3%	75,0
Cortesia	0	0,0%	75,0
Higiene	2	33,3%	50,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	75,0
Pontualidade	2	33,3%	75,0
Regularidade	0	0,0%	50,0
Segurança	0	0,0%	62,5
Preço	0	0,0%	50,0
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	6	66,7%	

1.10 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE/SUDESTE

Quadro 313 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	8470	4,4%	80,0	73,8
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	80265	41,6%	74,1	
EMTRAM	6562	3,4%	65,6	
EXPRESSO BRASILEIRO TRANSPORTES LTDA.	3071	1,6%	72,6	
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	2118	1,1%	73,9	
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	2	0,0%	59,2	
TRANSNORTE S.A.	1431	0,7%	73,6	
VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A	40183	20,8%	82,2	
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	114	0,1%	71,0	
VIAÇÃO NACIONAL S/A	4225	2,2%	71,4	
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	17234	8,9%	61,0	
VIAÇÃO RIODOCE LTDA.	7976	4,1%	65,7	
VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A	14338	7,4%	73,0	
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA.	6838	3,5%	65,8	
Total	192825	100,0%		

Quadro 314 – PERFIL: GÊNERO – NORDESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Feminino	642	60,6%
Masculino	417	39,4%
Base	1059	100,0%

Quadro 315 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – NORDESTE/SUDESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	337	31,8%
De 26 a 35 anos	261	24,6%
De 36 a 45 anos	206	19,5%
De 46 a 55 anos	142	13,4%
De 56 a 65 anos	77	7,3%
Mais de 65 anos	36	3,4%
Base	1059	100,0%

Quadro 316 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NORDESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Analfabeto	32	3,0%
Fundamental incompleto	115	10,9%
Fundamental	103	9,7%
Médio Incompleto	117	11,0%
Médio	505	47,7%
Superior Incompleto	104	9,8%
Superior	76	7,2%
Não sabe/não respondeu	7	0,7%
Base	1059	100,0%

Quadro 317 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NORDESTE/SUDESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	191	18,0%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	273	25,8%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	216	20,4%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	116	11,0%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	47	4,4%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	7	0,7%
mais de R\$ 18.740	2	0,2%
Não sabe/não respondeu	207	19,5%
Base	1059	100,0%

Quadro 318 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NORDESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	193	18,2%
Estudo	17	1,6%
Saúde	39	3,7%
Visita a amigos/parentes	388	36,6%
Lazer/turismo	293	27,7%
Compras	24	2,3%
Outros	73	6,9%
Não sabe/não respondeu	32	3,0%
Base	1059	100,0%

Quadro 319 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NORDESTE/SUDESTE

	Frequência	%
Eventual	192	18,1%
Diária	25	2,4%
Semanal	30	2,8%
Quinzenal	21	2,0%
Mensal	81	7,6%
Trimestral	62	5,9%
Semestral	100	9,4%
Anual	494	46,6%
Não sabe/não respondeu	54	5,1%
Base	1059	100,0%

Quadro 320 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A. /
Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	38	1	0	0	0	41	75,6	79,7
	Facilidade para troca de bilhetes	24	16	1	0	0	0	41	89,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	36	3	0	0	0	41	74,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	19	18	3	0	1	0	41	82,9	82,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	6	35	0	0	0	0	41	78,7	78,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	15	19	5	1	1	0	41	78,0	79,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	15	24	1	0	1	0	41	81,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	12	20	2	1	0	6	41	80,7	79,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	11	25	5	0	0	0	41	78,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	11	27	2	1	0	0	41	79,3	79,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	24	4	0	0	0	41	80,5	80,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	12	28	1	0	0	0	41	81,7	81,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	24	4	0	0	0	41	80,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	11	23	6	1	0	0	41	76,8	76,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	26	7	1	0	0	41	73,8	73,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	24	2	1	0	0	41	81,1	81,3
	Tempo das paradas	11	27	3	0	0	0	41	79,9	
	Segurança	14	26	1	0	0	0	41	82,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	22	3	1	0	0	41	81,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	26	2	0	0	0	41	81,7	
	Preço dos produtos e serviços	12	21	6	2	0	0	41	76,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	19	21	1	0	0	0	41	86,0	
Terminal de embarque	Segurança	10	26	4	1	0	0	41	77,4	78,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	26	6	0	0	0	41	76,8	
	Serviço de informação e sinalização	7	29	5	0	0	0	41	76,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	20	5	0	0	0	41	81,7	
	Preço dos produtos e serviços	6	31	4	0	0	0	41	76,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	17	21	3	0	0	0	41	83,5	

Quadro 321 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	13,0%	79,7
Conforto	9	7,3%	82,9
Cortesia	12	9,8%	78,7
Higiene	11	8,9%	79,9
Confiabilidade da viagem	19	15,4%	79,7
Pontualidade	12	9,8%	79,3
Regularidade	12	9,8%	80,5
Segurança	24	19,5%	81,1
Preço	8	6,5%	76,8
Conservação	0	0,0%	73,8
SEReg	123	80,0%	

Quadro 322 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	14	45	1	0	2	3	65	77,8	76,6
	Facilidade para troca de bilhetes	13	25	5	0	1	21	65	77,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	15	26	5	0	4	15	65	74,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	17	32	10	2	4	0	65	71,5	71,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	25	33	4	1	2	0	65	80,0	80,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	14	27	12	2	4	6	65	69,1	72,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	20	30	11	1	2	1	65	75,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	11	31	6	2	0	15	65	75,5	77,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	18	42	4	0	1	0	65	79,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	11	31	12	5	6	0	65	63,8	63,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	31	11	2	2	6	65	71,6	71,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	23	35	5	0	1	1	65	80,9	82,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	28	33	4	0	0	0	65	84,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	9	39	12	2	2	1	65	69,9	69,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	13	36	12	2	1	1	65	72,7	72,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	35	15	6	1	0	65	66,5	67,8
	Tempo das paradas	10	38	13	3	1	0	65	70,4	
	Segurança	9	44	7	1	1	3	65	73,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	36	11	0	4	2	65	70,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	38	14	2	2	3	65	67,7	
	Preço dos produtos e serviços	8	14	21	9	9	4	65	51,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	9	46	8	0	1	1	65	74,2	
Terminal de embarque	Segurança	14	39	11	1	0	0	65	75,4	73,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	35	11	0	1	3	65	75,4	
	Serviço de informação e sinalização	10	40	15	0	0	0	65	73,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	39	8	2	1	6	65	72,5	
	Preço dos produtos e serviços	7	28	17	2	3	8	65	64,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	16	44	5	0	0	0	65	79,2	

Quadro 323 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	7	3,6%	76,6
Conforto	47	24,1%	71,5
Cortesia	15	7,7%	80,0
Higiene	29	14,9%	72,2
Confiabilidade da viagem	14	7,2%	77,4
Pontualidade	17	8,7%	63,8
Regularidade	6	3,1%	71,6
Segurança	35	17,9%	82,5
Preço	17	8,7%	69,9
Conservação	8	4,1%	72,7
SEReg	195	74,1%	

Quadro 324 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: EMTRAM / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	33	103	11	7	2	0	156	75,3	71,3
	Facilidade para troca de bilhetes	15	76	20	3	2	40	156	71,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	13	91	15	11	6	20	156	67,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	22	86	27	14	7	0	156	66,3	66,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	34	94	21	2	3	2	156	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	55	40	18	22	10	156	52,6	59,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	25	78	29	15	7	2	156	66,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	18	81	22	7	5	23	156	68,8	70,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	19	106	23	3	2	3	156	72,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	9	79	33	20	14	1	156	57,9	57,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	12	78	44	13	6	3	156	62,6	62,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	27	96	20	7	5	1	156	71,5	73,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	30	99	22	3	1	1	156	74,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	76	40	17	10	3	156	59,6	59,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	85	40	8	9	0	156	63,9	63,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	11	79	39	15	12	0	156	59,9	62,9
	Tempo das paradas	12	79	48	11	6	0	156	62,8	
	Segurança	10	106	30	4	6	0	156	67,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	16	79	36	15	6	4	156	63,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	92	38	10	7	3	156	63,1	
	Preço dos produtos e serviços	5	65	34	36	14	2	156	51,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	28	90	25	5	6	2	156	70,9	
Terminal de embarque	Segurança	11	97	31	8	7	2	156	65,7	67,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	87	36	9	5	7	156	65,4	
	Serviço de informação e sinalização	8	99	31	9	3	6	156	66,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	108	19	11	3	7	156	68,0	
	Preço dos produtos e serviços	8	92	29	14	5	8	156	64,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	23	107	14	10	2	0	156	72,3	

Quadro 325 – Importância dos atributos por empresa: EMTRAM

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	37	7,9%	71,3
Conforto	99	21,2%	66,3
Cortesia	28	6,0%	75,0
Higiene	72	15,4%	59,3
Confiabilidade da viagem	36	7,7%	70,6
Pontualidade	64	13,7%	57,9
Regularidade	10	2,1%	62,6
Segurança	68	14,5%	73,1
Preço	43	9,2%	59,6
Conservação	11	2,4%	63,9
SEReg	468	65,6%	

Quadro 326 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: EXPRESSO BRASILEIRO TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	44	96	8	4	4	0	156	77,6	75,1
	Facilidade para troca de bilhetes	20	65	8	2	2	59	156	75,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	27	57	18	3	5	46	156	72,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	30	100	18	4	4	0	156	73,7	73,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	45	96	9	1	5	0	156	78,0	78,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	20	65	18	9	7	37	156	67,2	69,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	28	93	26	4	4	1	156	72,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	57	51	7	5	3	33	156	81,3	80,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	42	101	5	1	1	6	156	80,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	29	82	27	6	12	0	156	67,6	67,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	30	101	15	5	4	1	156	73,9	73,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	43	68	16	10	16	3	156	68,3	74,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	52	91	10	0	3	0	156	80,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	20	92	23	10	11	0	156	66,0	66,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	25	96	29	3	3	0	156	72,0	72,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	18	83	26	14	9	6	156	64,5	66,2
	Tempo das paradas	14	91	27	12	5	7	156	66,3	
	Segurança	18	96	16	13	3	10	156	69,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	64	21	8	4	41	156	68,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	72	19	8	3	40	156	68,5	
	Preço dos produtos e serviços	10	52	24	20	12	38	156	55,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	93	15	4	5	23	156	70,9	
Terminal de embarque	Segurança	15	101	15	7	8	10	156	68,5	68,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	77	20	10	5	23	156	68,6	
	Serviço de informação e sinalização	11	97	22	4	6	16	156	68,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	88	25	5	4	20	156	68,9	
	Preço dos produtos e serviços	12	66	35	13	10	20	156	60,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	24	109	14	3	3	3	156	74,2	

Quadro 327 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO BRASILEIRO TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	49	10,5%	75,1
Conforto	90	19,2%	73,7
Cortesia	30	6,4%	78,0
Higiene	77	16,5%	69,7
Confiabilidade da viagem	31	6,6%	80,8
Pontualidade	71	15,2%	67,6
Regularidade	10	2,1%	73,9
Segurança	65	13,9%	74,3
Preço	28	6,0%	66,0
Conservação	17	3,6%	72,0
SEReg	468	72,6%	

Quadro 328 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	22	2	0	0	0	24	72,9	73,6
	Facilidade para troca de bilhetes	0	20	2	1	0	1	24	70,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	18	2	0	0	0	24	77,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	3	15	6	0	0	0	24	71,9	71,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	1	22	1	0	0	0	24	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	15	5	2	0	1	24	66,3	71,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	16	3	0	0	0	24	77,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	16	3	0	0	3	24	73,8	73,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	19	3	0	0	0	24	74,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	3	17	4	0	0	0	24	74,0	74,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	19	2	0	0	0	24	76,0	76,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	14	3	1	0	0	24	76,0	76,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	2	21	1	0	0	0	24	76,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	14	7	0	0	0	24	70,8	70,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	19	4	0	0	0	24	71,9	71,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	20	2	1	0	0	24	71,9	75,6
	Tempo das paradas	2	20	2	0	0	0	24	75,0	
	Segurança	3	19	1	1	0	0	24	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	17	2	0	0	1	24	77,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	16	2	0	0	0	24	79,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	23	1	0	0	0	24	74,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	17	1	1	0	0	24	77,1	
Terminal de embarque	Segurança	2	18	4	0	0	0	24	72,9	74,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	19	1	1	0	0	24	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	1	20	3	0	0	0	24	72,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	19	3	0	0	0	24	74,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	21	1	0	0	0	24	76,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	17	3	0	0	0	24	76,0	

Quadro 329 – Importância dos atributos por empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	5	6,9%	73,6
Conforto	8	11,1%	71,9
Cortesia	2	2,8%	75,0
Higiene	7	9,7%	71,7
Confiabilidade da viagem	7	9,7%	73,9
Pontualidade	18	25,0%	74,0
Regularidade	13	18,1%	76,0
Segurança	7	9,7%	76,0
Preço	4	5,6%	70,8
Conservação	1	1,4%	71,9
SEReg	72	73,9%	

Quadro 330 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	5	2	0	1	0	10	67,5	64,8
	Facilidade para troca de bilhetes	0	6	0	0	1	3	10	64,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	6	1	0	1	2	10	62,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	7	2	0	1	0	10	62,5	62,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	7	2	0	1	0	10	62,5	62,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	3	5	0	2	0	10	47,5	51,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	5	3	1	1	0	10	55,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	3	0	0	1	6	10	56,3	56,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	7	1	0	2	0	10	57,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	3	2	1	3	0	10	45,0	45,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	8	0	0	2	0	10	60,0	60,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	6	0	1	1	0	10	67,5	72,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	5	0	0	1	0	10	77,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	3	4	2	1	0	10	47,5	47,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	7	2	0	1	0	10	62,5	62,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	7	1	0	2	0	10	57,5	60,0
	Tempo das paradas	0	7	1	0	2	0	10	57,5	
	Segurança	0	9	0	0	1	0	10	67,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	9	0	0	1	0	10	67,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	6	3	0	1	0	10	60,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	4	2	2	2	0	10	45,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	8	1	0	1	0	10	65,0	
Terminal de embarque	Segurança	1	6	2	0	1	0	10	65,0	65,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	7	1	0	1	0	10	67,5	
	Serviço de informação e sinalização	1	8	0	0	1	0	10	70,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	8	1	0	1	0	10	65,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	6	1	2	1	0	10	55,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	9	0	0	1	0	10	67,5	

Quadro 331 – Importância dos atributos por empresa: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	10,0%	64,8
Conforto	8	26,7%	62,5
Cortesia	1	3,3%	62,5
Higiene	4	13,3%	51,3
Confiabilidade da viagem	2	6,7%	56,9
Pontualidade	3	10,0%	45,0
Regularidade	1	3,3%	60,0
Segurança	5	16,7%	72,5
Preço	3	10,0%	47,5
Conservação	0	0,0%	62,5
SEReg	30	59,2%	

Quadro 332 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: TRANSNORTE S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	10	47	13	1	0	0	71	73,2	72,6
	Facilidade para troca de bilhetes	4	48	17	1	0	1	71	69,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	52	8	1	0	0	71	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	11	51	9	0	0	0	71	75,7	75,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	10	52	9	0	0	0	71	75,4	75,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	45	10	8	0	0	71	68,7	73,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	20	41	10	0	0	0	71	78,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	49	12	1	0	1	71	72,9	72,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	50	15	0	0	0	71	71,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	10	45	16	0	0	0	71	72,9	72,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	52	14	0	0	0	71	71,8	71,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	44	11	0	0	0	71	76,8	74,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	53	12	1	0	0	71	71,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	52	7	1	1	0	71	74,3	74,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	46	11	6	1	0	71	68,3	68,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	11	42	12	4	2	0	71	69,7	72,0
	Tempo das paradas	5	46	12	6	2	0	71	66,2	
	Segurança	4	53	12	1	1	0	71	70,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	47	6	0	1	0	71	77,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	52	16	1	0	0	71	69,4	
	Preço dos produtos e serviços	6	51	12	2	0	0	71	71,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	51	4	0	0	0	71	79,2	
Terminal de embarque	Segurança	5	47	10	8	0	1	71	67,5	71,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	49	10	0	0	0	71	75,7	
	Serviço de informação e sinalização	6	54	10	1	0	0	71	72,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	54	12	1	0	0	71	71,5	
	Preço dos produtos e serviços	4	46	14	6	1	0	71	66,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	13	51	6	1	0	0	71	76,8	

Quadro 333 – Importância dos atributos por empresa: TRANSNORTE S/A.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	19	8,9%	72,6
Conforto	27	12,7%	75,7
Cortesia	31	14,6%	75,4
Higiene	26	12,2%	73,6
Confiabilidade da viagem	41	19,2%	72,3
Pontualidade	35	16,4%	72,9
Regularidade	13	6,1%	71,8
Segurança	19	8,9%	74,3
Preço	2	0,9%	74,3
Conservação	0	0,0%	68,3
SEReg	213	73,6%	

Quadro 334 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	25	16	3	2	3	0	49	79,6	79,2
	Facilidade para troca de bilhetes	8	17	4	1	2	17	49	71,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	24	10	6	0	0	9	49	86,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	29	16	3	1	0	0	49	87,2	87,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	31	15	2	1	0	0	49	88,8	88,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	20	13	7	0	2	7	49	79,2	81,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	21	21	4	1	0	2	49	83,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	21	16	4	1	1	6	49	82,0	84,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	26	18	3	0	0	2	49	87,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	16	21	6	4	2	0	49	73,0	73,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	18	24	5	0	1	1	49	80,2	80,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	26	16	5	1	1	0	49	83,2	84,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	26	18	5	0	0	0	49	85,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	22	17	7	1	2	0	49	78,6	78,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	22	20	5	1	1	0	49	81,1	81,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	21	5	2	3	4	49	72,8	74,3
	Tempo das paradas	12	23	9	0	2	3	49	73,4	
	Segurança	20	18	5	1	1	4	49	80,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	20	6	1	1	8	49	76,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	20	5	0	1	8	49	79,3	
	Preço dos produtos e serviços	8	11	15	4	3	8	49	60,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	14	21	7	0	1	6	49	77,3	
Terminal de embarque	Segurança	21	21	5	0	1	1	49	81,8	74,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	15	8	1	3	4	49	74,4	
	Serviço de informação e sinalização	16	23	6	2	1	1	49	76,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	22	6	1	2	3	49	75,5	
	Preço dos produtos e serviços	9	13	13	6	3	5	49	60,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	18	24	3	2	1	1	49	79,2	

Quadro 335 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	18	12,2%	79,2
Conforto	26	17,7%	87,2
Cortesia	4	2,7%	88,8
Higiene	18	12,2%	81,1
Confiabilidade da viagem	11	7,5%	84,6
Pontualidade	15	10,2%	73,0
Regularidade	2	1,4%	80,2
Segurança	36	24,5%	84,4
Preço	11	7,5%	78,6
Conservação	6	4,1%	81,1
SEReg	147	82,2%	

Quadro 336 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	20	66	13	3	1	0	103	74,5	73,6
	Facilidade para troca de bilhetes	9	64	13	2	2	13	103	71,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	19	66	9	3	1	5	103	75,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	17	59	19	3	5	0	103	69,4	69,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	25	65	7	4	2	0	103	76,0	76,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	7	51	29	10	5	1	103	61,0	66,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	26	47	21	4	4	1	103	71,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	13	60	9	4	1	16	103	73,0	74,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	20	69	10	3	1	0	103	75,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	67	19	3	6	0	103	66,5	66,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	17	56	23	5	2	0	103	69,7	69,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	26	64	8	3	1	1	103	77,2	77,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	28	62	10	0	2	1	103	77,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	67	21	5	3	0	103	67,0	67,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	60	25	4	3	1	103	67,2	67,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	12	72	14	3	1	1	103	72,3	73,8
	Tempo das paradas	17	72	10	3	1	0	103	74,5	
	Segurança	18	70	12	1	2	0	103	74,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	57	16	1	2	0	103	75,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	19	65	13	5	1	0	103	73,3	
	Preço dos produtos e serviços	18	54	20	9	2	0	103	68,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	30	60	8	3	2	0	103	77,4	
Terminal de embarque	Segurança	8	75	15	4	1	0	103	70,6	73,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	23	64	12	2	1	1	103	76,0	
	Serviço de informação e sinalização	13	68	16	5	1	0	103	71,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	18	66	17	1	1	0	103	74,0	
	Preço dos produtos e serviços	10	72	15	5	1	0	103	70,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	31	63	6	2	1	0	103	79,4	

Quadro 337 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	34	11,0%	73,6
Conforto	36	11,7%	69,4
Cortesia	20	6,5%	76,0
Higiene	39	12,6%	66,2
Confiabilidade da viagem	22	7,1%	74,1
Pontualidade	47	15,2%	66,5
Regularidade	30	9,7%	69,7
Segurança	54	17,5%	77,6
Preço	23	7,4%	67,0
Conservação	4	1,3%	67,2
SEReg	309	71,0%	

Quadro 338 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO NACIONAL S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	22	54	10	2	0	1	89	77,3	76,2
	Facilidade para troca de bilhetes	10	41	8	0	0	30	89	75,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	23	42	12	3	1	8	89	75,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	25	33	24	5	2	0	89	70,8	70,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	30	48	8	2	1	0	89	79,2	79,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	37	20	12	9	3	89	56,7	62,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	19	42	18	6	4	0	89	68,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	19	55	7	3	4	1	89	73,3	75,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	20	60	6	1	1	1	89	77,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	10	51	13	9	6	0	89	64,0	64,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	9	66	9	3	1	1	89	72,4	72,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	34	50	2	0	2	1	89	82,4	81,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	32	51	2	1	3	0	89	80,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	40	28	5	5	1	89	62,8	62,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	11	60	12	4	2	0	89	70,8	70,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	55	19	4	4	0	89	66,0	64,3
	Tempo das paradas	6	58	17	4	3	1	89	67,0	
	Segurança	12	63	13	0	0	1	89	74,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	41	22	5	4	2	89	66,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	55	19	6	2	1	89	66,2	
	Preço dos produtos e serviços	4	18	14	26	26	1	89	35,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	11	69	7	0	2	0	89	74,4	
Terminal de embarque	Segurança	18	55	9	6	1	0	89	73,3	69,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	61	6	4	3	5	89	71,1	
	Serviço de informação e sinalização	9	60	15	2	2	1	89	70,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	59	16	0	1	7	89	71,0	
	Preço dos produtos e serviços	6	32	17	12	14	8	89	51,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	20	65	3	1	0	0	89	79,2	

Quadro 339 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NACIONAL S/A.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	27	10,1%	76,2
Conforto	54	20,2%	70,8
Cortesia	14	5,2%	79,2
Higiene	46	17,2%	62,6
Confiabilidade da viagem	20	7,5%	75,4
Pontualidade	22	8,2%	64,0
Regularidade	20	7,5%	72,4
Segurança	42	15,7%	81,4
Preço	20	7,5%	62,8
Conservação	2	0,7%	70,8
SEReg	267	71,4%	

Quadro 340 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	12	37	9	2	3	0	63	71,0	66,0
	Facilidade para troca de bilhetes	7	18	13	1	2	22	63	66,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	31	12	4	7	3	63	60,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	8	29	13	7	6	0	63	60,3	60,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	16	36	6	1	4	0	63	73,4	73,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	19	15	7	12	5	63	49,1	54,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	7	26	19	5	5	1	63	60,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	27	13	2	4	11	63	63,9	66,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	38	11	1	3	1	63	69,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	24	15	7	10	0	63	54,4	54,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	6	31	12	5	5	4	63	61,9	61,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	35	16	2	3	0	63	66,3	68,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	9	39	9	3	2	1	63	70,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	33	13	9	4	0	63	59,5	59,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	24	16	9	10	0	63	51,2	51,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	29	20	3	6	0	63	59,5	59,8
	Tempo das paradas	6	35	14	5	3	0	63	64,3	
	Segurança	4	41	11	5	2	0	63	65,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	31	17	5	4	3	63	60,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	30	15	7	6	2	63	57,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	21	14	12	13	1	63	44,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	33	10	5	3	2	63	67,2	
Terminal de embarque	Segurança	3	39	12	5	4	0	63	62,7	60,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	35	13	3	6	3	63	60,8	
	Serviço de informação e sinalização	2	35	13	8	4	1	63	59,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	35	13	6	4	3	63	60,4	
	Preço dos produtos e serviços	2	29	16	11	3	2	63	56,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	43	8	3	5	0	63	65,1	

Quadro 341 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	13	6,9%	66,0
Conforto	45	23,8%	60,3
Cortesia	12	6,3%	73,4
Higiene	24	12,7%	54,6
Confiabilidade da viagem	13	6,9%	66,9
Pontualidade	20	10,6%	54,4
Regularidade	8	4,2%	61,9
Segurança	36	19,0%	68,2
Preço	10	5,3%	59,5
Conservação	8	4,2%	51,2
SEReg	189	61,8%	

Quadro 342 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO RIODOCE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1	10	3	0	0	0	14	71,4	70,2
	Facilidade para troca de bilhetes	0	10	2	2	0	0	14	64,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	10	2	0	0	0	14	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	8	4	2	0	0	14	60,7	60,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	1	10	3	0	0	0	14	71,4	71,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	7	5	1	1	0	14	57,1	63,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	10	2	1	0	0	14	69,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	10	4	0	0	0	14	67,9	66,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	9	4	1	0	0	14	64,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	7	5	2	0	0	14	58,9	58,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	8	5	0	0	0	14	67,9	67,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	8	5	0	1	0	14	60,7	63,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	9	5	0	0	0	14	66,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	7	5	1	1	0	14	57,1	57,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	6	7	1	0	0	14	58,9	58,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	9	3	2	0	0	14	62,5	60,7
	Tempo das paradas	0	8	3	3	0	0	14	58,9	
	Segurança	0	7	5	2	0	0	14	58,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	9	3	1	0	0	14	67,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	6	7	1	0	0	14	58,9	
	Preço dos produtos e serviços	0	6	5	2	1	0	14	53,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	8	3	2	0	0	14	64,3	
Terminal de embarque	Segurança	0	6	3	5	0	0	14	51,8	58,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	9	5	0	0	0	14	66,1	
	Serviço de informação e sinalização	0	7	5	2	0	0	14	58,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	9	4	1	0	0	14	64,3	
	Preço dos produtos e serviços	0	4	5	3	2	0	14	44,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	9	3	1	0	0	14	67,9	

Quadro 343 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO RIODOCE LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	8	19,0%	70,2
Conforto	6	14,3%	60,7
Cortesia	6	14,3%	71,4
Higiene	2	4,8%	63,4
Confiabilidade da viagem	5	11,9%	66,1
Pontualidade	6	14,3%	58,9
Regularidade	5	11,9%	67,9
Segurança	4	9,5%	63,4
Preço	0	0,0%	57,1
Conservação	0	0,0%	58,9
SEReg	42	65,7%	

Quadro 344 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	10	45	6	1	0	0	62	75,8	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	11	42	7	2	0	0	62	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	41	10	1	0	0	62	74,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	13	36	12	1	0	0	62	74,6	74,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	14	42	6	0	0	0	62	78,2	78,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	9	21	23	7	0	2	62	63,3	70,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	21	26	14	0	0	1	62	77,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	11	29	5	1	0	16	62	77,2	78,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	18	37	6	0	0	1	62	79,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	11	33	14	3	0	1	62	71,3	71,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	11	26	21	3	0	1	62	68,4	68,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	24	29	7	2	0	0	62	80,2	81,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	28	25	7	2	0	0	62	81,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	27	13	13	1	0	62	61,3	61,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	35	16	1	0	0	62	71,8	71,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	9	34	18	0	0	1	62	71,3	72,7
	Tempo das paradas	11	34	14	1	0	2	62	72,9	
	Segurança	8	46	5	1	0	2	62	75,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	16	25	16	1	1	3	62	72,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	40	9	2	1	3	62	71,2	
	Preço dos produtos e serviços	11	27	12	6	4	2	62	64,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	19	35	4	1	0	3	62	80,5	
Terminal de embarque	Segurança	7	42	9	2	0	2	62	72,5	74,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	43	5	1	0	1	62	77,0	
	Serviço de informação e sinalização	7	46	6	2	0	1	62	73,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	40	11	2	0	1	62	72,1	
	Preço dos produtos e serviços	7	45	7	1	1	1	62	73,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	23	33	4	1	1	0	62	80,6	

Quadro 345 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	8,6%	75,0
Conforto	29	15,6%	74,6
Cortesia	16	8,6%	78,2
Higiene	24	12,9%	70,6
Confiabilidade da viagem	16	8,6%	78,5
Pontualidade	16	8,6%	71,3
Regularidade	23	12,4%	68,4
Segurança	20	10,8%	81,0
Preço	19	10,2%	61,3
Conservação	7	3,8%	71,8
SEReg	186	73,0%	

Quadro 346 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	28	86	26	7	7	2	156	69,6	64,0
	Facilidade para troca de bilhetes	8	40	17	8	6	77	156	61,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	13	45	35	7	8	48	156	61,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	17	81	40	6	12	0	156	63,6	63,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	47	83	23	2	1	0	156	77,7	77,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	7	53	30	8	20	38	156	54,0	60,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	16	101	25	6	8	0	156	67,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	70	18	10	2	6	50	156	84,0	82,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	47	91	8	3	1	6	156	80,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	23	79	36	10	7	1	156	66,3	66,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	15	91	33	9	7	1	156	65,8	65,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	27	55	21	17	29	7	156	55,7	68,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	53	88	12	2	1	0	156	80,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	12	89	33	13	8	1	156	63,5	63,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	93	38	4	10	1	156	64,4	64,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	12	66	35	26	11	6	156	57,0	61,3
	Tempo das paradas	11	82	45	8	4	6	156	64,7	
	Segurança	13	92	29	9	3	10	156	67,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	46	35	8	10	45	156	59,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	64	27	5	5	44	156	65,8	
	Preço dos produtos e serviços	8	41	26	18	22	41	156	48,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	14	84	15	12	8	23	156	65,8	
Terminal de embarque	Segurança	13	75	27	13	17	11	156	59,3	61,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	60	23	17	13	32	156	57,9	
	Serviço de informação e sinalização	10	76	27	10	9	24	156	62,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	72	33	4	7	35	156	63,2	
	Preço dos produtos e serviços	6	49	39	15	13	34	156	54,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	20	109	19	4	2	2	156	72,9	

Quadro 347 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	58	12,4%	64,0
Conforto	85	18,2%	63,6
Cortesia	18	3,8%	77,7
Higiene	82	17,5%	60,9
Confiabilidade da viagem	22	4,7%	82,0
Pontualidade	48	10,3%	66,3
Regularidade	11	2,4%	65,8
Segurança	86	18,4%	68,1
Preço	35	7,5%	63,5
Conservação	23	4,9%	64,4
SEReg	468	65,8%	

1.11 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE/SUL

Quadro 348 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Interregião: NORDESTE/SUL

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
CANELLE VIAGENS E TURISMO LTDA	1380	3,0%	61,6	70,9
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	1161	2,5%	75,0	
EXPRESSO GUANABARA S/A	2762	6,0%	85,2	
LOPESTUR-LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	79	0,2%	72,7	
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	40734	88,3%	70,1	
Total	46117	100,0%		

Quadro 349 – PERFIL: GÊNERO – NORDESTE/SUL

	Frequência	%
Feminino	182	49,6%
Masculino	185	50,4%
Base	367	100,0%

Quadro 350 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – NORDESTE/SUL

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	93	25,3%
De 26 a 35 anos	104	28,3%
De 36 a 45 anos	45	12,3%
De 46 a 55 anos	67	18,3%
De 56 a 65 anos	37	10,1%
Mais de 65 anos	21	5,7%
Base	367	100,0%

Quadro 351 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NORDESTE/SUL

	Frequência	%
Analfabeto	1	0,3%
Fundamental incompleto	12	3,3%
Fundamental	55	15,0%
Médio Incompleto	12	3,3%
Médio	125	34,1%
Superior Incompleto	50	13,6%
Superior	111	30,2%
Não sabe/não respondeu	1	0,3%
Base	367	100,0%

Quadro 352 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NORDESTE/SUL

	Frequência	%
até R\$ 937	6	1,6%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	10	2,7%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	91	24,8%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	46	12,5%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	7	1,9%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	0	0,0%
mais de R\$ 18.740	1	0,3%
Não sabe/não respondeu	206	56,1%
Base	367	100,0%

Quadro 353 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NORDESTE/SUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	71	19,3%
Estudo	8	2,2%
Saúde	18	4,9%
Visita a amigos/parentes	181	49,3%
Lazer/turismo	55	15,0%
Compras	10	2,7%
Outros	22	6,0%
Não sabe/não respondeu	2	0,5%
Base	367	100,0%

Quadro 354 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NORDESTE/SUL

	Frequência	%
Eventual	223	60,8%
Diária	0	0,0%
Semanal	1	0,3%
Quinzenal	3	0,8%
Mensal	8	2,2%
Trimestral	12	3,3%
Semestral	57	15,5%
Anual	61	16,6%
Não sabe/não respondeu	2	0,5%
Base	367	100,0%

Quadro 355 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUL – Empresa: CANTELLE VIAGENS E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	54	92	5	3	1	1	156	81,5	72,5
	Facilidade para troca de bilhetes	4	55	10	4	0	83	156	70,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	74	24	6	2	48	156	65,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	8	82	56	5	5	0	156	63,3	63,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	14	91	42	5	4	0	156	67,0	67,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	52	45	36	18	1	156	48,1	55,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	11	75	52	13	4	1	156	62,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	46	21	2	3	80	156	65,1	67,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	13	105	29	6	2	1	156	69,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	9	62	49	19	17	0	156	54,3	54,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	67	45	27	11	1	156	54,5	54,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	10	89	38	13	6	0	156	63,5	68,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	121	19	2	0	1	156	73,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	62	59	20	12	1	156	53,5	53,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	73	59	11	6	0	156	60,3	60,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	59	58	24	13	0	156	52,1	53,9
	Tempo das paradas	1	68	48	18	21	0	156	51,6	
	Segurança	3	107	32	7	6	1	156	65,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	64	40	27	21	2	156	49,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	63	45	29	19	0	156	49,4	
	Preço dos produtos e serviços	1	38	49	43	25	0	156	41,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	112	24	9	4	0	156	67,5	
Terminal de embarque	Segurança	1	109	30	5	11	0	156	63,5	56,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	72	32	25	22	3	156	51,1	
	Serviço de informação e sinalização	4	93	37	18	4	0	156	62,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	71	43	23	19	0	156	51,6	
	Preço dos produtos e serviços	1	37	48	46	24	0	156	41,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	125	16	8	1	0	156	70,4	

Quadro 356 – Importância dos atributos por empresa: CANTELLE VIAGENS E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	73	15,6%	72,5
Conforto	39	8,3%	63,3
Cortesia	22	4,7%	67,0
Higiene	43	9,2%	55,2
Confiabilidade da viagem	29	6,2%	67,3
Pontualidade	82	17,5%	54,3
Regularidade	22	4,7%	54,5
Segurança	66	14,1%	68,4
Preço	65	13,9%	53,5
Conservação	27	5,8%	60,3
SEReg	468	61,6%	

Quadro 357 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUL – Empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	0	0	0	0	0	1	1	-	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	0	0	0	0	1	1	-	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	0	0	1	0	0	1	25,0	25,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	0	0	0	1	0	1	0,0	0,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	0	0	0	1	0	1	0,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	0	0	0	1	0	1	0,0	37,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	0	0	0	1	0	1	0,0	0,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	0	0	1	0	0	1	25,0	25,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	0	0	0	1	0	1	0,0	21,4
	Tempo das paradas	0	0	0	0	1	0	1	0,0	
	Segurança	0	0	0	0	1	0	1	0,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	0	0	1	0	1	0,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	

Quadro 358 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	33,3%	75,0
Conforto	0	0,0%	25,0
Cortesia	0	0,0%	75,0
Higiene	0	0,0%	0,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	37,5
Pontualidade	0	0,0%	0,0
Regularidade	0	0,0%	25,0
Segurança	1	33,3%	75,0
Preço	1	33,3%	75,0
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	3	75,0%	

Quadro 359 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUL – Empresa: EXPRESSO GUANABARA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	3	0	0	0	0	0	3	100,0	100,0
	Facilidade para troca de bilhetes	2	0	0	0	0	1	3	100,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	0	0	0	0	1	3	100,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	1	0	0	0	0	3	91,7	91,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	0	0	0	0	0	3	100,0	100,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	0	2	0	0	0	3	66,7	79,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	1	0	0	0	0	3	91,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	0	0	0	0	1	3	100,0	100,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	0	0	0	0	0	3	100,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	1	1	0	0	0	3	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	2	0	0	0	0	3	83,3	83,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	0	0	0	0	0	3	100,0	100,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	0	0	0	0	0	3	100,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	2	1	0	0	0	3	66,7	66,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	1	1	0	0	0	3	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	2	0	0	1	0	3	50,0	75,0
	Tempo das paradas	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Segurança	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	1	0	0	0	0	3	91,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	1	0	0	0	0	3	91,7	
	Preço dos produtos e serviços	0	2	1	0	0	0	3	66,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	1	1	0	0	0	3	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	1	1	0	1	0	0	3	66,7	66,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	1	1	0	0	0	3	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	1	2	0	0	0	3	58,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	2	1	0	0	0	3	66,7	
	Preço dos produtos e serviços	0	2	1	0	0	0	3	66,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	2	1	0	0	0	3	66,7	

Quadro 360 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO GUANABARA S/A.

