

# Pesquisa Quantitativa

## Satisfação dos usuários com o serviço rodoviário de passageiros

novembro 2007



ABRATI

VOX  
POPULI

# Especificações Técnicas

- Objetivo geral:
  - Monitorar a satisfação dos usuários dos transportes rodoviários em linhas intermunicipais, interestaduais e internacionais.
- Público-alvo:
  - Pessoas físicas usuárias de linhas das empresas associadas, que costumam viajar de ônibus pelo menos duas vezes ao ano e que nos últimos 12 meses fizeram a mesma viagem do momento da entrevista.
- Técnica:
  - Questionários estruturados, aplicados face-a-face, nos terminais rodoviários.
- Data de campo:
  - 12 de setembro a 23 de outubro de 2007.

# Distribuição Amostral



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Distribuição amostral (3.248 entrevistas no total)

Transporte internacional		Transporte interestadual			Transporte intermunicipal	
Num. casos	M.E	Região	Num. casos	M.E	Num. casos	M.E
150	8,0%	Centro-Oeste/ Norte	447	4,6%	292	5,7%
		Nordeste	484	4,5%	316	5,5%
		Sudeste	487	4,4%	306	5,6%
		Sul	458	4,6%	308	5,6%
		Total	1876	2,3%	1222	2,8%

No conjunto da amostra, foram garantidas 71 entrevistas para usuários de passe livre; 106 entrevistas para idosos com passagem gratuita e 71 entrevistas para idosos com 50% de desconto na passagem.

# Procedimento amostral

- Transporte Internacional:
  - Foi realizada a amostra proporcional em múltiplo estágio, da seguinte forma: em cada terminal rodoviário que possui rotas internacionais, as entrevistas foram distribuídas proporcionalmente, de acordo com a quantidade de passageiros que seriam transportados para cada destino (outro país) ou que chegavam de outro país. Em cada rota há somente uma empresa de ônibus, portanto, as entrevistas referentes a cada rota foram feitas com passageiros de uma só empresa.

# Procedimento amostral

## ■ Transporte Interestadual

- Foi realizada a amostra proporcional em múltiplo estágio, da seguinte forma: em cada terminal rodoviário considerado na amostra de cada estado, as entrevistas foram distribuídas proporcionalmente, de acordo com a quantidade de passageiros que seriam transportados para cada destino (outro estado) ou que chegavam de outro estado. Dentro de cada destino, a amostra foi distribuída proporcionalmente pelas empresas de ônibus, de acordo com a quantidade de passageiros transportada por cada empresa em cada rota contemplada na amostra.

# Procedimento amostral

## ■ Transporte Intermunicipal

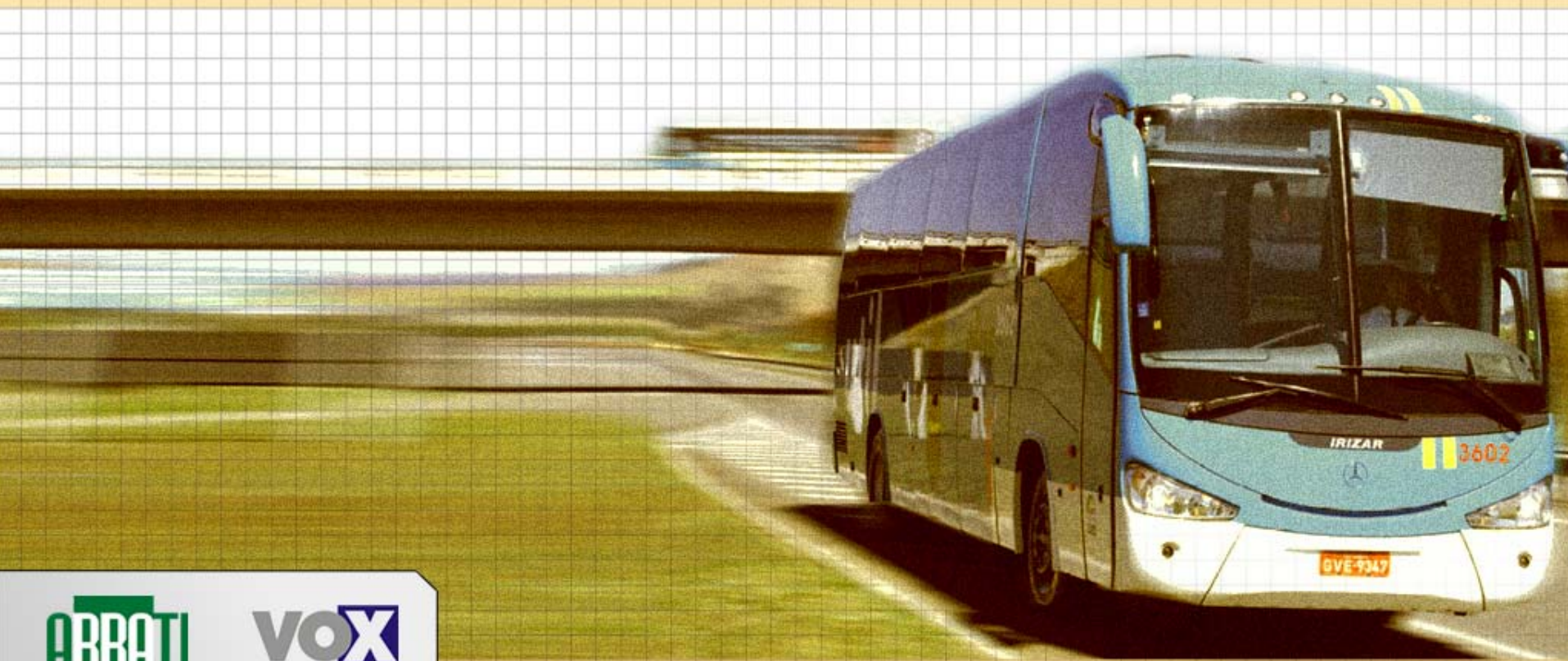
- Foi realizada uma amostra aleatória, da seguinte forma: em todos os terminais rodoviários contemplados na amostra, foram excluídas rotas semi-urbanas (até 75km).
- Tendo excluído tais rotas da amostra, foram sorteadas várias rotas, partindo de cada terminal rodoviário contemplado na amostra. Em cada rota foram realizadas pelo menos 5 entrevistas. Os passageiros de cada rota sorteada também foram sorteados aleatoriamente.

## Ponderação

- Para obter resultados válidos para o conjunto dos serviços intermunicipais e interestaduais foram aplicados fatores de ponderação para corrigir a desproporção em relação ao percentual da população de cada região geográfica.