Região/Interregião: NORDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	11,1%	100,0
Conforto	2	22,2%	91,7
Cortesia	0	0,0%	100,0
Higiene	2	22,2%	79,2
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	100,0
Pontualidade	2	22,2%	75,0
Regularidade	0	0,0%	83,3
Segurança	1	11,1%	100,0
Preço	0	0,0%	66,7
Conservação	1	11,1%	75,0
SEReg	9	85,2%	

Quadro 361 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUL – Empresa: LOPESTUR – LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	149	1	0	0	0	154	75,5	74,1
	Facilidade para troca de bilhetes	0	133	17	0	0	4	154	72,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	144	5	0	0	2	154	74,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	58	85	9	2	0	0	154	82,3	82,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	34	118	2	0	0	0	154	80,2	80,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	127	26	0	0	0	154	70,9	74,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	32	110	10	1	0	1	154	78,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	16	3	2	0	132	154	68,2	71,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	148	4	0	0	0	154	74,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	3	77	67	5	2	0	154	62,0	62,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	48	99	5	0	1	154	57,4	57,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	144	4	0	0	0	154	75,3	75,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	149	2	0	0	0	154	75,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	77	74	3	0	0	154	62,0	62,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	121	31	2	0	0	154	69,3	69,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	121	33	0	0	0	154	69,6	69,7
	Tempo das paradas	0	72	82	0	0	0	154	61,7	
	Segurança	0	147	6	0	0	1	154	74,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	26	119	8	1	0	0	154	77,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	124	30	0	0	0	154	70,1	
	Preço dos produtos e serviços	0	48	98	6	2	0	154	56,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	26	125	3	0	0	0	154	78,7	
Terminal de embarque	Segurança	0	132	22	0	0	0	154	71,4	72,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	14	137	3	0	0	0	154	76,8	
	Serviço de informação e sinalização	5	148	1	0	0	0	154	75,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	140	9	0	0	0	154	74,4	
	Preço dos produtos e serviços	0	44	108	2	0	0	154	56,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	16	135	3	0	0	0	154	77,1	

Quadro 362 – Importância dos atributos por empresa: LOPESTUR – LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	96	20,8%	74,1
Conforto	146	31,6%	82,3
Cortesia	2	0,4%	80,2
Higiene	16	3,5%	74,6
Confiabilidade da viagem	13	2,8%	71,4
Pontualidade	94	20,3%	62,0
Regularidade	5	1,1%	57,4
Segurança	33	7,1%	75,2
Preço	50	10,8%	62,0
Conservação	7	1,5%	69,3
SEReg	462	72,7%	

Quadro 363 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/SUL – Empresa: PLANALTO TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	32	17	4	0	0	0	53	88,2	79,7
	Facilidade para troca de bilhetes	10	10	10	2	0	21	53	71,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	11	22	5	0	0	15	53	78,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	8	22	21	1	1	0	53	66,5	66,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	8	33	12	0	0	0	53	73,1	73,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	17	28	4	1	0	53	58,0	65,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	15	20	18	0	0	0	53	73,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	20	9	0	0	18	53	72,9	72,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	5	38	8	2	0	0	53	71,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	13	32	4	0	0	53	58,0	58,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	9	17	18	8	0	1	53	63,0	63,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	12	32	8	0	1	0	53	75,5	75,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	15	27	10	1	0	0	53	76,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	20	26	1	0	0	53	64,6	64,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	24	22	0	0	0	53	67,9	67,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	23	12	7	3	0	53	62,3	60,4
	Tempo das paradas	5	17	19	9	3	0	53	55,7	
	Segurança	7	28	17	0	1	0	53	68,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	20	17	5	3	0	53	61,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	17	14	11	7	0	53	50,0	
	Preço dos produtos e serviços	8	9	14	14	8	0	53	47,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	28	6	3	0	0	53	76,9	
Terminal de embarque	Segurança	6	25	15	7	0	0	53	64,2	64,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	14	24	3	0	5	53	63,0	
	Serviço de informação e sinalização	5	34	10	4	0	0	53	68,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	17	21	4	3	0	53	60,8	
	Preço dos produtos e serviços	3	21	12	11	6	0	53	51,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	25	17	9	1	1	0	53	80,2	

Quadro 364 – Importância dos atributos por empresa: PLANALTO TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	24	15,1%	79,7
Conforto	14	8,8%	66,5
Cortesia	3	1,9%	73,1
Higiene	6	3,8%	65,8
Confiabilidade da viagem	25	15,7%	72,3
Pontualidade	7	4,4%	58,0
Regularidade	3	1,9%	63,0
Segurança	21	13,2%	75,9
Preço	36	22,6%	64,6
Conservação	20	12,6%	67,9
SEReg	159	70,1%	

1.12 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORTE

Quadro 365 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/ Interregião: NORTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
AMATUR AMAZÔNIA TURISMO LTDA.	4087	11,6%	79,5	71,3
ASATUR TURISMO LTDA. EPP	7946	22,6%	78,8	
BUENO VIAGENS EIRELI ME	6046	17,2%	75,6	
CABURÁI TRANSPORTES LTDA – EPP	1286	3,7%	78,1	
JAMJOY VIAÇÃO LTDA.	2	0,0%	75,2	
RAPIDO MARAJO LTDA.	137	0,4%	68,4	
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	7	0,0%	77,6	
SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA	14312	40,6%	63,0	
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	1058	3,0%	63,3	
VIAÇÃO XAVANTE LTDA.	331	0,9%	70,8	
Total	35212	100,0%		

Quadro 366 – PERFIL: GÊNERO – NORTE

	Frequência	%
Feminino	474	54,1%
Masculino	402	45,9%
Base	876	100,0%

Quadro 367 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – NORTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	229	26,1%
De 26 a 35 anos	276	31,5%
De 36 a 45 anos	208	23,7%
De 46 a 55 anos	94	10,7%
De 56 a 65 anos	52	5,9%
Mais de 65 anos	17	1,9%
Base	876	100,0%

Quadro 368 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NORTE

	Frequência	%
Analfabeto	6	0,7%
Fundamental incompleto	44	5,0%
Fundamental	53	6,1%
Médio Incompleto	74	8,4%
Médio	401	45,8%
Superior Incompleto	125	14,3%
Superior	140	16,0%
Não sabe/não respondeu	33	3,8%
Base	876	100,0%

Quadro 369 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NORTE

	Frequência	%
até R\$ 937	108	12,3%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	228	26,0%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	145	16,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	144	16,4%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	69	7,9%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	16	1,8%
mais de R\$ 18.740	3	0,3%
Não sabe/não respondeu	163	18,6%
Base	876	100,0%

Quadro 370 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NORTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	138	15,8%
Estudo	41	4,7%
Saúde	54	6,2%
Visita a amigos/parentes	248	28,3%
Lazer/turismo	180	20,5%
Compras	19	2,2%
Outros	129	14,7%
Não sabe/não respondeu	67	7,6%
Base	876	100,0%

Quadro 371 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NORTE

	Frequência	%
Eventual	163	18,6%
Diária	8	0,9%
Semanal	20	2,3%
Quinzenal	15	1,7%
Mensal	54	6,2%
Trimestral	56	6,4%
Semestral	70	8,0%
Anual	251	28,7%
Não sabe/não respondeu	239	27,3%
Base	876	100,0%

Quadro 372 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: AMATUR – AMAZÔNIA TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	48	107	1	0	0	0	156	82,5	80,4
	Facilidade para troca de bilhetes	41	104	8	0	1	2	156	79,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	39	100	12	2	0	3	156	78,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	62	87	6	1	0	0	156	83,7	83,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	57	91	7	1	0	0	156	82,7	82,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	25	99	23	6	2	1	156	72,4	77,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	56	95	4	1	0	0	156	83,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	44	101	9	1	0	1	156	80,3	81,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	51	97	7	1	0	0	156	81,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	44	96	14	2	0	0	156	79,2	79,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	22	109	19	4	2	0	156	73,2	73,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	44	105	6	1	0	0	156	80,8	80,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	46	100	7	3	0	0	156	80,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	23	100	25	5	3	0	156	71,6	71,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	43	97	13	2	1	0	156	78,7	78,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	33	105	15	2	1	0	156	76,8	75,4
	Tempo das paradas	32	112	9	2	1	0	156	77,6	
	Segurança	27	112	15	2	0	0	156	76,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	34	84	26	11	1	0	156	72,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	23	103	23	7	0	0	156	72,8	
	Preço dos produtos e serviços	29	92	29	6	0	0	156	73,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	39	104	12	1	0	0	156	79,0	
Terminal de embarque	Segurança	21	99	30	4	2	0	156	71,3	73,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	94	23	9	3	0	156	71,3	
	Serviço de informação e sinalização	26	96	29	4	1	0	156	72,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	27	105	21	2	1	0	156	74,8	
	Preço dos produtos e serviços	22	105	25	4	0	0	156	73,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	38	101	15	2	0	0	156	78,0	

Quadro 373 – Importância dos atributos por empresa: AMATUR – AMAZÔNIA TURISMO LTDA.

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	27	5,8%	80,4
Conforto	87	18,6%	83,7
Cortesia	21	4,5%	82,7
Higiene	57	12,2%	77,7
Confiabilidade da viagem	67	14,3%	81,0
Pontualidade	71	15,2%	79,2
Regularidade	38	8,1%	73,2
Segurança	59	12,6%	80,5
Preço	34	7,3%	71,6
Conservação	7	1,5%	78,7
SEReg	468	79,5%	

Quadro 374 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: ASATUR TURISMO LTDA-EPP. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	72	77	6	0	0	0	155	85,6	81,3
	Facilidade para troca de bilhetes	45	86	15	3	0	6	155	79,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	46	86	20	0	0	3	155	79,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	68	71	14	2	0	0	155	83,1	83,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	62	80	10	2	0	1	155	82,8	82,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	24	81	38	9	2	1	155	68,8	76,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	69	77	6	2	0	1	155	84,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	42	94	15	4	0	0	155	78,1	79,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	52	90	11	1	0	1	155	81,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	49	80	18	6	1	1	155	77,6	77,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	32	92	24	4	1	2	155	74,5	74,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	49	89	13	3	1	0	155	79,4	79,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	50	90	12	2	1	0	155	80,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	21	82	35	13	4	0	155	66,6	66,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	41	88	23	3	0	0	155	76,9	76,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	43	91	19	2	0	0	155	78,2	75,6
	Tempo das paradas	42	89	20	4	0	0	155	77,3	
	Segurança	41	92	17	3	1	1	155	77,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	43	75	22	14	1	0	155	73,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	31	96	18	9	0	1	155	74,2	
	Preço dos produtos e serviços	28	78	41	6	1	1	155	70,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	48	81	22	3	0	1	155	78,2	
Terminal de embarque	Segurança	24	84	34	12	0	1	155	69,5	72,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	32	79	31	11	2	0	155	70,6	
	Serviço de informação e sinalização	33	91	28	3	0	0	155	74,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	29	93	32	1	0	0	155	74,2	
	Preço dos produtos e serviços	28	84	35	8	0	0	155	71,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	40	89	23	3	0	0	155	76,8	

Quadro 375 – Importância dos atributos por empresa: ASATUR TURISMO LTDA-EPP.

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	41	8,8%	81,3
Conforto	99	21,3%	83,1
Cortesia	11	2,4%	82,8
Higiene	43	9,2%	76,7
Confiabilidade da viagem	71	15,3%	79,7
Pontualidade	58	12,5%	77,6
Regularidade	39	8,4%	74,5
Segurança	61	13,1%	79,7
Preço	28	6,0%	66,6
Conservação	14	3,0%	76,9
SEReg	465	78,8%	

Quadro 376 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: BUENO VIAGENS EIRELI-ME / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	41	31	2	2	1	0	77	85,4	85,4
	Facilidade para troca de bilhetes	0	0	0	0	0	77	77	-	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	0	0	0	0	77	77	-	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	24	50	3	0	0	0	77	81,8	81,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	25	50	1	0	0	1	77	82,9	82,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	37	5	1	0	31	77	72,8	76,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	18	56	3	0	0	0	77	79,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	0	1	0	0	76	77	50,0	63,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	13	48	2	2	0	12	77	77,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	16	55	4	2	0	0	77	77,6	77,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	9	54	2	1	0	11	77	76,9	76,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	42	2	5	11	1	77	65,5	70,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	66	4	0	0	3	77	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	62	5	3	0	0	77	73,7	73,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	8	54	15	0	0	0	77	72,7	72,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	6	30	20	4	1	16	77	64,8	69,7
	Tempo das paradas	8	41	10	2	1	15	77	71,4	
	Segurança	5	44	8	1	1	18	77	71,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	19	7	0	2	29	77	78,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	28	11	2	4	25	77	65,4	
	Preço dos produtos e serviços	3	27	13	4	6	24	77	58,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	15	48	3	2	0	9	77	77,9	
Terminal de embarque	Segurança	2	59	11	5	0	0	77	68,8	67,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	16	26	3	3	3	26	77	74,0	
	Serviço de informação e sinalização	4	43	9	8	3	10	77	63,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	29	10	2	1	32	77	67,2	
	Preço dos produtos e serviços	1	19	18	5	4	30	77	54,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	16	51	6	0	1	3	77	77,4	

Quadro 377 – Importância dos atributos por empresa: BUENO VIAGENS EIRELI-ME

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	6,9%	85,4
Conforto	30	13,0%	81,8
Cortesia	12	5,2%	82,9
Higiene	30	13,0%	76,3
Confiabilidade da viagem	19	8,2%	63,8
Pontualidade	32	13,9%	77,6
Regularidade	13	5,6%	76,9
Segurança	46	19,9%	70,2
Preço	27	11,7%	73,7
Conservação	6	2,6%	72,7
SEReg	231	75,6%	

Quadro 378 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: CABURAI TRANSPORTES LTDA-EPP. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	33	118	5	0	0	0	156	79,5	78,4
	Facilidade para troca de bilhetes	30	115	10	1	0	0	156	77,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	29	115	12	0	0	0	156	77,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	43	103	8	2	0	0	156	80,0	80,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	41	110	5	0	0	0	156	80,8	80,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	21	107	20	6	2	0	156	72,3	77,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	50	103	3	0	0	0	156	82,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	31	111	13	1	0	0	156	77,6	79,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	44	104	7	1	0	0	156	80,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	31	113	11	1	0	0	156	77,9	77,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	28	115	9	4	0	0	156	76,8	76,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	42	104	9	1	0	0	156	80,0	78,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	31	116	6	2	1	0	156	77,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	23	103	22	6	2	0	156	72,3	72,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	29	107	17	3	0	0	156	76,0	76,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	25	114	16	1	0	0	156	76,1	76,0
	Tempo das paradas	23	117	13	2	1	0	156	75,5	
	Segurança	30	112	14	0	0	0	156	77,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	30	101	16	8	1	0	156	74,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	24	109	19	4	0	0	156	74,5	
	Preço dos produtos e serviços	23	110	19	4	0	0	156	74,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	41	104	10	1	0	0	156	79,6	
Terminal de embarque	Segurança	15	105	27	7	2	0	156	69,9	73,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	109	16	13	1	0	156	70,5	
	Serviço de informação e sinalização	16	117	20	3	0	0	156	73,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	113	24	4	0	0	156	72,3	
	Preço dos produtos e serviços	20	112	19	5	0	0	156	73,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	37	105	13	1	0	0	156	78,5	

Quadro 379 – Importância dos atributos por empresa: CABURAI TRANSPORTES LTDA-EPP.

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	25	5,3%	78,4
Conforto	77	16,5%	80,0
Cortesia	31	6,6%	80,8
Higiene	46	9,8%	77,4
Confiabilidade da viagem	67	14,3%	79,1
Pontualidade	59	12,6%	77,9
Regularidade	47	10,0%	76,8
Segurança	68	14,5%	78,9
Preço	34	7,3%	72,3
Conservação	14	3,0%	76,0
SEReg	468	78,1%	

Quadro 380 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: JAMJOY VIAÇÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	19	53	6	0	0	0	78	79,2	70,2
	Facilidade para troca de bilhetes	3	19	16	2	0	38	78	64,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	25	11	1	0	40	78	67,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	12	62	4	0	0	0	78	77,6	77,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	23	49	4	1	0	1	78	80,5	80,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	14	51	12	1	0	0	78	75,0	78,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	24	49	5	0	0	0	78	81,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	37	7	1	0	24	78	75,0	76,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	18	51	6	1	0	2	78	78,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	17	38	19	4	0	0	78	71,8	71,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	6	39	16	13	4	0	78	59,6	59,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	20	53	4	1	0	0	78	79,5	78,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	18	53	6	1	0	0	78	78,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	34	36	7	0	0	78	59,3	59,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	51	20	0	0	0	78	70,8	70,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	39	28	10	0	0	78	59,9	58,7
	Tempo das paradas	4	37	21	16	0	0	78	59,3	
	Segurança	3	38	26	11	0	0	78	60,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	35	12	18	1	1	78	62,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	35	15	18	3	0	78	58,0	
	Preço dos produtos e serviços	4	23	15	19	15	2	78	44,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	12	36	24	6	0	0	78	67,3	
Terminal de embarque	Segurança	2	46	22	7	0	1	78	64,0	60,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	36	29	2	0	1	78	67,5	
	Serviço de informação e sinalização	1	38	33	5	0	1	78	61,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	32	23	18	1	2	78	55,3	
	Preço dos produtos e serviços	0	26	17	18	16	1	78	42,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	62	10	0	0	0	78	73,7	

Quadro 381 – Importância dos atributos por empresa: JAMJOY VIAÇÃO LTDA.

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	44	18,8%	70,2
Conforto	55	23,5%	77,6
Cortesia	7	3,0%	80,5
Higiene	34	14,5%	78,0
Confiabilidade da viagem	8	3,4%	76,6
Pontualidade	14	6,0%	71,8
Regularidade	5	2,1%	59,6
Segurança	54	23,1%	78,8
Preço	7	3,0%	59,3
Conservação	6	2,6%	70,8
SEReg	234	75,2%	

Quadro 382 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	2	0	1	0	0	3	58,3	69,4
	Facilidade para troca de bilhetes	0	2	1	0	0	0	3	66,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	2	0	0	0	0	3	83,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	1	2	0	0	0	3	58,3	58,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	2	1	0	0	0	3	66,7	66,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	1	1	1	0	0	3	50,0	58,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	2	1	0	0	0	3	66,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	1	1	0	0	0	3	75,0	79,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	2	0	0	0	0	3	83,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	1	0	1	0	0	3	66,7	66,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	1	1	0	0	0	3	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1	1	0	1	0	0	3	66,7	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	2	0	0	0	0	3	83,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	0	1	1	0	0	3	58,3	58,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	2	0	0	0	0	3	83,3	83,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	1	0	0	0	1	3	87,5	58,9
	Tempo das paradas	1	1	1	0	0	0	3	75,0	
	Segurança	1	0	1	1	0	0	3	58,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	1	2	0	0	0	3	58,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	1	1	1	0	0	3	50,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	1	0	1	1	3	25,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	2	0	1	0	0	3	58,3	
Terminal de embarque	Segurança	1	1	1	0	0	0	3	75,0	68,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	2	0	1	0	0	3	58,3	
	Serviço de informação e sinalização	1	1	1	0	0	0	3	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	0	1	0	0	1	3	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	2	0	0	1	3	50,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	

Quadro 383 – Importância dos atributos por empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA.

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	11,1%	69,4
Conforto	1	11,1%	58,3
Cortesia	0	0,0%	66,7
Higiene	2	22,2%	58,3
Confiabilidade da viagem	1	11,1%	79,2
Pontualidade	1	11,1%	66,7
Regularidade	0	0,0%	75,0
Segurança	3	33,3%	75,0
Preço	0	0,0%	58,3
Conservação	0	0,0%	83,3
SEReg	9	68,4%	

Quadro 384 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	19	10	7	0	0	0	36	83,3	82,2
	Facilidade para troca de bilhetes	16	12	7	1	0	0	36	79,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	17	14	5	0	0	0	36	83,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	19	11	6	0	0	0	36	84,0	84,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	16	16	4	0	0	0	36	83,3	83,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	7	12	7	5	1	36	48,6	64,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	16	13	7	0	0	0	36	81,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	22	7	6	1	0	0	36	84,7	84,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	17	15	4	0	0	0	36	84,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	14	13	9	0	0	0	36	78,5	78,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	19	4	0	0	0	36	81,3	81,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	18	10	7	0	1	0	36	80,6	81,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	15	4	1	0	0	36	81,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	17	10	1	0	0	36	72,2	72,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	16	10	0	0	0	36	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	13	12	9	2	0	0	36	75,0	75,9
	Tempo das paradas	10	15	9	2	0	0	36	72,9	
	Segurança	14	12	9	1	0	0	36	77,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	14	13	9	0	0	0	36	78,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	13	9	0	0	0	36	78,5	
	Preço dos produtos e serviços	10	12	9	4	1	0	36	68,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	18	10	7	1	0	0	36	81,3	
Terminal de embarque	Segurança	11	19	5	1	0	0	36	77,8	77,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	12	9	0	0	0	36	79,2	
	Serviço de informação e sinalização	10	17	6	3	0	0	36	73,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	16	5	1	0	0	36	79,9	
	Preço dos produtos e serviços	10	13	10	3	0	0	36	70,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	22	9	4	1	0	0	36	86,1	

Quadro 385 – Importância dos atributos por empresa: REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	6	5,6%	82,2
Conforto	16	14,8%	84,0
Cortesia	7	6,5%	83,3
Higiene	16	14,8%	64,9
Confiabilidade da viagem	7	6,5%	84,4
Pontualidade	15	13,9%	78,5
Regularidade	5	4,6%	81,3
Segurança	14	13,0%	81,3
Preço	16	14,8%	72,2
Conservação	6	5,6%	75,0
SEReg	108	77,6%	

Quadro 386 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	3	49	34	1	0	0	87	65,5	65,1
	Facilidade para troca de bilhetes	2	43	31	2	0	9	87	64,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	51	26	4	0	4	87	65,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	55	27	1	0	0	87	67,8	67,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	9	47	28	3	0	0	87	67,8	67,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	15	57	11	3	0	87	50,0	55,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	43	39	4	0	0	87	61,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	38	39	0	1	8	87	62,0	64,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	10	40	34	1	0	2	87	67,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	6	44	34	2	1	0	87	64,9	64,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	40	40	1	1	0	87	63,5	63,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	38	37	5	0	0	87	63,5	65,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	10	47	23	5	0	2	87	68,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	39	43	0	1	0	87	62,9	62,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	42	41	2	1	0	87	61,5	61,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	37	42	4	3	0	87	58,3	52,1
	Tempo das paradas	1	40	34	11	1	0	87	58,3	
	Segurança	1	27	36	20	3	0	87	50,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	22	34	19	9	2	87	46,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	23	36	23	1	2	87	50,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	19	33	19	12	2	87	44,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	29	49	6	2	0	87	56,0	
Terminal de embarque	Segurança	1	24	42	13	7	0	87	49,7	49,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	16	46	18	4	2	87	47,6	
	Serviço de informação e sinalização	1	22	44	16	2	2	87	51,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	21	40	20	5	0	87	48,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	17	28	22	19	0	87	38,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	40	37	4	1	0	87	62,6	

Quadro 387 – Importância dos atributos por empresa: SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA.

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	0,4%	65,1
Conforto	20	7,7%	67,8
Cortesia	33	12,6%	67,8
Higiene	60	23,0%	55,9
Confiabilidade da viagem	15	5,7%	64,7
Pontualidade	3	1,1%	64,9
Regularidade	25	9,6%	63,5
Segurança	50	19,2%	65,9
Preço	50	19,2%	62,9
Conservação	4	1,5%	61,5
SEReg	261	63,0%	

Quadro 388 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	11	79	22	3	4	6	125	68,9	66,4
	Facilidade para troca de bilhetes	14	55	28	7	4	17	125	65,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	11	71	17	9	8	9	125	64,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	11	77	30	5	2	0	125	68,0	68,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	20	59	33	7	5	1	125	66,5	66,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	25	57	23	14	2	125	46,3	55,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	18	51	48	5	3	0	125	65,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	7	55	31	10	3	19	125	62,5	67,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	20	78	22	3	2	0	125	72,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	70	39	8	4	0	125	62,4	62,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	62	37	17	4	0	125	59,4	59,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	18	74	27	4	1	1	125	71,0	71,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	17	80	25	2	1	0	125	72,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	58	46	13	5	0	125	58,2	58,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	59	50	13	2	0	125	58,8	58,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	67	42	10	1	0	125	63,0	56,8
	Tempo das paradas	5	64	39	15	2	0	125	61,0	
	Segurança	3	39	47	26	10	0	125	49,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	31	58	21	5	3	125	52,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	48	50	16	3	2	125	57,7	
	Preço dos produtos e serviços	7	32	42	30	12	2	125	48,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	22	43	44	10	2	4	125	65,1	
Terminal de embarque	Segurança	2	33	51	29	10	0	125	47,6	53,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	36	53	22	6	4	125	52,1	
	Serviço de informação e sinalização	3	41	61	17	3	0	125	54,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	39	60	17	3	2	125	54,9	
	Preço dos produtos e serviços	6	33	46	25	13	2	125	48,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	57	42	12	1	4	125	62,6	

Quadro 389 – Importância dos atributos por empresa: TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	19	5,1%	66,4
Conforto	44	11,7%	68,0
Cortesia	36	9,6%	66,5
Higiene	63	16,8%	55,8
Confiabilidade da viagem	39	10,4%	67,4
Pontualidade	29	7,7%	62,4
Regularidade	28	7,5%	59,4
Segurança	50	13,3%	71,5
Preço	61	16,3%	58,2
Conservação	6	1,6%	58,8
SEReg	375	63,3%	

Quadro 390 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE – Empresa: VIAÇÃO XAVANTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	0	0	0	0	0	3	3	-	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	0	0	0	0	3	3	-	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	0	0	0	0	3	3	-	75,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	0	3	0	0	0	3	50,0	62,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	0	3	0	0	0	3	50,0	50,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	0	3	0	0	0	3	50,0	62,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	3	0	0	0	0	3	75,0	81,3
	Tempo das paradas	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Segurança	3	0	0	0	0	0	3	100,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	0	0	0	0	3	3	-	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	0	0	0	3	3	-	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	0	0	0	0	3	3	-	
Terminal de embarque	Segurança	0	0	3	0	0	0	3	50,0	79,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	3	0	0	0	0	0	3	100,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	0	0	0	0	0	3	100,0	

Quadro 391 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO XAVANTE LTDA.

Região/Interregião: NORTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	33,3%	75,0
Conforto	3	33,3%	75,0
Cortesia	0	0,0%	75,0
Higiene	0	0,0%	75,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	62,5
Pontualidade	0	0,0%	50,0
Regularidade	0	0,0%	75,0
Segurança	3	33,3%	62,5
Preço	0	0,0%	75,0
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	9	70,8%	

1.13 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORTE/SUDESTE

Quadro 392 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/ Interregião: NORTE/SUDESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	5419	51,8%	73,5	76,1
EXPRESSO UNIÃO LTDA.	153	1,5%	77,8	
JJ TUR TRANSPORTES TURISMO EIRELI	3044	29,1%	83,7	
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	756	7,2%	72,0	
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	947	9,1%	80,6	
VIAÇÃO PRETTI LTDA.	141	1,3%	0,0	
Total	10459	100,0%		

Quadro 393 – PERFIL: GÊNERO – NORTE/SUDESTE

	Frequência	%
Feminino	114	63,3%
Masculino	66	36,7%
Base	180	100,0%

Quadro 394 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – NORTE/SUDESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	40	22,2%
De 26 a 35 anos	42	23,3%
De 36 a 45 anos	40	22,2%
De 46 a 55 anos	30	16,7%
De 56 a 65 anos	16	8,9%
Mais de 65 anos	12	6,7%
Base	180	100,0%

Quadro 395 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NORTE/SUDESTE

	Frequência	%
Analfabeto	4	2,2%
Fundamental incompleto	17	9,4%
Fundamental	26	14,4%
Médio Incompleto	10	5,6%
Médio	77	42,8%
Superior Incompleto	12	6,7%
Superior	34	18,9%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	180	100,0%

Quadro 396 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NORTE/SUDESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	21	11,7%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	25	13,9%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	37	20,6%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	20	11,1%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	27	15,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	0	0,0%
mais de R\$ 18.740	3	1,7%
Não sabe/não respondeu	47	26,1%
Base	180	100,0%

Quadro 397 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NORTE/SUDESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	40	22,2%
Estudo	4	2,2%
Saúde	15	8,3%
Visita a amigos/parentes	83	46,1%
Lazer/turismo	20	11,1%
Compras	3	1,7%
Outros	13	7,2%
Não sabe/não respondeu	2	1,1%
Base	180	100,0%

Quadro 398 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NORTE/SUDESTE

	Frequência	%
Eventual	67	37,2%
Diária	2	1,1%
Semanal	0	0,0%
Quinzenal	3	1,7%
Mensal	13	7,2%
Trimestral	28	15,6%
Semestral	23	12,8%
Anual	32	17,8%
Não sabe/não respondeu	12	6,7%
Base	180	100,0%

Quadro 399 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUDESTE – Empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	4	0	0	0	0	4	75,0	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	1	2	1	0	0	0	4	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	1	3	0	0	0	0	4	81,3	81,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	4	0	0	0	0	4	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	0	3	0	0	1	4	50,0	62,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	2	0	0	0	1	4	83,3	79,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	2	0	0	0	0	4	87,5	87,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	4	0	0	0	0	4	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	3	0	1	0	0	0	4	87,5	78,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	3	1	0	0	0	4	68,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	3	1	0	0	0	4	68,8	68,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	2	1	0	0	0	4	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	1	3	0	0	0	4	56,3	73,2
	Tempo das paradas	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Segurança	1	3	0	0	0	0	4	81,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	3	1	0	0	0	4	68,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	3	0	0	0	0	4	81,3	
	Preço dos produtos e serviços	0	2	2	0	0	0	4	62,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	2	0	0	0	0	4	87,5	
Terminal de embarque	Segurança	0	3	1	0	0	0	4	68,8	77,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	1	2	0	0	0	4	68,8	
	Serviço de informação e sinalização	0	4	0	0	0	0	4	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	2	0	0	0	0	4	87,5	
	Preço dos produtos e serviços	0	3	1	0	0	0	4	68,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	1	0	0	0	0	4	93,8	

Quadro 400 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	8,3%	75,0
Conforto	3	25,0%	81,3
Cortesia	0	0,0%	75,0
Higiene	4	33,3%	62,5
Confiabilidade da viagem	1	8,3%	79,2
Pontualidade	0	0,0%	87,5
Regularidade	0	0,0%	75,0
Segurança	3	25,0%	78,1
Preço	0	0,0%	68,8
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	12	73,5%	

Quadro 401 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUDESTE – Empresa: EXPRESSO UNIÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1	0	0	0	0	0	1	100,0	83,3
	Facilidade para troca de bilhetes	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	1	0	0	0	0	0	1	100,0	100,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	0	0	1	0	0	1	25,0	25,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	1	0	0	0	0	1	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	0	1	0	0	0	1	50,0	46,4
	Tempo das paradas	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Segurança	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	0	0	1	0	1	0,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	1	0	0	0	0	1	75,0	66,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	0	1	0	0	1	25,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	

Quadro 402 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO UNIÃO LTDA.

Região/Interregião: NORTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	33,3%	83,3
Conforto	1	33,3%	75,0
Cortesia	0	0,0%	100,0
Higiene	1	33,3%	75,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	75,0
Pontualidade	0	0,0%	75,0
Regularidade	0	0,0%	75,0
Segurança	0	0,0%	75,0
Preço	0	0,0%	25,0
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	3	77,8%	

Quadro 403 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUDESTE – Empresa: JJ TUR TRANSPORTES TURISMO EIRELI. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76	77	2	0	1	0	156	86,4	83,7
	Facilidade para troca de bilhetes	43	88	8	0	0	17	156	81,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	50	86	3	0	0	17	156	83,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	86	70	0	0	0	0	156	88,8	88,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	85	65	5	0	0	1	156	87,9	87,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	51	78	11	3	0	13	156	80,9	83,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	73	79	3	1	0	0	156	85,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	56	73	8	0	0	19	156	83,8	83,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	60	89	4	1	0	2	156	83,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	59	88	8	1	0	0	156	82,9	82,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	38	103	12	0	0	3	156	79,2	79,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	57	89	9	1	0	0	156	82,4	83,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	69	76	10	0	0	1	156	84,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	33	91	20	8	1	3	156	74,0	74,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	65	82	8	0	0	1	156	84,2	84,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	36	88	21	2	0	9	156	76,9	71,4
	Tempo das paradas	29	88	24	2	1	12	156	74,7	
	Segurança	31	87	25	2	1	10	156	74,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	80	20	13	3	13	156	70,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	20	82	35	6	0	13	156	70,3	
	Preço dos produtos e serviços	18	53	37	22	11	15	156	58,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	29	91	22	3	0	11	156	75,2	
Terminal de embarque	Segurança	26	103	21	3	2	1	156	73,9	71,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	88	26	3	4	8	156	72,1	
	Serviço de informação e sinalização	20	106	25	2	0	3	156	73,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	19	101	27	1	0	8	156	73,3	
	Preço dos produtos e serviços	13	69	47	15	2	10	156	63,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	21	114	17	2	0	2	156	75,0	

Quadro 404 – Importância dos atributos por empresa: JJ TUR TRANSPORTES TURISMO EIRELI

Região/Interregião: NORTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	31	6,6%	83,7
Conforto	101	21,6%	88,8
Cortesia	29	6,2%	87,9
Higiene	47	10,0%	83,4
Confiabilidade da viagem	36	7,7%	83,8
Pontualidade	38	8,1%	82,9
Regularidade	21	4,5%	79,2
Segurança	95	20,3%	83,4
Preço	50	10,7%	74,0
Conservação	20	4,3%	84,2
SEReg	468	83,7%	

Quadro 405 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUDESTE – Empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	3	10	0	0	0	0	13	80,8	75,7
	Facilidade para troca de bilhetes	3	5	1	0	0	4	13	80,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	2	6	1	1	1	2	13	65,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	7	2	1	1	0	13	65,4	65,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	4	8	1	0	0	0	13	80,8	80,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	5	3	2	0	0	13	67,3	70,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	3	6	4	0	0	0	13	73,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	5	3	1	2	1	13	54,2	65,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	8	2	0	0	0	13	76,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	5	6	1	0	0	13	61,5	61,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	10	3	0	0	0	13	69,2	69,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	7	0	0	0	0	13	86,5	89,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	8	4	0	0	0	1	13	91,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	4	5	1	1	1	13	56,3	56,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	6	5	1	0	0	13	63,5	63,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	8	2	1	0	0	13	71,2	71,0
	Tempo das paradas	0	10	3	0	0	0	13	69,2	
	Segurança	1	10	2	0	0	0	13	73,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	8	2	0	0	0	13	76,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	9	3	0	0	0	13	71,2	
	Preço dos produtos e serviços	1	6	1	2	2	1	13	54,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	9	0	0	0	1	13	81,3	
Terminal de embarque	Segurança	2	9	2	0	0	0	13	75,0	72,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	9	1	0	0	1	13	77,1	
	Serviço de informação e sinalização	0	10	3	0	0	0	13	69,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	9	2	0	0	0	13	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	4	5	3	0	0	13	55,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	7	1	0	0	0	13	82,7	

Quadro 406 – Importância dos atributos por empresa: RÁPIDO MARAJÓ LTDA.

Região/Interregião: NORTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	7,7%	75,7
Conforto	6	15,4%	65,4
Cortesia	3	7,7%	80,8
Higiene	4	10,3%	70,2
Confiabilidade da viagem	6	15,4%	65,5
Pontualidade	3	7,7%	61,5
Regularidade	3	7,7%	69,2
Segurança	8	20,5%	89,1
Preço	3	7,7%	56,3
Conservação	0	0,0%	63,5
SEReg	39	72,0%	

Quadro 407 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUDESTE – Empresa: ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	5	0	0	0	0	5	75,0	78,3
	Facilidade para troca de bilhetes	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	3	0	0	0	0	5	85,0	85,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	3	0	0	0	0	5	85,0	85,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	4	1	0	0	0	5	70,0	77,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	3	0	0	0	0	5	85,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	2	0	0	0	3	5	75,0	83,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	1	0	0	0	2	5	91,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	4	1	0	0	0	5	70,0	70,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	4	0	0	0	0	5	80,0	80,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1	4	0	0	0	0	5	80,0	80,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	4	0	0	0	0	5	80,0	80,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	4	0	0	0	0	5	80,0	80,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	4	0	0	0	0	5	80,0	79,3
	Tempo das paradas	1	3	1	0	0	0	5	75,0	
	Segurança	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	3	2	0	0	0	5	65,0	75,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	5	0	0	0	0	5	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	4	0	0	0	0	5	80,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	2	2	0	0	0	5	70,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	3	0	0	0	0	5	85,0	

Quadro 408 – Importância dos atributos por empresa: ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA.

Região/Interregião: NORTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	5	33,3%	78,3
Conforto	4	26,7%	85,0
Cortesia	0	0,0%	85,0
Higiene	1	6,7%	77,5
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	83,3
Pontualidade	0	0,0%	70,0
Regularidade	1	6,7%	80,0
Segurança	4	26,7%	80,0
Preço	0	0,0%	80,0
Conservação	0	0,0%	80,0
SEReg	15	80,6%	

Quadro 409 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO PRETTI LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	58,3
	Facilidade para troca de bilhetes	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	0	0	1	0	0	1	25,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	0	0	0	1	0	1	0,0	0,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	0	1	0	0	0	1	50,0	50,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	0	0	0	1	0	1	0,0	0,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	0	0	0	1	0	1	0,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	0	0	0	1	0	1	0,0	37,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	0	0	0	1	0	1	0,0	0,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	0	1	0	0	0	1	50,0	50,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	0	1	0	0	0	1	50,0	62,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	0	0	0	1	0	1	0,0	0,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	0	0	0	1	0	1	0,0	0,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	0	1	0	0	0	1	50,0	64,3
	Tempo das paradas	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Segurança	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	1	0	0	0	0	1	75,0	70,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	1	0	0	0	0	1	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	1	0	0	0	1	50,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	1	0	0	0	0	1	75,0	

Quadro 410 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO PRETTI LTDA.

Região/Interregião: NORTE/SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	0	0,0%	58,3
Conforto	1	33,3%	0,0
Cortesia	0	0,0%	50,0
Higiene	1	33,3%	0,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	37,5
Pontualidade	1	33,3%	0,0
Regularidade	0	0,0%	50,0
Segurança	0	0,0%	62,5
Preço	0	0,0%	0,0
Conservação	0	0,0%	0,0
SEReg	3	0,0%	

1.14 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORTE/SUL

Quadro 411 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/ Interregião: NORTE/SUL

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	20	0,1%	67,5	75,1
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	20372	88,2%	75,4	
REUNIDAS TURISMO S/A.	25	0,1%	65,5	
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	262	1,1%	67,3	
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	2411	10,4%	73,9	
Total	23090	100,0%		

Quadro 412 – PERFIL: GÊNERO – NORTE/SUL

	Frequência	%
Feminino	93	58,9%
Masculino	65	41,1%
Base	158	100,0%

Quadro 413 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – NORTE/SUL

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	52	32,9%
De 26 a 35 anos	31	19,6%
De 36 a 45 anos	31	19,6%
De 46 a 55 anos	20	12,7%
De 56 a 65 anos	16	10,1%
Mais de 65 anos	8	5,1%
Base	158	100,0%

Quadro 414 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NORTE/SUL

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	16	10,1%
Fundamental	14	8,9%
Médio Incompleto	10	6,3%
Médio	72	45,6%
Superior Incompleto	15	9,5%
Superior	30	19,0%
Não sabe/não respondeu	1	0,6%
Base	158	100,0%

Quadro 415 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NORTE/SUL

	Frequência	%
até R\$ 937	11	7,0%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	38	24,1%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	45	28,5%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	24	15,2%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	11	7,0%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	0	0,0%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	29	18,4%
Base	158	100,0%

Quadro 416 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NORTE/SUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	21	13,3%
Estudo	9	5,7%
Saúde	5	3,2%
Visita a amigos/parentes	84	53,2%
Lazer/turismo	14	8,9%
Compras	5	3,2%
Outros	11	7,0%
Não sabe/não respondeu	9	5,7%
Base	158	100,0%

Quadro 417 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NORTE/SUL

	Frequência	%
Eventual	95	60,1%
Diária	0	0,0%
Semanal	0	0,0%
Quinzenal	5	3,2%
Mensal	10	6,3%
Trimestral	8	5,1%
Semestral	11	7,0%
Anual	19	12,0%
Não sabe/não respondeu	10	6,3%
Base	158	100,0%

Quadro 418 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUL – Empresa: HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	5	20	3	0	1	0	29	74,1	71,1
	Facilidade para troca de bilhetes	2	16	3	1	1	6	29	68,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	16	3	2	0	5	29	70,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	16	7	1	0	0	29	71,6	71,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	6	18	3	0	2	0	29	72,4	72,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	13	9	0	1	4	29	65,0	68,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	18	6	1	0	0	29	71,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	14	5	2	0	7	29	65,9	69,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	23	2	1	0	1	29	73,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	15	12	1	0	0	29	63,8	63,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	15	10	2	1	0	29	61,2	61,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	16	9	1	0	1	29	67,0	68,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	24	3	0	1	0	29	70,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	14	10	4	0	0	29	60,3	60,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	17	8	1	1	0	29	65,5	65,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	15	8	3	0	1	29	64,3	62,8
	Tempo das paradas	1	15	10	1	1	1	29	62,5	
	Segurança	1	18	8	0	1	1	29	66,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	10	13	1	0	3	29	62,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	11	11	2	0	4	29	61,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	6	14	4	1	4	29	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	15	5	1	0	3	29	73,1	
Terminal de embarque	Segurança	1	12	12	2	2	0	29	56,9	60,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	14	9	1	2	2	29	60,2	
	Serviço de informação e sinalização	1	15	10	2	1	0	29	61,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	13	9	2	0	3	29	64,4	
	Preço dos produtos e serviços	0	6	13	3	3	4	29	47,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	22	2	2	0	1	29	71,4	

Quadro 419 – Importância dos atributos por empresa: HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.

Região/Interregião: NORTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	9	10,3%	71,1
Conforto	16	18,4%	71,6
Cortesia	2	2,3%	72,4
Higiene	11	12,6%	68,3
Confiabilidade da viagem	6	6,9%	69,6
Pontualidade	9	10,3%	63,8
Regularidade	6	6,9%	61,2
Segurança	13	14,9%	68,8
Preço	9	10,3%	60,3
Conservação	6	6,9%	65,5
SEReg	87	67,5%	

Quadro 420 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUL – Empresa: PLANALTO TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	21	0	1	0	0	26	76,9	73,2
	Facilidade para troca de bilhetes	1	8	3	0	0	14	26	70,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	16	4	1	0	2	26	71,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	7	16	2	1	0	0	26	77,9	77,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	8	17	1	0	0	0	26	81,7	81,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	17	4	2	0	0	26	70,2	76,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	9	16	1	0	0	0	26	82,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	20	1	0	0	2	26	77,1	76,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	21	2	0	0	0	26	76,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	6	14	5	1	0	0	26	74,0	74,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	19	4	0	0	0	26	74,0	74,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	18	3	0	0	0	26	76,9	76,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	18	3	0	0	0	26	76,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	15	7	1	0	0	26	69,2	69,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	15	6	0	0	0	26	74,0	74,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	15	8	1	0	0	26	67,3	67,9
	Tempo das paradas	3	17	5	1	0	0	26	71,2	
	Segurança	2	17	6	1	0	0	26	69,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	15	8	0	0	0	26	70,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	10	13	0	0	0	26	65,4	
	Preço dos produtos e serviços	2	10	5	9	0	0	26	54,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	22	1	0	0	0	26	76,9	
Terminal de embarque	Segurança	1	17	8	0	0	0	26	68,3	67,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	15	9	0	0	0	26	68,3	
	Serviço de informação e sinalização	3	16	7	0	0	0	26	71,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	13	11	0	0	0	26	66,3	
	Preço dos produtos e serviços	2	11	2	11	0	0	26	53,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	18	4	0	0	0	26	75,0	

Quadro 421 – Importância dos atributos por empresa: PLANALTO TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: NORTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	8	10,3%	73,2
Conforto	15	19,2%	77,9
Cortesia	3	3,8%	81,7
Higiene	9	11,5%	76,4
Confiabilidade da viagem	6	7,7%	76,5
Pontualidade	7	9,0%	74,0
Regularidade	9	11,5%	74,0
Segurança	11	14,1%	76,9
Preço	7	9,0%	69,2
Conservação	3	3,8%	74,0
SEReg	78	75,4%	

Quadro 422 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUL – Empresa: REUNIDAS TURISMO S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1	4	2	1	0	0	8	65,6	68,5
	Facilidade para troca de bilhetes	0	5	2	0	0	1	8	67,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	5	2	0	0	0	8	71,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	5	3	0	0	0	8	65,6	65,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	6	2	0	0	0	8	68,8	68,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	2	4	1	0	0	8	59,4	68,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	7	0	0	0	0	8	78,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	8	0	0	0	0	8	75,0	68,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	6	0	2	0	0	8	62,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	1	4	0	2	0	8	46,9	46,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	2	4	2	0	0	8	50,0	50,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	3	3	2	0	0	8	53,1	62,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	7	1	0	0	0	8	71,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	3	5	0	0	0	8	59,4	59,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	5	3	0	0	0	8	65,6	65,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	3	3	2	0	0	8	53,1	58,9
	Tempo das paradas	0	5	3	0	0	0	8	65,6	
	Segurança	0	6	2	0	0	0	8	68,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	3	5	0	0	0	8	59,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	4	3	0	0	0	8	68,8	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	4	1	2	0	8	37,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	1	6	0	0	0	8	59,4	
Terminal de embarque	Segurança	0	2	6	0	0	0	8	56,3	57,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	3	5	0	0	0	8	59,4	
	Serviço de informação e sinalização	1	2	5	0	0	0	8	62,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	3	5	0	0	0	8	59,4	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	6	1	1	0	8	40,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	5	3	0	0	0	8	65,6	

Quadro 423 – Importância dos atributos por empresa: REUNIDAS TURISMO S/A.

Região/Interregião: NORTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	12,5%	68,5
Conforto	8	33,3%	65,6
Cortesia	0	0,0%	68,8
Higiene	7	29,2%	68,8
Confiabilidade da viagem	1	4,2%	68,8
Pontualidade	1	4,2%	46,9
Regularidade	0	0,0%	50,0
Segurança	2	8,3%	62,5
Preço	2	8,3%	59,4
Conservação	0	0,0%	65,6
SEReg	24	65,5%	

Quadro 424 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUL – Empresa: TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	23	2	0	1	1	31	74,2	71,4
	Facilidade para troca de bilhetes	1	18	3	1	1	7	31	67,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	26	1	0	1	2	31	72,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	12	16	2	0	1	0	31	80,6	80,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	6	18	5	1	1	0	31	71,8	71,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	16	5	5	4	0	31	54,0	61,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	18	5	2	1	0	31	69,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	2	1	0	1	27	31	50,0	61,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	24	3	0	1	0	31	72,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	13	17	0	1	0	31	58,9	58,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	9	17	3	1	1	31	53,3	53,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1	25	3	0	1	1	31	70,8	71,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	24	3	0	1	0	31	72,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	11	13	5	2	0	31	51,6	51,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	23	6	1	1	0	31	66,1	66,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	23	7	0	1	0	31	66,9	61,2
	Tempo das paradas	0	17	12	0	1	1	31	62,5	
	Segurança	0	21	4	5	1	0	31	61,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	15	8	3	1	0	31	64,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	17	8	5	1	0	31	58,1	
	Preço dos produtos e serviços	0	9	15	2	5	0	31	47,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	19	6	1	1	2	31	67,2	
Terminal de embarque	Segurança	0	21	5	3	2	0	31	61,3	60,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	19	5	4	2	0	31	60,5	
	Serviço de informação e sinalização	0	21	7	2	1	0	31	63,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	19	5	4	1	2	31	61,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	12	12	3	2	2	31	54,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	21	8	1	1	0	31	64,5	

Quadro 425 – Importância dos atributos por empresa: TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.

Região/Interregião: NORTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	17	18,3%	71,4
Conforto	23	24,7%	80,6
Cortesia	1	1,1%	71,8
Higiene	7	7,5%	61,7
Confiabilidade da viagem	3	3,2%	61,3
Pontualidade	19	20,4%	58,9
Regularidade	1	1,1%	53,3
Segurança	9	9,7%	71,7
Preço	12	12,9%	51,6
Conservação	1	1,1%	66,1
SEReg	93	67,3%	

Quadro 426 - ISI e ISA – Região/interregião: NORTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	18	44	1	0	0	1	64	81,7	78,1
	Facilidade para troca de bilhetes	4	19	2	0	0	39	64	77,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	42	5	0	0	11	64	75,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	17	37	9	1	0	0	64	77,3	77,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	20	42	2	0	0	0	64	82,0	82,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	39	11	2	3	1	64	68,7	70,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	8	46	8	1	1	0	64	73,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	18	3	2	0	39	64	70,0	74,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	11	51	1	0	0	1	64	79,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	31	22	3	0	0	64	67,2	67,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	6	43	13	2	0	0	64	70,7	70,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	47	1	0	0	0	64	80,9	81,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	20	40	4	0	0	0	64	81,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	35	25	2	0	1	64	63,9	63,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	13	41	9	1	0	0	64	75,8	75,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	52	8	1	0	0	64	72,3	69,7
	Tempo das paradas	1	53	10	0	0	0	64	71,5	
	Segurança	0	56	4	1	0	3	64	72,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	45	14	0	0	4	64	69,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	49	10	0	0	5	64	70,8	
	Preço dos produtos e serviços	0	22	30	4	1	7	64	57,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	56	1	1	0	4	64	74,6	
Terminal de embarque	Segurança	0	52	9	0	0	3	64	71,3	69,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	50	8	1	0	4	64	71,3	
	Serviço de informação e sinalização	0	58	3	0	0	3	64	73,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	50	5	1	0	8	64	71,9	
	Preço dos produtos e serviços	0	15	32	5	0	12	64	54,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	58	1	0	0	3	64	75,4	

Quadro 427 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA S/A.

Região/Interregião: NORTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	11	5,7%	78,1
Conforto	42	21,9%	77,3
Cortesia	3	1,6%	82,0
Higiene	16	8,3%	70,8
Confiabilidade da viagem	14	7,3%	74,5
Pontualidade	39	20,3%	67,2
Regularidade	0	0,0%	70,7
Segurança	44	22,9%	81,1
Preço	23	12,0%	63,9
Conservação	0	0,0%	75,8
SEReg	192	73,9%	

1.15 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUDESTE

Quadro 428 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR
Região/ Interregião: SUDESTE

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	230869	17,1%	76,6	75,0
AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA.	16790	1,2%	78,0	
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	21656	1,6%	72,5	
COLITUR TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.	16125	1,2%	54,0	
CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES	11782	0,9%	73,8	
CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES	155389	11,5%	73,0	
EMPRESA BRASIL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1919	0,1%	65,2	
EMPRESA DE ÔNIBUS PÁSSARO MARRON S/A.	23664	1,8%	73,3	
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	61100	4,5%	76,3	
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	9800	0,7%	74,8	
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	18007	1,3%	77,3	
EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA.	30025	2,2%	80,1	
EXPRESSO DO SUL S.A.	37984	2,8%	77,2	
EXPRESSO GARDENIA LTDA	889	0,1%	48,9	
EXPRESSO KAIOWA S/A	54	0,0%	81,9	
EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	132	0,0%	64,4	
EXPRESSO UNIÃO LTDA.	24909	1,8%	78,6	
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	231	0,0%	75,0	
PARAIBUNA TRANSPORTES LTDA.	5088	0,4%	73,6	
RAPIDO D'OESTE LTDA.	4779	0,4%	76,1	
REAL EXPRESSO LTDA.	8084	0,6%	76,4	
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA	4134	0,3%	75,0	
TRANSNORTE S.A.	1668	0,1%	80,8	
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	11512	0,9%	75,6	
VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A	72123	5,3%	76,6	
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	18110	1,3%	73,1	
VIAÇÃO CAMPO BELO	4506	0,3%	76,6	
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA	26799	2,0%	72,0	
VIAÇÃO COMETA S.A.	157718	11,7%	80,1	
VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	6241	0,5%	75,2	
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	28	0,0%	71,0	
VIAÇÃO MOTTA LTDA.	1450	0,1%	82,5	

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
VIAÇÃO PRETTI LTDA.	24776	1,8%	70,2	
VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A	42366	3,1%	71,9	
VIAÇÃO REAL ITA LTDA.	29004	2,1%	73,1	
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	5738	0,4%	75,9	
VIAÇÃO RODOCE LTDA.	79684	5,9%	75,5	
VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A	21458	1,6%	76,6	
VIAÇÃO SANTA CRUZ LTDA.	74370	5,5%	75,1	
VIACAO SAO BENTO LTDA.	67820	5,0%	69,3	
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	7493	0,6%	77,9	
VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.	5280	0,4%	56,2	
VIAÇÃO TERESÓPOLIS E TURISMO LTDA.	347	0,0%	68,2	
Total	1349909	100,0%		

Quadro 429 – PERFIL: GÊNERO – SUDESTE

	Frequência	%
Feminino	2999	56,5%
Masculino	2306	43,5%
Base	5305	100,0%

Quadro 430 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – SUDESTE

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	1509	28,4%
De 26 a 35 anos	1207	22,8%
De 36 a 45 anos	961	18,1%
De 46 a 55 anos	708	13,3%
De 56 a 65 anos	573	10,8%
Mais de 65 anos	347	6,5%
Base	5305	100,0%

Quadro 431 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – SUDESTE

	Frequência	%
Analfabeto	114	2,1%
Fundamental incompleto	554	10,4%
Fundamental	428	8,1%
Médio Incompleto	432	8,1%
Médio	1971	37,2%
Superior Incompleto	657	12,4%
Superior	1122	21,1%
Não sabe/não respondeu	27	0,5%
Base	5305	100,0%

Quadro 432 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – SUDESTE

	Frequência	%
até R\$ 937	642	12,1%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	1280	24,1%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	1166	22,0%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	902	17,0%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	517	9,7%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	106	2,0%
mais de R\$ 18.740	32	0,6%
Não sabe/não respondeu	660	12,4%
Base	5305	100,0%

Quadro 433 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – SUDESTE

	Frequência	%
Trabalho/negócios	1026	19,3%
Estudo	268	5,1%
Saúde	229	4,3%
Visita a amigos/parentes	1884	35,5%
Lazer/turismo	1253	23,6%
Compras	109	2,1%
Outros	411	7,7%
Não sabe/não respondeu	125	2,4%
Base	5305	100,0%

Quadro 434 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – SUDESTE

	Frequência	%
Eventual	1371	25,8%
Diária	305	5,7%
Semanal	602	11,3%
Quinzenal	366	6,9%
Mensal	590	11,1%
Trimestral	361	6,8%
Semestral	357	6,7%
Anual	1107	20,9%
Não sabe/não respondeu	246	4,6%
Base	5305	100,0%

Quadro 435 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	62	74	10	0	2	1	149	82,8	76,1
	Facilidade para troca de bilhetes	22	64	20	4	5	34	149	70,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	32	66	16	2	4	29	149	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	58	73	16	1	1	0	149	81,2	81,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	61	76	9	1	1	1	149	82,9	82,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	21	54	28	4	6	36	149	67,7	75,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	61	77	7	3	0	1	149	83,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	42	84	7	1	1	14	149	80,6	81,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	58	75	10	0	2	4	149	82,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	36	65	28	13	7	0	149	68,5	68,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	28	77	22	15	4	3	149	68,8	68,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	57	75	13	0	3	1	149	80,9	82,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	58	85	5	0	1	0	149	83,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	24	63	43	13	3	3	149	65,8	65,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	41	85	22	0	1	0	149	77,7	77,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	24	94	20	4	5	2	149	71,8	71,8
	Tempo das paradas	23	97	19	3	3	4	149	73,1	
	Segurança	30	103	9	1	1	5	149	77,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	42	86	9	1	0	11	149	80,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	31	93	16	2	0	7	149	76,9	
	Preço dos produtos e serviços	13	37	28	28	33	10	149	44,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	42	80	15	4	1	7	149	77,8	
Terminal de embarque	Segurança	25	89	26	6	3	0	149	71,3	70,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	33	68	23	10	6	9	149	70,0	
	Serviço de informação e sinalização	23	97	19	6	0	4	149	73,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	28	84	20	8	2	7	149	72,5	
	Preço dos produtos e serviços	16	56	38	16	15	8	149	57,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	35	90	12	7	3	2	149	75,0	

Quadro 436 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	33	7,4%	76,1
Conforto	91	20,4%	81,2
Cortesia	30	6,7%	82,9
Higiene	62	13,9%	75,4
Confiabilidade da viagem	29	6,5%	81,4
Pontualidade	52	11,6%	68,5
Regularidade	26	5,8%	68,8
Segurança	72	16,1%	82,2
Preço	40	8,9%	65,8
Conservação	12	2,7%	77,7
SEReg	447	76,6%	

Quadro 437 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	57	94	4	1	0	0	156	83,2	80,4
	Facilidade para troca de bilhetes	32	94	11	2	0	17	156	78,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	44	88	10	1	1	12	156	80,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	51	92	9	1	3	0	156	80,0	80,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	50	96	8	1	1	0	156	80,9	80,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	19	87	29	7	2	12	156	69,8	75,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	52	94	7	1	1	1	156	81,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	32	86	10	2	0	26	156	78,5	79,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	45	98	8	2	1	2	156	79,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	47	91	13	1	4	0	156	78,2	78,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	32	110	8	3	2	1	156	76,9	76,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	38	94	18	2	4	0	156	75,6	78,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	48	102	5	0	1	0	156	81,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	24	104	23	4	1	0	156	73,4	73,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	25	107	24	0	0	0	156	75,2	75,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	32	100	14	4	4	2	156	74,7	75,6
	Tempo das paradas	17	117	13	4	2	3	156	73,4	
	Segurança	34	101	11	2	3	5	156	76,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	40	88	11	3	3	11	156	77,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	24	104	16	2	1	9	156	75,2	
	Preço dos produtos e serviços	24	89	25	6	2	10	156	71,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	48	88	6	6	0	8	156	80,1	
Terminal de embarque	Segurança	25	107	20	0	1	3	156	75,3	76,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	29	98	14	4	0	11	156	76,2	
	Serviço de informação e sinalização	19	116	14	1	0	6	156	75,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	32	103	16	1	0	4	156	77,3	
	Preço dos produtos e serviços	21	100	21	6	1	7	156	72,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	46	98	9	1	0	2	156	80,7	

Quadro 438 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	42	9,0%	80,4
Conforto	69	14,7%	80,0
Cortesia	33	7,1%	80,9
Higiene	67	14,3%	75,6
Confiabilidade da viagem	49	10,5%	79,2
Pontualidade	59	12,6%	78,2
Regularidade	31	6,6%	76,9
Segurança	64	13,7%	78,5
Preço	44	9,4%	73,4
Conservação	10	2,1%	75,2
SEReg	468	78,0%	

Quadro 439 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	34	102	13	2	4	1	156	75,8	73,2
	Facilidade para troca de bilhetes	17	64	28	0	2	45	156	71,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	27	91	16	5	5	12	156	72,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	30	97	21	4	4	0	156	73,2	73,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	45	96	11	2	1	1	156	79,4	79,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	17	64	40	9	1	25	156	66,6	70,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	34	90	25	4	1	2	156	74,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	19	82	19	4	2	30	156	72,2	74,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	25	109	11	1	1	9	156	76,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	24	91	31	8	2	0	156	70,4	70,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	15	100	28	8	2	3	156	69,3	69,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	31	96	15	5	6	3	156	73,0	75,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	33	107	13	2	1	0	156	77,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	18	97	25	9	5	2	156	68,5	68,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	17	99	32	6	2	0	156	69,7	69,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	104	21	3	2	12	156	71,7	73,9
	Tempo das paradas	16	104	18	1	1	16	156	73,8	
	Segurança	19	108	11	0	1	17	156	75,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	23	89	14	4	0	26	156	75,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	95	19	4	1	23	156	72,0	
	Preço dos produtos e serviços	12	90	19	8	1	26	156	70,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	29	92	9	1	0	25	156	78,4	
Terminal de embarque	Segurança	17	101	32	1	1	4	156	71,7	72,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	100	26	3	0	6	156	73,2	
	Serviço de informação e sinalização	15	112	20	3	0	6	156	73,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	19	109	18	2	1	7	156	74,0	
	Preço dos produtos e serviços	13	98	26	10	1	8	156	68,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	24	115	15	1	0	1	156	76,1	

Quadro 440 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	53	11,3%	73,2
Conforto	82	17,5%	73,2
Cortesia	32	6,8%	79,4
Higiene	69	14,7%	70,6
Confiabilidade da viagem	42	9,0%	74,4
Pontualidade	60	12,8%	70,4
Regularidade	16	3,4%	69,3
Segurança	55	11,8%	75,1
Preço	46	9,8%	68,5
Conservação	13	2,8%	69,7
SEReg	468	72,5%	

Quadro 441 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: COLITUR TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	139	8	1	2	2	156	73,1	66,3
	Facilidade para troca de bilhetes	0	15	4	1	0	136	156	67,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	15	8	2	2	129	156	58,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	66	49	25	14	0	156	52,7	52,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	32	113	10	0	1	0	156	78,0	78,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	2	2	1	0	151	156	55,0	56,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	76	50	17	6	6	156	58,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	46	13	7	4	85	156	61,6	66,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	83	8	2	1	60	156	71,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	6	122	19	5	4	0	156	69,4	69,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	54	13	26	58	4	156	35,9	35,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1	25	20	51	33	26	156	32,7	52,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	142	7	2	2	0	156	72,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	48	23	31	50	3	156	36,8	36,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	74	50	20	11	0	156	55,4	55,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	23	8	3	0	122	156	64,7	56,7
	Tempo das paradas	0	19	6	2	0	129	156	65,7	
	Segurança	0	14	4	2	2	134	156	59,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	3	0	0	1	152	156	56,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	1	4	0	0	151	156	55,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	5	0	1	149	156	46,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	9	1	1	4	141	156	50,0	
Terminal de embarque	Segurança	2	80	24	17	6	27	156	60,7	60,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	63	38	17	13	25	156	53,8	
	Serviço de informação e sinalização	2	86	33	11	4	20	156	63,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	73	46	13	3	21	156	60,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	43	61	25	5	21	156	51,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	132	11	3	2	5	156	71,7	

Quadro 442 – Importância dos atributos por empresa: COLITUR TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	17	3,6%	66,3
Conforto	85	18,2%	52,7
Cortesia	19	4,1%	78,0
Higiene	57	12,2%	56,6
Confiabilidade da viagem	42	9,0%	66,6
Pontualidade	41	8,8%	69,4
Regularidade	17	3,6%	35,9
Segurança	54	11,5%	52,7
Preço	89	19,0%	36,8
Conservação	47	10,0%	55,4
SEReg	468	54,0%	

Quadro 443 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	21	29	7	0	0	0	57	81,1	75,4
	Facilidade para troca de bilhetes	8	17	6	2	1	23	57	71,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	11	20	7	3	0	16	57	73,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	9	30	12	3	3	0	57	67,1	67,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	28	26	2	1	0	0	57	85,5	85,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	16	4	6	6	15	57	60,7	69,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	17	30	6	2	0	2	57	78,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	13	19	6	1	3	15	57	72,6	72,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	16	23	5	6	1	6	57	73,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	24	23	5	1	4	0	57	77,2	77,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	14	27	11	3	2	0	57	71,1	71,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	23	25	6	1	1	1	57	80,4	82,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	26	25	4	0	0	2	57	85,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	27	9	7	6	0	57	60,5	60,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	26	13	2	2	0	57	71,1	71,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	12	3	0	2	35	57	70,5	71,9
	Tempo das paradas	4	10	4	0	0	39	57	75,0	
	Segurança	8	5	3	0	0	41	57	82,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	7	4	1	1	41	57	65,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	6	1	0	0	44	57	84,6	
	Preço dos produtos e serviços	1	4	3	5	1	43	57	48,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	7	2	1	0	42	57	76,7	
Terminal de embarque	Segurança	14	23	8	6	1	5	57	70,7	64,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	24	12	5	4	7	57	60,5	
	Serviço de informação e sinalização	10	32	10	3	1	1	57	71,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	23	16	1	1	3	57	71,3	
	Preço dos produtos e serviços	3	11	18	11	11	3	57	42,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	14	28	8	3	1	3	57	73,6	

Quadro 444 – Importância dos atributos por empresa: CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	5,8%	75,4
Conforto	31	18,1%	67,1
Cortesia	14	8,2%	85,5
Higiene	13	7,6%	69,4
Confiabilidade da viagem	13	7,6%	72,8
Pontualidade	21	12,3%	77,2
Regularidade	4	2,3%	71,1
Segurança	38	22,2%	82,7
Preço	21	12,3%	60,5
Conservação	6	3,5%	71,1
SEReg	171	73,8%	

Quadro 445 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	49	74	12	5	3	0	143	78,1	72,2
	Facilidade para troca de bilhetes	23	42	15	1	6	56	143	71,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	25	51	21	5	10	31	143	67,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	34	75	16	9	9	0	143	70,3	70,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	61	65	11	3	3	0	143	81,1	81,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	22	41	17	5	11	47	143	65,1	71,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	46	80	11	3	3	0	143	78,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	32	72	9	2	9	19	143	73,4	77,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	50	73	5	2	1	12	143	82,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	45	65	15	7	11	0	143	72,0	72,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	33	74	20	12	1	3	143	72,5	72,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	58	61	8	6	7	3	143	78,0	82,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	75	63	3	1	1	0	143	86,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	22	57	32	13	18	1	143	59,2	59,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	40	73	15	8	7	0	143	72,9	72,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	22	70	17	16	3	15	143	68,0	67,7
	Tempo das paradas	18	74	21	7	4	19	143	69,2	
	Segurança	27	79	11	4	1	21	143	76,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	25	71	10	3	3	31	143	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	17	68	19	2	3	34	143	71,6	
	Preço dos produtos e serviços	8	24	23	28	24	36	143	41,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	21	76	14	6	2	24	143	72,7	
Terminal de embarque	Segurança	32	86	12	8	2	3	143	74,6	70,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	25	76	27	6	4	5	143	70,3	
	Serviço de informação e sinalização	30	83	21	3	4	2	143	73,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	22	84	15	4	2	16	143	73,6	
	Preço dos produtos e serviços	13	38	38	18	16	20	143	52,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	37	88	14	2	2	0	143	77,3	

Quadro 446 – Importância dos atributos por empresa: CONSÓRCIO GUANABARA DE TRANSPORTES

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	41	9,6%	72,2
Conforto	81	18,9%	70,3
Cortesia	21	4,9%	81,1
Higiene	52	12,1%	71,8
Confiabilidade da viagem	20	4,7%	77,8
Pontualidade	65	15,2%	72,0
Regularidade	11	2,6%	72,5
Segurança	80	18,6%	82,4
Preço	46	10,7%	59,2
Conservação	12	2,8%	72,9
SEReg	429	73,0%	

Quadro 447 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EMPRESA BRASIL TRANSPORTE E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	20	114	19	2	1	0	156	74,0	72,3
	Facilidade para troca de bilhetes	8	87	23	1	1	36	156	70,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	11	93	18	1	2	31	156	72,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	8	126	18	3	1	0	156	72,0	72,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	20	119	16	1	0	0	156	75,3	75,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	24	2	1	1	128	156	68,8	72,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	23	116	15	1	0	1	156	76,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	10	122	23	1	0	0	156	72,6	71,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	115	19	3	4	11	156	69,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	13	119	19	3	2	0	156	72,1	72,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	40	31	51	33	0	156	38,0	38,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	100	31	11	8	0	156	63,6	68,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	8	128	18	2	0	0	156	72,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	62	71	17	5	0	156	55,9	55,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	117	36	2	0	0	156	68,8	68,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	52	27	5	1	71	156	63,2	59,7
	Tempo das paradas	0	46	32	2	1	75	156	63,0	
	Segurança	1	30	22	5	9	89	156	53,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	25	16	2	6	105	156	57,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	30	17	2	1	105	156	63,7	
	Preço dos produtos e serviços	0	25	21	3	3	104	156	57,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	33	18	0	6	98	156	59,9	
Terminal de embarque	Segurança	5	80	40	21	5	5	156	59,8	54,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	63	45	28	9	8	156	53,9	
	Serviço de informação e sinalização	1	62	60	15	10	8	156	54,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	57	66	7	4	20	156	58,5	
	Preço dos produtos e serviços	1	26	38	17	51	23	156	32,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	79	54	8	1	7	156	63,9	

Quadro 448 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA BRASIL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	71	15,2%	72,3
Conforto	85	18,2%	72,0
Cortesia	19	4,1%	75,3
Higiene	29	6,2%	72,4
Confiabilidade da viagem	51	10,9%	71,0
Pontualidade	82	17,5%	72,1
Regularidade	84	17,9%	38,0
Segurança	31	6,6%	68,2
Preço	15	3,2%	55,9
Conservação	1	0,2%	68,8
SEReg	468	65,2%	

Quadro 449 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EMPRESA DE ÔNIBUS PÁSSARO MARROM S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	54	85	14	2	0	1	156	80,8	73,7
	Facilidade para troca de bilhetes	15	84	22	15	4	16	156	66,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	29	96	14	6	3	8	156	74,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	52	86	13	2	2	1	156	79,7	79,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	46	96	9	2	1	2	156	79,9	79,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	14	80	29	19	6	8	156	63,0	73,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58	88	7	0	0	3	156	83,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	32	78	17	5	4	20	156	73,7	75,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	45	88	16	2	3	2	156	77,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	33	84	27	9	2	1	156	72,1	72,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	27	73	35	14	4	3	156	67,2	67,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	51	79	13	8	3	2	156	77,1	78,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	47	98	6	2	3	0	156	79,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	79	43	13	4	1	156	64,5	64,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	17	88	32	13	4	2	156	66,4	66,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	17	92	24	8	7	8	156	67,6	67,9
	Tempo das paradas	14	96	20	13	3	10	156	68,0	
	Segurança	18	106	13	7	3	9	156	71,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	43	64	23	14	4	8	156	71,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	19	82	23	15	11	6	156	63,8	
	Preço dos produtos e serviços	9	81	25	15	20	6	156	57,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	42	83	11	8	5	7	156	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	9	83	32	15	9	8	156	61,5	64,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	24	85	24	9	7	7	156	68,5	
	Serviço de informação e sinalização	17	92	21	6	8	12	156	68,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	74	34	13	19	10	156	56,0	
	Preço dos produtos e serviços	10	69	31	17	21	8	156	55,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	50	83	12	4	3	4	156	78,5	

Quadro 450 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE ÔNIBUS PÁSSARO MARROM S/A.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	36	7,7%	73,7
Conforto	46	9,8%	79,7
Cortesia	38	8,1%	79,9
Higiene	66	14,1%	73,2
Confiabilidade da viagem	62	13,2%	75,7
Pontualidade	67	14,3%	72,1
Regularidade	59	12,6%	67,2
Segurança	53	11,3%	78,3
Preço	26	5,6%	64,5
Conservação	15	3,2%	66,4
SEReg	468	73,7%	

Quadro 451 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	20	21	5	0	2	2	50	79,7	76,9
	Facilidade para troca de bilhetes	7	7	2	1	1	32	50	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	17	16	7	4	0	6	50	76,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	18	18	12	1	1	0	50	75,5	75,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	27	21	2	0	0	0	50	87,5	87,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	18	6	1	4	13	50	66,9	72,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	18	27	2	0	3	0	50	78,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	20	17	1	3	0	9	50	82,9	83,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	19	30	0	1	0	0	50	83,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	15	19	9	4	3	0	50	69,5	69,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	16	26	3	4	1	0	50	76,0	76,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	30	16	2	1	1	0	50	86,5	87,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	29	19	2	0	0	0	50	88,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	25	6	4	5	0	50	65,5	65,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	17	23	9	0	1	0	50	77,5	77,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	31	8	2	1	0	50	71,5	68,9
	Tempo das paradas	9	34	4	2	1	0	50	74,0	
	Segurança	9	35	2	3	0	1	50	75,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	21	11	0	1	6	50	73,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	23	10	0	1	11	50	69,9	
	Preço dos produtos e serviços	1	13	9	11	6	10	50	45,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	33	8	1	0	1	50	73,5	
Terminal de embarque	Segurança	10	33	5	1	1	0	50	75,0	72,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	27	3	1	1	9	50	75,6	
	Serviço de informação e sinalização	8	33	6	1	0	2	50	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	23	3	0	1	17	50	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	3	11	8	4	5	19	50	52,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	19	26	5	0	0	0	50	82,0	

Quadro 452 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	14	9,3%	76,9
Conforto	31	20,7%	75,5
Cortesia	3	2,0%	87,5
Higiene	24	16,0%	72,7
Confiabilidade da viagem	7	4,7%	83,2
Pontualidade	26	17,3%	69,5
Regularidade	3	2,0%	76,0
Segurança	25	16,7%	87,5
Preço	9	6,0%	65,5
Conservação	8	5,3%	77,5
SEReg	150	76,3%	

Quadro 453 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	48	87	14	2	4	1	156	77,9	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	12	50	10	1	3	80	156	72,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	25	67	10	3	3	48	156	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	37	84	24	6	4	1	156	73,2	73,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	72	68	13	1	1	1	156	83,7	83,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	20	50	23	5	8	50	156	66,3	72,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	47	96	9	1	3	0	156	79,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	27	77	4	1	5	42	156	76,3	78,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	39	102	6	2	0	7	156	79,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	41	73	29	9	4	0	156	72,1	72,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	27	89	24	13	2	1	156	70,3	70,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	71	59	8	6	6	6	156	80,5	83,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	70	84	2	0	0	0	156	85,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	68	45	16	9	1	156	61,0	61,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	36	102	10	5	3	0	156	76,1	76,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	22	97	18	9	8	2	156	68,8	68,6
	Tempo das paradas	23	105	16	6	3	3	156	72,7	
	Segurança	25	109	13	4	0	5	156	75,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	31	75	14	10	5	21	156	71,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	18	89	23	6	2	18	156	70,8	
	Preço dos produtos e serviços	7	40	42	21	28	18	156	45,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	22	99	17	3	0	15	156	74,8	
Terminal de embarque	Segurança	26	93	23	10	2	2	156	71,3	67,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	25	75	24	13	7	12	156	67,0	
	Serviço de informação e sinalização	19	92	30	12	3	0	156	67,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	98	26	7	3	9	156	68,9	
	Preço dos produtos e serviços	9	56	42	20	11	18	156	55,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	36	102	13	3	2	0	156	76,8	

Quadro 454 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	31	6,6%	75,0
Conforto	106	22,6%	73,2
Cortesia	23	4,9%	83,7
Higiene	80	17,1%	72,8
Confiabilidade da viagem	19	4,1%	78,1
Pontualidade	65	13,9%	72,1
Regularidade	11	2,4%	70,3
Segurança	86	18,4%	83,2
Preço	32	6,8%	61,0
Conservação	15	3,2%	76,1
SEReg	468	74,8%	

Quadro 455 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	32	64	7	1	0	1	105	80,5	79,1
	Facilidade para troca de bilhetes	23	47	10	2	0	23	105	77,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	29	59	5	1	2	9	105	79,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	34	58	10	1	2	0	105	78,8	78,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	38	55	8	1	2	1	105	80,3	80,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	17	50	12	3	5	18	105	70,4	75,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	39	51	10	1	1	3	105	80,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	29	51	8	1	2	14	105	78,6	79,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	33	61	9	1	1	0	105	79,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	23	60	16	4	2	0	105	73,3	73,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	22	66	9	2	3	3	105	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	42	52	6	2	3	0	105	80,5	81,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	38	58	8	0	1	0	105	81,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	21	59	17	3	4	1	105	71,6	71,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	15	70	13	4	3	0	105	71,4	71,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	22	58	18	5	2	0	105	72,1	72,3
	Tempo das paradas	19	65	13	5	2	1	105	72,6	
	Segurança	24	68	8	0	2	3	105	77,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	30	49	17	3	5	1	105	73,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	19	58	18	3	3	4	105	71,5	
	Preço dos produtos e serviços	14	46	22	7	10	6	105	61,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	26	65	12	0	1	1	105	77,6	
Terminal de embarque	Segurança	16	64	20	2	2	1	105	71,6	73,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	22	62	9	4	3	5	105	74,0	
	Serviço de informação e sinalização	18	61	20	5	1	0	105	71,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	64	15	1	4	7	105	71,2	
	Preço dos produtos e serviços	20	52	14	6	4	9	105	70,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	30	64	8	1	0	2	105	79,9	

Quadro 456 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	24	7,6%	79,1
Conforto	62	19,7%	78,8
Cortesia	27	8,6%	80,3
Higiene	41	13,0%	75,6
Confiabilidade da viagem	30	9,5%	79,0
Pontualidade	45	14,3%	73,3
Regularidade	22	7,0%	75,0
Segurança	41	13,0%	81,0
Preço	20	6,3%	71,6
Conservação	3	1,0%	71,4
SEReg	315	77,3%	

Quadro 457 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69	79	4	1	2	1	156	84,2	82,5
	Facilidade para troca de bilhetes	37	42	7	2	0	68	156	82,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	46	50	10	2	2	46	156	80,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	63	61	23	5	4	0	156	77,9	77,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	79	72	3	2	0	0	156	86,5	86,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	30	66	20	4	4	32	156	73,0	78,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71	70	8	3	2	2	156	83,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	59	75	4	0	2	16	156	83,8	85,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	77	73	5	0	0	1	156	86,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	50	72	20	6	8	0	156	74,0	74,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	49	86	15	3	1	2	156	79,1	79,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	88	60	2	0	2	4	156	88,2	88,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	87	65	4	0	0	0	156	88,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	45	72	28	2	6	3	156	74,2	74,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	53	82	14	3	4	0	156	78,4	78,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	38	96	15	1	4	2	156	76,5	71,3
	Tempo das paradas	36	89	18	7	4	2	156	73,7	
	Segurança	47	94	8	1	3	3	156	79,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	49	83	12	2	2	8	156	79,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	29	88	20	4	8	7	156	71,1	
	Preço dos produtos e serviços	2	41	29	41	34	9	156	39,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	46	92	12	1	1	4	156	79,8	
Terminal de embarque	Segurança	39	92	20	4	1	0	156	76,3	73,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	44	80	18	4	1	9	156	77,6	
	Serviço de informação e sinalização	42	97	14	2	1	0	156	78,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	30	97	20	2	3	4	156	74,5	
	Preço dos produtos e serviços	17	50	37	24	20	8	156	53,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	49	91	14	1	0	1	156	80,3	

Quadro 458 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	42	9,0%	82,5
Conforto	111	23,7%	77,9
Cortesia	19	4,1%	86,5
Higiene	64	13,7%	78,1
Confiabilidade da viagem	34	7,3%	85,2
Pontualidade	61	13,0%	74,0
Regularidade	22	4,7%	79,1
Segurança	74	15,8%	88,2
Preço	34	7,3%	74,2
Conservação	7	1,5%	78,4
SEReg	468	80,1%	

Quadro 459 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EXPRESSO DO SUL S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	59	76	4	1	1	0	141	83,9	77,6
	Facilidade para troca de bilhetes	22	40	10	5	1	63	141	74,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	31	51	17	4	3	35	141	74,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	45	66	21	6	3	0	141	75,5	75,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	62	74	4	1	0	0	141	84,9	84,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	21	52	26	5	5	32	141	68,1	74,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	52	73	12	2	1	1	141	80,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	49	75	4	3	1	9	141	81,8	83,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	62	68	4	2	0	5	141	84,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	34	73	21	10	3	0	141	72,2	72,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	28	84	20	6	2	1	141	73,2	73,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	63	63	6	4	3	2	141	82,2	83,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	62	71	6	1	1	0	141	84,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	30	76	28	6	1	0	141	72,7	72,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	40	82	14	2	2	1	141	77,9	77,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	31	88	12	7	2	1	141	74,8	72,4
	Tempo das paradas	33	90	12	4	1	1	141	76,8	
	Segurança	28	99	11	1	0	2	141	77,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	46	74	18	0	1	2	141	79,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	32	90	14	4	0	1	141	76,8	
	Preço dos produtos e serviços	11	32	33	29	35	1	141	42,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	40	83	11	3	0	4	141	79,2	
Terminal de embarque	Segurança	31	85	21	2	0	2	141	76,1	71,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	25	90	17	6	1	2	141	73,7	
	Serviço de informação e sinalização	23	98	16	2	0	2	141	75,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	23	97	16	2	0	3	141	75,5	
	Preço dos produtos e serviços	8	49	35	22	21	6	141	50,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	44	86	8	3	0	0	141	80,3	

Quadro 460 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO DO SUL S/A.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	38	9,0%	77,6
Conforto	88	20,8%	75,5
Cortesia	17	4,0%	84,9
Higiene	59	13,9%	74,5
Confiabilidade da viagem	30	7,1%	83,4
Pontualidade	47	11,1%	72,2
Regularidade	20	4,7%	73,2
Segurança	72	17,0%	83,1
Preço	35	8,3%	72,7
Conservação	17	4,0%	77,9
SEReg	423	77,2%	