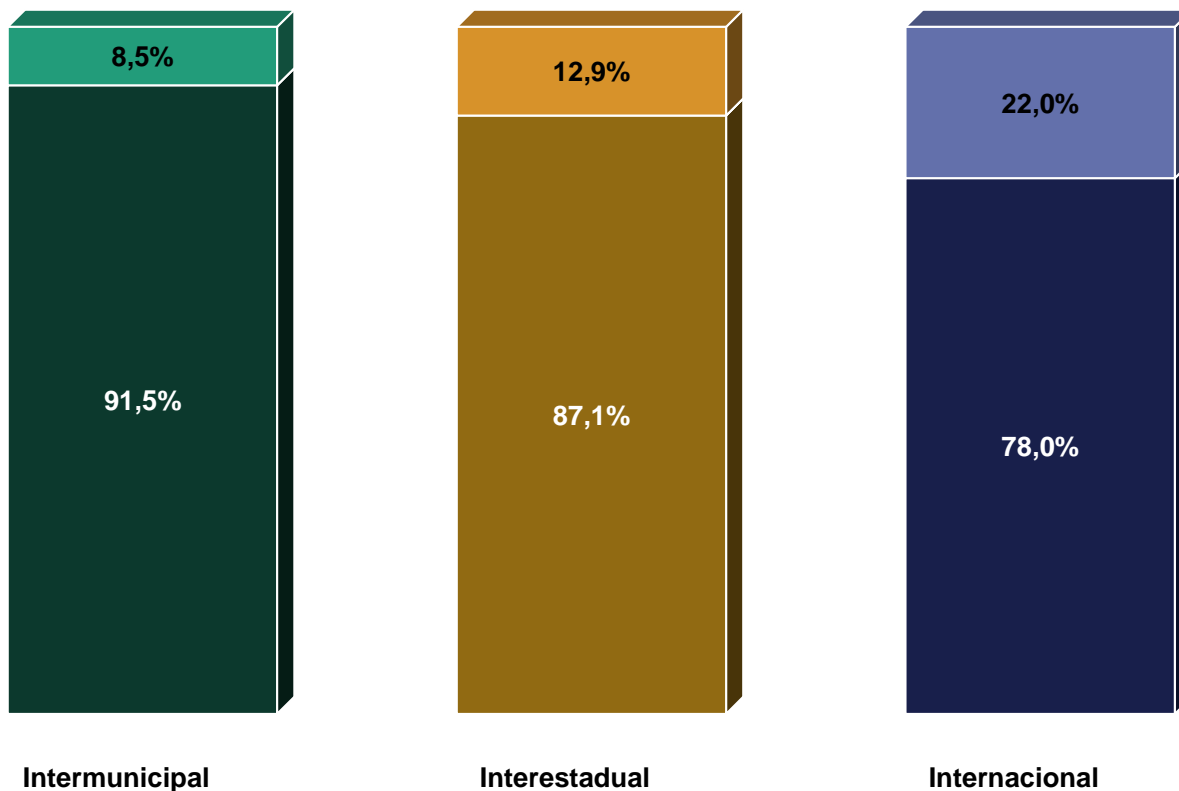
# Caracterização da viagem



**ABRATI**

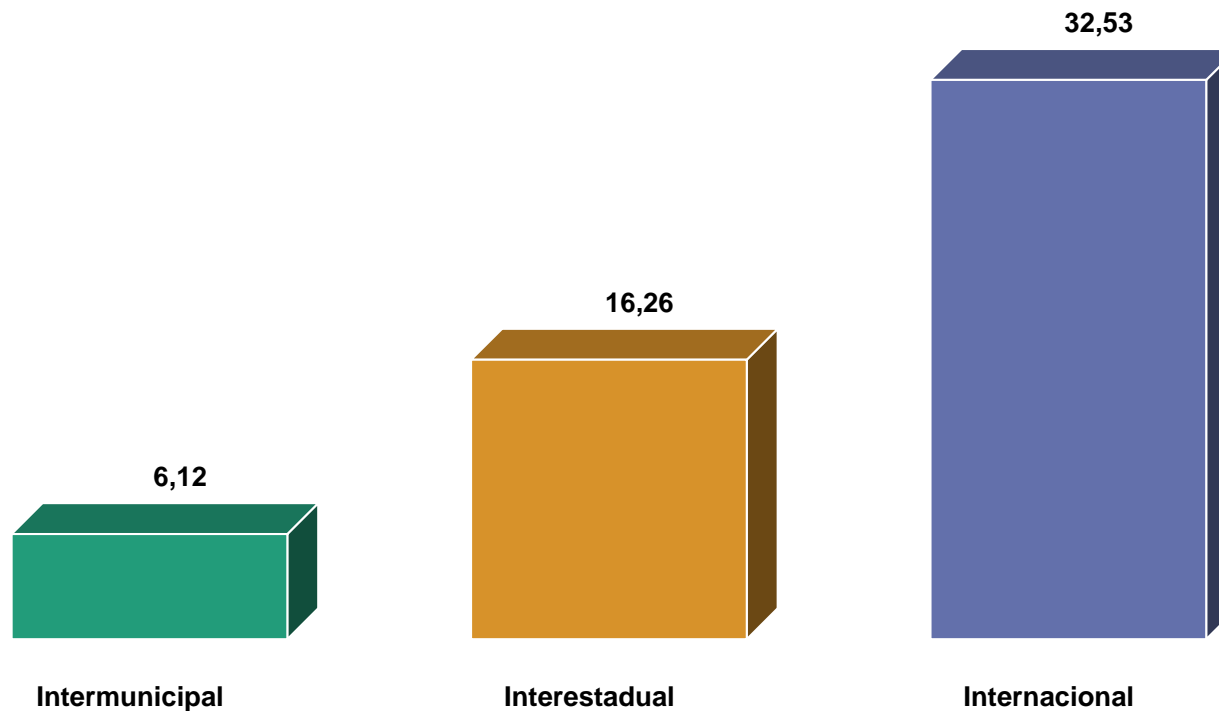
**VOX**  
POPULI

# Momento de realização da entrevista



Base: 100% dos entrevistados

# Tempo de duração da viagem (Média aparada em horas)



Base: 100% dos entrevistados

# Caracterização dos entrevistados



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

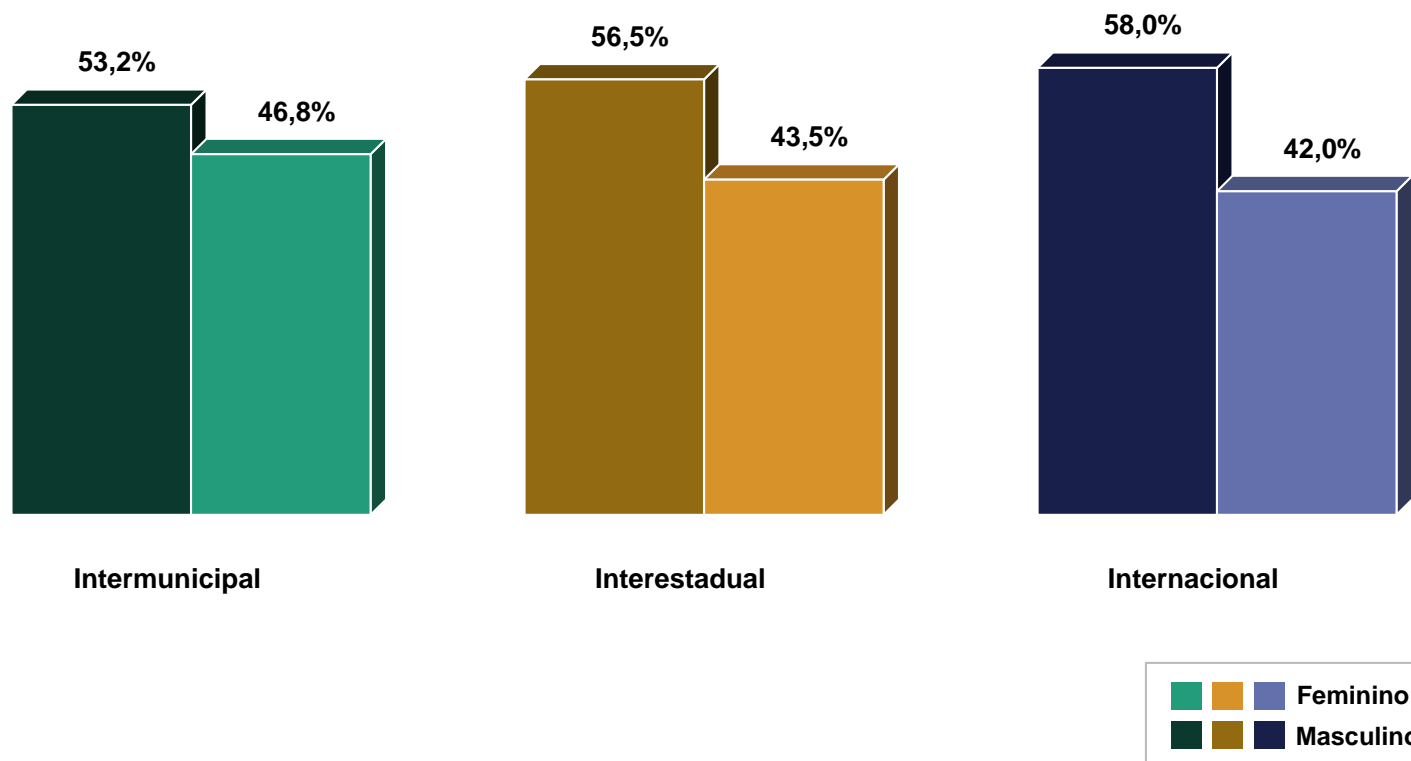
## Caracterização dos entrevistados

- Pode-se verificar que a proporção de homens que utilizam o transporte rodoviário é ligeiramente maior que o número de mulheres, assim como se viu nas pesquisas anteriores, tanto em âmbito intermunicipal, como interestadual e internacional.
- Os passageiros de linhas intermunicipais são mais jovens que os demais. Em comparação com anos anteriores, verificou-se um ligeiro aumento da idade no total da amostra.
- Os entrevistados de linhas internacionais são os mais escolarizados e os de linhas intermunicipais apresentam menor nível de educação formal, tendência esta que já se observava nas pesquisas anteriores.

## Caracterização dos entrevistados

- Os passageiros de linhas intermunicipais apresentam menor renda familiar que os passageiros de linhas interestaduais, que, por sua vez, possuem renda menor que os passageiros de linhas internacionais.
- Em comparação com anos anteriores, verificou-se na pesquisa atual menor nível de renda familiar dos passageiros em geral, seja em âmbito intermunicipal, interestadual ou internacional.

# Gênero



Base: 100% dos entrevistados

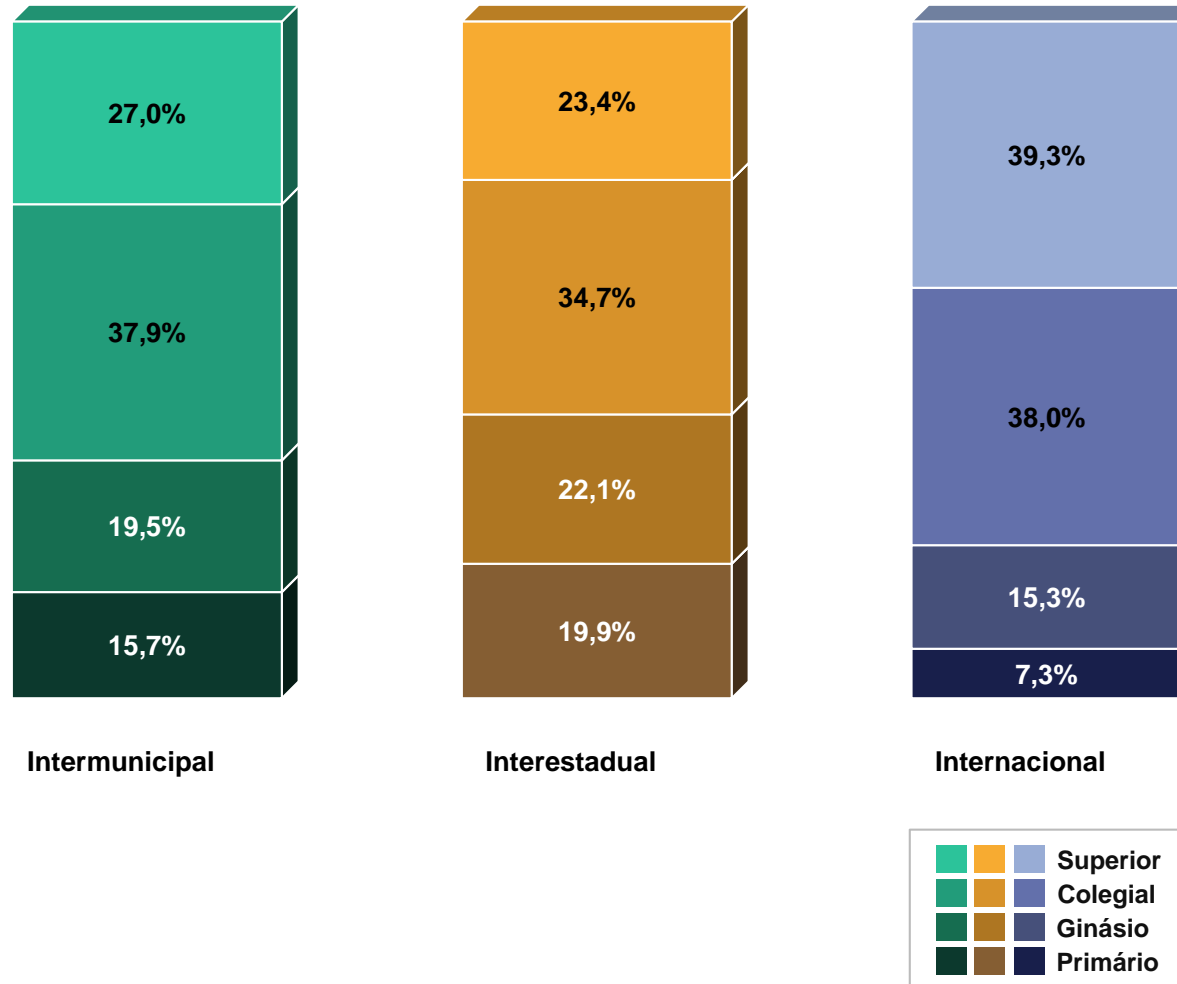
# Idade

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
<b>Até 25 anos</b>	<b>31,1%</b>	<b>20,1%</b>	<b>17,3%</b>
<b>De 26 a 35 anos</b>	<b>26,0%</b>	<b>24,8%</b>	<b>21,3%</b>
<b>De 36 a 45 anos</b>	<b>18,4%</b>	<b>18,8%</b>	<b>27,3%</b>
<b>De 46 a 59 anos</b>	<b>16,1%</b>	<b>19,4%</b>	<b>22,7%</b>
<b>60 anos ou mais</b>	<b>8,3%</b>	<b>16,7%</b>	<b>11,3%</b>
<b>NR</b>		<b>0,1%</b>	
<b>Média</b>	<b>35,77</b>	<b>40,92</b>	<b>40,71</b>

Base: 100% dos entrevistados



# Escolaridade



Base: 100% dos entrevistados

# Atividade Profissional

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Funcionário de empresa privada	23,4%	27,2%	28,7%
Autônomo/profissional liberal	22,0%	24,5%	43,3%
Funcionário público	13,7%	9,1%	5,3%
Estudante	11,0%	7,1%	3,3%
Aposentado	9,4%	16,6%	8,0%
Dona de casa	8,2%	8,5%	4,7%
Empregador	2,2%	2,0%	3,3%
Desempregado	5,9%	3,5%	2,0%
Outros	4,2%	1,5%	1,3%