Quadro 461 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EXPRESSO GARDÊNIA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	25	117	4	1	1	8	156	77,7	67,2
	Facilidade para troca de bilhetes	23	26	7	3	5	92	156	73,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	21	47	27	39	22	0	156	51,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	16	32	28	33	46	1	156	40,2	40,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	41	71	25	13	6	0	156	70,5	70,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	15	24	20	18	19	60	156	49,5	44,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	18	29	25	33	51	0	156	38,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	14	24	28	24	53	13	156	36,4	43,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	17	38	23	17	24	37	156	51,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	15	36	27	26	52	0	156	39,7	39,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	16	43	22	31	36	8	156	45,3	45,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	15	44	28	14	20	35	156	54,1	54,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	61	35	18	23	3	156	54,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	15	30	25	32	54	0	156	37,2	37,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	28	23	30	60	1	156	34,8	34,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	17	50	27	19	23	20	156	53,5	51,8
	Tempo das paradas	14	52	31	16	19	24	156	54,9	
	Segurança	14	42	42	19	25	14	156	50,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	40	45	20	30	6	156	48,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	42	43	19	23	16	156	50,5	
	Preço dos produtos e serviços	13	38	46	22	23	14	156	49,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	23	47	36	18	21	11	156	55,7	
Terminal de embarque	Segurança	14	38	44	23	29	8	156	47,5	49,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	40	46	20	27	8	156	49,3	
	Serviço de informação e sinalização	16	46	38	22	26	8	156	50,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	38	42	25	21	16	156	49,8	
	Preço dos produtos e serviços	14	40	40	26	24	12	156	49,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	17	50	43	19	23	4	156	53,1	

Quadro 462 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO GARDÊNIA LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	60	12,8%	67,2
Conforto	41	8,8%	40,2
Cortesia	46	9,8%	70,5
Higiene	67	14,3%	44,1
Confiabilidade da viagem	71	15,2%	43,9
Pontualidade	65	13,9%	39,7
Regularidade	28	6,0%	45,3
Segurança	41	8,8%	54,4
Preço	33	7,1%	37,2
Conservação	16	3,4%	34,8
SEReg	468	48,9%	

Quadro 463 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EXPRESSO KAIOWA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	8	26	0	0	0	0	34	80,9	79,5
	Facilidade para troca de bilhetes	7	19	3	0	0	5	34	78,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	14	10	6	0	1	3	34	79,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	16	15	2	1	0	0	34	83,8	83,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	17	15	2	0	0	0	34	86,0	86,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	12	6	0	0	5	34	79,3	84,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	21	12	1	0	0	0	34	89,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	13	19	0	0	0	2	34	85,2	85,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	16	15	1	1	0	1	34	84,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	11	18	4	1	0	0	34	78,7	78,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	7	26	1	0	0	0	34	79,4	79,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	17	13	2	0	2	0	34	81,6	83,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	16	2	0	0	0	34	85,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	15	10	0	1	1	34	70,5	70,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	20	6	0	1	0	34	73,5	73,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	16	7	2	0	1	34	72,7	70,9
	Tempo das paradas	11	15	6	1	0	1	34	77,3	
	Segurança	8	21	3	0	0	2	34	78,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	17	3	0	0	2	34	82,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	21	5	0	1	3	34	71,8	
	Preço dos produtos e serviços	1	7	6	5	12	3	34	33,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	8	21	2	0	0	3	34	79,8	
Terminal de embarque	Segurança	4	18	7	4	1	0	34	64,7	68,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	25	3	1	0	0	34	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	6	17	8	2	1	0	34	68,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	18	11	0	0	1	34	69,7	
	Preço dos produtos e serviços	5	9	10	5	4	1	34	54,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	11	19	3	1	0	0	34	79,4	

Quadro 464 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO KAIOWA S/A.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	11	10,8%	79,5
Conforto	24	23,5%	83,8
Cortesia	9	8,8%	86,0
Higiene	14	13,7%	84,5
Confiabilidade da viagem	7	6,9%	85,0
Pontualidade	12	11,8%	78,7
Regularidade	1	1,0%	79,4
Segurança	15	14,7%	83,5
Preço	7	6,9%	70,5
Conservação	2	2,0%	73,5
SEReg	102	81,9%	

Quadro 465 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	41	82	27	5	1	0	156	75,2	69,9
	Facilidade para troca de bilhetes	18	71	21	8	2	36	156	69,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	24	65	23	17	8	19	156	64,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	28	69	24	22	13	0	156	62,3	62,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	38	87	22	7	2	0	156	74,4	74,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	17	52	29	16	20	22	156	55,6	60,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	25	78	32	10	10	1	156	65,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	15	60	26	11	17	27	156	58,7	66,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	31	85	19	4	4	13	156	73,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	35	56	28	17	20	0	156	61,1	61,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	19	74	35	16	10	2	156	62,3	62,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	36	71	22	9	14	4	156	67,4	72,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	42	90	15	5	2	2	156	76,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	70	36	13	19	2	156	58,3	58,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	19	69	31	20	16	1	156	58,9	58,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	12	64	34	22	14	10	156	56,5	61,1
	Tempo das paradas	12	77	35	14	10	8	156	61,3	
	Segurança	15	89	27	9	7	9	156	66,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	55	39	15	5	25	156	62,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	64	38	14	7	22	156	60,8	
	Preço dos produtos e serviços	8	52	47	18	13	18	156	54,3	
Terminal de embarque	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	75	35	9	4	17	156	66,2	67,1
	Segurança	22	88	33	7	3	3	156	69,4	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	19	82	37	7	4	7	156	67,6	
	Serviço de informação e sinalização	19	92	27	10	4	4	156	68,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	84	36	7	5	9	156	66,5	
	Preço dos produtos e serviços	8	69	40	17	15	7	156	56,4	
Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)		30	99	17	6	2	2	156	74,2	

Quadro 466 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	34	7,3%	69,9
Conforto	101	21,6%	62,3
Cortesia	15	3,2%	74,4
Higiene	51	10,9%	60,7
Confiabilidade da viagem	32	6,8%	66,2
Pontualidade	72	15,4%	61,1
Regularidade	19	4,1%	62,3
Segurança	84	17,9%	72,1
Preço	42	9,0%	58,3
Conservação	18	3,8%	58,9
SEReg	468	64,4%	

Quadro 467 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: EXPRESSO UNIÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	35	76	2	0	0	0	113	82,3	78,5
	Facilidade para troca de bilhetes	16	65	8	4	1	19	113	74,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	36	60	10	4	0	3	113	79,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	40	57	15	1	0	0	113	80,1	80,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	50	54	9	0	0	0	113	84,1	84,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	17	56	20	4	1	15	113	71,4	79,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58	54	1	0	0	0	113	87,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	22	76	6	3	0	6	113	77,3	80,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	40	67	3	0	0	3	113	83,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	23	65	21	2	2	0	113	73,2	73,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	18	78	14	2	0	1	113	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	48	53	8	4	0	0	113	82,1	82,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	40	67	5	1	0	0	113	82,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	71	20	4	0	1	113	72,5	72,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	25	70	17	1	0	0	113	76,3	76,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	20	70	21	2	0	0	113	73,9	73,9
	Tempo das paradas	17	78	17	1	0	0	113	74,6	
	Segurança	25	77	9	1	0	1	113	78,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	38	57	12	0	0	6	113	81,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	21	76	9	0	1	6	113	77,1	
	Preço dos produtos e serviços	13	38	15	21	17	9	113	52,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	34	66	9	1	0	3	113	80,2	
Terminal de embarque	Segurança	15	82	10	5	1	0	113	73,2	73,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	64	14	1	0	7	113	77,6	
	Serviço de informação e sinalização	15	72	22	3	0	1	113	72,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	17	73	16	2	0	5	113	74,3	
	Preço dos produtos e serviços	11	52	28	16	3	3	113	61,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	31	79	3	0	0	0	113	81,2	

Quadro 468 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO UNIÃO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	34	10,0%	78,5
Conforto	54	15,9%	80,1
Cortesia	22	6,5%	84,1
Higiene	45	13,3%	79,5
Confiabilidade da viagem	28	8,3%	80,4
Pontualidade	40	11,8%	73,2
Regularidade	21	6,2%	75,0
Segurança	56	16,5%	82,2
Preço	31	9,1%	72,5
Conservação	8	2,4%	76,3
SEReg	339	78,6%	

Quadro 469 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	2	0	0	0	1	3	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	2	1	0	0	0	3	66,7	73,8
	Tempo das paradas	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Segurança	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	3	0	0	0	0	3	75,0	75,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	3	0	0	0	0	3	75,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	3	0	0	0	0	3	75,0	

Quadro 470 – Importância dos atributos por empresa: KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	11,1%	75,0
Conforto	1	11,1%	75,0
Cortesia	0	0,0%	75,0
Higiene	2	22,2%	75,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	75,0
Pontualidade	1	11,1%	75,0
Regularidade	0	0,0%	75,0
Segurança	3	33,3%	75,0
Preço	0	0,0%	75,0
Conservação	1	11,1%	75,0
SEReg	9	75,0%	

Quadro 471 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: PARAIBUNA TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	37	107	10	0	1	1	156	78,9	75,1
	Facilidade para troca de bilhetes	13	103	18	3	0	19	156	73,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	16	104	21	2	0	13	156	73,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	35	102	19	0	0	0	156	77,6	77,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	33	97	25	1	0	0	156	76,0	76,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	14	86	46	2	0	8	156	68,9	72,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	31	102	22	0	0	1	156	76,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	21	112	19	1	0	3	156	75,0	76,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	27	117	11	1	0	0	156	77,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	25	86	42	2	1	0	156	71,2	71,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	100	39	4	0	0	156	69,6	69,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	25	83	35	7	3	3	156	69,6	72,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	30	104	21	1	0	0	156	76,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	90	40	7	2	0	156	68,1	68,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	22	104	30	0	0	0	156	73,7	73,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	15	85	50	6	0	0	156	67,5	67,1
	Tempo das paradas	14	92	43	7	0	0	156	68,1	
	Segurança	15	108	31	1	0	1	156	72,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	95	39	1	0	0	156	71,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	96	34	8	3	3	156	67,3	
	Preço dos produtos e serviços	5	46	51	30	21	3	156	47,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	17	125	11	1	0	2	156	75,6	
Terminal de embarque	Segurança	12	102	41	1	0	0	156	70,0	67,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	96	41	2	0	4	156	69,7	
	Serviço de informação e sinalização	11	113	29	1	1	1	156	71,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	100	40	7	1	1	156	66,9	
	Preço dos produtos e serviços	4	49	57	23	16	7	156	50,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	17	123	15	1	0	0	156	75,0	

Quadro 472 – Importância dos atributos por empresa: PARAIBUNA TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	31	6,6%	75,1
Conforto	93	19,9%	77,6
Cortesia	12	2,6%	76,0
Higiene	91	19,4%	72,7
Confiabilidade da viagem	27	5,8%	76,1
Pontualidade	84	17,9%	71,2
Regularidade	8	1,7%	69,6
Segurança	74	15,8%	72,9
Preço	28	6,0%	68,1
Conservação	20	4,3%	73,7
SEReg	468	73,6%	

Quadro 473 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: RÁPIDO D'OESTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	49	88	17	1	1	0	156	79,3	78,4
	Facilidade para troca de bilhetes	25	81	18	1	0	31	156	76,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	40	100	9	1	0	6	156	79,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	35	102	19	0	0	0	156	77,6	77,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	52	79	24	1	0	0	156	79,2	79,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	14	82	30	2	0	28	156	71,1	74,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	34	103	19	0	0	0	156	77,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	18	112	15	2	0	9	156	74,8	75,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	29	99	19	0	0	9	156	76,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	48	81	24	3	0	0	156	77,9	77,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	22	88	36	8	2	0	156	69,2	69,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	28	101	22	3	2	0	156	74,0	76,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	38	103	15	0	0	0	156	78,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	14	94	40	6	2	0	156	67,9	67,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	24	110	20	2	0	0	156	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	15	97	38	6	0	0	156	69,4	70,6
	Tempo das paradas	20	105	24	7	0	0	156	72,1	
	Segurança	18	105	28	4	0	1	156	72,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	92	29	3	1	14	156	71,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	93	31	3	0	16	156	70,7	
	Preço dos produtos e serviços	11	84	31	9	5	16	156	65,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	15	114	17	3	1	6	156	73,2	
Terminal de embarque	Segurança	27	95	27	6	1	0	156	72,6	72,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	104	29	2	1	0	156	72,4	
	Serviço de informação e sinalização	22	107	23	4	0	0	156	73,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	25	99	27	2	0	3	156	74,0	
	Preço dos produtos e serviços	14	86	40	12	1	3	156	66,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	16	118	19	2	0	1	156	73,9	

Quadro 474 – Importância dos atributos por empresa: RÁPIDO D'OESTE LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	52	11,1%	78,4
Conforto	104	22,2%	77,6
Cortesia	26	5,6%	79,2
Higiene	46	9,8%	74,2
Confiabilidade da viagem	56	12,0%	75,8
Pontualidade	74	15,8%	77,9
Regularidade	31	6,6%	69,2
Segurança	50	10,7%	76,4
Preço	19	4,1%	67,9
Conservação	10	2,1%	75,0
SEReg	468	76,1%	

Quadro 475 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: REAL EXPRESSO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	7	12	0	0	0	0	19	84,2	76,8
	Facilidade para troca de bilhetes	1	10	3	1	0	4	19	68,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	4	11	2	0	0	2	19	77,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	12	2	0	0	0	19	78,9	78,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	4	13	1	1	0	0	19	76,3	76,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	12	4	1	0	0	19	69,7	76,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	6	13	0	0	0	0	19	82,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	10	4	0	0	3	19	71,9	74,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	10	2	1	0	0	19	77,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	4	13	2	0	0	0	19	77,6	77,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	10	5	0	0	0	19	73,7	73,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	12	0	0	0	0	19	84,2	82,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	8	8	3	0	0	0	19	81,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	9	7	1	0	0	19	65,8	65,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	13	4	0	0	0	19	72,4	72,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	13	3	0	0	0	19	75,0	78,0
	Tempo das paradas	3	14	2	0	0	0	19	76,3	
	Segurança	3	14	2	0	0	0	19	76,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	11	1	0	0	0	19	82,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	12	3	0	0	1	19	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	3	13	2	1	0	0	19	73,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	9	10	0	0	0	0	19	86,8	
Terminal de embarque	Segurança	3	13	3	0	0	0	19	75,0	77,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	14	1	0	0	0	19	78,9	
	Serviço de informação e sinalização	3	14	2	0	0	0	19	76,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	12	3	0	0	0	19	76,3	
	Preço dos produtos e serviços	3	14	1	0	1	0	19	73,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	10	2	0	0	0	19	81,6	

Quadro 476 – Importância dos atributos por empresa: REAL EXPRESSO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	6	10,5%	76,8
Conforto	8	14,0%	78,9
Cortesia	4	7,0%	76,3
Higiene	4	7,0%	76,3
Confiabilidade da viagem	7	12,3%	74,8
Pontualidade	6	10,5%	77,6
Regularidade	8	14,0%	73,7
Segurança	9	15,8%	82,9
Preço	5	8,8%	65,8
Conservação	0	0,0%	72,4
SEReg	57	76,4%	

Quadro 477 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	18	1	0	0	1	20	73,7	72,0
	Facilidade para troca de bilhetes	0	17	2	0	0	1	20	72,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	16	1	2	0	0	20	70,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	17	0	0	1	0	20	73,8	73,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	18	0	0	0	0	20	77,5	77,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	15	2	1	0	2	20	69,4	71,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	13	2	0	1	0	20	73,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	16	0	0	0	2	20	77,8	79,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	5	14	0	0	0	1	20	81,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	17	0	0	0	1	20	77,6	77,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	18	0	0	0	0	20	77,5	77,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	4	12	2	1	0	1	20	75,0	76,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	3	17	0	0	0	0	20	78,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	14	3	0	0	0	20	75,0	75,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	16	1	1	1	0	20	68,8	68,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	18	1	0	0	0	20	75,0	74,8
	Tempo das paradas	0	19	1	0	0	0	20	73,8	
	Segurança	0	20	0	0	0	0	20	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	16	2	0	0	1	20	73,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	14	2	0	0	3	20	73,5	
	Preço dos produtos e serviços	1	15	1	0	0	3	20	75,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	17	0	0	0	1	20	77,6	
Terminal de embarque	Segurança	0	20	0	0	0	0	20	75,0	75,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	19	0	0	0	1	20	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	1	18	1	0	0	0	20	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	20	0	0	0	0	20	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	18	1	0	0	1	20	73,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	16	0	0	0	1	20	78,9	

Quadro 478 – Importância dos atributos por empresa: ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	2	3,3%	72,0
Conforto	15	25,0%	73,8
Cortesia	1	1,7%	77,5
Higiene	9	15,0%	71,6
Confiabilidade da viagem	3	5,0%	79,7
Pontualidade	10	16,7%	77,6
Regularidade	1	1,7%	77,5
Segurança	13	21,7%	76,9
Preço	4	6,7%	75,0
Conservação	2	3,3%	68,8
SEReg	60	75,0%	

Quadro 479 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: TRANSNORTE S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	23	55	4	0	1	1	84	79,8	80,9
	Facilidade para troca de bilhetes	21	46	5	0	1	11	84	79,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	33	38	7	0	0	6	84	83,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	34	45	4	1	0	0	84	83,3	83,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	37	45	2	0	0	0	84	85,4	85,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	15	57	9	1	0	2	84	76,2	81,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	45	36	3	0	0	0	84	87,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	27	52	5	0	0	0	84	81,5	82,4
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	31	50	3	0	0	0	84	83,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	14	48	21	1	0	0	84	72,3	72,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	19	55	9	0	0	1	84	78,0	78,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	44	39	1	0	0	0	84	87,8	85,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	34	46	4	0	0	0	84	83,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	43	21	3	1	0	84	70,8	70,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	9	59	13	3	0	0	84	72,0	72,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	57	15	3	1	0	84	70,2	70,3
	Tempo das paradas	10	61	13	0	0	0	84	74,1	
	Segurança	14	61	8	0	0	1	84	76,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	30	23	0	2	2	84	74,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	57	10	2	0	3	84	74,4	
	Preço dos produtos e serviços	7	18	17	22	16	4	84	43,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	20	56	5	1	0	2	84	79,0	
Terminal de embarque	Segurança	3	60	16	4	1	0	84	67,9	69,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	57	7	0	0	0	84	78,9	
	Serviço de informação e sinalização	9	53	22	0	0	0	84	71,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	59	12	0	0	1	84	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	5	27	22	18	9	3	84	50,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	12	66	5	1	0	0	84	76,5	

Quadro 480 – Importância dos atributos por empresa: TRANSNORTE S/A.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	6,3%	80,9
Conforto	48	19,0%	83,3
Cortesia	23	9,1%	85,4
Higiene	28	11,1%	81,9
Confiabilidade da viagem	26	10,3%	82,4
Pontualidade	27	10,7%	72,3
Regularidade	11	4,4%	78,0
Segurança	45	17,9%	85,9
Preço	23	9,1%	70,8
Conservação	5	2,0%	72,0
SEReg	252	80,8%	

Quadro 481 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: TRANSPORTES ÚNICA PETRÓPOLIS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	37	89	20	4	3	3	156	75,0	71,9
	Facilidade para troca de bilhetes	13	60	23	2	1	57	156	70,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	13	61	17	5	2	58	156	69,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	40	100	14	1	1	0	156	78,4	78,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	53	94	7	2	0	0	156	81,7	81,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	16	85	13	1	0	41	156	75,2	77,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	33	118	1	1	1	2	156	79,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	37	93	8	0	0	18	156	80,3	80,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	40	104	5	0	1	6	156	80,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	46	99	11	0	0	0	156	80,6	80,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	18	65	43	22	6	2	156	60,9	60,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	40	103	10	1	1	1	156	79,0	80,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	42	109	5	0	0	0	156	80,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	18	81	37	15	2	3	156	66,0	66,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	24	110	18	1	1	2	156	75,2	75,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	41	12	1	1	94	156	71,0	68,0
	Tempo das paradas	5	30	16	1	0	104	156	68,8	
	Segurança	3	31	14	2	0	106	156	67,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	37	8	1	0	108	156	70,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	31	11	2	1	109	156	66,5	
	Preço dos produtos e serviços	2	24	9	10	1	110	156	58,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	37	7	0	0	109	156	72,9	
Terminal de embarque	Segurança	26	93	23	6	2	6	156	72,5	67,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	90	37	3	1	12	156	69,3	
	Serviço de informação e sinalização	18	81	45	1	1	10	156	69,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	77	42	6	1	15	156	67,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	46	56	26	8	18	156	51,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	20	118	13	2	1	2	156	75,0	

Quadro 482 – Importância dos atributos por empresa: TRANSPORTES ÚNICA PETRÓPOLIS LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	56	12,0%	71,9
Conforto	84	17,9%	78,4
Cortesia	36	7,7%	81,7
Higiene	32	6,8%	77,3
Confiabilidade da viagem	73	15,6%	80,3
Pontualidade	52	11,1%	80,6
Regularidade	57	12,2%	60,9
Segurança	44	9,4%	80,0
Preço	25	5,3%	66,0
Conservação	9	1,9%	75,2
SEReg	468	75,6%	

Quadro 483 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	24	57	4	0	0	2	87	80,9	78,7
	Facilidade para troca de bilhetes	14	36	3	2	1	31	87	76,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	21	42	8	0	1	15	87	78,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	31	40	13	1	2	0	87	77,9	77,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	40	41	5	0	0	1	87	85,2	85,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	17	30	14	4	5	17	87	67,9	74,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	36	38	9	1	2	1	87	80,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	29	43	3	2	2	8	87	80,1	80,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	27	53	4	1	1	1	87	80,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	25	43	14	2	3	0	87	74,4	74,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	17	51	12	2	4	1	87	71,8	71,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	34	44	8	0	0	1	87	82,6	81,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	22	60	4	1	0	0	87	79,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	15	43	16	10	3	0	87	66,4	66,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	21	58	7	0	1	0	87	78,2	78,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	22	51	9	1	3	1	87	75,6	71,8
	Tempo das paradas	14	63	6	1	1	2	87	75,9	
	Segurança	15	59	7	3	1	2	87	74,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	19	49	13	1	0	5	87	76,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	17	49	14	1	1	5	87	74,4	
	Preço dos produtos e serviços	5	27	23	13	11	8	87	50,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	18	53	10	1	2	3	87	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	18	44	19	2	3	1	87	70,9	70,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	14	52	11	3	1	6	87	73,1	
	Serviço de informação e sinalização	15	52	13	4	2	1	87	71,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	53	14	1	2	6	87	71,6	
	Preço dos produtos e serviços	6	33	16	14	5	13	87	57,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	20	54	10	1	2	0	87	75,6	

Quadro 484 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	22	8,4%	78,7
Conforto	47	18,0%	77,9
Cortesia	12	4,6%	85,2
Higiene	32	12,3%	74,2
Confiabilidade da viagem	18	6,9%	80,1
Pontualidade	33	12,6%	74,4
Regularidade	10	3,8%	71,8
Segurança	51	19,5%	81,1
Preço	30	11,5%	66,4
Conservação	6	2,3%	78,2
SEReg	261	76,6%	

Quadro 485 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO CAIÇARA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	26	47	4	0	0	0	77	82,1	77,7
	Facilidade para troca de bilhetes	9	35	2	0	0	31	77	78,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	39	10	2	1	15	77	72,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	20	37	18	2	0	0	77	74,4	74,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	20	48	7	1	1	0	77	77,6	77,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	14	15	20	6	5	17	77	61,3	68,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	25	31	18	2	1	0	77	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	17	39	4	3	0	14	77	77,8	79,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	23	48	5	0	0	1	77	80,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	12	48	10	4	3	0	77	70,1	70,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	51	8	2	1	2	77	74,3	74,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	24	40	8	0	4	1	77	76,3	79,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	28	46	3	0	0	0	77	83,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	12	35	20	2	7	1	77	64,1	64,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	18	43	11	4	1	0	77	73,7	73,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	58	3	2	0	0	77	77,3	72,6
	Tempo das paradas	17	55	3	1	1	0	77	77,9	
	Segurança	12	56	6	2	0	1	77	75,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	19	46	6	1	2	3	77	76,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	55	6	1	3	4	77	71,9	
	Preço dos produtos e serviços	8	25	17	12	12	3	77	51,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	12	59	5	0	0	1	77	77,3	
Terminal de embarque	Segurança	11	60	5	1	0	0	77	76,3	73,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	14	57	5	0	0	1	77	78,0	
	Serviço de informação e sinalização	12	59	6	0	0	0	77	76,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	54	9	1	1	0	77	74,4	
	Preço dos produtos e serviços	4	33	22	5	9	4	77	56,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	18	53	5	0	1	0	77	78,2	

Quadro 486 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	19	8,2%	77,7
Conforto	45	19,5%	74,4
Cortesia	13	5,6%	77,6
Higiene	38	16,5%	68,1
Confiabilidade da viagem	15	6,5%	79,3
Pontualidade	31	13,4%	70,1
Regularidade	10	4,3%	74,3
Segurança	32	13,9%	79,7
Preço	26	11,3%	64,1
Conservação	2	0,9%	73,7
SEReg	231	73,1%	

Quadro 487 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO CAMPO BELO / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	49	97	10	0	0	0	156	81,3	78,8
	Facilidade para troca de bilhetes	24	101	15	1	0	15	156	76,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	35	106	10	1	0	4	156	78,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	41	93	16	4	2	0	156	76,8	76,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	44	99	12	1	0	0	156	79,8	79,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	17	79	30	19	2	9	156	65,3	72,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55	80	17	2	2	0	156	79,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	25	90	14	1	0	26	156	76,7	77,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	37	100	17	2	0	0	156	77,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	35	99	19	2	1	0	156	76,4	76,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	32	104	17	3	0	0	156	76,4	76,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	49	95	9	1	0	2	156	81,2	81,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	55	89	9	2	0	1	156	81,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	25	87	41	3	0	0	156	71,5	71,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	22	105	27	2	0	0	156	73,6	73,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	26	106	23	1	0	0	156	75,2	77,2
	Tempo das paradas	29	104	20	3	0	0	156	75,5	
	Segurança	29	109	16	1	1	0	156	76,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	49	77	13	5	0	12	156	79,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	31	101	20	1	0	3	156	76,5	
	Preço dos produtos e serviços	31	97	17	8	0	3	156	74,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	59	87	10	0	0	0	156	82,9	
Terminal de embarque	Segurança	18	113	22	2	1	0	156	73,2	76,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	36	98	16	2	0	4	156	77,6	
	Serviço de informação e sinalização	18	115	20	3	0	0	156	73,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	29	113	12	1	0	1	156	77,4	
	Preço dos produtos e serviços	28	101	21	5	0	1	156	74,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	48	100	8	0	0	0	156	81,4	

Quadro 488 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CAMPO BELO

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	47	10,0%	78,8
Conforto	65	13,9%	76,8
Cortesia	36	7,7%	79,8
Higiene	63	13,5%	72,4
Confiabilidade da viagem	55	11,8%	77,1
Pontualidade	63	13,5%	76,4
Regularidade	30	6,4%	76,4
Segurança	56	12,0%	81,5
Preço	45	9,6%	71,5
Conservação	8	1,7%	73,6
SEReg	468	76,6%	

Quadro 489 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO CIDADE DO AÇO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	40	98	14	2	1	1	156	78,1	74,2
	Facilidade para troca de bilhetes	16	28	8	3	1	100	156	74,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	16	30	11	9	0	90	156	70,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	37	91	26	1	1	0	156	76,0	76,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	55	88	12	1	0	0	156	81,6	81,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	7	56	17	5	4	67	156	66,0	70,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	22	112	19	2	1	0	156	74,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	16	90	5	3	0	42	156	76,1	78,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	25	64	4	1	0	62	156	80,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	34	82	27	12	1	0	156	71,8	71,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	19	79	38	13	5	2	156	65,3	65,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	24	72	16	20	23	1	156	58,7	69,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	46	100	8	2	0	0	156	80,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	18	73	36	24	4	1	156	62,4	62,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	22	118	12	3	0	1	156	75,6	75,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	17	86	29	6	2	16	156	69,6	69,0
	Tempo das paradas	16	90	28	7	0	15	156	70,4	
	Segurança	15	110	12	6	0	13	156	73,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	22	81	16	6	4	27	156	71,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	91	15	5	2	31	156	71,2	
	Preço dos produtos e serviços	4	57	33	18	9	35	156	56,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	18	84	21	7	1	25	156	71,2	
Terminal de embarque	Segurança	9	93	25	16	5	8	156	64,4	66,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	95	22	8	5	15	156	67,6	
	Serviço de informação e sinalização	15	99	25	9	1	7	156	69,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	86	31	9	1	18	156	67,6	
	Preço dos produtos e serviços	6	64	38	17	6	25	156	59,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	22	103	18	5	3	5	156	72,5	

Quadro 490 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CIDADE DO AÇO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	42	9,0%	74,2
Conforto	82	17,5%	76,0
Cortesia	20	4,3%	81,6
Higiene	65	13,9%	70,2
Confiabilidade da viagem	41	8,8%	78,1
Pontualidade	63	13,5%	71,8
Regularidade	22	4,7%	65,3
Segurança	70	15,0%	69,6
Preço	48	10,3%	62,4
Conservação	15	3,2%	75,6
SEReg	468	72,0%	

Quadro 491 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO COMETA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	48	71	8	1	0	0	128	82,4	79,8
	Facilidade para troca de bilhetes	22	41	7	0	2	56	128	78,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	27	60	4	1	2	34	128	79,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	41	75	8	3	1	0	128	79,7	79,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	59	67	1	0	0	1	128	86,4	86,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	23	51	16	5	1	32	128	73,4	77,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	49	67	11	1	0	0	128	82,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	41	56	7	1	1	22	128	81,8	82,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	49	68	5	1	0	5	128	83,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	50	56	15	4	3	0	128	78,5	78,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	41	72	13	2	0	0	128	79,7	79,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	48	67	6	3	2	2	128	81,0	84,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	68	58	2	0	0	0	128	87,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	25	68	23	7	3	2	128	70,8	70,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	51	63	11	1	1	1	128	81,9	81,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	28	81	14	3	1	1	128	76,0	73,4
	Tempo das paradas	19	91	11	4	1	2	128	74,4	
	Segurança	32	82	6	2	1	5	128	78,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	36	71	9	1	2	9	128	79,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	28	62	14	1	3	20	128	75,7	
	Preço dos produtos e serviços	5	40	30	15	19	19	128	49,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	33	80	4	1	0	10	128	80,7	
Terminal de embarque	Segurança	29	83	11	2	2	1	128	76,6	72,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	32	65	11	5	5	10	128	74,2	
	Serviço de informação e sinalização	25	89	6	2	2	4	128	76,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	17	74	8	5	3	21	128	72,7	
	Preço dos produtos e serviços	6	54	21	11	11	25	128	58,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	34	78	9	6	1	0	128	77,0	

Quadro 492 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO COMETA S/A.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	29	7,6%	79,8
Conforto	79	20,6%	79,7
Cortesia	22	5,7%	86,4
Higiene	56	14,6%	77,7
Confiabilidade da viagem	29	7,6%	82,7
Pontualidade	56	14,6%	78,5
Regularidade	11	2,9%	79,7
Segurança	62	16,1%	84,4
Preço	26	6,8%	70,8
Conservação	14	3,6%	81,9
SEReg	384	80,1%	

Quadro 493 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	23	113	16	3	1	0	156	74,7	75,2
	Facilidade para troca de bilhetes	23	107	15	2	2	7	156	74,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	34	101	17	3	1	0	156	76,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	39	100	13	4	0	0	156	77,9	77,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	31	107	14	2	2	0	156	76,1	76,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	91	42	5	1	6	156	67,7	74,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	57	84	12	3	0	0	156	81,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	15	95	13	5	0	28	156	73,4	74,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	36	99	16	3	2	0	156	76,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	25	109	19	2	1	0	156	74,8	74,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	28	101	18	9	0	0	156	73,7	73,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	57	84	12	1	2	0	156	80,9	79,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	42	93	15	5	1	0	156	77,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	96	41	1	1	0	156	70,4	70,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	19	101	29	6	1	0	156	71,0	71,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	27	106	18	4	1	0	156	74,7	77,4
	Tempo das paradas	30	104	15	6	1	0	156	75,0	
	Segurança	44	94	15	2	1	0	156	78,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	64	69	18	4	0	1	156	81,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	39	100	12	4	1	0	156	77,6	
	Preço dos produtos e serviços	33	90	28	5	0	0	156	74,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	57	85	7	6	1	0	156	80,6	
Terminal de embarque	Segurança	26	108	19	3	0	0	156	75,2	77,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59	75	16	6	0	0	156	80,0	
	Serviço de informação e sinalização	24	109	17	5	1	0	156	74,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	38	96	19	3	0	0	156	77,1	
	Preço dos produtos e serviços	28	99	23	5	1	0	156	73,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63	79	11	3	0	0	156	82,4	

Quadro 494 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	59	12,6%	75,2
Conforto	56	12,0%	77,9
Cortesia	21	4,5%	76,1
Higiene	56	12,0%	74,5
Confiabilidade da viagem	58	12,4%	74,9
Pontualidade	59	12,6%	74,8
Regularidade	48	10,3%	73,7
Segurança	57	12,2%	79,1
Preço	50	10,7%	70,4
Conservação	4	0,9%	71,0
SEReg	468	75,2%	

Quadro 495 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	6	15	4	0	0	0	25	77,0	68,9
	Facilidade para troca de bilhetes	1	10	0	1	1	12	25	67,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	9	4	1	1	9	25	62,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	13	5	1	1	0	25	70,0	70,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	9	12	4	0	0	0	25	80,0	80,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	9	6	1	2	7	25	55,6	62,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	15	2	2	1	1	25	69,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	13	4	2	0	3	25	69,3	72,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	20	2	0	0	1	25	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	14	2	0	1	0	25	78,0	78,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	14	5	1	3	1	25	59,4	59,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	15	2	0	0	1	25	80,2	80,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	6	18	1	0	0	0	25	80,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	10	9	1	4	0	25	53,0	53,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	13	10	1	0	0	25	64,0	64,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	13	5	0	1	4	25	67,9	69,5
	Tempo das paradas	2	14	3	1	1	4	25	67,9	
	Segurança	2	17	2	0	0	4	25	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	14	4	0	1	3	25	70,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	17	3	0	0	5	25	71,3	
	Preço dos produtos e serviços	0	11	5	2	0	7	25	62,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	12	6	0	0	4	25	71,4	
Terminal de embarque	Segurança	1	17	2	0	2	3	25	67,0	68,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	15	5	1	1	3	25	63,6	
	Serviço de informação e sinalização	3	17	2	0	0	3	25	76,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	16	4	0	0	4	25	71,4	
	Preço dos produtos e serviços	0	11	5	3	1	5	25	57,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	18	3	0	0	3	25	72,7	

Quadro 496 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	4,0%	68,9
Conforto	15	20,0%	70,0
Cortesia	10	13,3%	80,0
Higiene	10	13,3%	62,7
Confiabilidade da viagem	3	4,0%	72,2
Pontualidade	11	14,7%	78,0
Regularidade	4	5,3%	59,4
Segurança	11	14,7%	80,1
Preço	6	8,0%	53,0
Conservação	2	2,7%	64,0
SEReg	75	71,0%	

Quadro 497 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO MOTTA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	6	2	0	0	0	0	8	93,8	88,9
	Facilidade para troca de bilhetes	2	2	1	0	0	3	8	80,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	2	0	0	0	1	8	92,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	2	1	0	0	0	8	87,5	87,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	4	4	0	0	0	0	8	87,5	87,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	2	0	0	1	4	8	62,5	73,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	3	1	0	0	0	8	84,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	5	3	0	0	0	0	8	90,6	90,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	5	3	0	0	0	0	8	90,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	3	2	2	0	1	0	8	68,8	68,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	5	0	1	0	0	8	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	1	0	1	0	0	8	87,5	90,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	6	2	0	0	0	0	8	93,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	3	3	1	0	0	8	62,5	62,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	4	0	0	0	0	8	87,5	87,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	5	0	1	0	0	8	75,0	79,1
	Tempo das paradas	3	5	0	0	0	0	8	84,4	
	Segurança	3	4	0	0	0	1	8	85,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	3	1	0	0	1	8	82,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	2	0	0	0	5	8	83,3	
	Preço dos produtos e serviços	1	0	1	1	0	5	8	58,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	3	0	0	0	3	8	85,0	
Terminal de embarque	Segurança	4	3	0	0	1	0	8	78,1	75,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	2	0	0	1	2	8	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	3	3	0	0	1	1	8	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	2	0	0	0	5	8	83,3	
	Preço dos produtos e serviços	0	3	0	0	1	4	8	56,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	3	1	0	0	1	8	82,1	

Quadro 498 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO MOTTA LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	12,5%	88,9
Conforto	5	20,8%	87,5
Cortesia	1	4,2%	87,5
Higiene	3	12,5%	73,4
Confiabilidade da viagem	4	16,7%	90,6
Pontualidade	2	8,3%	68,8
Regularidade	1	4,2%	75,0
Segurança	2	8,3%	90,6
Preço	2	8,3%	62,5
Conservação	1	4,2%	87,5
SEReg	24	82,5%	

Quadro 499 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO PÁSSARO VERDE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	59	63	9	0	0	2	133	84,5	82,0
	Facilidade para troca de bilhetes	26	30	5	1	0	71	133	82,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	34	53	3	5	2	36	133	78,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	48	67	13	3	2	0	133	79,3	79,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	68	61	1	1	1	1	133	86,7	86,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	19	52	13	3	3	43	133	72,5	78,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	53	76	4	0	0	0	133	84,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	76	43	5	1	0	8	133	88,8	89,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	85	43	2	1	1	1	133	89,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	63	53	13	1	3	0	133	82,3	82,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	52	70	9	2	0	0	133	82,3	82,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	76	39	6	5	7	0	133	82,3	86,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	85	44	2	1	1	0	133	89,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	35	61	23	8	3	3	133	72,5	72,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	50	74	8	0	1	0	133	82,3	82,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	23	86	14	7	2	1	133	72,9	71,4
	Tempo das paradas	21	93	13	3	2	1	133	74,2	
	Segurança	18	101	4	2	1	7	133	76,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	37	63	12	3	2	16	133	77,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	60	9	7	1	43	133	71,4	
	Preço dos produtos e serviços	9	30	19	18	16	41	133	49,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	26	86	6	2	1	12	133	77,7	
Terminal de embarque	Segurança	36	77	12	6	2	0	133	76,1	74,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	40	69	8	5	2	9	133	78,2	
	Serviço de informação e sinalização	41	84	4	1	1	2	133	81,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	49	8	3	2	62	133	71,1	
	Preço dos produtos e serviços	5	37	13	6	9	63	133	58,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	54	69	6	3	0	1	133	83,0	

Quadro 500 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO PÁSSARO VERDE LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	38	9,5%	82,0
Conforto	94	23,6%	79,3
Cortesia	11	2,8%	86,7
Higiene	53	13,3%	78,4
Confiabilidade da viagem	47	11,8%	89,3
Pontualidade	39	9,8%	82,3
Regularidade	11	2,8%	82,3
Segurança	76	19,0%	86,0
Preço	20	5,0%	72,5
Conservação	10	2,5%	82,3
SEReg	399	82,2%	