Base: 100% dos entrevistados

# Renda Familiar

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
<b>Até 2 SM</b>	<b>28,9%</b>	<b>23,7%</b>	<b>12,0%</b>
<b>Mais de 2 até 5 SM</b>	<b>37,1%</b>	<b>36,2%</b>	<b>16,7%</b>
<b>Mais de 5 até 10 SM</b>	<b>17,2%</b>	<b>20,7%</b>	<b>28,0%</b>
<b>Mais de 10 até 15 SM</b>	<b>7,7%</b>	<b>8,9%</b>	<b>14,7%</b>
<b>Mais de 15 até 20 SM</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,6%</b>	<b>8,7%</b>
<b>Mais de 20 SM</b>	<b>3,9%</b>	<b>2,9%</b>	<b>6,0%</b>
<b>Não sabe ou recusa</b>	<b>2,3%</b>	<b>4,0%</b>	<b>14,0%</b>

Base: 100% dos entrevistados

# Renda Individual

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
<b>Até 2 SM</b>	<b>41,7%</b>	<b>41,0%</b>	<b>21,3%</b>
<b>Mais de 2 até 5 SM</b>	<b>28,7%</b>	<b>30,1%</b>	<b>24,0%</b>
<b>Mais de 5 até 10 SM</b>	<b>9,1%</b>	<b>11,0%</b>	<b>20,0%</b>
<b>Mais de 10 até 15 SM</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,3%</b>	<b>10,0%</b>
<b>Mais de 15 até 20 SM</b>	<b>1,3%</b>	<b>0,9%</b>	<b>3,3%</b>
<b>Mais de 20 SM</b>	<b>0,4%</b>	<b>1,0%</b>	<b>3,3%</b>
<b>Não tem renda individual</b>	<b>13,9%</b>	<b>10,1%</b>	<b>2,0%</b>
<b>Não sabe ou recusa</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,6%</b>	<b>16,0%</b>

Base: 100% dos entrevistados

# Comparativo com anos anteriores

Intermunicipal	Rodada 2000	Rodada 2004	Rodada 2007
<b>Gênero</b>			
Masculino	54,1%	51,7%	53,2%
Feminino	45,9%	48,3%	46,8%
<b>Idade</b>			
(Média)	33,24	32,05	35,77
<b>Escolaridade</b>			
Primário	23,9%	12,1%	15,7%
Ginásio	26,9%	17,6%	19,5%
Colegial	31,5%	41,2%	37,9%
Superior	17,2%	29,1%	27,0%
NR	0,5%		
<b>Renda Familiar</b>			
Até 2 SM	18,7%	17,3%	28,9%
Mais de 2 até 5 SM	35,3%	36,6%	37,1%
Mais de 5 até 10 SM	23,2%	22,4%	17,2%
Mais de 10 até 15 SM	8,3%	7,5%	7,7%
Mais de 15 até 20 SM	4,2%	5,1%	2,9%
Mais de 20 SM	5,7%	6,3%	3,9%
Não sabe ou recusa	4,6%	4,9%	2,3%

Base: 100% dos entrevistados

# Comparativo com anos anteriores

Interestadual	Rodada 2000	Rodada 2004	Rodada 2007
<b>Gênero</b>			
Masculino	58,0%	62,3%	56,5%
Feminino	42,0%	37,7%	43,5%
<b>Idade</b>			
(Média)	34,47	34,88	40,92
<b>Escolaridade</b>			
Primário	21,8%	13,6%	19,9%
Ginásio	24,9%	18,0%	22,1%
Colegial	34,5%	36,0%	34,7%
Superior	18,5%	32,4%	23,4%
NR	0,3%		
<b>Renda Familiar</b>			
Até 2 SM	11,8%	11,8%	23,7%
Mais de 2 até 5 SM	32,9%	32,3%	36,2%
Mais de 5 até 10 SM	27,9%	22,2%	20,7%
Mais de 10 até 15 SM	12,3%	13,1%	8,9%
Mais de 15 até 20 SM	4,3%	7,1%	3,6%
Mais de 20 SM	6,5%	8,2%	2,9%
Não sabe ou recusa	4,3%	5,2%	4,0%

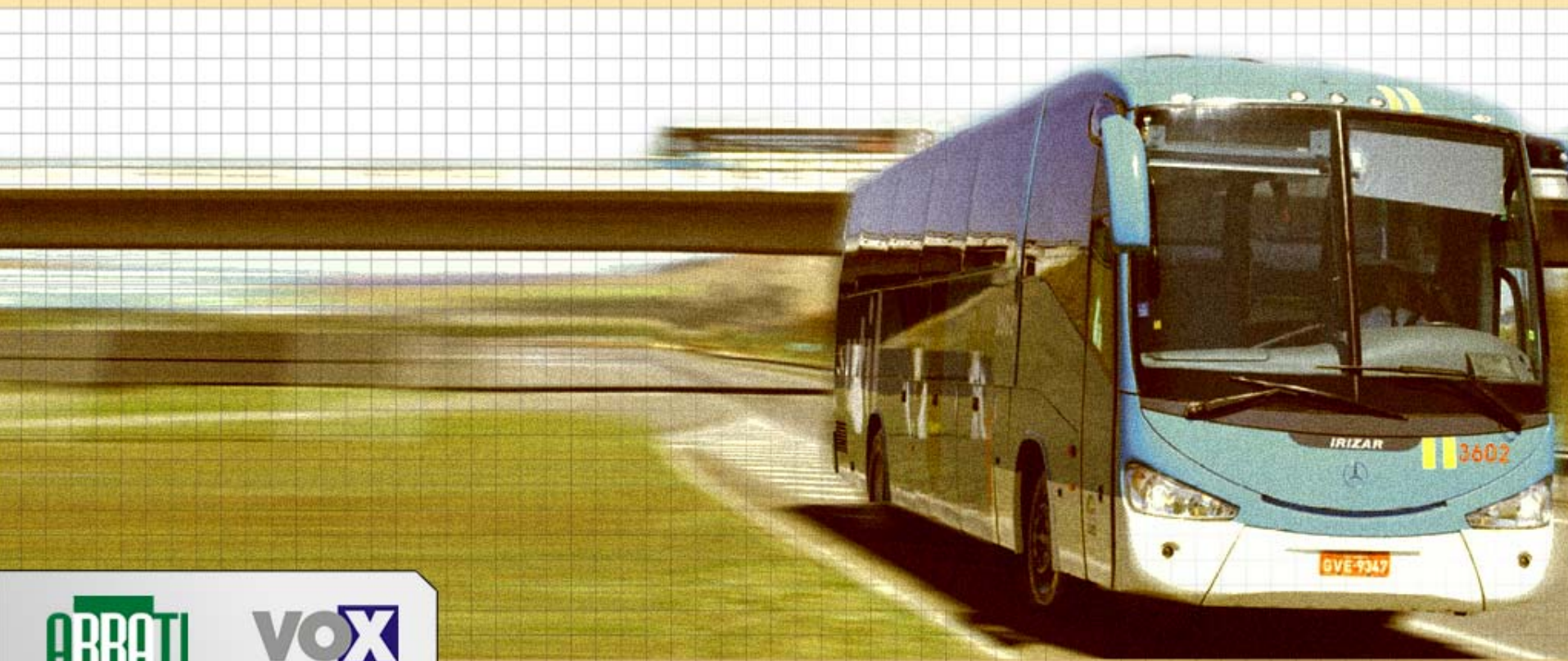
Base: 100% dos entrevistados

# Comparativo com anos anteriores

Internacional	Rodada 2000	Rodada 2004	Rodada 2007
<b>Gênero</b>			
Masculino	61,0%	61,0%	58,0%
Feminino	39,0%	39,0%	42,0%
<b>Idade</b>			
(Média)	35,66	38,54	40,71
<b>Escolaridade</b>			
Primário	17,3%	6,2%	7,3%
Ginásio	22,0%	10,3%	15,3%
Colegial	36,0%	34,9%	38,0%
Superior	24,3%	48,5%	39,3%
NR	0,3%		
<b>Renda Familiar</b>			
Até 2 SM	5,7%	3,3%	12,0%
Mais de 2 até 5 SM	22,7%	22,4%	16,7%
Mais de 5 até 10 SM	28,0%	22,4%	28,0%
Mais de 10 até 15 SM	13,7%	14,0%	14,7%
Mais de 15 até 20 SM	10,7%	9,6%	8,7%
Mais de 20 SM	10,7%	10,7%	6,0%
Não sabe ou recusa	8,7%	17,6%	14,0%

Base: 100% dos entrevistados

# Perfil de usuários de Passe Livre e Idosos com gratuidade ou 50% de desconto



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI



# Perfil de usuários de Passe Livre e Idosos com gratuidade ou 50% de desconto

Comparativo dos perfis	Portadores de Necessidades Especiais	Idosos (Gratuidade)	Idosos (50% de desconto)
<b>Gênero</b>			
Masculino	80,3%	52,8%	56,3%
Feminino	19,7%	47,2%	43,7%
<b>Idade</b>			
Até 25 anos	11,3%		
De 26 a 35 anos	22,5%		
De 36 a 45 anos	28,2%		
De 46 a 59 anos	36,6%		
60 anos ou mais		100,0%	100,0%
NR	1,4%		
<b>Escolaridade</b>			
Primário	38,0%	64,2%	76,1%
Ginásio	25,4%	20,8%	15,5%
Colegial	26,8%	15,1%	7,0%
Superior	9,9%		1,4%

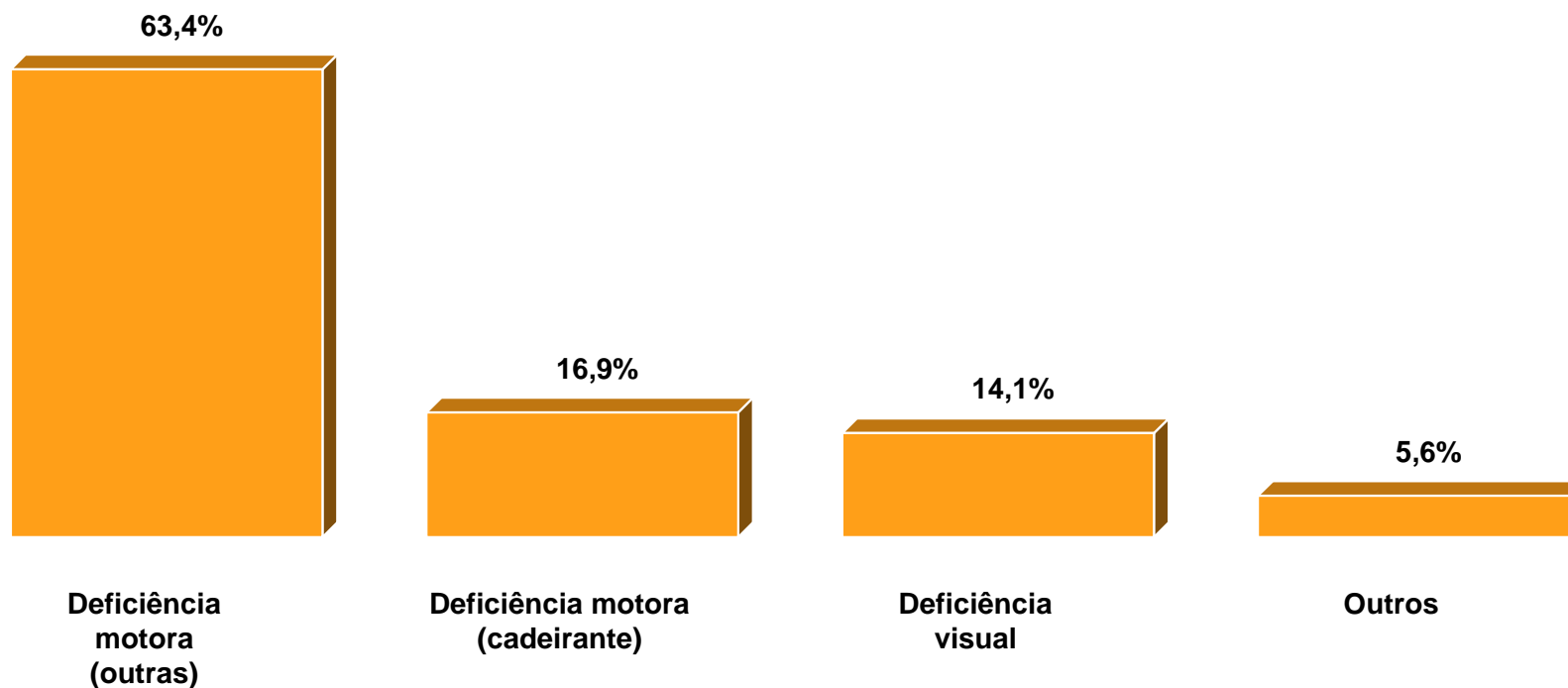
*continua...*

# Perfil de usuários de Passe Livre e Idosos com gratuidade ou 50% de desconto

Comparativo dos perfis	Portadores de Necessidades Especiais	Idosos (Gratuidade)	Idosos (50% de desconto)
<b>Atividade Profissional</b>			
Funcionário público	7,0%	0,9%	
Funcionário de empresa privada	9,9%	1,9%	
Autônomo/profissional liberal	14,1%	6,6%	8,5%
Estudante	9,9%		
Desempregado	7,0%	1,9%	1,4%
Aposentado	50,7%	84,0%	81,7%
Dona de casa	1,4%	4,7%	7,0%
Outros			1,4%
<b>Renda Familiar</b>			
Até 2 SM	73,2%	66,0%	50,7%
Mais de 2 até 5 SM	15,5%	26,4%	43,7%
Mais de 5 até 10 SM	5,6%	2,8%	4,2%
Mais de 10 até 15 SM	4,2%	0,9%	1,4%
Mais de 15 até 20 SM		0,9%	
Não sabe ou recusa	1,4%	2,8%	
<b>Renda Individual</b>			
Até 2 SM	87,3%	88,7%	88,7%
Mais de 2 até 5 SM	5,6%	9,4%	8,5%
Mais de 10 até 15 SM			1,4%
Não tem renda individual	2,8%	0,9%	1,4%

Base: 100% (portadores de necessidades especiais) / 100% (idosos que tiveram passagens gratuitas) e 100% (idosos que tiveram 50% de desconto)