Quadro 501 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO PRETTI LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	50	84	14	5	2	0	155	78,2	71,0
	Facilidade para troca de bilhetes	9	57	22	6	1	60	155	67,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	19	58	37	7	2	32	155	67,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	36	76	33	9	1	0	155	72,1	72,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	50	84	19	1	1	0	155	79,2	79,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	14	17	3	3	115	155	56,9	64,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	40	71	31	8	3	2	155	72,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	32	73	31	2	3	14	155	72,9	73,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	31	76	27	6	0	15	155	73,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	50	66	32	6	1	0	155	75,5	75,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	32	80	28	12	2	1	155	70,8	70,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	30	58	45	3	13	6	155	64,9	71,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	44	87	18	4	1	1	155	77,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	71	38	18	6	5	155	62,5	62,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	17	70	45	19	3	1	155	62,8	62,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	99	36	12	0	0	155	66,6	59,8
	Tempo das paradas	7	107	32	8	0	1	155	68,3	
	Segurança	5	47	44	7	1	51	155	61,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	32	24	9	1	85	155	60,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	24	20	5	1	101	155	61,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	7	15	23	10	98	155	36,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	42	22	3	4	77	155	64,4	
Terminal de embarque	Segurança	6	70	56	16	5	2	155	59,2	57,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	63	54	12	6	11	155	59,9	
	Serviço de informação e sinalização	5	64	48	14	13	11	155	55,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	43	48	17	2	44	155	55,4	
	Preço dos produtos e serviços	1	22	45	32	11	44	155	43,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	20	110	18	4	3	0	155	72,6	

Quadro 502 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO PRETTI LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	32	6,9%	71,0
Conforto	105	22,6%	72,1
Cortesia	11	2,4%	79,2
Higiene	31	6,7%	64,6
Confiabilidade da viagem	36	7,7%	73,2
Pontualidade	51	11,0%	75,5
Regularidade	22	4,7%	70,8
Segurança	93	20,0%	71,2
Preço	61	13,1%	62,5
Conservação	23	4,9%	62,8
SEReg	465	70,2%	

Quadro 503 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	40	77	26	6	5	2	156	72,9	69,3
	Facilidade para troca de bilhetes	19	60	12	9	4	52	156	69,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	11	53	25	4	5	58	156	65,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	29	86	32	5	4	0	156	71,0	71,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	44	103	8	0	1	0	156	80,3	80,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	48	15	6	7	72	156	63,1	69,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	35	94	21	2	2	2	156	75,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	26	71	11	5	1	42	156	75,4	77,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	29	112	6	1	0	8	156	78,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	39	97	18	2	0	0	156	77,7	77,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	29	67	22	16	21	1	156	60,8	60,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	43	88	12	6	3	4	156	76,6	79,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	53	97	5	1	0	0	156	82,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	17	71	37	16	13	2	156	60,2	60,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	24	85	35	9	1	2	156	69,8	69,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	11	35	19	8	2	81	156	65,0	64,4
	Tempo das paradas	8	38	23	4	0	83	156	67,1	
	Segurança	7	33	19	0	0	97	156	69,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	25	10	3	4	106	156	65,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	26	17	2	1	107	156	64,3	
	Preço dos produtos e serviços	1	14	14	11	8	108	156	44,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	41	7	0	0	101	156	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	20	81	26	4	13	12	156	65,8	63,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	73	27	9	16	19	156	60,2	
	Serviço de informação e sinalização	16	82	35	6	5	12	156	67,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	10	58	48	9	3	28	156	62,3	
	Preço dos produtos e serviços	8	41	36	28	15	28	156	49,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	27	96	18	5	1	9	156	74,3	

Quadro 504 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	31	6,6%	69,3
Conforto	78	16,7%	71,0
Cortesia	20	4,3%	80,3
Higiene	51	10,9%	69,4
Confiabilidade da viagem	46	9,8%	77,0
Pontualidade	62	13,2%	77,7
Regularidade	28	6,0%	60,8
Segurança	68	14,5%	79,5
Preço	55	11,8%	60,2
Conservação	29	6,2%	69,8
SEReg	468	71,9%	

Quadro 505 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO REAL ITA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	89	39	21	7	0	0	156	83,7	77,8
	Facilidade para troca de bilhetes	30	67	28	9	1	21	156	71,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	58	59	23	6	1	9	156	78,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	63	41	36	13	3	0	156	73,7	73,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	119	22	15	0	0	0	156	91,7	91,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	28	21	33	10	4	60	156	65,4	73,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	78	42	31	4	0	1	156	81,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	76	50	15	1	0	14	156	85,4	86,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	97	45	12	1	0	1	156	88,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	90	31	28	3	4	0	156	82,1	82,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	41	16	22	61	3	156	37,4	37,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	54	25	16	14	35	12	156	58,5	75,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	113	39	3	1	0	0	156	92,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	53	40	35	10	17	1	156	66,5	66,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	39	58	39	16	4	0	156	67,9	67,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	20	48	21	4	3	60	156	70,3	58,9
	Tempo das paradas	12	59	18	7	0	60	156	69,8	
	Segurança	3	35	49	8	1	60	156	58,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	14	21	34	16	11	60	156	52,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	26	18	33	15	5	59	156	61,6	
	Preço dos produtos e serviços	8	11	22	18	38	59	156	32,7	
Terminal de embarque	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	55	27	2	3	59	156	67,3	60,6
	Segurança	21	47	35	22	30	1	156	51,1	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	69	68	6	1	6	156	62,2	
	Serviço de informação e sinalização	4	72	64	15	0	1	156	60,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	67	63	16	2	3	156	59,3	
	Preço dos produtos e serviços	7	39	57	27	25	1	156	46,1	
Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	88	46	16	3	3	0	156	84,1	

Quadro 506 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO REAL ITA LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	46	9,8%	77,8
Conforto	59	12,6%	73,7
Cortesia	11	2,4%	91,7
Higiene	54	11,5%	73,3
Confiabilidade da viagem	20	4,3%	86,9
Pontualidade	72	15,4%	82,1
Regularidade	33	7,1%	37,4
Segurança	103	22,0%	75,4
Preço	53	11,3%	66,5
Conservação	17	3,6%	67,9
SEReg	468	73,1%	

Quadro 507 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	41	94	20	1	0	0	156	78,0	77,0
	Facilidade para troca de bilhetes	33	94	27	1	0	1	156	75,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	44	86	24	1	1	0	156	77,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	38	104	14	0	0	0	156	78,8	78,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	54	88	14	0	0	0	156	81,4	81,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	27	100	28	0	1	0	156	74,4	76,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	44	94	17	0	0	1	156	79,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	28	85	31	0	1	11	156	74,0	75,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	31	107	17	0	0	1	156	77,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	30	98	26	1	1	0	156	74,8	74,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	27	106	17	3	2	1	156	74,7	74,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	40	100	16	0	0	0	156	78,8	78,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	36	101	15	4	0	0	156	77,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	18	91	30	7	8	2	156	66,9	66,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	36	89	30	1	0	0	156	75,6	75,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	21	87	40	3	1	4	156	70,4	71,7
	Tempo das paradas	20	90	36	2	0	8	156	71,6	
	Segurança	25	81	38	2	0	10	156	72,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	25	80	26	2	1	22	156	73,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	17	80	37	2	0	20	156	70,6	
	Preço dos produtos e serviços	24	75	33	3	0	21	156	72,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	23	76	37	2	0	18	156	71,7	
Terminal de embarque	Segurança	25	92	32	4	1	2	156	72,1	73,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	25	93	33	3	0	2	156	72,7	
	Serviço de informação e sinalização	25	101	27	1	1	1	156	73,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	27	86	25	3	1	14	156	73,8	
	Preço dos produtos e serviços	14	98	29	3	0	12	156	71,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	31	100	23	2	0	0	156	75,6	

Quadro 508 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	43	9,2%	77,0
Conforto	83	17,7%	78,8
Cortesia	22	4,7%	81,4
Higiene	70	15,0%	76,9
Confiabilidade da viagem	27	5,8%	75,6
Pontualidade	65	13,9%	74,8
Regularidade	36	7,7%	74,7
Segurança	63	13,5%	78,0
Preço	52	11,1%	66,9
Conservação	7	1,5%	75,6
SEReg	468	75,9%	

Quadro 509 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO RIODOCE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	47	77	12	3	2	1	142	79,1	76,9
	Facilidade para troca de bilhetes	41	43	9	1	4	44	142	79,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	25	74	15	2	7	19	142	72,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	45	62	23	6	6	0	142	73,6	73,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	53	81	6	1	1	0	142	82,4	82,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	34	42	23	6	12	25	142	67,1	72,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	39	86	12	1	4	0	142	77,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	50	70	13	1	1	7	142	80,9	81,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	45	88	4	0	2	3	142	81,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	44	60	18	8	12	0	142	70,4	70,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	23	89	20	4	5	1	142	71,5	71,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	60	58	14	2	2	6	142	81,6	82,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	50	87	4	0	1	0	142	82,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	31	72	26	3	9	1	142	70,0	70,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	30	79	27	1	5	0	142	72,5	72,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	30	71	27	2	10	2	142	69,5	69,4
	Tempo das paradas	24	82	22	7	4	3	142	70,7	
	Segurança	32	79	16	6	3	6	142	74,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	31	71	21	1	5	13	142	73,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	34	66	21	5	4	12	142	73,3	
	Preço dos produtos e serviços	13	47	19	16	34	13	142	47,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	39	75	12	5	2	9	142	77,1	
Terminal de embarque	Segurança	28	85	20	4	5	0	142	72,4	70,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	36	70	21	6	7	2	142	71,8	
	Serviço de informação e sinalização	18	85	29	6	3	1	142	69,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	29	79	23	6	1	4	142	73,4	
	Preço dos produtos e serviços	14	62	26	18	15	7	142	57,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	41	80	17	1	2	1	142	77,8	

Quadro 510 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO RIODOCE LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	54	12,7%	76,9
Conforto	76	17,8%	73,6
Cortesia	23	5,4%	82,4
Higiene	58	13,6%	72,2
Confiabilidade da viagem	29	6,8%	81,1
Pontualidade	48	11,3%	70,4
Regularidade	14	3,3%	71,5
Segurança	74	17,4%	82,1
Preço	43	10,1%	70,0
Conservação	7	1,6%	72,5
SEReg	426	75,5%	

Quadro 511 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	27	61	5	0	1	0	94	80,1	78,1
	Facilidade para troca de bilhetes	13	58	11	1	0	11	94	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	24	63	5	0	1	1	94	79,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	21	62	9	1	1	0	94	76,9	76,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	28	56	6	2	2	0	94	78,2	78,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	54	23	3	0	3	94	70,1	77,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	39	50	5	0	0	0	94	84,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	14	56	8	3	1	12	94	74,1	78,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	37	53	1	1	2	0	94	82,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	13	61	12	1	6	1	94	69,9	69,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	18	62	10	2	0	2	94	76,1	76,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	41	49	3	1	0	0	94	84,6	83,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	32	57	4	1	0	0	94	81,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	20	55	17	0	2	0	94	74,2	74,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	56	21	1	1	1	94	71,8	71,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	28	55	7	3	1	0	94	78,2	78,9
	Tempo das paradas	21	64	7	1	1	0	94	77,4	
	Segurança	25	60	8	1	0	0	94	79,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	37	45	5	1	0	6	94	83,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	22	64	6	0	1	1	94	78,5	
	Preço dos produtos e serviços	19	48	20	4	2	1	94	71,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	41	50	2	0	1	0	94	84,6	
Terminal de embarque	Segurança	13	63	15	2	1	0	94	72,6	77,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	32	45	9	2	0	6	94	80,4	
	Serviço de informação e sinalização	12	70	9	2	1	0	94	73,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	20	64	9	1	0	0	94	77,4	
	Preço dos produtos e serviços	9	72	10	2	1	0	94	72,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	46	45	2	1	0	0	94	86,2	

Quadro 512 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	39	13,8%	78,1
Conforto	32	11,3%	76,9
Cortesia	14	5,0%	78,2
Higiene	44	15,6%	77,0
Confiabilidade da viagem	19	6,7%	78,3
Pontualidade	44	15,6%	69,9
Regularidade	20	7,1%	76,1
Segurança	38	13,5%	83,2
Preço	30	10,6%	74,2
Conservação	2	0,7%	71,8
SEReg	282	76,6%	

Quadro 513 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SANTA CRUZ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	40	100	14	1	1	0	156	78,4	75,8
	Facilidade para troca de bilhetes	24	61	24	3	1	43	156	73,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	31	74	16	2	2	31	156	76,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	37	97	19	2	0	1	156	77,3	77,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	58	79	18	0	1	0	156	80,9	80,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	18	69	30	6	7	26	156	66,3	72,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	48	88	16	1	1	2	156	79,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	25	68	21	2	1	39	156	74,4	76,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	41	93	13	4	0	5	156	78,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	41	87	20	4	4	0	156	75,2	75,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	21	85	41	4	2	3	156	69,4	69,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	43	79	23	7	1	3	156	75,5	78,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	50	90	16	0	0	0	156	80,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	19	95	34	7	1	0	156	69,9	69,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	28	93	29	5	1	0	156	72,8	72,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	18	104	24	4	2	4	156	71,7	71,2
	Tempo das paradas	17	102	27	5	2	3	156	70,8	
	Segurança	22	104	23	0	0	7	156	74,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	28	77	19	9	2	21	156	72,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	21	84	20	6	2	23	156	71,8	
	Preço dos produtos e serviços	9	69	32	19	3	24	156	61,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	31	85	20	2	2	16	156	75,2	
Terminal de embarque	Segurança	16	98	34	5	2	1	156	69,5	70,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	90	21	13	2	12	156	68,9	
	Serviço de informação e sinalização	15	104	29	6	0	2	156	70,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	100	22	8	3	8	156	69,6	
	Preço dos produtos e serviços	12	83	28	19	2	12	156	64,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	35	106	9	1	0	5	156	79,0	

Quadro 514 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SANTA CRUZ LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	40	8,5%	75,8
Conforto	82	17,5%	77,3
Cortesia	22	4,7%	80,9
Higiene	57	12,2%	72,9
Confiabilidade da viagem	46	9,8%	76,3
Pontualidade	60	12,8%	75,2
Regularidade	33	7,1%	69,4
Segurança	69	14,7%	78,0
Preço	41	8,8%	69,9
Conservação	18	3,8%	72,8
SEReg	468	75,1%	

Quadro 515 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	23	109	12	4	7	0	155	72,1	71,3
	Facilidade para troca de bilhetes	13	99	27	7	2	7	155	69,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	20	98	25	5	0	7	155	72,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	19	102	28	2	4	0	155	71,0	71,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	26	103	22	4	0	0	155	74,4	74,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	91	45	8	2	4	155	64,7	67,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	13	109	27	4	1	1	155	70,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	90	42	2	1	12	155	67,8	68,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	114	27	5	1	2	155	69,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	21	93	34	2	5	0	155	69,8	69,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	93	46	5	2	4	155	65,6	65,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	108	25	5	1	0	155	71,5	70,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	17	96	34	2	3	3	155	70,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	89	47	4	7	1	155	63,8	63,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	8	94	43	9	1	0	155	66,0	66,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	95	41	10	5	0	155	63,4	64,5
	Tempo das paradas	4	89	45	14	2	1	155	62,8	
	Segurança	7	95	43	8	2	0	155	65,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	96	31	7	5	1	155	67,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	85	50	9	5	0	155	62,6	
	Preço dos produtos e serviços	1	86	43	14	10	1	155	58,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	18	100	29	6	1	1	155	70,8	
Terminal de embarque	Segurança	3	97	45	7	3	0	155	64,5	67,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	109	31	7	1	1	155	68,2	
	Serviço de informação e sinalização	3	109	33	8	0	2	155	67,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	105	37	6	3	3	155	65,6	
	Preço dos produtos e serviços	5	91	39	10	7	3	155	62,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	16	113	20	3	0	3	155	73,4	

Quadro 516 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	39	8,4%	71,3
Conforto	85	18,3%	71,0
Cortesia	25	5,4%	74,4
Higiene	39	8,4%	67,8
Confiabilidade da viagem	59	12,7%	68,6
Pontualidade	64	13,8%	69,8
Regularidade	52	11,2%	65,6
Segurança	65	14,0%	70,8
Preço	22	4,7%	63,8
Conservação	15	3,2%	66,0
SEReg	465	69,3%	

Quadro 517 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SÃO CRISTÓVÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	31	118	6	0	0	0	155	79,0	77,9
	Facilidade para troca de bilhetes	20	103	17	0	0	15	155	75,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	36	107	10	0	0	2	155	79,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	44	100	11	0	0	0	155	80,3	80,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	44	101	10	0	0	0	155	80,5	80,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	13	87	41	4	1	9	155	68,3	76,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	71	73	10	0	0	1	155	84,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	17	95	10	0	0	33	155	76,4	77,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	36	107	11	1	0	0	155	78,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	26	109	15	3	2	0	155	74,8	74,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	28	110	15	1	1	0	155	76,3	76,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	53	89	12	1	0	0	155	81,3	81,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	53	92	10	0	0	0	155	81,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	19	109	26	1	0	0	155	73,5	73,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	18	116	20	1	0	0	155	74,4	74,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	36	99	18	1	1	0	155	77,1	79,4
	Tempo das paradas	32	107	15	0	1	0	155	77,3	
	Segurança	44	95	14	1	0	1	155	79,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	65	71	13	0	0	6	155	83,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	46	94	11	3	0	1	155	79,7	
	Preço dos produtos e serviços	28	99	22	2	2	2	155	74,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	62	88	5	0	0	0	155	84,2	
Terminal de embarque	Segurança	31	99	21	4	0	0	155	75,3	78,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	34	99	15	1	0	6	155	77,9	
	Serviço de informação e sinalização	40	103	12	0	0	0	155	79,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	40	103	10	1	0	1	155	79,5	
	Preço dos produtos e serviços	33	95	24	2	0	1	155	75,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70	75	10	0	0	0	155	84,7	

Quadro 518 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SÃO CRISTÓVÃO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	44	9,5%	77,9
Conforto	73	15,7%	80,3
Cortesia	32	6,9%	80,5
Higiene	63	13,5%	76,6
Confiabilidade da viagem	54	11,6%	77,6
Pontualidade	62	13,3%	74,8
Regularidade	35	7,5%	76,3
Segurança	62	13,3%	81,6
Preço	34	7,3%	73,5
Conservação	6	1,3%	74,4
SEReg	465	77,9%	

Quadro 519 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO SERTANEJA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	14	62	26	3	3	0	108	68,8	65,3
	Facilidade para troca de bilhetes	4	46	32	5	1	20	108	63,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	39	46	2	0	13	108	63,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	5	33	30	24	16	0	108	47,0	47,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	48	56	4	0	0	0	108	85,2	85,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	17	8	14	1	67	108	51,8	44,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	2	36	9	14	37	10	108	37,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	76	20	2	0	4	108	70,7	70,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	72	20	1	0	14	108	69,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	73	27	4	2	0	108	66,0	66,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	24	13	40	30	0	108	32,9	32,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	45	48	7	0	2	108	61,8	68,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	79	12	1	0	0	108	75,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	25	35	28	18	2	108	40,8	40,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	36	55	16	0	0	108	55,1	55,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	37	11	2	0	56	108	68,8	57,0
	Tempo das paradas	2	40	8	1	0	57	108	71,1	
	Segurança	0	15	27	5	1	60	108	54,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	17	9	7	11	61	108	46,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	23	14	7	2	62	108	56,5	
	Preço dos produtos e serviços	0	12	13	22	0	61	108	44,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	17	25	5	0	60	108	57,3	
Terminal de embarque	Segurança	1	30	32	24	3	18	108	50,6	47,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	28	14	8	39	18	108	34,4	
	Serviço de informação e sinalização	0	21	48	16	5	18	108	48,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	37	42	10	2	17	108	56,3	
	Preço dos produtos e serviços	0	10	19	26	36	17	108	25,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	72	28	1	0	6	108	67,9	

Quadro 520 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	28	8,6%	65,3
Conforto	71	21,9%	47,0
Cortesia	21	6,5%	85,2
Higiene	12	3,7%	44,8
Confiabilidade da viagem	26	8,0%	70,0
Pontualidade	63	19,4%	66,0
Regularidade	35	10,8%	32,9
Segurança	17	5,2%	68,6
Preço	27	8,3%	40,8
Conservação	24	7,4%	55,1
SEReg	324	56,2%	

Quadro 521 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE – Empresa: VIAÇÃO TERESÓPOLIS E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	27	106	20	1	2	0	156	74,8	69,6
	Facilidade para troca de bilhetes	5	53	17	4	2	75	156	67,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	68	22	3	1	61	156	67,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	22	123	10	1	0	0	156	76,6	76,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	27	119	9	0	0	1	156	77,9	77,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	61	12	4	9	66	156	63,1	69,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	19	123	14	0	0	0	156	75,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	133	12	0	0	5	156	74,0	74,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	13	125	11	1	1	5	156	74,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	15	126	15	0	0	0	156	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	40	41	50	17	5	156	43,7	43,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	121	25	5	0	0	156	70,2	72,3
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	12	130	11	1	1	1	156	74,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	97	40	15	0	0	156	64,4	64,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	124	27	0	0	1	156	71,3	71,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	88	22	0	0	44	156	70,5	70,4
	Tempo das paradas	0	79	17	0	0	60	156	70,6	
	Segurança	0	53	8	2	0	93	156	70,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	41	8	1	0	97	156	74,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	46	10	2	0	98	156	69,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	41	13	2	1	99	156	66,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	54	6	0	1	94	156	71,8	
Terminal de embarque	Segurança	10	84	35	7	6	14	156	65,0	64,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	88	33	11	2	20	156	64,2	
	Serviço de informação e sinalização	4	87	30	5	4	26	156	65,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	65	27	6	2	54	156	64,5	
	Preço dos produtos e serviços	1	48	29	10	9	59	156	55,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	12	115	20	1	0	8	156	73,3	

Quadro 522 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO TERESÓPOLIS E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	50	10,7%	69,6
Conforto	80	17,1%	76,6
Cortesia	38	8,1%	77,9
Higiene	40	8,5%	69,4
Confiabilidade da viagem	63	13,5%	74,3
Pontualidade	54	11,5%	75,0
Regularidade	81	17,3%	43,7
Segurança	38	8,1%	72,3
Preço	23	4,9%	64,4
Conservação	1	0,2%	71,3
SEReg	468	68,2%	

1.16 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUDESTE/SUL

Quadro 523 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR
Região/ Interregião: SUDESTE/SUL

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	10186	2,1%	84,1	79,0
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	32525	6,7%	78,5	
BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.	10476	2,2%	79,2	
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	7965	1,6%	76,6	
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA SA	3659	0,8%	75,9	
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	2502	0,5%	76,0	
EMPRESA PRINCESA DO IVAÍ LTDA.	4697	1,0%	80,2	
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A	155389	32,1%	78,1	
EXPRESSO JÓIA TRANSPORTES DE PASSAGEIROS LTDA	3254	0,7%	77,5	
EXPRESSO KAIOWA S/A	192	0,0%	78,3	
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A	12240	2,5%	77,4	
EXPRESSO TRANSPEN LTDA.	9304	1,9%	75,7	
GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA - ME	1	0,0%	81,2	
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES S.A.	7078	1,5%	81,7	
JBL TURISMO LTDA. - ME	99	0,0%	77,1	
NORDESTE TRANSPORTES LTDA	6734	1,4%	78,4	
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	36623	7,6%	79,9	
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A	12026	2,5%	71,8	
REAL EXPRESSO LTDA.	836	0,2%	71,9	
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	14669	3,0%	77,3	
VIAÇÃO COMETA S.A.	33760	7,0%	84,2	
VIAÇÃO GARCIA LTDA.	118107	24,4%	79,8	
VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.	239	0,0%	73,6	
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	1172	0,2%	79,3	
Total	483734	100,0%		

Quadro 524 – PERFIL: GÊNERO – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
Feminino	1108	55,4%
Masculino	891	44,6%
Base	1999	100,0%

Quadro 525 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	635	31,8%
De 26 a 35 anos	460	23,0%
De 36 a 45 anos	374	18,7%
De 46 a 55 anos	243	12,2%
De 56 a 65 anos	188	9,4%
Mais de 65 anos	99	5,0%
Base	1999	100,0%

Quadro 526 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
Analfabeto	19	1,0%
Fundamental incompleto	121	6,1%
Fundamental	108	5,4%
Médio Incompleto	112	5,6%
Médio	806	40,3%
Superior Incompleto	350	17,5%
Superior	480	24,0%
Não sabe/não respondeu	3	0,2%
Base	1999	100,0%

Quadro 527 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
até R\$ 937	154	7,7%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	314	15,7%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	459	23,0%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	491	24,6%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	352	17,6%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	69	3,5%
mais de R\$ 18.740	10	0,5%
Não sabe/não respondeu	150	7,5%
Base	1999	100,0%

Quadro 528 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	319	16,0%
Estudo	82	4,1%
Saúde	53	2,7%
Visita a amigos/parentes	744	37,2%
Lazer/turismo	628	31,4%
Compras	15	0,8%
Outros	146	7,3%
Não sabe/não respondeu	12	0,6%
Base	1999	100,0%

Quadro 529 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – SUDESTE/SUL

	Frequência	%
Eventual	458	22,9%
Diária	5	0,3%
Semanal	67	3,4%
Quinzenal	65	3,3%
Mensal	187	9,4%
Trimestral	134	6,7%
Semestral	268	13,4%
Anual	726	36,3%
Não sabe/não respondeu	89	4,5%
Base	1999	100,0%

Quadro 530 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	3	0	0	0	0	7	89,3	85,7
	Facilidade para troca de bilhetes	2	5	0	0	0	0	7	82,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	4	0	0	0	0	7	85,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	3	4	0	0	0	0	7	85,7	85,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	5	2	0	0	0	0	7	92,9	92,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	2	1	0	1	1	7	66,7	78,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	3	0	0	0	0	7	89,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	3	1	0	0	0	7	82,1	85,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	3	0	0	0	0	7	89,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	3	1	0	1	0	7	67,9	67,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	5	0	0	0	0	7	82,1	82,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	1	0	0	0	0	7	96,4	96,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	6	1	0	0	0	0	7	96,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	4	1	0	0	0	7	78,6	78,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	2	0	0	0	0	7	92,9	92,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	4	1	0	0	0	7	78,6	77,0
	Tempo das paradas	3	3	1	0	0	0	7	82,1	
	Segurança	3	4	0	0	0	0	7	85,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	4	0	0	0	0	7	85,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	3	2	0	0	0	7	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	1	1	1	2	0	7	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	3	1	0	0	0	7	82,1	
Terminal de embarque	Segurança	4	3	0	0	0	0	7	89,3	81,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	2	2	0	0	0	7	78,6	
	Serviço de informação e sinalização	3	4	0	0	0	0	7	85,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	4	1	0	0	1	7	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	2	3	0	0	0	7	71,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	3	0	0	0	0	7	89,3	

Quadro 531 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	2	9,5%	85,7
Conforto	5	23,8%	85,7
Cortesia	2	9,5%	92,9
Higiene	3	14,3%	78,0
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	85,7
Pontualidade	3	14,3%	67,9
Regularidade	0	0,0%	82,1
Segurança	4	19,0%	96,4
Preço	2	9,5%	78,6
Conservação	0	0,0%	92,9
SEReg	21	84,1%	

Quadro 532 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	11	21	2	1	1	0	36	77,8	76,8
	Facilidade para troca de bilhetes	6	13	1	1	0	15	36	78,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	21	1	1	1	7	36	74,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	12	22	2	0	0	0	36	81,9	81,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	12	21	2	0	1	0	36	79,9	79,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	9	15	6	0	0	6	36	77,5	80,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	16	17	3	0	0	0	36	84,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	11	17	1	1	2	4	36	76,6	79,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	12	22	1	0	0	1	36	82,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	10	19	5	2	0	0	36	75,7	75,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	9	20	5	1	1	0	36	74,3	74,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	14	16	3	2	0	1	36	80,0	81,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	10	26	0	0	0	0	36	81,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	20	9	2	0	0	36	69,4	69,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	11	21	4	0	0	0	36	79,9	79,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	25	4	0	0	0	36	77,1	73,2
	Tempo das paradas	5	24	7	0	0	0	36	73,6	
	Segurança	9	23	4	0	0	0	36	78,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	20	5	0	0	2	36	77,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	21	4	3	0	2	36	72,1	
	Preço dos produtos e serviços	0	17	9	5	4	1	36	52,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	27	0	0	0	2	36	80,1	
Terminal de embarque	Segurança	7	26	2	1	0	0	36	77,1	71,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	18	9	2	1	0	36	68,1	
	Serviço de informação e sinalização	5	25	6	0	0	0	36	74,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	23	5	0	0	1	36	76,4	
	Preço dos produtos e serviços	1	18	13	1	3	0	36	59,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	21	5	1	0	0	36	76,4	

Quadro 533 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	9,3%	76,8
Conforto	23	21,3%	81,9
Cortesia	5	4,6%	79,9
Higiene	12	11,1%	80,8
Confiabilidade da viagem	8	7,4%	79,7
Pontualidade	14	13,0%	75,7
Regularidade	4	3,7%	74,3
Segurança	16	14,8%	81,0
Preço	11	10,2%	69,4
Conservação	5	4,6%	79,9
SEReg	108	78,5%	

Quadro 534 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	19	39	2	0	0	0	60	82,1	79,7
	Facilidade para troca de bilhetes	12	39	5	0	0	4	60	78,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	16	36	5	1	0	2	60	78,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	22	37	1	0	0	0	60	83,8	83,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	21	38	1	0	0	0	60	83,3	83,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	7	40	12	1	0	0	60	72,1	76,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	14	44	2	0	0	0	60	80,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	13	22	1	0	0	24	60	83,3	80,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	11	46	3	0	0	0	60	78,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	44	7	1	1	0	60	72,9	72,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	15	45	0	0	0	0	60	81,3	81,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	17	42	1	0	0	0	60	81,7	80,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	40	3	1	0	0	60	79,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	42	8	0	0	0	60	75,8	75,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	17	41	2	0	0	0	60	81,3	81,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	48	2	2	0	0	60	75,8	75,8
	Tempo das paradas	7	49	2	1	1	0	60	75,0	
	Segurança	9	49	2	0	0	0	60	77,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	44	6	0	0	1	60	76,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	49	2	0	0	1	60	77,5	
	Preço dos produtos e serviços	4	43	8	3	1	1	60	69,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	48	1	0	0	1	60	78,8	
Terminal de embarque	Segurança	10	45	3	2	0	0	60	76,3	76,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	40	9	1	0	0	60	74,6	
	Serviço de informação e sinalização	12	45	3	0	0	0	60	78,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	10	46	4	0	0	0	60	77,5	
	Preço dos produtos e serviços	7	43	8	2	0	0	60	72,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	13	46	1	0	0	0	60	80,0	

Quadro 535 – Importância dos atributos por empresa: BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	9	5,0%	79,7
Conforto	36	20,0%	83,8
Cortesia	15	8,3%	83,3
Higiene	22	12,2%	76,0
Confiabilidade da viagem	24	13,3%	80,8
Pontualidade	28	15,6%	72,9
Regularidade	5	2,8%	81,3
Segurança	21	11,7%	80,6
Preço	18	10,0%	75,8
Conservação	2	1,1%	81,3
SEReg	180	79,2%	

Quadro 536 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	8	29	1	0	0	1	39	79,6	78,5
	Facilidade para troca de bilhetes	4	16	0	0	0	19	39	80,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	16	5	1	0	9	39	75,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	8	21	9	1	0	0	39	73,1	73,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	17	22	0	0	0	0	39	85,9	85,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	22	3	1	2	6	39	70,5	74,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	10	25	4	0	0	0	39	78,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	23	1	0	0	6	39	81,1	80,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	10	24	4	0	0	1	39	78,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	10	27	1	0	1	0	39	78,8	78,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	7	28	3	1	0	0	39	76,3	76,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	11	25	0	2	0	1	39	79,6	81,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	26	0	0	0	0	39	83,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	17	10	3	2	2	39	63,5	63,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	11	24	4	0	0	0	39	79,5	79,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	29	5	2	1	0	39	68,6	69,1
	Tempo das paradas	5	29	5	0	0	0	39	75,0	
	Segurança	3	32	2	0	1	1	39	73,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	27	3	0	2	2	39	72,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	24	3	1	0	3	39	77,1	
	Preço dos produtos e serviços	0	11	10	7	8	3	39	41,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	28	4	0	0	2	39	75,7	
Terminal de embarque	Segurança	8	26	3	0	2	0	39	74,4	69,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	25	1	3	2	0	39	71,8	
	Serviço de informação e sinalização	3	33	2	0	1	0	39	73,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	29	5	0	0	3	39	72,9	
	Preço dos produtos e serviços	0	13	11	9	4	2	39	47,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	31	0	2	0	0	39	76,3	

Quadro 537 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	7	6,0%	78,5
Conforto	25	21,4%	73,1
Cortesia	4	3,4%	85,9
Higiene	15	12,8%	74,7
Confiabilidade da viagem	13	11,1%	80,0
Pontualidade	20	17,1%	78,8
Regularidade	3	2,6%	76,3
Segurança	21	17,9%	81,5
Preço	9	7,7%	63,5
Conservação	0	0,0%	79,5
SEReg	117	76,6%	

Quadro 538 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	8	15	0	0	0	0	23	83,7	80,7
	Facilidade para troca de bilhetes	8	13	0	0	0	2	23	84,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	12	3	0	1	2	23	73,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	6	16	1	0	0	0	23	80,4	80,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	10	13	0	0	0	0	23	85,9	85,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	14	4	1	0	2	23	70,2	74,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	19	0	0	0	0	23	79,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	0	0	3	8	10	23	21,2	49,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	18	1	0	0	0	23	78,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	5	8	2	4	4	0	23	56,5	56,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	3	19	1	0	0	0	23	77,2	77,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	15	2	0	0	1	23	78,4	80,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	7	16	0	0	0	0	23	82,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	9	6	1	1	1	23	68,2	68,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	13	2	1	0	0	23	78,3	78,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	17	1	2	1	0	23	68,5	72,7
	Tempo das paradas	3	18	0	2	0	0	23	73,9	
	Segurança	4	16	2	1	0	0	23	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	10	3	0	0	6	23	76,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	18	2	0	0	0	23	76,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	12	8	2	0	0	23	63,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	18	2	0	0	0	23	76,1	
Terminal de embarque	Segurança	2	18	2	0	1	0	23	71,7	74,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	17	4	0	0	1	23	71,6	
	Serviço de informação e sinalização	2	19	1	1	0	0	23	73,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	19	1	1	0	0	23	73,9	
	Preço dos produtos e serviços	2	19	1	1	0	0	23	73,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	4	19	0	0	0	0	23	79,3	

Quadro 539 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	12	17,4%	80,7
Conforto	18	26,1%	80,4
Cortesia	0	0,0%	85,9
Higiene	7	10,1%	74,8
Confiabilidade da viagem	5	7,2%	49,7
Pontualidade	2	2,9%	56,5
Regularidade	4	5,8%	77,2
Segurança	16	23,2%	80,5
Preço	5	7,2%	68,2
Conservação	0	0,0%	78,3
SEReg	69	75,9%	

Quadro 540 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	66,7
	Facilidade para troca de bilhetes	0	1	0	1	0	0	2	50,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	1	1	0	0	0	0	2	87,5	87,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	1	1	0	0	0	2	62,5	68,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	2	0	0	0	0	2	75,0	81,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	1	0	0	0	0	2	87,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	1	0	0	0	0	2	87,5	87,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1	0	1	0	0	0	2	75,0	68,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	1	1	0	0	0	2	62,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	1	1	0	0	0	2	62,5	62,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	2	0	0	0	0	2	75,0	67,9
	Tempo das paradas	0	1	0	1	0	0	2	50,0	
	Segurança	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	1	1	0	0	0	2	62,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	0	1	0	0	2	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	1	0	0	0	0	2	87,5	
Terminal de embarque	Segurança	1	1	0	0	0	0	2	87,5	77,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	2	0	0	0	0	2	75,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	

Quadro 541 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	0	0,0%	66,7
Conforto	1	16,7%	75,0
Cortesia	0	0,0%	87,5
Higiene	2	33,3%	68,8
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	81,3
Pontualidade	2	33,3%	87,5
Regularidade	0	0,0%	75,0
Segurança	1	16,7%	68,8
Preço	0	0,0%	62,5
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	6	76,0%	

Quadro 542 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: EMPRESA PRINCESA DO IVAÍ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	56	93	5	1	0	1	156	82,9	81,3
	Facilidade para troca de bilhetes	43	77	8	0	0	28	156	81,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	40	88	9	1	2	16	156	79,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	68	67	17	2	1	1	156	82,1	82,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	69	75	10	0	0	2	156	84,6	84,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	28	70	31	10	3	14	156	69,4	74,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	53	86	12	5	0	0	156	80,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	29	13	4	1	1	108	156	85,4	83,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	46	99	6	0	0	5	156	81,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	46	72	29	9	0	0	156	74,8	74,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	32	100	17	5	0	2	156	75,8	75,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	61	84	8	1	0	2	156	83,3	83,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	70	78	6	2	0	0	156	84,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	46	93	12	3	2	0	156	78,5	78,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	73	66	14	3	0	0	156	83,5	83,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	45	84	20	7	0	0	156	76,8	72,6
	Tempo das paradas	37	85	19	13	2	0	156	72,8	
	Segurança	36	96	14	5	0	5	156	77,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	54	76	13	9	1	3	156	78,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	48	86	17	4	0	1	156	78,7	
	Preço dos produtos e serviços	9	47	38	33	26	3	156	46,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	42	95	14	4	0	1	156	78,2	
Terminal de embarque	Segurança	27	100	17	8	3	1	156	72,6	71,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	25	86	39	5	1	0	156	70,7	
	Serviço de informação e sinalização	27	101	21	4	0	3	156	74,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	20	94	29	6	0	7	156	71,5	
	Preço dos produtos e serviços	14	67	31	23	13	8	156	57,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	40	105	9	1	0	1	156	79,7	

Quadro 543 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA PRINCESA DO IVAÍ LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	55	11,8%	81,3
Conforto	113	24,1%	82,1
Cortesia	12	2,6%	84,6
Higiene	77	16,5%	74,7
Confiabilidade da viagem	30	6,4%	83,5
Pontualidade	35	7,5%	74,8
Regularidade	15	3,2%	75,8
Segurança	71	15,2%	83,9
Preço	41	8,8%	78,5
Conservação	19	4,1%	83,5
SEReg	468	80,2%	

Quadro 544 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	56	66	6	2	3	0	133	82,0	81,2
	Facilidade para troca de bilhetes	24	37	5	0	2	65	133	79,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	36	39	6	2	1	49	133	81,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	47	69	12	3	2	0	133	79,3	79,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	61	64	6	1	1	0	133	84,4	84,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	21	48	15	4	8	37	133	68,2	74,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	36	88	7	2	0	0	133	79,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	48	44	1	1	1	38	133	86,1	84,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	46	78	7	1	0	1	133	82,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	35	75	15	5	3	0	133	75,2	75,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	34	73	19	6	1	0	133	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	38	74	8	8	2	3	133	76,5	79,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	49	79	4	0	1	0	133	82,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	25	73	28	2	3	2	133	71,9	71,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	46	78	3	6	0	0	133	80,8	80,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	21	76	25	6	3	2	133	70,2	71,6
	Tempo das paradas	22	85	20	3	0	3	133	74,2	
	Segurança	25	88	11	2	1	6	133	76,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	77	15	1	0	13	133	77,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	25	79	10	4	0	15	133	76,5	
	Preço dos produtos e serviços	9	39	39	14	18	14	133	51,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	23	81	12	3	1	13	133	75,4	
Terminal de embarque	Segurança	33	75	14	5	3	3	133	75,0	71,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	57	31	7	6	12	133	66,1	
	Serviço de informação e sinalização	22	80	20	5	3	3	133	71,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	24	70	18	7	4	10	133	70,9	
	Preço dos produtos e serviços	17	51	30	13	5	17	133	63,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	30	93	6	1	1	2	133	78,6	