# Tipo de deficiência entre portadores de necessidades especiais



Base: 100% dos entrevistados

# Utilização do transporte rodoviário



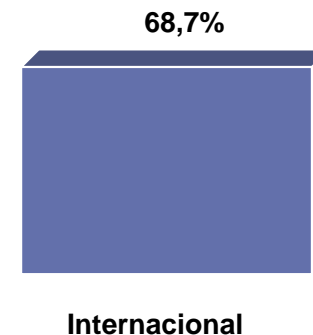
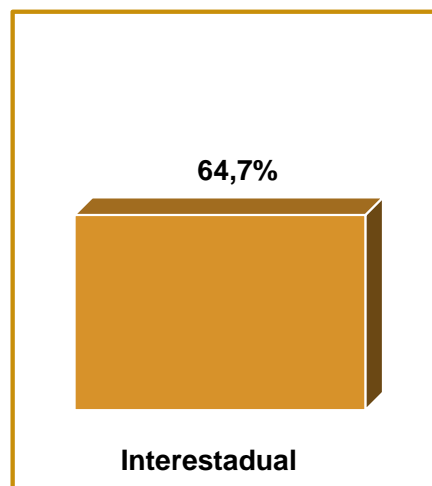
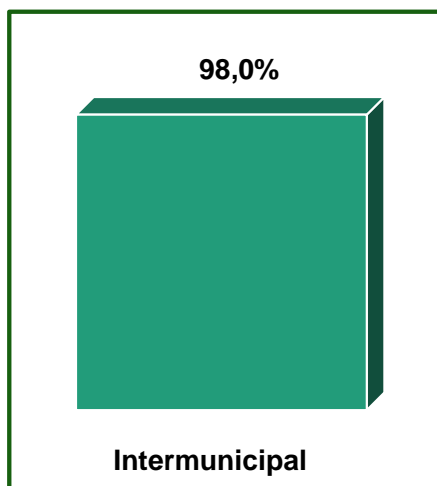
**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

## Utilização do transporte rodoviário

- Foi verificado junto a todos os entrevistados, os hábitos de viagens intermunicipais, interestaduais e internacionais. Negócios, visitas e férias são os principais motivadores das viagens.

# Costuma fazer viagens intermunicipais (% de "sim")



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	96,8%	99,3%	98,6%	96,2%
Interestadual	66,8%	68,6%	55,5%	62,8%

Base: 100% dos entrevistados

# Motivos para fazer viagens intermunicipais

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
<b>Base</b>	<b>98,0%</b>	<b>64,7%</b>	<b>68,7%</b>
<b>Négócio/trabalho</b>	<b>31,4%</b>	<b>31,6%</b>	<b>34,4%</b>
<b>Visitar parentes/amigos/namorado</b>	<b>28,3%</b>	<b>28,4%</b>	<b>18,2%</b>
<b>Passeio/férias</b>	<b>23,8%</b>	<b>32,1%</b>	<b>42,2%</b>
<b>Outros</b>	<b>16,5%</b>	<b>7,8%</b>	<b>5,2%</b>

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens intermunicipais)

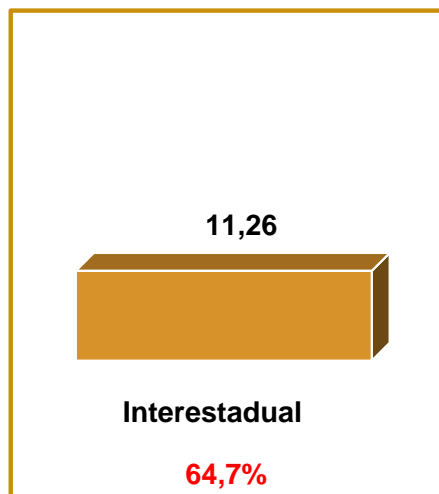
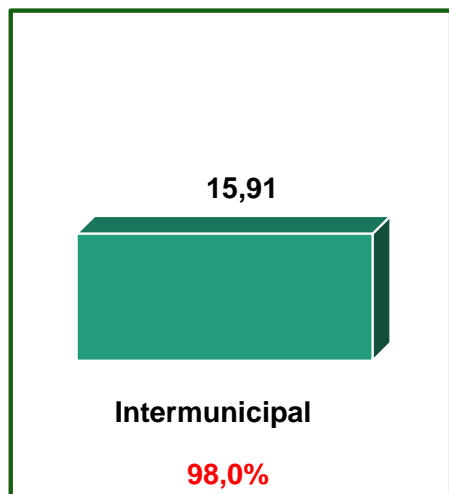
# Motivos para fazer viagens intermunicipais

	Transporte intermunicipal				Transporte interestadual			
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>96,8%</b>	<b>99,3%</b>	<b>98,6%</b>	<b>96,2%</b>	<b>66,8%</b>	<b>68,6%</b>	<b>55,5%</b>	<b>62,8%</b>
<b>Négócio/trabalho</b>	<b>30,9%</b>	<b>31,0%</b>	<b>33,2%</b>	<b>31,1%</b>	<b>32,0%</b>	<b>30,9%</b>	<b>34,4%</b>	<b>31,4%</b>
<b>Visitar parentes/amigos/namorado</b>	<b>33,8%</b>	<b>26,6%</b>	<b>29,1%</b>	<b>27,9%</b>	<b>26,7%</b>	<b>28,0%</b>	<b>28,7%</b>	<b>29,8%</b>
<b>Passeio/férias</b>	<b>20,9%</b>	<b>25,4%</b>	<b>17,9%</b>	<b>26,0%</b>	<b>34,3%</b>	<b>32,6%</b>	<b>26,4%</b>	<b>32,7%</b>
<b>Outros</b>	<b>14,4%</b>	<b>17,1%</b>	<b>19,7%</b>	<b>15,0%</b>	<b>7,1%</b>	<b>8,5%</b>	<b>10,5%</b>	<b>6,1%</b>

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens intermunicipais)



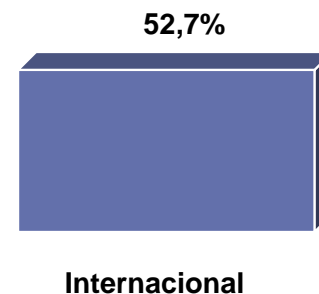
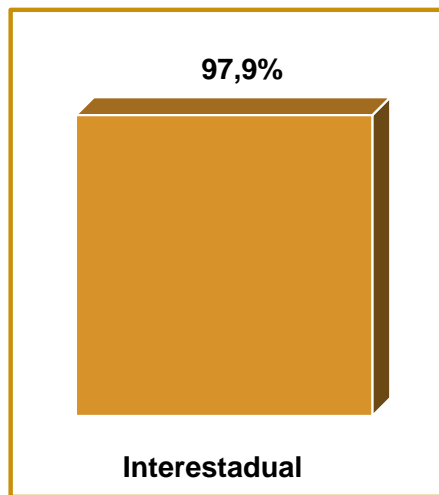
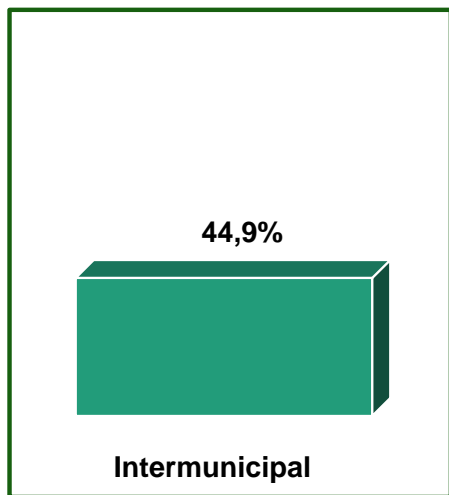
# Média de viagens intermunicipais no período de 12 meses (média aparada)



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>96,8%</b>	<b>99,3%</b>	<b>98,6%</b>	<b>96,2%</b>
Intermunicipal	15,21	18,52	12,33	11,34
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>66,8%</b>	<b>68,6%</b>	<b>55,5%</b>	<b>62,8%</b>
Interestadual	11,30	12,60	9,55	11,07