Quadro 545 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	38	9,5%	81,2
Conforto	86	21,6%	79,3
Cortesia	16	4,0%	84,4
Higiene	58	14,5%	74,0
Confiabilidade da viagem	23	5,8%	84,0
Pontualidade	39	9,8%	75,2
Regularidade	8	2,0%	75,0
Segurança	79	19,8%	79,7
Preço	38	9,5%	71,9
Conservação	14	3,5%	80,8
SEReg	399	78,1%	

Quadro 546 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: EXPRESSO JÓIA TRANSPORTES DE PASSAGEIROS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	59	90	7	0	0	0	156	83,3	81,5
	Facilidade para troca de bilhetes	39	98	6	1	0	12	156	80,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	42	93	9	0	0	12	156	80,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	60	82	10	2	1	1	156	81,9	81,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	59	88	9	0	0	0	156	83,0	83,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	23	70	46	11	2	4	156	66,6	71,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	42	87	22	4	0	1	156	76,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	34	39	8	0	0	75	156	83,0	81,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	46	99	11	0	0	0	156	80,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	23	84	41	6	2	0	156	69,2	69,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	35	101	17	2	1	0	156	76,8	76,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	46	93	16	0	0	1	156	79,8	81,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	62	84	9	0	1	0	156	83,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	30	83	35	7	0	1	156	71,9	71,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	58	79	16	2	0	1	156	81,1	81,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	42	86	23	3	1	1	156	76,6	74,9
	Tempo das paradas	40	88	20	7	0	1	156	76,0	
	Segurança	39	94	15	7	0	1	156	76,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	44	79	16	14	0	3	156	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	38	94	12	8	0	4	156	76,6	
	Preço dos produtos e serviços	25	76	30	12	9	4	156	65,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	41	91	19	1	1	3	156	77,8	
Terminal de embarque	Segurança	35	100	16	4	0	1	156	76,8	75,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	35	90	24	6	1	0	156	74,4	
	Serviço de informação e sinalização	39	99	14	3	1	0	156	77,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	35	104	13	2	2	0	156	76,9	
	Preço dos produtos e serviços	25	87	19	18	6	1	156	67,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	47	98	8	2	1	0	156	80,1	

Quadro 547 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO JÓIA TRANSPORTES DE PASSAGEIROS LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	29	6,2%	81,5
Conforto	99	21,2%	81,9
Cortesia	12	2,6%	83,0
Higiene	65	13,9%	71,8
Confiabilidade da viagem	32	6,8%	81,8
Pontualidade	58	12,4%	69,2
Regularidade	35	7,5%	76,8
Segurança	86	18,4%	81,4
Preço	45	9,6%	71,9
Conservação	7	1,5%	81,1
SEReg	468	77,5%	

Quadro 548 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: EXPRESSO KAIOWA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	41	74	6	1	0	0	122	81,8	79,6
	Facilidade para troca de bilhetes	24	72	4	2	0	20	122	78,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	35	61	7	4	2	13	122	78,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	52	55	13	0	2	0	122	81,8	81,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	45	70	5	2	0	0	122	82,4	82,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	18	57	24	6	4	13	122	68,1	73,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	39	70	9	3	1	0	122	79,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	23	18	3	0	1	77	122	84,4	83,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	41	76	3	0	1	1	122	82,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	22	58	34	4	4	0	122	68,4	68,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	25	77	17	1	2	0	122	75,0	75,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	46	67	5	2	1	1	122	82,0	82,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	43	74	5	0	0	0	122	82,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	35	65	16	4	1	1	122	76,7	76,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	47	62	11	2	0	0	122	81,6	81,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	28	65	18	4	7	0	122	71,1	73,5
	Tempo das paradas	21	84	13	3	1	0	122	74,8	
	Segurança	23	90	6	2	0	1	122	77,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	32	69	10	3	1	7	122	77,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	27	79	10	0	1	5	122	78,0	
	Preço dos produtos e serviços	10	39	37	20	11	5	122	53,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	36	77	6	0	0	3	122	81,3	
Terminal de embarque	Segurança	27	75	14	4	2	0	122	74,8	74,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	32	62	21	4	2	1	122	74,4	
	Serviço de informação e sinalização	22	90	8	0	2	0	122	76,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	23	77	12	5	0	5	122	75,2	
	Preço dos produtos e serviços	12	67	19	11	5	8	122	65,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	30	82	8	1	0	1	122	79,1	

Quadro 549 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO KAIOWA S/A.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	36	9,8%	79,6
Conforto	88	24,0%	81,8
Cortesia	9	2,5%	82,4
Higiene	68	18,6%	73,7
Confiabilidade da viagem	24	6,6%	83,3
Pontualidade	41	11,2%	68,4
Regularidade	12	3,3%	75,0
Segurança	64	17,5%	82,4
Preço	19	5,2%	76,7
Conservação	5	1,4%	81,6
SEReg	366	78,3%	

Quadro 550 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	48	91	15	1	1	0	156	79,5	77,4
	Facilidade para troca de bilhetes	23	58	12	1	1	61	156	76,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	30	65	14	4	1	42	156	76,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	45	89	19	1	1	1	156	78,4	78,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	56	88	10	1	1	0	156	81,6	81,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	23	74	23	5	3	28	156	71,3	75,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	44	100	9	2	0	1	156	80,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	37	51	7	0	1	60	156	82,0	80,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	42	100	9	2	0	3	156	79,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	42	87	23	4	0	0	156	76,8	76,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	32	95	20	6	1	2	156	74,5	74,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	42	80	17	13	2	2	156	73,9	77,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	46	105	3	0	0	2	156	82,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	26	88	33	5	2	2	156	71,3	71,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	44	93	16	1	0	2	156	79,2	79,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	18	85	29	8	2	14	156	69,2	70,5
	Tempo das paradas	21	90	20	5	0	20	156	73,3	
	Segurança	20	97	13	0	1	25	156	75,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	73	22	4	2	37	156	71,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	78	18	3	1	44	156	71,7	
	Preço dos produtos e serviços	8	49	40	6	4	49	156	61,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	15	77	22	3	3	36	156	70,4	
Terminal de embarque	Segurança	27	107	15	4	0	3	156	75,7	71,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	25	81	31	10	2	7	156	69,6	
	Serviço de informação e sinalização	18	105	24	4	2	3	156	71,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	17	95	27	3	1	13	156	71,7	
	Preço dos produtos e serviços	10	73	45	11	1	16	156	64,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	30	112	10	2	1	1	156	77,1	

Quadro 551 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	37	7,9%	77,4
Conforto	108	23,1%	78,4
Cortesia	17	3,6%	81,6
Higiene	78	16,7%	75,6
Confiabilidade da viagem	26	5,6%	80,9
Pontualidade	49	10,5%	76,8
Regularidade	8	1,7%	74,5
Segurança	99	21,2%	77,9
Preço	29	6,2%	71,3
Conservação	17	3,6%	79,2
SEReg	468	77,4%	

Quadro 552 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: EXPRESSO TRANSPEN LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	66	79	3	3	3	2	156	82,8	78,0
	Facilidade para troca de bilhetes	20	34	8	1	4	89	156	74,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	38	39	5	4	6	64	156	76,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	55	74	20	3	4	0	156	77,7	77,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	70	74	10	0	1	1	156	84,2	84,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	20	52	18	5	6	55	156	68,6	73,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	55	85	8	4	4	0	156	79,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	52	60	4	5	4	31	156	80,2	82,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	58	92	2	0	0	4	156	84,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	53	51	28	14	10	0	156	69,7	69,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	37	89	19	4	3	4	156	75,2	75,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	39	65	19	11	14	8	156	67,6	75,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	55	97	2	0	2	0	156	82,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	35	88	24	6	3	0	156	73,4	73,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	55	84	12	3	2	0	156	80,0	80,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	87	29	12	6	8	156	65,4	69,8
	Tempo das paradas	14	93	22	12	4	11	156	67,4	
	Segurança	25	102	8	2	0	19	156	77,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	33	75	10	0	0	38	156	79,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	23	76	10	2	2	43	156	75,7	
	Preço dos produtos e serviços	8	25	32	24	21	46	156	44,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	28	83	5	1	1	38	156	78,8	
Terminal de embarque	Segurança	34	89	15	7	9	2	156	71,4	69,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	70	25	12	10	12	156	66,0	
	Serviço de informação e sinalização	23	101	16	5	7	4	156	71,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	22	78	16	5	6	29	156	70,7	
	Preço dos produtos e serviços	12	50	29	15	11	39	156	57,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	43	96	5	6	3	3	156	77,8	

Quadro 553 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO TRANSPEN LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	32	6,8%	78,0
Conforto	94	20,1%	77,7
Cortesia	17	3,6%	84,2
Higiene	73	15,6%	73,9
Confiabilidade da viagem	22	4,7%	82,2
Pontualidade	60	12,8%	69,7
Regularidade	9	1,9%	75,2
Segurança	98	20,9%	75,0
Preço	38	8,1%	73,4
Conservação	25	5,3%	80,0
SEReg	468	75,7%	

Quadro 554 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA-ME. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	11	19	0	1	0	0	31	82,3	83,9
	Facilidade para troca de bilhetes	5	3	0	1	0	22	31	83,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	10	0	0	0	13	31	86,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	14	14	3	0	0	0	31	83,9	83,9
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	16	14	1	0	0	0	31	87,1	87,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	6	9	1	0	0	15	31	82,8	82,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	12	17	2	0	0	0	31	83,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	16	9	1	1	0	4	31	87,0	87,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	15	16	0	0	0	0	31	87,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	19	11	1	0	0	0	31	89,5	89,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	14	7	4	0	1	31	66,7	66,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	8	7	8	2	4	2	31	61,2	73,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	15	15	1	0	0	0	31	86,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	17	3	2	1	0	31	73,4	73,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	13	17	1	0	0	0	31	84,7	84,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	6	17	4	1	0	3	31	75,0	73,8
	Tempo das paradas	6	20	1	1	0	3	31	77,7	
	Segurança	6	20	0	1	0	4	31	78,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	17	2	1	0	5	31	76,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	16	2	2	0	4	31	75,9	
	Preço dos produtos e serviços	2	9	12	4	0	4	31	58,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	8	11	7	1	0	4	31	74,1	
Terminal de embarque	Segurança	6	17	2	5	1	0	31	67,7	60,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	13	1	3	4	6	31	60,0	
	Serviço de informação e sinalização	3	15	1	4	2	6	31	63,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	12	1	1	5	11	31	53,8	
	Preço dos produtos e serviços	1	6	4	4	4	12	31	44,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	15	4	1	1	4	31	72,2	

Quadro 555 – Importância dos atributos por empresa: GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA-ME

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	7	7,5%	83,9
Conforto	22	23,7%	83,9
Cortesia	1	1,1%	87,1
Higiene	12	12,9%	82,9
Confiabilidade da viagem	8	8,6%	87,1
Pontualidade	9	9,7%	89,5
Regularidade	2	2,2%	66,7
Segurança	16	17,2%	73,7
Preço	12	12,9%	73,4
Conservação	4	4,3%	84,7
SEReg	93	81,2%	

Quadro 556 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	100	51	2	2	1	0	156	89,6	84,8
	Facilidade para troca de bilhetes	50	35	9	0	2	60	156	84,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	44	49	12	1	2	48	156	80,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	66	66	22	2	0	0	156	81,4	81,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	85	61	9	0	1	0	156	86,7	86,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	27	43	19	3	1	63	156	74,7	79,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	74	68	14	0	0	0	156	84,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	66	45	7	0	1	37	156	86,8	87,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	78	65	4	1	0	8	156	87,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	56	74	19	6	1	0	156	78,5	78,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	49	55	36	11	4	1	156	71,6	71,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	78	59	9	3	6	1	156	82,3	85,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	93	61	2	0	0	0	156	89,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	39	79	30	6	2	0	156	73,6	73,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	62	74	18	2	0	0	156	81,4	81,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	44	68	32	8	3	1	156	72,9	72,5
	Tempo das paradas	43	85	21	4	1	2	156	76,8	
	Segurança	58	72	18	3	0	5	156	80,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	28	52	34	4	2	36	156	70,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	23	64	25	3	4	37	156	70,8	
	Preço dos produtos e serviços	12	49	40	8	8	39	156	60,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	34	79	18	4	2	19	156	75,4	
Terminal de embarque	Segurança	40	72	27	11	5	1	156	71,1	68,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	22	62	47	8	11	6	156	62,7	
	Serviço de informação e sinalização	36	84	30	2	3	1	156	73,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	18	84	28	6	7	13	156	67,5	
	Preço dos produtos e serviços	10	62	51	10	8	15	156	59,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	42	89	14	7	2	2	156	76,3	

Quadro 557 – Importância dos atributos por empresa: GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES S/A.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	35	7,5%	84,8
Conforto	107	22,9%	81,4
Cortesia	23	4,9%	86,7
Higiene	80	17,1%	79,7
Confiabilidade da viagem	34	7,3%	87,0
Pontualidade	65	13,9%	78,5
Regularidade	2	0,4%	71,6
Segurança	72	15,4%	85,9
Preço	34	7,3%	73,6
Conservação	16	3,4%	81,4
SEReg	468	81,7%	

Quadro 558 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: JBL TURISMO LTDA-ME / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	49	100	6	0	1	0	156	81,4	78,2
	Facilidade para troca de bilhetes	20	106	14	2	0	14	156	75,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	39	97	17	1	1	1	156	77,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	42	98	15	1	0	0	156	79,0	79,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	41	105	8	1	1	0	156	79,5	79,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	17	73	42	13	3	8	156	64,9	74,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	66	81	5	3	1	0	156	83,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	24	83	14	3	1	31	156	75,2	76,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	36	101	16	2	1	0	156	77,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	32	98	15	7	3	1	156	74,0	74,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	35	108	10	1	2	0	156	77,7	77,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	61	78	14	3	0	0	156	81,6	82,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	63	83	9	0	1	0	156	83,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	20	113	21	1	1	0	156	74,0	74,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	17	111	23	4	1	0	156	72,3	72,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	34	106	14	2	0	0	156	77,6	78,6
	Tempo das paradas	31	105	19	0	1	0	156	76,4	
	Segurança	41	97	15	0	3	0	156	77,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	59	84	8	2	0	3	156	82,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	34	100	18	1	1	2	156	76,8	
	Preço dos produtos e serviços	33	92	26	3	1	1	156	74,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	69	80	6	0	1	0	156	84,6	
Terminal de embarque	Segurança	25	112	15	4	0	0	156	75,3	78,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	45	90	16	2	1	2	156	78,6	
	Serviço de informação e sinalização	31	104	19	2	0	0	156	76,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	39	102	12	1	1	1	156	78,5	
	Preço dos produtos e serviços	36	93	22	4	1	0	156	75,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	64	86	5	0	1	0	156	84,0	

Quadro 559 – Importância dos atributos por empresa: JBL TURISMO LTDA-ME

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	52	11,1%	78,2
Conforto	57	12,2%	79,0
Cortesia	30	6,4%	79,5
Higiene	60	12,8%	74,1
Confiabilidade da viagem	57	12,2%	76,1
Pontualidade	58	12,4%	74,0
Regularidade	45	9,6%	77,7
Segurança	61	13,0%	82,4
Preço	43	9,2%	74,0
Conservação	5	1,1%	72,3
SEReg	468	77,1%	

Quadro 560 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: NORDESTE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	40	82	3	0	0	0	125	82,4	81,6
	Facilidade para troca de bilhetes	34	73	7	0	0	11	125	80,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	35	78	5	0	0	7	125	81,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	42	79	4	0	0	0	125	82,6	82,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	49	73	3	0	0	0	125	84,2	84,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	81	27	2	0	10	125	69,3	74,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	25	93	7	0	0	0	125	78,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	36	3	0	0	78	125	77,7	77,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	17	103	5	0	0	0	125	77,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	11	83	28	3	0	0	125	70,4	70,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	19	94	10	2	0	0	125	76,0	76,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	34	87	4	0	0	0	125	81,0	80,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	34	86	5	0	0	0	125	80,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	89	17	3	0	0	125	73,6	73,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	37	77	11	0	0	0	125	80,2	80,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	9	101	10	0	0	5	125	74,8	75,3
	Tempo das paradas	14	100	5	1	0	5	125	76,5	
	Segurança	15	95	9	1	0	5	125	75,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	22	86	7	1	0	9	125	77,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	12	99	7	0	0	7	125	76,1	
	Preço dos produtos e serviços	8	81	15	12	2	7	125	67,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	23	93	4	0	0	5	125	79,0	
Terminal de embarque	Segurança	13	98	13	1	0	0	125	74,6	74,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	91	14	2	1	0	125	74,2	
	Serviço de informação e sinalização	11	103	10	1	0	0	125	74,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	100	9	0	0	0	125	76,4	
	Preço dos produtos e serviços	9	91	19	6	0	0	125	70,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	21	101	3	0	0	0	125	78,6	

Quadro 561 – Importância dos atributos por empresa: NORDESTE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	50	13,3%	81,6
Conforto	78	20,8%	82,6
Cortesia	11	2,9%	84,2
Higiene	53	14,1%	74,0
Confiabilidade da viagem	29	7,7%	77,5
Pontualidade	30	8,0%	70,4
Regularidade	24	6,4%	76,0
Segurança	60	16,0%	80,9
Preço	30	8,0%	73,6
Conservação	10	2,7%	80,2
SEReg	375	78,4%	

Quadro 562 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: PLANALTO TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	11	35	1	0	0	0	47	80,3	81,0
	Facilidade para troca de bilhetes	11	33	1	0	0	2	47	80,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	14	31	1	0	0	1	47	82,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	14	31	2	0	0	0	47	81,4	81,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	15	32	0	0	0	0	47	83,0	83,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	31	5	0	0	6	47	75,0	77,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	11	35	1	0	0	0	47	80,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	15	2	1	0	25	47	75,0	76,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	7	40	0	0	0	0	47	78,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	14	24	7	2	0	0	47	76,6	76,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	5	41	0	1	0	0	47	76,6	76,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	15	32	0	0	0	0	47	83,0	83,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	17	30	0	0	0	0	47	84,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	30	7	0	0	0	47	76,6	76,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	9	37	1	0	0	0	47	79,3	79,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	33	6	0	0	0	47	76,1	76,7
	Tempo das paradas	5	37	5	0	0	0	47	75,0	
	Segurança	6	38	3	0	0	0	47	76,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	9	32	1	0	0	5	47	79,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	38	2	0	0	2	47	76,7	
	Preço dos produtos e serviços	3	36	5	0	1	2	47	72,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	35	0	0	0	2	47	80,6	
Terminal de embarque	Segurança	5	37	4	1	0	0	47	74,5	76,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	38	2	0	0	1	47	77,2	
	Serviço de informação e sinalização	8	39	0	0	0	0	47	79,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	38	3	0	0	0	47	76,6	
	Preço dos produtos e serviços	3	38	5	1	0	0	47	72,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	11	34	1	0	0	1	47	80,4	

Quadro 563 – Importância dos atributos por empresa: PLANALTO TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	28	19,9%	81,0
Conforto	30	21,3%	81,4
Cortesia	6	4,3%	83,0
Higiene	21	14,9%	77,7
Confiabilidade da viagem	10	7,1%	76,9
Pontualidade	14	9,9%	76,6
Regularidade	7	5,0%	76,6
Segurança	19	13,5%	83,5
Preço	5	3,5%	76,6
Conservação	1	0,7%	79,3
SEReg	141	79,9%	

Quadro 564 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	48	102	5	0	0	1	156	81,9	79,5
	Facilidade para troca de bilhetes	43	66	12	0	1	34	156	80,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	40	73	16	4	4	19	156	75,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	46	63	29	7	11	0	156	70,2	70,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	47	95	12	1	1	0	156	79,8	79,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	19	70	24	11	11	21	156	63,9	68,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	37	88	17	8	6	0	156	72,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	35	59	19	3	6	34	156	73,4	76,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	38	112	4	0	0	2	156	80,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	25	62	39	10	20	0	156	59,9	59,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	22	100	23	4	4	3	156	71,6	71,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	39	94	11	4	5	3	156	75,8	79,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	54	95	7	0	0	0	156	82,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	33	82	21	6	14	0	156	68,3	68,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	39	77	27	5	8	0	156	71,5	71,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	14	96	25	9	11	1	156	65,0	70,5
	Tempo das paradas	20	104	19	8	5	0	156	70,2	
	Segurança	27	111	15	1	1	1	156	76,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	36	82	20	4	3	11	156	74,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	24	105	16	5	3	3	156	73,2	
	Preço dos produtos e serviços	9	67	43	17	17	3	156	55,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	38	99	10	1	2	6	156	78,3	
Terminal de embarque	Segurança	14	118	22	2	0	0	156	73,1	73,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	28	95	27	0	1	5	156	74,7	
	Serviço de informação e sinalização	16	118	20	1	0	1	156	74,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	20	121	11	1	0	3	156	76,1	
	Preço dos produtos e serviços	18	70	36	20	8	4	156	61,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	32	117	5	1	1	0	156	78,5	

Quadro 565 – Importância dos atributos por empresa: PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	29	6,2%	79,5
Conforto	115	24,6%	70,2
Cortesia	12	2,6%	79,8
Higiene	53	11,3%	68,3
Confiabilidade da viagem	46	9,8%	76,9
Pontualidade	56	12,0%	59,9
Regularidade	34	7,3%	71,6
Segurança	78	16,7%	79,2
Preço	30	6,4%	68,3
Conservação	15	3,2%	71,5
SEReg	468	71,8%	

Quadro 566 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: REAL EXPRESSO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1	0	1	0	0	0	2	75,0	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	1	0	1	0	0	0	2	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	0	1	0	0	0	2	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	0	1	1	0	0	0	2	62,5	62,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	1	1	0	0	0	0	2	87,5	87,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	2	0	0	0	0	2	75,0	68,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	0	1	1	0	0	0	2	62,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	0	0	2	0	0	2	25,0	56,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	1	0	0	0	0	2	87,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	1	1	0	0	0	2	62,5	62,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1	0	0	1	0	0	2	62,5	68,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	0	1	0	0	0	2	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	1	0	0	0	0	2	87,5	87,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	1	0	0	0	0	2	87,5	87,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	1	0	1	0	0	2	50,0	62,5
	Tempo das paradas	0	1	0	1	0	0	2	50,0	
	Segurança	1	0	0	0	1	0	2	50,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	0	1	0	0	0	2	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	1	0	0	0	0	2	87,5	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	0	0	1	0	2	37,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	1	0	0	0	0	2	87,5	
Terminal de embarque	Segurança	1	0	1	0	0	0	2	75,0	68,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	1	1	0	0	0	2	62,5	
	Serviço de informação e sinalização	0	0	2	0	0	0	2	50,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	0	1	0	0	1	2	50,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	0	0	0	0	1	2	100,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	2	0	0	0	0	2	75,0	

Quadro 567 – Importância dos atributos por empresa: REAL EXPRESSO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	0	0,0%	75,0
Conforto	2	33,3%	62,5
Cortesia	0	0,0%	87,5
Higiene	1	16,7%	68,8
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	56,3
Pontualidade	2	33,3%	75,0
Regularidade	0	0,0%	62,5
Segurança	0	0,0%	68,8
Preço	1	16,7%	87,5
Conservação	0	0,0%	87,5
SEReg	6	71,9%	

Quadro 568 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO CAIÇARA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	22	34	3	1	2	0	62	79,4	76,9
	Facilidade para troca de bilhetes	11	17	2	1	0	31	62	80,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	19	5	3	2	23	62	70,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	18	33	8	1	2	0	62	75,8	75,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	22	35	3	1	1	0	62	80,6	80,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	19	8	2	1	21	62	72,6	76,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	20	38	3	1	0	0	62	81,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	17	29	2	1	2	11	62	78,4	80,6
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	23	36	1	0	1	1	62	82,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	19	29	10	0	4	0	62	73,8	73,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	15	33	10	4	0	0	62	73,8	73,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	22	34	3	2	0	1	62	81,1	82,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	24	37	0	1	0	0	62	83,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	11	34	11	5	1	0	62	69,8	69,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	19	35	5	2	1	0	62	77,8	77,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	17	39	5	0	0	1	62	79,9	72,7
	Tempo das paradas	14	37	9	1	0	1	62	76,2	
	Segurança	14	37	9	1	0	1	62	76,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	19	30	9	0	0	4	62	79,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	28	6	3	0	12	62	75,5	
	Preço dos produtos e serviços	1	9	20	11	9	12	62	41,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	36	1	0	1	8	62	80,6	
Terminal de embarque	Segurança	20	34	8	0	0	0	62	79,8	72,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	35	9	3	1	1	62	73,0	
	Serviço de informação e sinalização	13	40	4	4	1	0	62	74,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	10	32	7	1	2	10	62	72,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	22	13	7	5	13	62	54,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	23	32	4	3	0	0	62	80,2	

Quadro 569 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	11	5,9%	76,9
Conforto	36	19,4%	75,8
Cortesia	5	2,7%	80,6
Higiene	22	11,8%	76,8
Confiabilidade da viagem	17	9,1%	80,6
Pontualidade	24	12,9%	73,8
Regularidade	6	3,2%	73,8
Segurança	41	22,0%	82,5
Preço	15	8,1%	69,8
Conservação	9	4,8%	77,8
SEReg	186	77,3%	

Quadro 570 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO COMETA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	15	10	3	0	0	0	28	85,7	87,2
	Facilidade para troca de bilhetes	8	7	0	0	0	13	28	88,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	7	1	0	0	10	28	87,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	14	9	4	0	1	0	28	81,3	81,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	14	11	3	0	0	0	28	84,8	84,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	9	7	1	0	0	11	28	86,8	85,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	15	11	1	0	1	0	28	84,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	13	8	2	0	0	5	28	87,0	85,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	15	10	2	1	0	0	28	84,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	14	10	2	2	0	0	28	82,1	82,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	15	0	0	0	0	28	86,6	86,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	14	12	0	1	1	0	28	83,0	86,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	12	0	0	0	0	28	89,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	14	3	1	0	0	28	79,5	79,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	15	10	1	1	1	0	28	83,0	83,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	13	12	1	0	0	2	28	86,5	77,8
	Tempo das paradas	8	14	3	0	1	2	28	76,9	
	Segurança	12	13	1	0	0	2	28	85,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	14	11	0	0	1	2	28	85,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	11	9	2	1	2	3	28	76,0	
	Preço dos produtos e serviços	6	3	7	7	1	4	28	56,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	11	13	0	1	2	1	28	77,8	
Terminal de embarque	Segurança	13	13	2	0	0	0	28	84,8	78,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	14	6	4	2	1	1	28	77,8	
	Serviço de informação e sinalização	14	11	3	0	0	0	28	84,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	9	3	0	1	6	28	78,4	
	Preço dos produtos e serviços	5	8	5	3	2	5	28	62,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	14	10	3	0	1	0	28	82,1	

Quadro 571 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO COMETA S/A.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	11,9%	87,2
Conforto	16	19,0%	81,3
Cortesia	4	4,8%	84,8
Higiene	9	10,7%	85,8
Confiabilidade da viagem	6	7,1%	85,9
Pontualidade	11	13,1%	82,1
Regularidade	1	1,2%	86,6
Segurança	18	21,4%	86,2
Preço	5	6,0%	79,5
Conservação	4	4,8%	83,0
SEReg	84	84,2%	

Quadro 572 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO GARCIA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	55	86	8	2	1	0	152	81,6	78,8
	Facilidade para troca de bilhetes	29	63	5	5	1	49	152	77,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	37	59	8	4	4	40	152	77,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	72	69	8	2	1	0	152	84,4	84,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	65	82	5	0	0	0	152	84,9	84,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	28	69	18	3	4	30	152	73,4	77,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	56	87	7	1	1	0	152	82,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	40	44	9	0	1	58	152	82,4	82,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	52	88	7	0	1	4	152	82,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	41	73	27	5	6	0	152	72,7	72,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	33	91	19	7	1	1	152	74,5	74,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	58	62	16	8	2	6	152	78,4	80,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	60	81	9	2	0	0	152	82,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	40	84	20	5	2	1	152	75,7	75,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	61	76	11	4	0	0	152	81,9	81,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	29	85	23	8	5	2	152	70,8	71,8
	Tempo das paradas	23	101	16	7	2	3	152	72,8	
	Segurança	30	100	15	1	1	5	152	76,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	37	73	14	2	0	26	152	78,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	24	84	15	5	0	24	152	74,8	
	Preço dos produtos e serviços	7	51	29	24	16	25	152	51,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	32	87	7	1	4	21	152	77,1	
Terminal de embarque	Segurança	25	94	24	7	2	0	152	71,9	69,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	70	29	10	8	8	152	67,0	
	Serviço de informação e sinalização	20	101	22	7	1	1	152	71,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	97	17	4	1	19	152	72,4	
	Preço dos produtos e serviços	8	58	35	18	9	24	152	57,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	31	99	13	1	4	4	152	75,7	

Quadro 573 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO GARCIA LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	39	8,6%	78,8
Conforto	102	22,4%	84,4
Cortesia	17	3,7%	84,9
Higiene	56	12,3%	77,8
Confiabilidade da viagem	41	9,0%	82,3
Pontualidade	50	11,0%	72,7
Regularidade	16	3,5%	74,5
Segurança	76	16,7%	80,6
Preço	41	9,0%	75,7
Conservação	18	3,9%	81,9
SEReg	456	79,8%	

Quadro 574 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	0	7	0	0	0	0	7	75,0	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	3	0	0	0	0	7	89,3	89,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	3	4	0	0	0	0	7	85,7	85,7
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	6	1	0	0	0	7	71,4	73,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	5	1	0	0	0	7	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	2	0	0	0	5	7	75,0	75,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	2	5	0	0	0	7	57,1	57,1
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	0	6	1	0	0	7	46,4	46,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1	6	0	0	0	0	7	78,6	76,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	2	4	1	0	0	7	53,6	53,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	7	0	0	0	0	7	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	4	3	0	0	0	7	64,3	67,9
	Tempo das paradas	0	2	5	0	0	0	7	57,1	
	Segurança	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	6	0	0	0	0	7	78,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	0	7	0	0	0	7	50,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	0	6	1	0	0	0	7	71,4	70,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	0	7	0	0	0	0	7	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	6	1	0	0	0	7	71,4	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	6	0	0	0	7	53,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	0	7	0	0	0	0	7	75,0	

Quadro 575 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	5	23,8%	75,0
Conforto	7	33,3%	89,3
Cortesia	0	0,0%	85,7
Higiene	0	0,0%	73,2
Confiabilidade da viagem	0	0,0%	75,0
Pontualidade	5	23,8%	57,1
Regularidade	0	0,0%	46,4
Segurança	2	9,5%	76,8
Preço	2	9,5%	53,6
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	21	73,6%	

Quadro 576 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/SUL – Empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	13	17	1	0	0	0	31	84,7	79,6
	Facilidade para troca de bilhetes	4	22	4	0	0	1	31	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	9	18	4	0	0	0	31	79,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	13	15	3	0	0	0	31	83,1	83,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	9	21	1	0	0	0	31	81,5	81,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	4	15	9	3	0	0	31	66,1	75,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	14	15	2	0	0	0	31	84,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	11	14	3	1	0	2	31	80,2	78,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	5	22	4	0	0	0	31	75,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	8	19	4	0	0	0	31	78,2	78,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	6	24	1	0	0	0	31	79,0	79,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	10	18	3	0	0	0	31	80,6	82,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	13	17	1	0	0	0	31	84,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	19	8	0	0	0	31	71,8	71,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	5	21	5	0	0	0	31	75,0	75,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	9	17	4	1	0	0	31	77,4	79,2
	Tempo das paradas	8	21	2	0	0	0	31	79,8	
	Segurança	8	19	4	0	0	0	31	78,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	20	0	0	0	1	31	83,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	21	3	0	0	0	31	78,2	
	Preço dos produtos e serviços	7	18	4	2	0	0	31	74,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	21	0	0	0	0	31	83,1	
Terminal de embarque	Segurança	6	22	3	0	0	0	31	77,4	77,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	18	5	0	0	0	31	77,4	
	Serviço de informação e sinalização	7	19	5	0	0	0	31	76,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	24	2	0	0	0	31	77,4	
	Preço dos produtos e serviços	3	24	4	0	0	0	31	74,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	12	17	2	0	0	0	31	83,1	

Quadro 577 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA S/A.

Região/Interregião: SUDESTE/SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	20	21,5%	79,6
Conforto	15	16,1%	83,1
Cortesia	2	2,2%	81,5
Higiene	10	10,8%	75,4
Confiabilidade da viagem	15	16,1%	78,0
Pontualidade	7	7,5%	78,2
Regularidade	8	8,6%	79,0
Segurança	11	11,8%	82,7
Preço	5	5,4%	71,8
Conservação	0	0,0%	75,0
SEReg	93	79,3%	

1.17 Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUL

Quadro 578 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/ Interregião: SUL

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	SEReg (%)	ISR
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	107401	41,0%	79,3	77,3
AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL	5790	2,2%	77,6	
BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.	16894	6,4%	74,8	
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	12956	4,9%	72,7	
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	25278	9,7%	77,1	
EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA.	5039	1,9%	79,2	
EXPRESSO DO SUL S.A.	50	0,0%	80,9	
EXPRESSO MARINGÁ LTDA.	4656	1,8%	71,8	
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	5764	2,2%	75,8	
EXPRESSO SÃO JOSÉ LTDA.	1247	0,5%	63,6	
GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA - ME	4	0,0%	65,5	
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	38	0,0%	73,0	
NORDESTE TRANSPORTES LTDA	1653	0,6%	74,3	
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	23300	8,9%	80,9	
REUNIDAS TURISMO S/A.	489	0,2%	70,9	
SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA	10766	4,1%	78,1	
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	3995	1,5%	72,8	
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	25833	9,9%	72,5	
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	1741	0,7%	79,7	
VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	1882	0,7%	74,3	
VIAÇÃO UNIÃO SANTA CRUZ LTDA.	7163	2,7%	77,8	
Total	261938	100,0%		

Quadro 579 – PERFIL: GÊNERO – SUL

	Frequência	%
Feminino	1221	55,5%
Masculino	979	44,5%
Base	2200	100,0%

Quadro 580 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – SUL

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	556	25,3%
De 26 a 35 anos	467	21,2%
De 36 a 45 anos	349	15,9%
De 46 a 55 anos	336	15,3%
De 56 a 65 anos	287	13,0%
Mais de 65 anos	205	9,3%
Base	2200	100,0%

Quadro 581 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – SUL

	Frequência	%
Analfabeto	18	0,8%
Fundamental incompleto	266	12,1%
Fundamental	252	11,5%
Médio Incompleto	152	6,9%
Médio	731	33,2%
Superior Incompleto	276	12,5%
Superior	502	22,8%
Não sabe/não respondeu	3	0,1%
Base	2200	100,0%

Quadro 582 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – SUL

	Frequência	%
até R\$ 937	267	12,1%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	506	23,0%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	526	23,9%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	340	15,5%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	247	11,2%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	46	2,1%
mais de R\$ 18.740	14	0,6%
Não sabe/não respondeu	254	11,5%
Base	2200	100,0%

Quadro 583 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – SUL

	Frequência	%
Trabalho/negócios	500	22,7%
Estudo	107	4,9%
Saúde	115	5,2%
Visita a amigos/parentes	933	42,4%
Lazer/turismo	463	21,0%
Compras	13	0,6%
Outros	63	2,9%
Não sabe/não respondeu	6	0,3%
Base	2200	100,0%

Quadro 584 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – SUL

	Frequência	%
Eventual	905	41,1%
Diária	53	2,4%
Semanal	190	8,6%
Quinzenal	116	5,3%
Mensal	302	13,7%
Trimestral	198	9,0%
Semestral	141	6,4%
Anual	259	11,8%
Não sabe/não respondeu	36	1,6%
Base	2200	100,0%

Quadro 585 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	50	10	0	0	1		120	85,3	80,3
	Facilidade para troca de bilhetes	30	35	5	4	1	45	120	79,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	24	39	13	1	2	41	120	75,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	52	51	13	4	0	0	120	81,5	81,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	58	55	5	2	0	0	120	85,2	85,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	30	49	11	2	3	25	120	76,6	79,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	46	63	10	1	0	0	120	82,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	46	44	6	0	1	23	120	84,5	85,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	55	53	4	0	0	8	120	86,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	46	42	17	11	3	1	120	74,6	74,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	36	67	7	9	0	1	120	77,3	77,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	47	42	9	9	4	9	120	76,8	81,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	61	53	3	2	0	1	120	86,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	30	45	27	9	2	7	120	70,4	70,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	49	58	11	1	0	1	120	82,6	82,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	25	53	16	9	4	13	120	70,1	72,4
	Tempo das paradas	24	64	11	4	2	15	120	74,8	
	Segurança	33	59	8	3	2	15	120	78,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	24	44	12	5	1	34	120	74,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	22	48	10	4	3	33	120	73,6	
	Preço dos produtos e serviços	15	22	21	16	10	36	120	54,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	32	49	8	1	0	30	120	81,1	
Terminal de embarque	Segurança	41	59	11	7	0	2	120	78,4	76,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	41	53	17	5	2	2	120	76,7	
	Serviço de informação e sinalização	40	61	16	2	0	1	120	79,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	32	60	19	2	0	7	120	77,0	
	Preço dos produtos e serviços	25	36	26	16	6	11	120	63,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	44	64	11	1	0	0	120	81,5	

Quadro 586 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.
Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	37	10,3%	80,3
Conforto	63	17,5%	81,5
Cortesia	17	4,7%	85,2
Higiene	41	11,4%	79,3
Confiabilidade da viagem	24	6,7%	85,5
Pontualidade	57	15,8%	74,6
Regularidade	11	3,1%	77,3
Segurança	61	16,9%	81,6
Preço	34	9,4%	70,4
Conservação	15	4,2%	82,6
SEReg	360	79,3%	

Quadro 587 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	76	69	8	2	1	0	156	84,8	77,7
	Facilidade para troca de bilhetes	17	40	15	6	2	76	156	70,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	39	84	11	2	2	18	156	78,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	56	74	17	5	3	1	156	78,2	78,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	73	74	6	1	1	1	156	85,0	85,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	32	63	30	3	4	24	156	72,0	76,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	49	90	15	1	0	1	156	80,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	53	84	8	4	2	5	156	80,1	81,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	58	84	6	2	1	5	156	82,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	54	78	21	3	0	0	156	79,3	79,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	32	75	34	12	2	1	156	69,8	69,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	52	66	21	12	4	1	156	74,2	78,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	53	94	6	1	0	2	156	82,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	22	93	34	5	1	1	156	71,0	71,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	48	85	17	4	2	0	156	77,7	77,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	19	96	26	8	4	3	156	69,3	68,5
	Tempo das paradas	17	115	16	1	1	6	156	74,3	
	Segurança	23	114	15	0	0	4	156	76,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	74	34	5	2	14	156	71,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	18	86	31	7	2	12	156	69,3	
	Preço dos produtos e serviços	8	32	53	41	10	12	156	47,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	106	19	8	0	7	156	71,8	
Terminal de embarque	Segurança	34	89	23	6	4	0	156	72,9	70,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	87	26	9	5	2	156	69,8	
	Serviço de informação e sinalização	31	99	18	7	1	0	156	74,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	21	102	23	5	1	4	156	72,5	
	Preço dos produtos e serviços	11	47	66	22	3	7	156	56,9	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	36	105	15	0	0	0	156	78,4	

Quadro 588 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	31	6,6%	77,7
Conforto	92	19,7%	78,2
Cortesia	18	3,8%	85,0
Higiene	57	12,2%	76,1
Confiabilidade da viagem	36	7,7%	81,3
Pontualidade	58	12,4%	79,3
Regularidade	14	3,0%	69,8
Segurança	91	19,4%	78,2
Preço	42	9,0%	71,0
Conservação	29	6,2%	77,7
SEReg	468	77,6%	

Quadro 589 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	43	43	6	4	0	0	96	82,6	75,2
	Facilidade para troca de bilhetes	12	31	14	2	1	36	96	71,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	17	42	17	5	0	15	96	71,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	25	49	18	2	2	0	96	74,2	74,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	40	46	8	1	1	0	96	82,0	82,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	39	16	3	2	25	96	69,0	73,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	23	62	9	1	0	1	96	78,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	26	41	11	2	2	14	96	76,5	79,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	38	48	8	0	0	2	96	83,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	22	46	20	5	3	0	96	70,6	70,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	22	59	11	3	1	0	96	75,5	75,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	39	39	13	2	3	0	96	78,4	79,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	28	61	7	0	0	0	96	80,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	16	43	22	11	4	0	96	64,6	64,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	33	48	13	1	1	0	96	78,9	78,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	13	47	26	7	3	0	96	65,6	67,4
	Tempo das paradas	13	56	18	6	2	1	96	68,9	
	Segurança	15	67	11	3	0	0	96	74,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	59	13	4	0	7	96	72,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	18	51	13	5	1	8	96	72,7	
	Preço dos produtos e serviços	3	24	30	21	10	8	96	46,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	14	54	17	4	2	5	96	70,3	
Terminal de embarque	Segurança	18	58	16	3	1	0	96	73,2	69,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	56	17	7	1	2	96	69,4	
	Serviço de informação e sinalização	18	58	17	2	1	0	96	73,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	59	19	3	0	2	96	71,8	
	Preço dos produtos e serviços	5	28	37	15	5	6	96	53,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	22	63	10	0	1	0	96	77,3	

Quadro 590 – Importância dos atributos por empresa: BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	24	8,3%	75,2
Conforto	55	19,1%	74,2
Cortesia	9	3,1%	82,0
Higiene	35	12,2%	73,6
Confiabilidade da viagem	18	6,3%	79,8
Pontualidade	34	11,8%	70,6
Regularidade	3	1,0%	75,5
Segurança	65	22,6%	79,4
Preço	31	10,8%	64,6
Conservação	14	4,9%	78,9
SEReg	288	74,8%	

Quadro 591 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	17	42	2	2	1	0	64	78,1	75,9
	Facilidade para troca de bilhetes	5	19	1	0	1	38	64	76,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	24	5	1	1	25	64	73,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	18	32	10	3	1	0	64	74,6	74,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	19	39	3	0	1	2	64	80,2	80,2
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	23	10	3	6	14	64	62,0	68,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	13	41	5	3	1	1	64	74,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	15	23	3	1	2	20	64	77,3	78,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	16	45	2	0	1	0	64	79,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	16	30	10	2	6	0	64	68,8	68,8
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	12	38	6	4	2	2	64	71,8	71,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	17	36	5	4	2	0	64	74,2	78,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	25	34	4	0	1	0	64	82,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	9	28	13	7	6	1	64	60,7	60,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	36	10	3	1	0	64	73,0	73,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	38	15	2	6	1	64	61,1	66,1
	Tempo das paradas	5	38	10	5	4	2	64	64,1	
	Segurança	13	38	6	0	1	6	64	76,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	38	5	3	3	7	64	69,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	35	8	3	1	10	64	70,4	
	Preço dos produtos e serviços	4	14	16	11	8	11	64	47,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	39	4	2	1	11	64	73,1	
Terminal de embarque	Segurança	6	40	11	2	2	3	64	68,9	67,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	35	8	3	5	8	64	64,3	
	Serviço de informação e sinalização	7	40	7	3	2	5	64	69,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	36	11	0	1	10	64	71,3	
	Preço dos produtos e serviços	4	21	17	8	2	12	64	58,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	43	5	0	2	5	64	74,2	

Quadro 592 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	5,2%	75,9
Conforto	38	19,8%	74,6
Cortesia	9	4,7%	80,2
Higiene	27	14,1%	68,3
Confiabilidade da viagem	15	7,8%	78,3
Pontualidade	25	13,0%	68,8
Regularidade	4	2,1%	71,8
Segurança	35	18,2%	78,1
Preço	19	9,9%	60,7
Conservação	10	5,2%	73,0
SEReg	192	72,7%	

Quadro 593 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	35	117	3	0	1	0	156	79,6	75,6
	Facilidade para troca de bilhetes	11	50	13	1	1	80	156	72,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	19	91	13	3	1	29	156	74,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	40	109	6	1	0	0	156	80,1	80,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	51	99	5	1	0	0	156	82,1	82,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	25	87	24	6	2	12	156	72,0	74,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	32	109	15	0	0	0	156	77,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	12	59	5	0	0	80	156	77,3	77,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	30	118	8	0	0	0	156	78,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	25	113	15	3	0	0	156	75,6	75,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	21	122	12	1	0	0	156	76,1	76,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	38	107	8	1	1	1	156	79,0	80,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	46	106	4	0	0	0	156	81,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	6	97	45	7	1	0	156	66,0	66,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	26	113	15	2	0	0	156	76,1	76,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	20	120	6	4	0	6	156	76,0	72,8
	Tempo das paradas	23	109	15	2	0	7	156	75,7	
	Segurança	20	109	11	3	1	12	156	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	108	11	2	2	13	156	74,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	10	106	21	3	1	15	156	71,5	
	Preço dos produtos e serviços	7	64	49	16	3	17	156	60,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	17	116	5	1	1	16	156	76,3	
Terminal de embarque	Segurança	10	117	26	2	0	1	156	71,8	71,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	121	15	2	1	4	156	73,5	
	Serviço de informação e sinalização	10	123	14	0	1	8	156	73,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	123	11	1	0	13	156	74,1	
	Preço dos produtos e serviços	4	58	54	15	4	21	156	58,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	15	136	4	0	0	1	156	76,8	

Quadro 594 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	43	9,2%	75,6
Conforto	77	16,5%	80,1
Cortesia	17	3,6%	82,1
Higiene	43	9,2%	74,9
Confiabilidade da viagem	62	13,2%	77,9
Pontualidade	85	18,2%	75,6
Regularidade	6	1,3%	76,1
Segurança	98	20,9%	80,4
Preço	36	7,7%	66,0
Conservação	1	0,2%	76,1
SEReg	468	77,1%	

Quadro 595 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79	73	3	0	1	0	156	86,7	82,7
	Facilidade para troca de bilhetes	35	115	6	0	0	0	156	79,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	48	103	5	0	0	0	156	81,9	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	44	101	10	1	0	0	156	80,1	80,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	37	110	7	1	0	1	156	79,5	79,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	19	131	6	0	0	0	156	77,1	79,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	45	104	7	0	0	0	156	81,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	37	116	3	0	0	0	156	80,4	80,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	39	115	2	0	0	0	156	80,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	31	104	17	4	0	0	156	76,0	76,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	33	112	10	1	0	0	156	78,4	78,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	38	108	5	5	0	0	156	78,7	78,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	29	123	4	0	0	0	156	79,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	18	115	21	1	1	0	156	73,7	73,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	23	127	5	1	0	0	156	77,6	77,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	15	125	14	2	0	0	156	74,5	78,2
	Tempo das paradas	20	130	6	0	0	0	156	77,2	
	Segurança	23	123	8	2	0	0	156	76,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	28	119	7	2	0	0	156	77,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	43	103	8	1	0	1	156	80,3	
	Preço dos produtos e serviços	33	110	10	1	1	1	156	77,9	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	55	94	7	0	0	0	156	82,7	
Terminal de embarque	Segurança	43	104	8	0	1	0	156	80,1	82,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	53	97	5	1	0	0	156	82,4	
	Serviço de informação e sinalização	48	103	5	0	0	0	156	81,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	60	89	6	1	0	0	156	83,3	
	Preço dos produtos e serviços	55	91	7	3	0	0	156	81,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	81	73	1	1	0	0	156	87,5	

Quadro 596 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	97	20,7%	82,7
Conforto	61	13,0%	80,1
Cortesia	36	7,7%	79,5
Higiene	82	17,5%	79,1
Confiabilidade da viagem	10	2,1%	80,7
Pontualidade	54	11,5%	76,0
Regularidade	11	2,4%	78,4
Segurança	62	13,2%	78,8
Preço	32	6,8%	73,7
Conservação	23	4,9%	77,6
SEReg	468	79,2%	

Quadro 597 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: EXPRESSO DO SUL S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	8	6	0	0	0	1	15	89,3	85,7
	Facilidade para troca de bilhetes	4	2	1	0	0	8	15	85,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	3	1	0	0	8	15	82,1	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	8	5	2	0	0	0	15	85,0	85,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	9	6	0	0	0	0	15	90,0	90,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	4	2	0	0	9	15	66,7	71,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	9	1	1	0	0	15	76,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	4	7	0	0	0	4	15	84,1	84,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	7	1	0	0	1	15	83,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	6	6	2	0	1	0	15	76,7	76,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	6	3	2	0	0	15	70,0	70,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	9	6	0	0	0	0	15	90,0	90,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	10	5	0	0	0	0	15	91,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	10	2	0	0	0	15	76,7	76,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	7	7	0	1	0	0	15	83,3	83,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	5	1	0	0	5	15	82,5	74,9
	Tempo das paradas	2	3	1	0	0	9	15	79,2	
	Segurança	1	2	1	0	0	11	15	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	1	1	0	0	12	15	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	1	1	0	0	13	15	62,5	
	Preço dos produtos e serviços	1	0	1	0	0	13	15	75,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	0	1	0	0	13	15	75,0	
Terminal de embarque	Segurança	5	9	0	1	0	0	15	80,0	71,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	7	2	0	1	1	15	73,2	
	Serviço de informação e sinalização	4	8	1	0	0	2	15	80,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	4	4	1	0	2	15	71,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	4	1	3	2	5	15	42,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	7	1	1	0	0	15	80,0	

Quadro 598 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO DO SUL S/A.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	6,7%	85,7
Conforto	7	15,6%	85,0
Cortesia	1	2,2%	90,0
Higiene	4	8,9%	71,7
Confiabilidade da viagem	3	6,7%	84,0
Pontualidade	10	22,2%	76,7
Regularidade	2	4,4%	70,0
Segurança	5	11,1%	90,8
Preço	5	11,1%	76,7
Conservação	5	11,1%	83,3
SEReg	45	80,9%	

Quadro 599 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: EXPRESSO MARINGÁ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	2	10	2	0	1	0	15	70,0	66,7
	Facilidade para troca de bilhetes	1	6	2	0	1	5	15	65,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	6	2	0	1	5	15	65,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	2	8	3	0	2	0	15	63,3	63,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	5	9	0	0	1	0	15	78,3	78,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	4	1	0	0	8	15	78,6	78,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	7	3	0	0	0	15	78,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	5	7	0	0	0	3	15	85,4	82,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	3	11	0	0	0	1	15	80,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	6	7	1	1	0	0	15	80,0	80,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	8	3	0	0	0	15	76,7	76,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	7	1	0	2	0	15	71,7	75,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	5	8	2	0	0	0	15	80,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	6	4	2	0	0	15	66,7	66,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	9	3	0	2	0	15	61,7	61,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	11	2	0	1	0	15	68,3	71,7
	Tempo das paradas	4	8	2	0	1	0	15	73,3	
	Segurança	1	12	0	0	0	2	15	76,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	8	3	0	1	1	15	67,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	10	1	0	0	3	15	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	4	4	1	2	2	15	55,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	8	0	0	0	2	15	84,6	
Terminal de embarque	Segurança	4	9	1	0	1	0	15	75,0	75,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	8	2	0	0	2	15	76,9	
	Serviço de informação e sinalização	3	10	1	0	0	1	15	78,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	9	1	0	0	2	15	78,8	
	Preço dos produtos e serviços	2	4	4	2	1	2	15	57,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	9	0	0	0	1	15	83,9	

Quadro 600 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO MARINGÁ LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	3	6,7%	66,7
Conforto	9	20,0%	63,3
Cortesia	5	11,1%	78,3
Higiene	3	6,7%	78,5
Confiabilidade da viagem	2	4,4%	82,9
Pontualidade	5	11,1%	80,0
Regularidade	0	0,0%	76,7
Segurança	10	22,2%	75,8
Preço	3	6,7%	66,7
Conservação	5	11,1%	61,7
SEReg	45	71,8%	

Quadro 601 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: EXPRESSO SÃO BENTO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	58	81	11	4	2	0	156	80,3	78,1
	Facilidade para troca de bilhetes	14	26	2	2	1	111	156	77,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	22	29	8	4	1	92	156	76,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	53	76	21	4	1	1	156	78,4	78,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	61	87	7	1	0	0	156	83,3	83,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	19	43	10	1	2	81	156	75,3	77,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	46	95	12	2	0	1	156	79,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	42	69	6	2	2	35	156	80,4	81,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	44	101	2	1	0	8	156	81,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	49	89	15	2	1	0	156	79,3	79,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	23	84	28	10	8	3	156	67,0	67,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	23	63	38	16	11	5	156	61,8	72,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	50	104	1	1	0	0	156	82,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	20	83	38	9	5	1	156	66,8	66,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	36	108	9	3	0	0	156	78,4	78,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	90	27	13	7	11	156	63,6	69,8
	Tempo das paradas	11	106	10	8	2	19	156	71,2	
	Segurança	13	65	15	0	2	61	156	72,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	8	37	9	2	0	100	156	72,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	38	3	3	1	105	156	72,1	
	Preço dos produtos e serviços	3	26	11	4	1	111	156	64,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	8	41	5	2	2	98	156	72,0	
Terminal de embarque	Segurança	23	105	11	2	2	13	156	75,3	71,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	15	85	19	8	2	27	156	70,0	
	Serviço de informação e sinalização	18	86	20	8	2	22	156	70,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	13	77	18	9	0	39	156	70,1	
	Preço dos produtos e serviços	6	55	25	11	3	56	156	62,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	34	92	13	1	1	15	156	77,8	

Quadro 602 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	26	5,6%	78,1
Conforto	89	19,0%	78,4
Cortesia	11	2,4%	83,3
Higiene	63	13,5%	77,6
Confiabilidade da viagem	29	6,2%	81,1
Pontualidade	67	14,3%	79,3
Regularidade	8	1,7%	67,0
Segurança	98	20,9%	72,1
Preço	57	12,2%	66,8
Conservação	20	4,3%	78,4
SEReg	468	75,8%	

Quadro 603 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: EXPRESSO SÃO JOSÉ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	8	146	2	0	0	0	156	76,0	75,2
	Facilidade para troca de bilhetes	6	134	5	0	0	11	156	75,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	145	4	1	1	0	156	74,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	4	54	93	5	0	0	156	59,1	59,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	8	139	9	0	0	0	156	74,8	74,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	74	77	2	0	1	156	62,3	64,1
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	89	62	0	0	0	156	65,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	4	3	1	0	145	156	70,5	73,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	6	148	1	1	0	0	156	75,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	3	31	114	8	0	0	156	54,6	54,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	2	27	110	17	0	0	156	52,2	52,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	147	3	1	0	0	156	75,0	74,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	4	142	10	0	0	0	156	74,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	47	104	2	0	0	156	58,2	58,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	151	2	0	0	0	156	75,2	75,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	3	105	42	6	0	0	156	66,8	67,3
	Tempo das paradas	2	94	55	4	0	1	156	65,2	
	Segurança	5	126	23	1	0	1	156	71,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	74	79	1	1	0	156	61,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	132	20	1	0	2	156	71,6	
	Preço dos produtos e serviços	1	61	83	10	1	0	156	58,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	145	3	0	0	1	156	75,6	
Terminal de embarque	Segurança	5	130	19	2	0	0	156	72,1	69,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	79	71	0	0	1	156	64,4	
	Serviço de informação e sinalização	3	150	2	1	0	0	156	74,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	140	10	1	0	0	156	73,9	
	Preço dos produtos e serviços	1	46	103	5	1	0	156	56,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	6	146	2	1	0	1	156	75,3	

Quadro 604 – Importância dos atributos por empresa: EXPRESSO SÃO JOSÉ LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	140	29,9%	75,2
Conforto	148	31,6%	59,1
Cortesia	2	0,4%	74,8
Higiene	8	1,7%	64,1
Confiabilidade da viagem	2	0,4%	73,0
Pontualidade	91	19,4%	54,6
Regularidade	0	0,0%	52,2
Segurança	11	2,4%	74,5
Preço	62	13,2%	58,2
Conservação	4	0,9%	75,2
SEReg	468	63,6%	

Quadro 605 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA-ME / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	38	59	12	6	9	1	125	72,4	64,8
	Facilidade para troca de bilhetes	12	16	9	4	6	78	125	62,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	9	40	15	6	11	44	125	59,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	15	75	24	5	6	0	125	67,6	67,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	32	66	14	6	6	1	125	72,6	72,6
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	6	40	11	7	8	53	125	60,1	66,7
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	29	76	8	7	5	0	125	73,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	12	32	6	2	3	70	125	71,8	74,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	20	91	8	3	0	3	125	76,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	15	50	37	11	12	0	125	59,0	59,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	6	35	42	21	21	0	125	46,8	46,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	20	45	28	16	10	6	125	60,3	68,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	25	88	8	4	0	0	125	76,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	65	27	11	11	1	125	60,5	60,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	15	81	19	5	5	0	125	69,2	69,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	10	63	32	5	7	8	125	63,7	59,1
	Tempo das paradas	7	77	21	8	2	10	125	67,2	
	Segurança	2	39	11	1	3	69	125	66,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	29	7	3	5	80	125	60,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	23	8	5	5	82	125	57,0	
	Preço dos produtos e serviços	0	8	15	14	6	82	125	39,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	27	16	2	4	74	125	60,3	
Terminal de embarque	Segurança	8	68	20	14	14	1	125	58,5	56,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	47	33	9	18	11	125	53,5	
	Serviço de informação e sinalização	3	57	36	13	14	2	125	54,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	56	33	7	13	13	125	56,5	
	Preço dos produtos e serviços	1	35	37	23	12	17	125	47,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	11	89	15	4	6	0	125	69,0	

Quadro 606 – Importância dos atributos por empresa: GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA-ME

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	32	8,5%	64,8
Conforto	63	16,8%	67,6
Cortesia	7	1,9%	72,6
Higiene	51	13,6%	66,7
Confiabilidade da viagem	25	6,7%	74,0
Pontualidade	46	12,3%	59,0
Regularidade	13	3,5%	46,8
Segurança	64	17,1%	68,5
Preço	43	11,5%	60,5
Conservação	31	8,3%	69,2
SEReg	375	65,5%	

Quadro 607 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	3	57	0	0	0	0	60	76,3	75,0
	Facilidade para troca de bilhetes	0	53	2	0	0	5	60	74,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1	55	2	0	0	2	60	74,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	6	54	0	0	0	0	60	77,5	77,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	7	53	0	0	0	0	60	77,9	77,9
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	45	13	0	0	2	60	69,4	72,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	54	2	0	0	0	60	75,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	0	0	0	0	0	60	60	-	75,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	58	0	0	0	0	60	75,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	31	27	0	0	0	60	64,6	64,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	5	50	3	2	0	60	49,2	49,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	0	57	1	0	0	2	60	74,6	74,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	2	52	6	0	0	0	60	73,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	36	21	1	0	0	60	66,3	66,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	57	1	0	0	0	60	75,4	75,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	45	13	0	0	2	60	69,4	67,3
	Tempo das paradas	0	31	27	0	0	2	60	63,4	
	Segurança	0	41	17	0	0	2	60	67,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	29	26	0	0	2	60	65,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	45	13	0	0	0	60	70,4	
	Preço dos produtos e serviços	2	14	43	1	0	0	60	57,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	7	53	0	0	0	0	60	77,9	
Terminal de embarque	Segurança	3	43	14	0	0	0	60	70,4	68,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	32	24	0	0	2	60	65,5	
	Serviço de informação e sinalização	3	57	0	0	0	0	60	76,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	54	6	0	0	0	60	72,5	
	Preço dos produtos e serviços	0	14	42	2	0	2	60	55,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	57	0	2	0	0	60	73,8	

Quadro 608 – Importância dos atributos por empresa: HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	57	31,7%	75,0
Conforto	60	33,3%	77,5
Cortesia	0	0,0%	77,9
Higiene	2	1,1%	72,6
Confiabilidade da viagem	1	0,6%	75,8
Pontualidade	26	14,4%	64,6
Regularidade	0	0,0%	49,2
Segurança	9	5,0%	74,0
Preço	25	13,9%	66,3
Conservação	0	0,0%	75,4
SEReg	180	73,0%	

Quadro 609 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: NORDESTE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	12	18	1	0	0	0	31	83,9	77,7
	Facilidade para troca de bilhetes	5	18	2	0	0	6	31	78,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	7	11	7	2	0	4	31	71,3	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	9	16	3	1	2	0	31	73,4	73,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	11	17	2	0	0	1	31	82,5	82,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	6	12	7	3	2	1	31	64,2	69,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	8	17	4	2	0	0	31	75,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	10	11	4	1	1	4	31	75,9	81,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	15	14	1	0	0	1	31	86,7	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	6	11	8	2	4	0	31	60,5	60,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	4	19	6	2	0	0	31	70,2	70,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	7	17	2	1	1	3	31	75,0	78,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	12	16	3	0	0	0	31	82,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	15	3	3	0	0	31	75,8	75,8
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	19	2	0	0	0	31	81,5	81,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	10	10	5	2	0	31	57,3	61,9
	Tempo das paradas	3	17	8	2	1	0	31	65,3	
	Segurança	5	22	4	0	0	0	31	75,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	2	12	13	1	0	3	31	63,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	14	6	5	0	2	31	64,7	
	Preço dos produtos e serviços	2	2	9	9	5	4	31	38,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	15	9	1	0	2	31	69,0	
Terminal de embarque	Segurança	5	22	1	2	1	0	31	72,6	66,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	17	5	3	1	0	31	67,7	
	Serviço de informação e sinalização	4	18	8	0	1	0	31	69,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	14	8	4	0	1	31	65,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	7	8	7	5	2	31	44,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	22	1	1	0	0	31	78,2	

Quadro 610 – Importância dos atributos por empresa: NORDESTE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	10	10,8%	77,7
Conforto	20	21,5%	73,4
Cortesia	3	3,2%	82,5
Higiene	13	14,0%	69,6
Confiabilidade da viagem	6	6,5%	81,3
Pontualidade	10	10,8%	60,5
Regularidade	1	1,1%	70,2
Segurança	17	18,3%	78,6
Preço	8	8,6%	75,8
Conservação	5	5,4%	81,5
SEReg	93	74,3%	

Quadro 611 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: PLANALTO TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	17	12	0	0	1	0	30	86,7	80,6
	Facilidade para troca de bilhetes	7	2	1	0	1	19	30	81,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	5	1	0	2	16	30	73,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	14	14	2	0	0	0	30	85,0	85,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	21	9	0	0	0	0	30	92,5	92,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	7	11	2	0	0	10	30	81,3	81,5
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	12	16	1	0	1	0	30	81,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	16	8	0	0	1	5	30	88,0	87,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	13	16	0	0	0	1	30	86,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	10	11	5	2	1	1	30	73,3	73,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	11	3	1	1	1	30	79,3	79,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	10	12	2	1	3	2	30	72,3	78,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	14	12	3	0	0	1	30	84,5	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	18	2	2	0	1	30	75,9	75,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	15	0	0	0	1	30	87,1	87,1
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	6	13	4	1	0	6	30	75,0	76,9
	Tempo das paradas	8	13	0	1	0	8	30	81,8	
	Segurança	10	8	2	1	0	9	30	82,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	8	1	0	2	12	30	75,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	7	1	1	0	14	30	81,3	
	Preço dos produtos e serviços	4	4	6	0	2	14	30	62,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	6	10	0	1	0	13	30	80,9	
Terminal de embarque	Segurança	9	18	1	2	0	0	30	78,3	72,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	13	5	1	2	2	30	69,6	
	Serviço de informação e sinalização	4	16	6	0	3	1	30	65,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	14	3	1	1	5	30	73,0	
	Preço dos produtos e serviços	4	12	4	1	2	7	30	66,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	15	3	0	0	2	30	81,3	

Quadro 612 – Importância dos atributos por empresa: PLANALTO TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	6	6,7%	80,6
Conforto	17	18,9%	85,0
Cortesia	1	1,1%	92,5
Higiene	17	18,9%	81,5
Confiabilidade da viagem	6	6,7%	87,1
Pontualidade	11	12,2%	73,3
Regularidade	3	3,3%	79,3
Segurança	15	16,7%	78,4
Preço	8	8,9%	75,9
Conservação	6	6,7%	87,1
SEReg	90	80,9%	

Quadro 613 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: REUNIDAS TURISMO S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	48	70	24	3	3	0	148	76,5	73,0
	Facilidade para troca de bilhetes	24	55	25	2	3	39	148	71,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	23	68	26	2	5	24	148	70,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	27	72	34	8	6	1	148	68,0	68,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	45	75	26	1	1	0	148	77,4	77,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	20	53	29	9	9	28	148	63,8	68,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	33	79	31	3	1	1	148	73,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	35	55	17	3	4	34	148	75,0	76,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	45	81	17	2	1	2	148	78,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	39	70	30	3	5	1	148	73,0	73,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	24	73	38	8	2	3	148	68,8	68,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	42	60	20	10	12	4	148	69,1	74,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	41	87	18	0	0	2	148	78,9	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	19	66	42	15	4	2	148	63,9	63,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	23	79	37	4	5	0	148	68,8	68,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	19	74	40	5	5	5	148	67,0	65,5
	Tempo das paradas	12	87	34	2	3	10	148	68,7	
	Segurança	26	86	26	3	0	7	148	73,9	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	71	32	7	4	16	148	67,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	15	74	29	11	1	18	148	67,5	
	Preço dos produtos e serviços	4	34	40	33	21	16	148	43,8	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	22	78	26	4	5	13	148	70,0	
Terminal de embarque	Segurança	22	84	35	2	4	1	148	70,1	66,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	80	31	5	8	6	148	66,7	
	Serviço de informação e sinalização	29	83	27	4	4	1	148	71,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	17	84	34	2	5	6	148	68,7	
	Preço dos produtos e serviços	4	30	54	29	23	8	148	43,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	38	85	18	3	1	3	148	76,9	

Quadro 614 – Importância dos atributos por empresa: REUNIDAS TURISMO S/A.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	37	8,3%	73,0
Conforto	80	18,0%	68,0
Cortesia	10	2,3%	77,4
Higiene	59	13,3%	68,8
Confiabilidade da viagem	37	8,3%	76,8
Pontualidade	50	11,3%	73,0
Regularidade	16	3,6%	68,8
Segurança	88	19,8%	74,0
Preço	42	9,5%	63,9
Conservação	25	5,6%	68,8
SEReg	444	70,9%	

Quadro 615 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	18	46	0	1	1	0	66	79,9	75,9
	Facilidade para troca de bilhetes	3	20	4	1	0	38	66	72,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	7	42	4	1	0	12	66	75,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	20	42	4	0	0	0	66	81,1	81,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	20	44	2	0	0	0	66	81,8	81,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	10	40	12	1	0	3	66	73,4	75,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	13	49	4	0	0	0	66	78,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	19	1	0	0	37	66	81,9	80,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	16	48	1	1	0	0	66	79,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	12	43	11	0	0	0	66	75,4	75,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	48	9	0	0	1	66	74,6	74,6
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	17	47	1	0	0	1	66	81,2	81,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	22	39	4	1	0	0	66	81,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	45	13	5	0	0	66	67,4	67,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	13	47	5	1	0	0	66	77,3	77,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	48	7	1	0	3	66	74,2	72,3
	Tempo das paradas	9	47	6	1	0	3	66	75,4	
	Segurança	8	47	4	0	0	7	66	76,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	43	10	0	0	8	66	72,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	41	8	0	0	11	66	74,1	
	Preço dos produtos e serviços	2	21	24	8	1	10	66	56,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	52	1	0	0	9	66	76,3	
Terminal de embarque	Segurança	2	50	10	1	0	3	66	71,0	70,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	47	10	0	0	5	66	72,5	
	Serviço de informação e sinalização	4	50	6	0	0	6	66	74,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	46	9	0	0	9	66	71,9	
	Preço dos produtos e serviços	0	25	22	5	0	14	66	59,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	60	1	0	0	3	66	75,4	

Quadro 616 – Importância dos atributos por empresa: SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	18	9,1%	75,9
Conforto	33	16,7%	81,1
Cortesia	8	4,0%	81,8
Higiene	17	8,6%	75,9
Confiabilidade da viagem	31	15,7%	80,9
Pontualidade	37	18,7%	75,4
Regularidade	3	1,5%	74,6
Segurança	38	19,2%	81,1
Preço	13	6,6%	67,4
Conservação	0	0,0%	77,3
SEReg	198	78,1%	

Quadro 617 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	40	102	9	2	0	1	154	79,4	74,7
	Facilidade para troca de bilhetes	3	41	2	2	1	105	154	71,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	32	7	1	0	109	154	72,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	26	100	23	4	1	0	154	73,7	73,7
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	44	97	13	0	0	0	154	80,0	80,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	13	58	19	8	2	54	154	68,0	73,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	28	115	10	0	0	1	154	77,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	5	70	7	2	2	68	154	71,5	74,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	21	124	4	1	0	4	154	77,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	19	99	28	5	2	1	154	70,9	70,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	10	76	54	10	3	1	154	63,1	63,1
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	116	18	1	3	0	154	72,9	73,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	16	128	6	2	2	0	154	75,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	100	35	10	0	1	154	67,3	67,3
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	26	101	23	3	1	0	154	74,0	74,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	7	105	26	11	1	4	154	67,7	67,9
	Tempo das paradas	9	104	27	3	3	8	154	69,3	
	Segurança	11	111	17	2	2	11	154	72,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	19	81	9	2	3	40	154	74,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	81	13	1	1	49	154	72,9	
	Preço dos produtos e serviços	3	26	48	14	14	49	154	47,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	9	83	13	4	2	43	154	70,9	
Terminal de embarque	Segurança	9	94	27	12	10	2	154	63,2	63,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	76	32	16	8	18	154	59,6	
	Serviço de informação e sinalização	4	101	30	8	1	10	154	67,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	64	24	7	3	53	154	64,1	
	Preço dos produtos e serviços	3	27	51	10	3	60	154	54,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	18	108	17	3	0	8	154	74,1	

Quadro 618 – Importância dos atributos por empresa: TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	35	7,6%	74,7
Conforto	81	17,5%	73,7
Cortesia	9	1,9%	80,0
Higiene	55	11,9%	73,0
Confiabilidade da viagem	29	6,3%	74,5
Pontualidade	73	15,8%	70,9
Regularidade	5	1,1%	63,1
Segurança	98	21,2%	73,9
Preço	45	9,7%	67,3
Conservação	32	6,9%	74,0
SEReg	462	72,8%	

Quadro 619 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: UNESUL DE TRANSPORTES LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	27	106	4	1	0	0	138	78,8	74,0
	Facilidade para troca de bilhetes	4	25	9	1	1	98	138	68,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	8	90	8	1	0	31	138	74,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	28	84	21	2	1	2	138	75,0	75,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	38	91	8	0	0	1	138	80,5	80,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	12	83	33	4	2	4	138	68,5	71,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	21	91	24	0	1	1	138	73,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	6	44	8	5	1	74	138	69,1	73,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	20	109	9	0	0	0	138	77,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	11	86	31	7	3	0	138	67,2	67,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	13	101	21	3	0	0	138	72,5	72,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	22	103	9	2	2	0	138	75,5	76,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	26	105	5	2	0	0	138	78,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	4	76	48	9	1	0	138	63,2	63,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	18	86	29	3	2	0	138	70,8	70,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	6	110	17	4	1	0	138	71,0	69,7
	Tempo das paradas	7	110	18	2	0	1	138	72,3	
	Segurança	8	106	13	1	0	10	138	73,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	92	21	2	0	17	138	71,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	88	27	4	1	16	138	67,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	49	48	20	2	17	138	56,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	110	3	0	0	15	138	76,4	
Terminal de embarque	Segurança	3	107	18	1	0	9	138	71,7	70,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	100	19	2	0	10	138	71,9	
	Serviço de informação e sinalização	6	117	6	2	0	7	138	74,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	5	93	20	1	0	19	138	71,4	
	Preço dos produtos e serviços	5	39	50	12	1	31	138	58,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	7	121	2	0	0	8	138	76,0	

Quadro 620 – Importância dos atributos por empresa: UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	34	8,2%	74,0
Conforto	91	22,0%	75,0
Cortesia	10	2,4%	80,5
Higiene	26	6,3%	71,2
Confiabilidade da viagem	39	9,4%	73,1
Pontualidade	78	18,8%	67,2
Regularidade	2	0,5%	72,5
Segurança	96	23,2%	76,8
Preço	37	8,9%	63,2
Conservação	1	0,2%	70,8
SEReg	414	72,5%	

Quadro 621 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA S/A. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	20	23	2	0	1	0	46	83,2	81,9
	Facilidade para troca de bilhetes	8	12	0	0	0	26	46	85,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	16	1	0	2	17	46	77,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	15	24	7	0	0	0	46	79,3	79,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	25	19	1	1	0	0	46	87,0	87,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	22	3	0	0	10	46	80,6	81,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	16	29	1	0	0	0	46	83,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	19	15	3	0	0	9	46	85,8	85,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	18	26	1	0	0	1	46	84,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	16	20	7	3	0	0	46	76,6	76,6
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	10	32	3	0	0	1	46	78,9	78,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	16	24	3	2	1	0	46	78,3	81,0
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	19	24	3	0	0	0	46	83,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	9	27	9	1	0	0	46	73,9	73,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	14	28	4	0	0	0	46	80,4	80,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	25	7	3	0	3	46	72,1	74,8
	Tempo das paradas	6	31	4	1	0	4	46	75,0	
	Segurança	13	27	1	0	0	5	46	82,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	24	0	1	0	9	46	81,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	9	23	2	1	0	11	46	78,6	
	Preço dos produtos e serviços	4	10	9	9	2	12	46	53,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	11	23	3	0	0	9	46	80,4	
Terminal de embarque	Segurança	8	34	4	0	0	0	46	77,2	70,8
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	24	7	6	0	2	46	68,2	
	Serviço de informação e sinalização	8	27	8	0	1	2	46	73,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	27	12	0	0	1	46	71,7	
	Preço dos produtos e serviços	4	13	16	7	0	6	46	58,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	9	31	2	3	0	1	46	75,6	

Quadro 622 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA S/A.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	7	5,1%	81,9
Conforto	30	21,7%	79,3
Cortesia	6	4,3%	87,0
Higiene	16	11,6%	81,9
Confiabilidade da viagem	8	5,8%	85,1
Pontualidade	21	15,2%	76,6
Regularidade	2	1,4%	78,9
Segurança	26	18,8%	81,0
Preço	16	11,6%	73,9
Conservação	6	4,3%	80,4
SEReg	138	79,7%	

Quadro 623 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTES E TURISMO LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	37	109	3	1	1	5	156	79,8	74,1
	Facilidade para troca de bilhetes	1	14	1	0	1	139	156	70,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	18	3	0	1	131	156	72,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	26	118	10	1	1	0	156	76,8	76,8
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	40	110	5	1	0	0	156	80,3	80,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	5	60	5	1	0	85	156	74,3	75,9
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	21	128	5	0	0	2	156	77,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	8	98	5	0	0	45	156	75,7	75,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	142	3	0	0	2	156	76,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	11	120	19	4	2	0	156	71,5	71,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	104	41	6	3	1	156	65,2	65,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	9	134	7	4	2	0	156	73,1	75,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	24	128	4	0	0	0	156	78,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	124	16	8	3	0	156	69,2	69,2
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	15	131	7	2	1	0	156	75,2	75,2
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	120	23	2	1	5	156	70,9	66,3
	Tempo das paradas	5	127	14	3	0	7	156	72,5	
	Segurança	4	121	12	1	0	18	156	73,2	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	78	14	1	4	56	156	68,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	55	8	0	1	90	156	71,6	
	Preço dos produtos e serviços	1	9	25	21	10	90	156	38,6	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	59	10	3	2	80	156	68,4	
Terminal de embarque	Segurança	2	122	16	2	11	3	156	66,7	66,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	6	86	24	9	6	25	156	64,7	
	Serviço de informação e sinalização	6	115	21	5	0	9	156	70,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	69	25	4	0	58	156	66,6	
	Preço dos produtos e serviços	2	29	43	10	5	67	156	53,7	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	8	138	5	2	0	3	156	74,8	

Quadro 624 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	32	6,8%	74,1
Conforto	85	18,2%	76,8
Cortesia	15	3,2%	80,3
Higiene	50	10,7%	75,9
Confiabilidade da viagem	27	5,8%	75,8
Pontualidade	54	11,5%	71,5
Regularidade	12	2,6%	65,2
Segurança	97	20,7%	75,6
Preço	60	12,8%	69,2
Conservação	36	7,7%	75,2
SEReg	468	74,3%	

Quadro 625 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL – Empresa: VIAÇÃO UNIÃO SANTA CRUZ LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	83	61	9	2	0	1	156	86,3	80,3
	Facilidade para troca de bilhetes	23	42	9	3	2	77	156	75,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	44	61	15	3	1	32	156	79,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	53	70	22	8	3	0	156	76,0	76,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	70	79	6	0	1	0	156	84,8	84,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	38	70	17	2	3	26	156	76,5	78,6
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	58	78	14	3	1	2	156	80,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	70	77	4	1	2	2	156	84,4	83,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	64	75	8	2	2	5	156	82,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	48	80	18	6	3	1	156	76,5	76,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	33	79	27	13	3	1	156	70,3	70,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	65	63	15	9	3	1	156	78,7	79,9
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	52	89	11	2	0	2	156	81,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	29	99	21	4	3	0	156	73,6	73,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	37	90	22	5	2	0	156	74,8	74,8
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	24	80	32	9	8	3	156	66,8	70,2
	Tempo das paradas	17	103	24	2	3	7	156	71,6	
	Segurança	36	92	19	3	1	5	156	76,3	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	27	56	26	4	4	39	156	70,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	84	21	4	1	32	156	71,4	
	Preço dos produtos e serviços	13	51	38	13	5	36	156	61,3	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	30	73	25	6	1	21	156	73,1	
Terminal de embarque	Segurança	35	96	21	3	1	0	156	75,8	75,2
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	34	89	20	5	0	8	156	75,7	
	Serviço de informação e sinalização	37	108	10	1	0	0	156	79,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	36	102	12	0	1	5	156	78,5	
	Preço dos produtos e serviços	18	62	47	15	4	10	156	62,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	47	95	10	4	0	0	156	79,6	

Quadro 626 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO UNIÃO SANTA CRUZ LTDA.