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens intermunicipais)

# Costuma fazer viagens interestaduais (% de "sim")



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	44,2%	49,0%	46,9%	38,0%
Interestadual	97,2%	98,2%	97,3%	98,1%

Base: 100% dos entrevistados

# Motivos para fazer viagens interestaduais

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>44,9%</b>	<b>97,9%</b>	<b>52,7%</b>
Passeio/férias	37,8%	28,1%	36,4%
Negócio/trabalho	31,2%	30,6%	40,9%
Visitar parentes/amigos/namorado	25,1%	30,9%	19,1%
Motivos de saúde	2,8%	6,6%	1,8%
Outros	3,1%	3,8%	1,8%

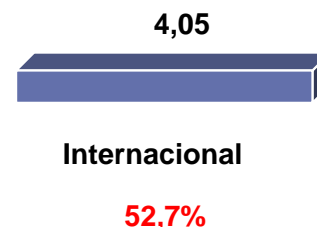
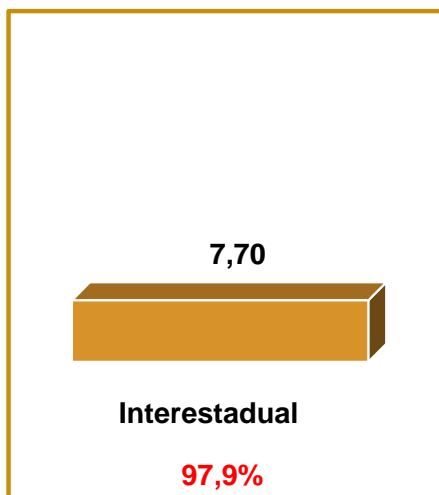
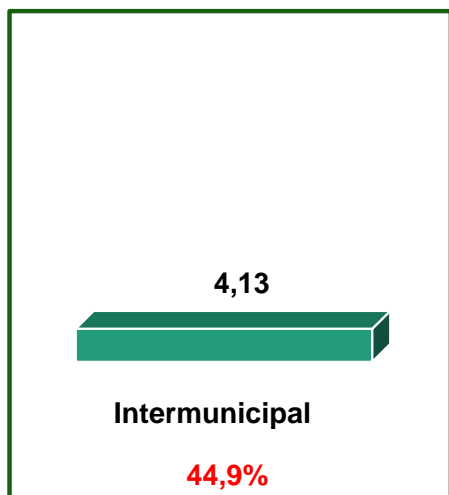
Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens interestaduais)

# Motivos para fazer viagens interestaduais

	Transporte intermunicipal				Transporte interestadual			
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>44,2%</b>	<b>49,0%</b>	<b>46,9%</b>	<b>38,0%</b>	<b>97,2%</b>	<b>98,2%</b>	<b>97,3%</b>	<b>98,1%</b>
Passeio/férias	35,4%	42,8%	32,7%	33,1%	29,1%	28,6%	24,1%	28,6%
Negócio/trabalho	29,3%	29,9%	33,3%	33,1%	31,3%	27,3%	31,3%	34,8%
Visitar parentes/amigos/namorado	31,1%	21,4%	29,0%	26,4%	31,3%	31,3%	31,3%	29,9%
Motivos de saúde	1,2%	2,7%	4,3%	3,1%	4,5%	8,1%	9,7%	4,1%
Outros	3,0%	3,2%	0,6%	4,3%	3,9%	4,6%	3,7%	2,6%

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens interestaduais)

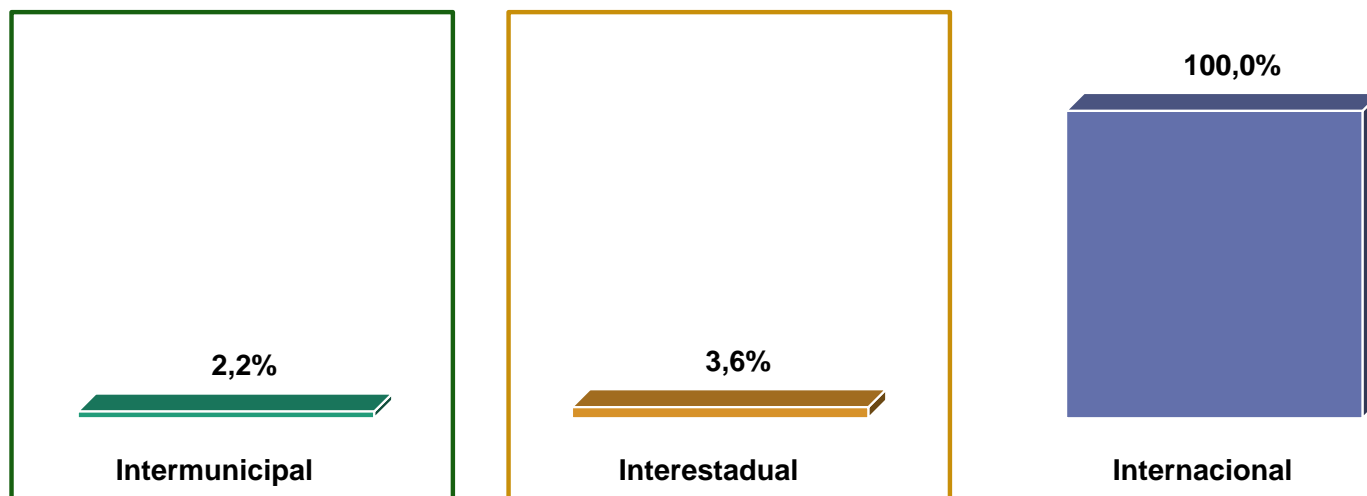
# Média de viagens interestaduais no período de 12 meses (média aparada)



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>44,2%</b>	<b>49,0%</b>	<b>46,9%</b>	<b>38,0%</b>
Intermunicipal	4,22	3,99	3,06	4,83
<b>Base</b>	<b>97,2%</b>	<b>98,2%</b>	<b>97,3%</b>	<b>98,1%</b>
Interestadual	6,71	7,70	6,91	8,24

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens interestaduais)

# Costuma fazer viagens internacionais (% de "sim")



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Intermunicipal</b>	6,5%	0,7%	6,2%	
<b>Interestadual</b>	9,0%	3,1%	4,5%	1,0%

Base: 100% dos entrevistados

# Motivos para fazer viagens internacionais

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>2,2%</b>	<b>3,6%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Negócios/trabalho</b>	<b>56,3%</b>	<b>50,5%</b>	<b>33,5%</b>
<b>Passeio/férias</b>	<b>39,6%</b>	<b>35,3%</b>	<b>36,9%</b>
<b>Visitar amigos/parentes/namorado</b>	<b>4,1%</b>	<b>7,7%</b>	<b>28,2%</b>
<b>Outros</b>		<b>6,5%</b>	<b>1,5%</b>

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens internacionais)