Região/Interregião: SUL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	31	6,6%	80,3
Conforto	86	18,4%	76,0
Cortesia	13	2,8%	84,8
Higiene	56	12,0%	78,6
Confiabilidade da viagem	27	5,8%	83,5
Pontualidade	54	11,5%	76,5
Regularidade	15	3,2%	70,3
Segurança	118	25,2%	79,9
Preço	38	8,1%	73,6
Conservação	30	6,4%	74,8
SEReg	468	77,8%	

2) Transporte rodoviário de passageiros internacional

2.1. Resultados Gerais

Quadro 627 – MOVIMENTAÇÃO DE PASSAGEIROS POR REGIÃO/INTERREGIÃO E CÁLCULO DO ISB

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

Quadro 628 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS E ISA

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA %	ISA (%)
Atendimento da empresa	9,9%	75,9
Conforto	22,7%	75,8
Cortesia	3,1%	80,3
Higiene	9,8%	70,8
Confiabilidade da viagem	8,1%	76,1
Pontualidade	13,1%	68,5
Regularidade	3,0%	67,5
Segurança	17,6%	77,3
Preço	10,1%	64,0
Conservação	2,6%	71,1
TOTAL	100,0%	

Quadro 629 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS POR REGIÃO/INTERREGIÃO

Atributo	BRASIL	SUL/ EXTERIOR	SUDESTE/ EXTERIOR	NORDESTE/ EXTERIOR	CENTRO- OESTE/ EXTERIOR
Atendimento da empresa	75,9	76,5	77,2	77,5	67,0
Conforto	75,8	76,4	76,1	82,0	64,6
Cortesia	80,3	81,4	80,1	86,3	67,8
Higiene	70,8	72,2	70,9	70,3	63,0
Confiabilidade da viagem	76,1	76,6	78,4	78,5	64,2
Pontualidade	68,5	66,3	69,2	83,4	62,0
Regularidade	67,5	66,1	69,8	79,8	55,3
Segurança	77,3	76,7	80,9	85,4	61,5
Preço	64,0	65,2	63,0	73,6	49,0
Conservação	71,1	73,8	72,6	71,4	50,7

2.2. Resultado por Empresa – Geral

Quadro 629A – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR EMPRESA

EMPRESA	ISE
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	73,6
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA	70,7
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES	78,7
JBL TURISMO	76,6
NORDESTE TRANSPORTES	70,9
PLANALTO TRANSPORTES	74,9
PLUMA CONFORTO E TURISMO	72,5
TRANSPORTE TURISMO - TTL	81,2
UNESUL DE TRANSPORTES	71,7
VIAÇÃO OURO E PRATA	72,4
VIAÇÃO UMUARAMA	61,2

2.3. Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / CENTRO-OESTE / EXTERIOR

Quadro 630 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/EXTERIOR

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	ISA (%)	ISR
VIAÇÃO UMUARAMA	1018	100,0%	61,2	61,2
Total	1018	100,0%		

Quadro 631 – PERFIL: GÊNERO – CENTRO-OESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Feminino	62	59,6%
Masculino	42	40,4%
Base	104	100,0%

Quadro 632 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – CENTRO-OESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	33	31,7%
De 26 a 35 anos	26	25,0%
De 36 a 45 anos	17	16,3%
De 46 a 55 anos	13	12,5%
De 56 a 65 anos	10	9,6%
Mais de 65 anos	5	4,8%
Base	104	100,0%

Quadro 633 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – CENTRO-OESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Analfabeto	2	1,9%
Fundamental incompleto	11	10,6%
Fundamental	19	18,3%
Médio Incompleto	18	17,3%
Médio	32	30,8%
Superior Incompleto	5	4,8%
Superior	8	7,7%
Não sabe/não respondeu	9	8,7%
Base	104	100,0%

Quadro 634 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – CENTRO-OESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
até R\$ 937	4	3,8%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	20	19,2%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	24	23,1%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	7	6,7%
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%
Não sabe/não respondeu	49	47,1%
Base	104	100,0%

Quadro 635 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Trabalho/negócios	18	17,3%
Estudo	0	0,0%
Saúde	7	6,7%
Visita a amigos/parentes	18	17,3%
Lazer/turismo	9	8,7%
Compras	47	45,2%
Outros	5	4,8%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	104	100,0%

Quadro 636 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – CENTRO-OESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Eventual	51	49,0%
Diária	6	5,8%
Semanal	5	4,8%
Quinzenal	8	7,7%
Mensal	14	13,5%
Trimestral	12	11,5%
Semestral	4	3,8%
Anual	4	3,8%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	104	100,0%

Quadro 637 - ISI e ISA – Região/interregião: CENTRO-OESTE/EXTERIOR – Empresa: VIAÇÃO UMUARAMA / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	5	85	13	1	0	0	104	72,6	67,0
	Facilidade para troca de bilhetes	2	57	20	10	5	10	104	60,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	6	66	16	5	3	8	104	67,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	8	50	39	6	0	1	104	64,6	64,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	7	70	18	8	1	0	104	67,8	67,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	40	26	27	4	6	104	51,8	63,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	17	70	15	1	1	0	104	74,3	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	64	14	11	4	8	104	63,3	64,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	0	74	22	5	3	0	104	65,1	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	2	58	33	10	1	0	104	62,0	62,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	48	30	20	4	1	104	55,3	55,3
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5	40	34	24	1	0	104	55,8	61,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	7	67	23	5	2	0	104	67,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	36	29	34	4	0	104	49,0	49,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	31	44	18	7	2	104	50,7	50,7
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	60	25	16	2	0	104	60,1	64,6
	Tempo das paradas	2	66	26	7	3	0	104	63,7	
	Segurança	2	67	23	8	2	2	104	64,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	64	21	9	5	0	104	63,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	67	23	5	4	2	104	64,7	
	Preço dos produtos e serviços	2	65	21	13	1	2	104	63,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	71	11	3	3	0	104	72,6	
Terminal de embarque	Segurança	1	50	31	14	7	1	104	55,8	61,4
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	64	22	7	7	0	104	62,3	
	Serviço de informação e sinalização	1	67	19	11	6	0	104	61,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	65	23	12	3	0	104	61,8	
	Preço dos produtos e serviços	2	47	35	17	2	1	104	57,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	73	12	6	2	1	104	70,1	

Quadro 638 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO UMUARAMA

Região/Interregião: CENTRO-OESTE/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	51	16,3%	67,0
Conforto	42	13,5%	64,6
Cortesia	17	5,4%	67,8
Higiene	44	14,1%	63,0
Confiabilidade da viagem	26	8,3%	64,2
Pontualidade	36	11,5%	62,0
Regularidade	16	5,1%	55,3
Segurança	25	8,0%	61,5
Preço	36	11,5%	49,0
Conservação	19	6,1%	50,7
SEReg	312	61,2%	

2.4. Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / NORDESTE / EXTERIOR

Quadro 639 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Interregião: NORDESTE/EXTERIOR

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	ISA (%)	ISR
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES	1177	100,0%	78,7	78,7
Total	1177	100,0%		

Quadro 640 – PERFIL: GÊNERO – NORDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Feminino	58	55,8%
Masculino	46	44,2%
Base	104	100,0%

Quadro 641 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – NORDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	43	41,3%
De 26 a 35 anos	38	36,5%
De 36 a 45 anos	14	13,5%
De 46 a 55 anos	7	6,7%
De 56 a 65 anos	1	1,0%
Mais de 65 anos	1	1,0%
Base	104	100,0%

Quadro 642 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – NORDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Analfabeto	0	0,0%
Fundamental incompleto	1	1,0%
Fundamental	2	1,9%
Médio Incompleto	12	11,5%
Médio	51	49,0%
Superior Incompleto	21	20,2%
Superior	17	16,3%
Não sabe/não respondeu	0	0,0%
Base	104	100,0%

Quadro 643 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – NORDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
até R\$ 937	1	1,0%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	37	35,6%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	46	44,2%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	13	12,5%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	2	1,9%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	0	0,0%
mais de R\$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	5	4,8%
Base	104	100,0%

Quadro 644 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – NORDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Trabalho/negócios	30	28,8%
Estudo	3	2,9%
Saúde	0	0,0%
Visita a amigos/parentes	25	24,0%
Lazer/turismo	9	8,7%
Compras	16	15,4%
Outros	16	15,4%
Não sabe/não respondeu	5	4,8%
Base	104	100,0%

Quadro 645 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – NORDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Eventual	77	74,0%
Diária	0	0,0%
Semanal	0	0,0%
Quinzenal	0	0,0%
Mensal	3	2,9%
Trimestral	8	7,7%
Semestral	0	0,0%
Anual	7	6,7%
Não sabe/não respondeu	9	8,7%
Base	104	100,0%

Quadro 646 - ISI e ISA – Região/interregião: NORDESTE/EXTERIOR – Empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	47	51	5	1	0	0	104	84,6	77,5
	Facilidade para troca de bilhetes	15	39	21	4	0	25	104	70,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	24	38	15	1	0	26	104	77,2	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	46	41	17	0	0	0	104	82,0	82,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	53	45	6	0	0	0	104	86,3	86,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	15	37	43	9	0	0	104	63,9	70,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	32	48	23	1	0	0	104	76,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	18	30	22	0	0	34	104	73,6	78,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	49	41	14	0	0	0	104	83,4	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	51	39	12	2	0	0	104	83,4	83,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	44	41	15	3	1	0	104	79,8	79,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	59	36	8	1	0	0	104	86,8	85,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	41	33	8	0	1	21	104	84,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	28	48	23	4	1	0	104	73,6	73,6
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	28	42	26	7	1	0	104	71,4	71,4
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	29	26	7	3	34	104	59,3	61,4
	Tempo das paradas	6	33	21	7	2	35	104	62,3	
	Segurança	6	29	25	6	4	34	104	59,6	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	28	18	4	7	34	104	62,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	31	22	4	6	33	104	60,9	
	Preço dos produtos e serviços	7	27	25	5	7	33	104	57,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	16	30	15	3	6	34	104	66,8	
Terminal de embarque	Segurança	34	44	17	4	3	2	104	75,0	74,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	40	48	8	2	3	3	104	79,7	
	Serviço de informação e sinalização	28	47	22	3	3	1	104	72,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	26	53	12	7	5	1	104	71,4	
	Preço dos produtos e serviços	23	48	18	8	6	1	104	68,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	41	47	10	3	3	0	104	78,8	

Quadro 647 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES

Região/Interregião: NORDESTE/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	40	12,8%	77,5
Conforto	51	16,3%	82,0
Cortesia	9	2,9%	86,3
Higiene	30	9,6%	70,3
Confiabilidade da viagem	46	14,7%	78,5
Pontualidade	18	5,8%	83,4
Regularidade	9	2,9%	79,8
Segurança	49	15,7%	85,4
Preço	41	13,1%	73,6
Conservação	19	6,1%	71,4
SEReg = ISE	312	78,7%	

2.5. Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUDESTE/EXTERIOR

Quadro 648 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Interregião: SUDESTE/EXTERIOR

EMPRESA	Movimentação da empresa na região	%	ISA (%)	ISR
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA	885	31,4%	70,7	74,0
JBL TURISMO	883	31,3%	76,6	
PLUMA CONFORTO E TURISMO	935	33,2%	73,8	
TRANSPORTE TURISMO - TTL	116	4,1%	81,3	
Total	2819	100,0%		

Quadro 649 – PERFIL: GÊNERO – SUDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Feminino	157	49,5%
Masculino	160	50,5%
Base	317	100,0%

Quadro 650 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – SUDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	73	23,0%
De 26 a 35 anos	83	26,2%
De 36 a 45 anos	66	20,8%
De 46 a 55 anos	51	16,1%
De 56 a 65 anos	23	7,3%
Mais de 65 anos	21	6,6%
Base	317	100,0%

Quadro 651 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – SUDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Analfabeto	3	0,9%
Fundamental incompleto	17	5,4%
Fundamental	18	5,7%
Médio Incompleto	10	3,2%
Médio	121	38,2%
Superior Incompleto	52	16,4%
Superior	95	30,0%
Não sabe/não respondeu	1	0,3%
Base	317	100,0%

Quadro 652 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – SUDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
até R\$ 937	14	4,4%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	36	11,4%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	61	19,2%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	73	23,0%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	51	16,1%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	2	0,6%
mais de R\$ 18.740	1	0,3%
Não sabe/não respondeu	79	24,9%
Base	317	100,0%

Quadro 653 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – SUDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Trabalho/negócios	33	10,4%
Estudo	11	3,5%
Saúde	2	0,6%
Visita a amigos/parentes	129	40,7%
Lazer/turismo	121	38,2%
Compras	4	1,3%
Outros	16	5,0%
Não sabe/não respondeu	1	0,3%
Base	317	100,0%

Quadro 654 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – SUDESTE/EXTERIOR

	Frequência	%
Eventual	115	36,3%
Diária	1	0,3%
Semanal	4	1,3%
Quinzenal	0	0,0%
Mensal	36	11,4%
Trimestral	57	18,0%
Semestral	10	3,2%
Anual	88	27,8%
Não sabe/não respondeu	6	1,9%
Base	317	100,0%

Quadro 655 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/EXTERIOR – Empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	33	60	7	0	3	1	104	79,1	73,4
	Facilidade para troca de bilhetes	11	49	12	0	2	30	104	72,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	18	47	21	2	6	10	104	68,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	24	51	16	5	6	2	104	70,1	70,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	33	62	6	1	1	1	104	80,3	80,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	38	35	6	7	7	104	60,3	68,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	30	53	17	2	1	1	104	76,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	23	65	8	2	1	5	104	77,0	78,7
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	31	66	6	0	1	0	104	80,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	19	54	17	9	5	0	104	67,5	67,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	16	54	24	7	2	1	104	68,2	68,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	43	51	8	0	1	1	104	82,8	82,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	33	65	4	1	0	1	104	81,6	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	10	27	36	16	14	1	104	50,7	50,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	13	62	17	8	3	1	104	68,0	68,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	5	54	28	7	4	6	104	62,5	65,0
	Tempo das paradas	6	62	26	4	0	6	104	67,9	
	Segurança	9	67	19	2	0	7	104	71,4	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	23	63	10	1	0	7	104	77,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	60	20	3	1	6	104	71,2	
	Preço dos produtos e serviços	2	14	21	23	39	5	104	29,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	12	74	8	0	1	9	104	75,3	
Terminal de embarque	Segurança	7	64	23	8	1	1	104	66,5	64,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	69	17	1	1	4	104	72,5	
	Serviço de informação e sinalização	7	69	25	1	2	0	104	68,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	73	24	0	0	4	104	69,8	
	Preço dos produtos e serviços	2	18	31	30	20	3	104	38,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	13	73	11	6	1	0	104	71,9	

Quadro 656 – Importância dos atributos por empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA

Região/Interregião: SUDESTE/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	15	4,8%	73,4
Conforto	71	22,8%	70,1
Cortesia	26	8,3%	80,3
Higiene	43	13,8%	68,4
Confiabilidade da viagem	14	4,5%	78,7
Pontualidade	36	11,5%	67,5
Regularidade	19	6,1%	68,2
Segurança	48	15,4%	82,2
Preço	31	9,9%	50,7
Conservação	9	2,9%	68,0
SEReg = ISE	312	70,7%	

Quadro 657 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/EXTERIOR – Empresa: JBL TURISMO / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	30	71	3	0	0	0	104	81,5	81,7
	Facilidade para troca de bilhetes	28	30	1	0	0	45	104	86,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	15	65	5	0	1	18	104	77,0	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	37	57	10	0	0	0	104	81,5	81,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	37	65	2	0	0	0	104	83,4	83,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	11	66	15	5	3	4	104	69,3	73,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	20	75	8	0	1	0	104	77,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	12	35	5	0	0	52	104	78,4	78,1
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	17	81	5	0	0	1	104	77,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	12	59	27	4	2	0	104	68,0	68,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	70	21	4	1	0	104	69,2	69,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	23	76	0	1	1	3	104	79,5	79,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	25	73	4	0	0	2	104	80,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	9	59	34	2	0	0	104	68,0	68,0
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	18	79	7	0	0	0	104	77,6	77,6
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	8	69	18	2	3	4	104	69,3	71,9
	Tempo das paradas	9	74	15	2	1	3	104	71,8	
	Segurança	10	84	3	0	0	7	104	76,8	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	67	21	0	0	6	104	72,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	73	14	0	1	8	104	72,7	
	Preço dos produtos e serviços	7	47	32	7	3	8	104	62,5	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	13	84	2	0	0	5	104	77,8	
Terminal de embarque	Segurança	8	86	6	3	1	0	104	73,3	71,6
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	12	69	19	1	0	3	104	72,8	
	Serviço de informação e sinalização	8	84	8	2	1	1	104	73,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	81	13	0	0	6	104	72,7	
	Preço dos produtos e serviços	6	42	40	6	2	8	104	61,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	13	86	2	2	1	0	104	76,0	

Quadro 658 – Importância dos atributos por empresa: JBL TURISMO

Região/Interregião: SUDESTE/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	24	7,7%	81,7
Conforto	78	25,0%	81,5
Cortesia	13	4,2%	83,4
Higiene	34	10,9%	73,2
Confiabilidade da viagem	20	6,4%	78,1
Pontualidade	42	13,5%	68,0
Regularidade	7	2,2%	69,2
Segurança	55	17,6%	79,8
Preço	34	10,9%	68,0
Conservação	5	1,6%	77,6
SEReg = ISE	312	76,6%	

Quadro 659 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/EXTERIOR – Empresa: PLUMA CONFORTO E TURISMO / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	17	69	7	1	0	0	94	77,1	76,5
	Facilidade para troca de bilhetes	12	61	8	1	0	12	94	75,6	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	18	63	12	0	0	1	94	76,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	25	49	18	1	1	0	94	75,5	75,5
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	14	70	9	1	0	0	94	75,8	75,8
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	8	45	29	7	2	3	94	63,7	70,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	28	47	17	2	0	0	94	76,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	15	49	8	1	1	20	94	75,7	78,3
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	27	61	5	0	0	1	94	80,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	18	51	20	3	2	0	94	71,3	71,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	11	60	20	2	1	0	94	70,7	70,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	29	48	14	2	0	1	94	78,0	80,6
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	36	53	5	0	0	0	94	83,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	63	23	0	2	1	94	68,5	68,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	4	73	16	0	1	0	94	71,0	71,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	10	65	13	4	1	1	94	71,2	76,1
	Tempo das paradas	15	67	8	1	2	1	94	74,7	
	Segurança	15	66	11	0	0	2	94	76,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	29	57	4	0	0	4	94	81,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	23	56	13	1	0	1	94	77,2	
	Preço dos produtos e serviços	10	67	9	3	4	1	94	70,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	34	49	11	0	0	0	94	81,1	
Terminal de embarque	Segurança	12	74	8	0	0	0	94	76,1	76,7
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	65	12	0	0	0	94	76,3	
	Serviço de informação e sinalização	14	67	13	0	0	0	94	75,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	18	63	10	0	1	2	94	76,4	
	Preço dos produtos e serviços	16	61	9	3	4	1	94	72,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	42	44	8	0	0	0	94	84,0	

Quadro 660 – Importância dos atributos por empresa: PLUMA CONFORTO E TURISMO

Região/Interregião: SUDESTE/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	19	6,7%	76,5
Conforto	40	14,2%	75,5
Cortesia	13	4,6%	75,8
Higiene	51	18,1%	70,3
Confiabilidade da viagem	23	8,2%	78,3
Pontualidade	53	18,8%	71,3
Regularidade	32	11,3%	70,7
Segurança	36	12,8%	80,6
Preço	13	4,6%	68,5
Conservação	2	0,7%	71,0
SEReg	282	73,8%	

quadro 661 - ISI e ISA – Região/interregião: SUDESTE/EXTERIOR – Empresa: TRANSPORTE TURISMO – TTL / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	5	10	0	0	0	0	15	83,3	80,1
	Facilidade para troca de bilhetes	0	2	0	0	0	13	15	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	3	8	0	0	0	4	15	81,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	6	9	0	0	0	0	15	85,0	85,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	6	9	0	0	0	0	15	85,0	85,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1	12	2	0	0	0	15	73,3	75,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	14	0	0	0	0	15	76,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	3	0	0	0	11	15	81,3	79,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	2	13	0	0	0	0	15	78,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	9	5	0	0	0	15	68,3	68,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	14	0	0	0	0	15	76,7	76,7
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	6	9	0	0	0	0	15	85,0	85,8
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	7	8	0	0	0	0	15	86,7	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	11	3	0	0	0	15	71,7	71,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	2	13	0	0	0	0	15	78,3	78,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	14	0	0	0	0	15	76,7	73,9
	Tempo das paradas	1	14	0	0	0	0	15	76,7	
	Segurança	1	14	0	0	0	0	15	76,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	11	3	0	0	0	15	71,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	11	2	0	0	1	15	73,2	
	Preço dos produtos e serviços	1	8	4	1	0	1	15	66,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	14	0	0	0	0	15	76,7	
Terminal de embarque	Segurança	1	14	0	0	0	0	15	76,7	74,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1	13	1	0	0	0	15	75,0	
	Serviço de informação e sinalização	1	14	0	0	0	0	15	76,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	13	1	0	0	0	15	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	5	6	0	0	3	15	64,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1	14	0	0	0	0	15	76,7	

Quadro 662 – Importância dos atributos por empresa: TRANSPORTE TURISMO – TTL

Região/Interregião: SUDESTE/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	4	8,9%	80,1
Conforto	15	33,3%	85,0
Cortesia	0	0,0%	85,0
Higiene	5	11,1%	75,0
Confiabilidade da viagem	4	8,9%	79,8
Pontualidade	2	4,4%	68,3
Regularidade	0	0,0%	76,7
Segurança	11	24,4%	85,8
Preço	4	8,9%	71,7
Conservação	0	0,0%	78,3
SEReg	45	81,3%	

2.6. Resultados por região/Interregião e respectivas empresas / SUL/EXTERIOR

Quadro 663 – IMPORTÂNCIA DE CADA EMPRESA E CÁLCULO DO ISR

Região/Interregião: SUL/EXTERIOR

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%		

Quadro 664 – PERFIL: GÊNERO – SUL/EXTERIOR

	Frequência	%
Feminino	311	50,2%
Masculino	308	49,8%
Base	619	100,0%

Quadro 665 – PERFIL: FAIXA ETÁRIA – SUL/EXTERIOR

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	115	18,6%
De 26 a 35 anos	149	24,1%
De 36 a 45 anos	105	17,0%
De 46 a 55 anos	106	17,1%
De 56 a 65 anos	83	13,4%
Mais de 65 anos	61	9,9%
Base	619	100,0%

Quadro 666 – PERFIL: GRAU DE INSTRUÇÃO – SUL/EXTERIOR

	Frequência	%
Analfabeto	1	0,2%
Fundamental incompleto	9	1,5%
Fundamental	81	13,1%
Médio Incompleto	12	1,9%
Médio	230	37,2%
Superior Incompleto	68	11,0%
Superior	216	34,9%
Não sabe/não respondeu	2	0,3%
Base	619	100,0%

Quadro 667 – PERFIL: RENDA FAMILIAR – SUL/EXTERIOR

	Frequência	%
até R\$ 937	36	5,8%
de R\$ 937 a R\$ 1.874	73	11,8%
de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	159	25,7%
de R\$ 2.811 a R\$ 3.748	144	23,3%
de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	59	9,5%
de R\$ 9.370 a R\$ 18.740	6	1,0%
mais de R\$ 18.740	4	0,6%
Não sabe/não respondeu	138	22,3%
Base	619	100,0%

Quadro 668 – PERFIL: MOTIVO DA VIAGEM – SUL/EXTERIOR

	Frequência	%
Trabalho/negócios	84	13,6%
Estudo	20	3,2%
Saúde	7	1,1%
Visita a amigos/parentes	236	38,1%
Lazer/turismo	252	40,7%
Compras	2	0,3%
Outros	16	2,6%
Não sabe/não respondeu	2	0,3%
Base	619	100,0%

Quadro 669 – PERFIL: FREQUÊNCIA DA VIAGEM – SUL/EXTERIOR

	Frequência	%
Eventual	425	68,7%
Diária	1	0,2%
Semanal	16	2,6%
Quinzenal	16	2,6%
Mensal	36	5,8%
Trimestral	32	5,2%
Semestral	35	5,7%
Anual	56	9,0%
Não sabe/não respondeu	2	0,3%
Base	619	100,0%

Quadro 670 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL/EXTERIOR – Empresa: AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA. / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	42	55	5	1	1	0	104	82,7	76,5
	Facilidade para troca de bilhetes	16	35	10	4	2	37	104	72,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	17	56	9	3	1	18	104	74,7	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	19	63	18	4	0	0	104	73,3	73,3
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	35	60	7	1	1	0	104	80,5	80,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	15	58	10	9	0	12	104	71,5	74,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	20	77	7	0	0	0	104	78,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	85	2	0	2	12	104	73,6	74,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	11	83	7	2	1	0	104	74,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	14	62	17	9	2	0	104	68,5	68,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	8	65	25	4	1	1	104	68,2	68,2
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	22	64	14	3	1	0	104	74,8	76,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	19	79	6	0	0	0	104	78,1	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	5	76	20	2	1	0	104	69,7	69,7
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	15	81	6	1	1	0	104	76,0	76,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	6	70	22	4	2	0	104	67,8	68,8
	Tempo das paradas	6	79	18	0	1	0	104	71,4	
	Segurança	6	92	6	0	0	0	104	75,0	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	18	75	7	3	0	1	104	76,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	7	79	14	3	0	1	104	71,8	
	Preço dos produtos e serviços	1	23	41	25	13	1	104	43,7	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	10	87	5	1	0	1	104	75,7	
Terminal de embarque	Segurança	6	76	20	0	2	0	104	70,2	69,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	67	17	5	2	3	104	69,3	
	Serviço de informação e sinalização	6	81	12	4	1	0	104	70,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	76	17	3	2	2	104	68,9	
	Preço dos produtos e serviços	3	49	32	13	6	1	104	57,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	13	88	1	0	1	1	104	77,2	

Quadro 671 – Importância dos atributos por empresa: AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.

Região/Interregião: SUL/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	16	5,1%	76,5
Conforto	62	19,9%	73,3
Cortesia	13	4,2%	80,5
Higiene	40	12,8%	74,8
Confiabilidade da viagem	18	5,8%	74,0
Pontualidade	39	12,5%	68,5
Regularidade	5	1,6%	68,2
Segurança	66	21,2%	76,4
Preço	41	13,1%	69,7
Conservação	12	3,8%	76,0
SEReg	312	73,6%	

Quadro 672 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL/EXTERIOR – Empresa: NORDESTE TRANSPORTES / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	34	56	14	0	0	0	104	79,8	74,4
	Facilidade para troca de bilhetes	21	38	10	6	3	26	104	71,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	16	49	19	3	1	16	104	71,6	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	17	59	22	4	2	0	104	70,4	70,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	29	60	14	1	0	0	104	78,1	78,1
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	16	42	19	6	4	17	104	67,2	70,4
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	18	62	19	1	1	3	104	73,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	16	46	18	3	1	20	104	71,7	75,2
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	29	56	10	1	1	7	104	78,6	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	19	50	18	9	6	2	104	66,4	66,4
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	15	59	17	9	3	1	104	68,0	68,0
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	22	52	13	7	6	4	104	69,3	73,7
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	25	67	7	1	1	3	104	78,2	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	14	48	26	12	3	1	104	64,1	64,1
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	20	61	19	0	1	3	104	74,5	74,5
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	10	39	32	13	6	4	104	58,5	60,8
	Tempo das paradas	8	51	19	13	4	9	104	62,1	
	Segurança	9	61	20	4	2	8	104	68,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	47	28	4	3	12	104	65,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	48	29	5	2	12	104	64,9	
	Preço dos produtos e serviços	4	17	23	34	13	13	104	40,4	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	9	47	24	7	1	16	104	65,9	
Terminal de embarque	Segurança	13	65	18	7	1	0	104	69,7	64,9
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	57	27	7	1	2	104	66,7	
	Serviço de informação e sinalização	13	57	27	2	3	2	104	68,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	10	54	29	7	1	3	104	66,1	
	Preço dos produtos e serviços	7	16	30	34	11	6	104	43,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	17	74	10	2	1	0	104	75,0	

Quadro 673 – Importância dos atributos por empresa: NORDESTE TRANSPORTES

Região/Interregião: SUL/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	20	6,4%	74,4
Conforto	58	18,6%	70,4
Cortesia	10	3,2%	78,1
Higiene	45	14,4%	70,4
Confiabilidade da viagem	25	8,0%	75,2
Pontualidade	46	14,7%	66,4
Regularidade	8	2,6%	68,0
Segurança	62	19,9%	73,7
Preço	28	9,0%	64,1
Conservação	10	3,2%	74,5
SEReg	312	70,9%	

Quadro 674 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL/EXTERIOR – Empresa: PLANALTO TRANSPORTES / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	13	91	0	0	0	0	104	78,1	76,3
	Facilidade para troca de bilhetes	5	66	7	0	0	26	104	74,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	89	4	0	0	1	104	76,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	45	58	1	0	0	0	104	85,6	85,6
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	39	65	0	0	0	0	104	84,4	84,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	9	79	16	0	0	0	104	73,3	76,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	23	75	6	0	0	0	104	79,1	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	2	2	0	0	0	100	104	87,5	80,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	99	4	0	0	0	104	74,3	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	59	44	1	0	0	104	63,9	63,9
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	29	73	2	0	0	104	56,5	56,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1	98	5	0	0	0	104	74,0	74,2
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	0	101	3	0	0	0	104	74,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	40	63	1	0	0	104	59,4	59,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	0	86	15	0	0	3	104	71,3	71,3
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	65	36	1	0	1	104	66,0	68,2
	Tempo das paradas	1	50	52	0	0	1	104	62,6	
	Segurança	1	90	11	0	0	2	104	72,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	10	71	20	0	0	3	104	72,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	72	28	0	0	3	104	68,3	
	Preço dos produtos e serviços	1	36	63	1	0	3	104	59,2	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	5	96	0	0	0	3	104	76,2	
Terminal de embarque	Segurança	1	87	15	0	0	1	104	71,6	71,1
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	87	13	0	0	1	104	72,6	
	Serviço de informação e sinalização	2	101	0	0	0	1	104	75,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	88	14	0	0	1	104	71,8	
	Preço dos produtos e serviços	1	37	63	2	0	1	104	59,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	97	1	0	0	1	104	76,0	

Quadro 675 – Importância dos atributos por empresa: PLANALTO TRANSPORTES

Região/Interregião: SUL/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	58	18,6%	76,3
Conforto	100	32,1%	85,6
Cortesia	3	1,0%	84,4
Higiene	14	4,5%	76,2
Confiabilidade da viagem	9	2,9%	80,9
Pontualidade	53	17,0%	63,9
Regularidade	0	0,0%	56,5
Segurança	32	10,3%	74,2
Preço	41	13,1%	59,4
Conservação	2	0,6%	71,3
SEReg	312	74,9%	

Quadro 676 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL/EXTERIOR – Empresa: PLUMA CONFORTO E TURISMO / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	4	6	0	0	0	0	10	85,0	60,3
	Facilidade para troca de bilhetes	1	1	0	0	1	7	10	58,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	0	1	0	0	1	8	10	37,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	1	3	4	1	1	0	10	55,0	55,0
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	2	6	2	0	0	0	10	75,0	75,0
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	0	3	5	0	2	0	10	47,5	51,3
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1	4	3	0	2	0	10	55,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	5	2	1	0	1	10	66,7	65,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	1	6	2	0	1	0	10	65,0	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	0	4	3	1	2	0	10	47,5	47,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	0	3	5	0	2	0	10	47,5	47,5
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	2	2	2	2	2	0	10	50,0	57,5
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1	6	2	0	1	0	10	65,0	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	0	5	3	0	2	0	10	52,5	52,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	1	4	1	2	2	0	10	50,0	50,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1	5	2	0	2	0	10	57,5	56,1
	Tempo das paradas	1	6	2	0	1	0	10	65,0	
	Segurança	0	7	3	0	0	0	10	67,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	7	2	0	1	0	10	62,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	7	1	2	0	0	10	62,5	
	Preço dos produtos e serviços	0	1	3	1	5	0	10	25,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1	3	3	2	1	0	10	52,5	
Terminal de embarque	Segurança	3	5	2	0	0	0	10	77,5	75,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	6	1	0	0	0	10	80,0	
	Serviço de informação e sinalização	4	5	1	0	0	0	10	82,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	6	2	0	0	0	10	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	3	5	0	1	0	10	57,5	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	2	7	1	0	0	0	10	77,5	

Quadro 677 – Importância dos atributos por empresa: PLUMA CONFORTO E TURISMO

Região/Interregião: SUL/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	1	3,3%	60,3
Conforto	3	10,0%	55,0
Cortesia	2	6,7%	75,0
Higiene	2	6,7%	51,3
Confiabilidade da viagem	1	3,3%	65,8
Pontualidade	5	16,7%	47,5
Regularidade	0	0,0%	47,5
Segurança	4	13,3%	57,5
Preço	7	23,3%	52,5
Conservação	5	16,7%	50,0
SEReg	30	54,3%	

Quadro 678 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL/EXTERIOR – Empresa: TRANSPORTE TURISMO – TTL / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	21	68	0	0	0	0	89	80,9	78,8
	Facilidade para troca de bilhetes	2	20	1	0	0	66	89	76,1	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	12	56	0	0	0	21	89	79,4	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	41	45	1	2	0	0	89	85,1	85,1
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	42	46	1	0	0	0	89	86,5	86,5
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	13	68	4	2	0	2	89	76,4	78,0
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	21	64	3	1	0	0	89	79,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	9	24	0	0	1	55	89	79,4	79,5
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	19	69	0	0	1	0	89	79,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	13	66	8	1	1	0	89	75,0	75,0
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	19	65	5	0	0	0	89	78,9	78,9
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	25	62	2	0	0	0	89	81,5	83,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	36	52	1	0	0	0	89	84,8	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	3	81	5	0	0	0	89	74,4	74,4
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	31	55	3	0	0	0	89	82,9	82,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	2	53	1	1	1	31	89	73,3	74,6
	Tempo das paradas	2	49	2	0	0	36	89	75,0	
	Segurança	2	32	0	0	0	55	89	76,5	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	25	1	0	0	60	89	76,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	3	24	3	0	0	59	89	75,0	
	Preço dos produtos e serviços	1	20	8	0	0	60	89	69,0	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	2	30	0	0	0	57	89	76,6	
Terminal de embarque	Segurança	6	57	1	0	0	25	89	77,0	75,3
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	53	2	0	0	29	89	76,3	
	Serviço de informação e sinalização	6	55	1	0	0	27	89	77,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	4	38	2	0	0	45	89	76,1	
	Preço dos produtos e serviços	1	27	9	1	0	51	89	68,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	61	0	0	0	23	89	76,9	

Quadro 679 – Importância dos atributos por empresa: TRANSPORTE TURISMO – TTL

Região/Interregião: SUL/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	11	4,1%	78,8
Conforto	76	28,5%	85,1
Cortesia	0	0,0%	86,5
Higiene	3	1,1%	78,0
Confiabilidade da viagem	33	12,4%	79,5
Pontualidade	49	18,4%	75,0
Regularidade	1	0,4%	78,9
Segurança	83	31,1%	83,1
Preço	9	3,4%	74,4
Conservação	2	0,7%	82,9
SEReg	267	81,2%	

Quadro 680 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL/EXTERIOR – Empresa: UNESUL DE TRANSPORTES / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	26	78	0	0	0	0	104	81,3	78,8
	Facilidade para troca de bilhetes	6	29	1	0	0	68	104	78,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	10	69	4	0	0	21	104	76,8	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	14	63	22	4	1	0	104	70,4	70,4
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	26	78	0	0	0	0	104	81,3	81,3
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	3	63	32	4	2	0	104	64,7	67,2
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	5	75	22	1	1	0	104	69,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	3	29	1	1	1	69	104	72,9	74,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	9	94	1	0	0	0	104	76,9	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	7	53	35	8	1	0	104	63,7	63,7
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	9	61	33	1	0	0	104	68,8	68,8
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	12	90	2	0	0	0	104	77,4	78,4
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	19	84	1	0	0	0	104	79,3	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	57	43	1	1	0	104	63,9	63,9
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	10	76	14	3	1	0	104	71,9	71,9
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	4	89	7	1	0	3	104	73,8	70,9
	Tempo das paradas	4	83	9	5	0	3	104	71,3	
	Segurança	4	85	9	0	0	6	104	73,7	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	4	67	24	0	1	8	104	69,0	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	84	7	0	0	12	104	73,4	
	Preço dos produtos e serviços	1	48	26	15	1	13	104	59,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	4	90	1	0	0	9	104	75,8	
Terminal de embarque	Segurança	3	87	6	0	1	7	104	73,5	71,0
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	3	65	26	0	1	9	104	68,2	
	Serviço de informação e sinalização	3	93	1	0	0	7	104	75,5	
	Qualidade dos produtos e serviços	2	81	8	0	0	13	104	73,4	
	Preço dos produtos e serviços	1	42	29	11	1	20	104	59,2	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	5	93	0	0	0	6	104	76,3	

Quadro 681 – Importância dos atributos por empresa: UNESUL DE TRANSPORTES

Região/Interregião: SUL/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	22	7,1%	78,8
Conforto	85	27,2%	70,4
Cortesia	1	0,3%	81,3
Higiene	21	6,7%	67,2
Confiabilidade da viagem	31	9,9%	74,9
Pontualidade	39	12,5%	63,7
Regularidade	4	1,3%	68,8
Segurança	76	24,4%	78,4
Preço	30	9,6%	63,9
Conservação	3	1,0%	71,9
SEReg	312	71,7%	

Quadro 682 - ISI e ISA – Região/interregião: SUL/EXTERIOR – Empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA / Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	9	94	1	0	0	0	104	76,9	75,1
	Facilidade para troca de bilhetes	1	69	4	0	0	30	104	74,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	79	7	0	0	13	104	74,5	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	19	67	18	0	0	0	104	75,2	75,2
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários motoristas e pessoal da empresa)	18	82	4	0	0	0	104	78,4	78,4
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	2	62	40	0	0	0	104	65,9	68,8
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	4	82	18	0	0	0	104	71,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1	12	0	0	0	91	104	76,9	75,8
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ arrumação da bagagem)	4	95	5	0	0	0	104	74,8	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1	55	43	5	0	0	104	62,5	62,5
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1	41	58	4	0	0	104	59,4	59,4
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	4	99	1	0	0	0	104	75,7	76,1
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	7	96	1	0	0	0	104	76,4	
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1	52	45	6	0	0	104	61,5	61,5
Conservação do veículo	Estado de conservação do veículo	3	74	26	1	0	0	104	69,0	69,0
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	0	67	22	0	0	15	104	68,8	67,5
	Tempo das paradas	0	55	33	0	0	16	104	65,6	
	Segurança	0	75	10	0	0	19	104	72,1	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	5	45	33	0	0	21	104	66,6	
	Qualidade dos produtos e serviços	0	62	22	0	0	20	104	68,5	
	Preço dos produtos e serviços	0	27	47	10	0	20	104	55,1	
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	3	81	0	0	0	20	104	75,9	
Terminal de embarque	Segurança	0	88	11	0	0	5	104	72,2	69,5
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	0	67	30	0	0	7	104	67,3	
	Serviço de informação e sinalização	1	98	0	0	0	5	104	75,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	1	84	12	0	0	7	104	72,2	
	Preço dos produtos e serviços	0	26	56	8	0	14	104	55,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	3	94	1	1	0	5	104	75,0	

Quadro 683 – Importância dos atributos por empresa: VIAÇÃO OURO E PRATA

Região/Interregião: SUL/EXTERIOR

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da empresa	53	17,0%	75,1
Conforto	100	32,1%	75,2
Cortesia	2	0,6%	78,4
Higiene	12	3,8%	68,8
Confiabilidade da viagem	22	7,1%	75,8
Pontualidade	31	9,9%	62,5
Regularidade	1	0,3%	59,4
Segurança	56	17,9%	76,1
Preço	33	10,6%	61,5
Conservação	2	0,6%	69,0
SEReg	312	72,4%	

FIM