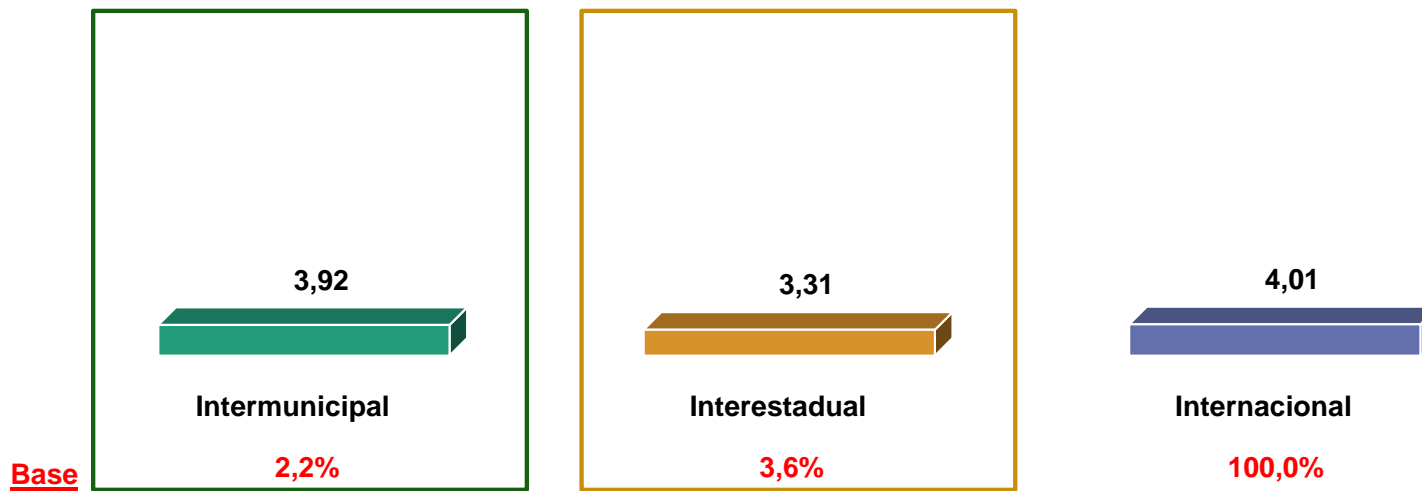
# Motivos para fazer viagens internacionais

	Transporte intermunicipal				Transporte interestadual			
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>6,5%</b>	<b>0,7%</b>	<b>6,2%</b>		<b>9,0%</b>	<b>3,1%</b>	<b>4,5%</b>	<b>1,0%</b>
<b>Negócios/trabalho</b>	<b>63,6%</b>	<b>100,0%</b>	<b>38,1%</b>		<b>53,3%</b>	<b>56,3%</b>	<b>39,1%</b>	<b>40,0%</b>
<b>Passeio/férias</b>	<b>31,8%</b>		<b>57,1%</b>		<b>37,8%</b>	<b>31,3%</b>	<b>43,5%</b>	<b>20,0%</b>
<b>Visitar amigos/parentes/namorado</b>	<b>4,5%</b>		<b>4,8%</b>		<b>4,4%</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,3%</b>	<b>40,0%</b>
<b>Outros</b>					<b>4,4%</b>	<b>6,3%</b>	<b>13,0%</b>	

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens internacionais)



# Média de viagens internacionais no período de 12 meses (média aparada)



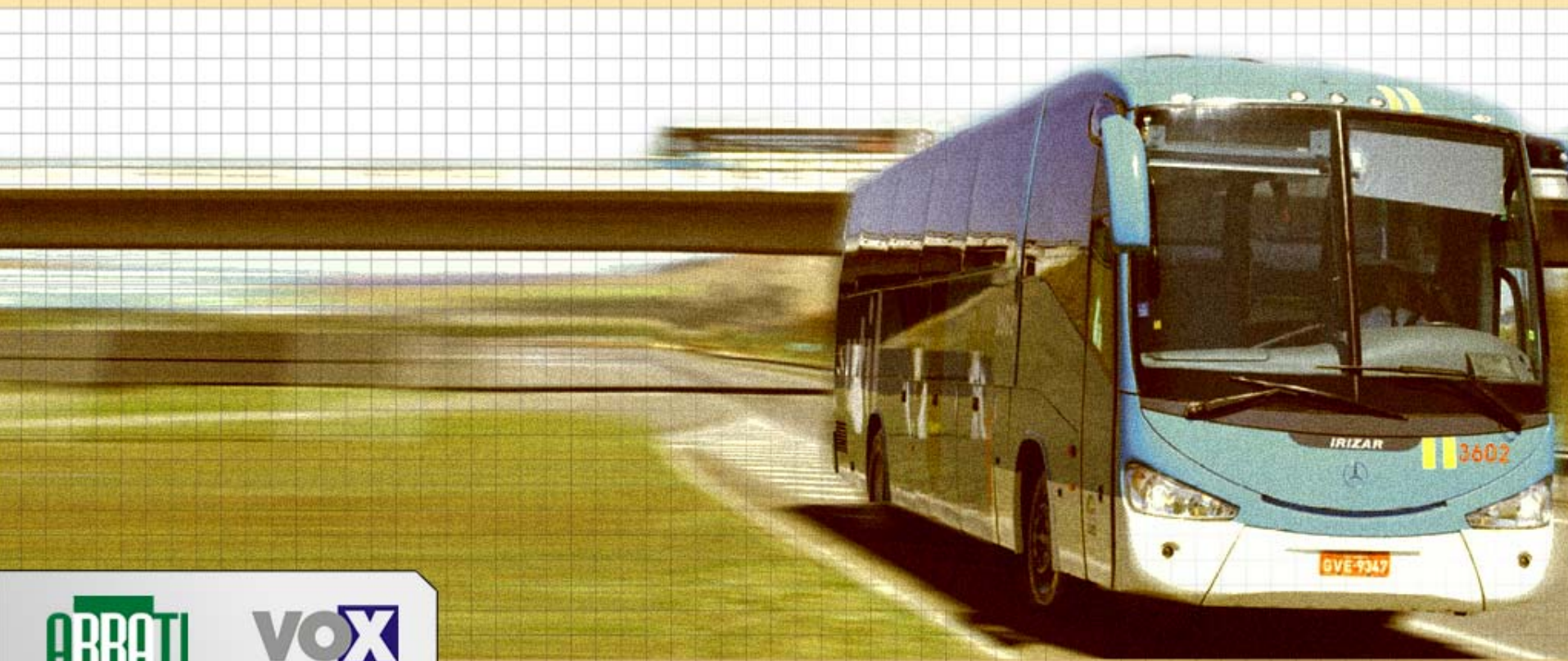
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>6,5%</b>	<b>0,7%</b>	<b>6,2%</b>	
Intermunicipal	3,44		3,82	

	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>9,0%</b>	<b>3,1%</b>	<b>4,5%</b>	<b>1,0%</b>
Interestadual	2,97	3,62	3,44	1,00

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens internacionais)

# Utilização do transporte rodoviário entre usuários de Passe Livre

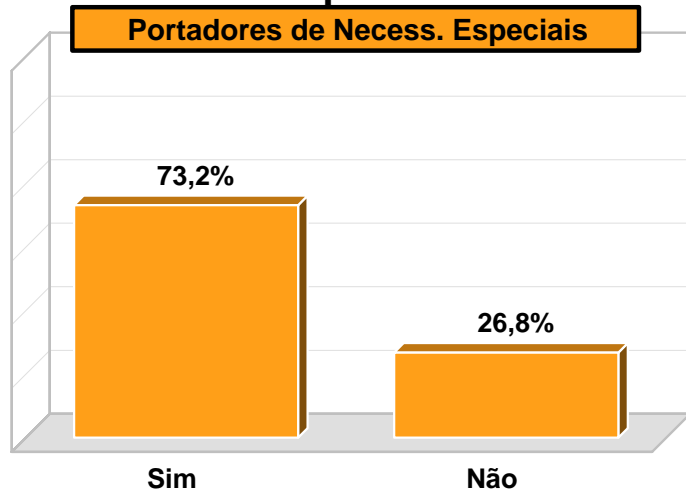


**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

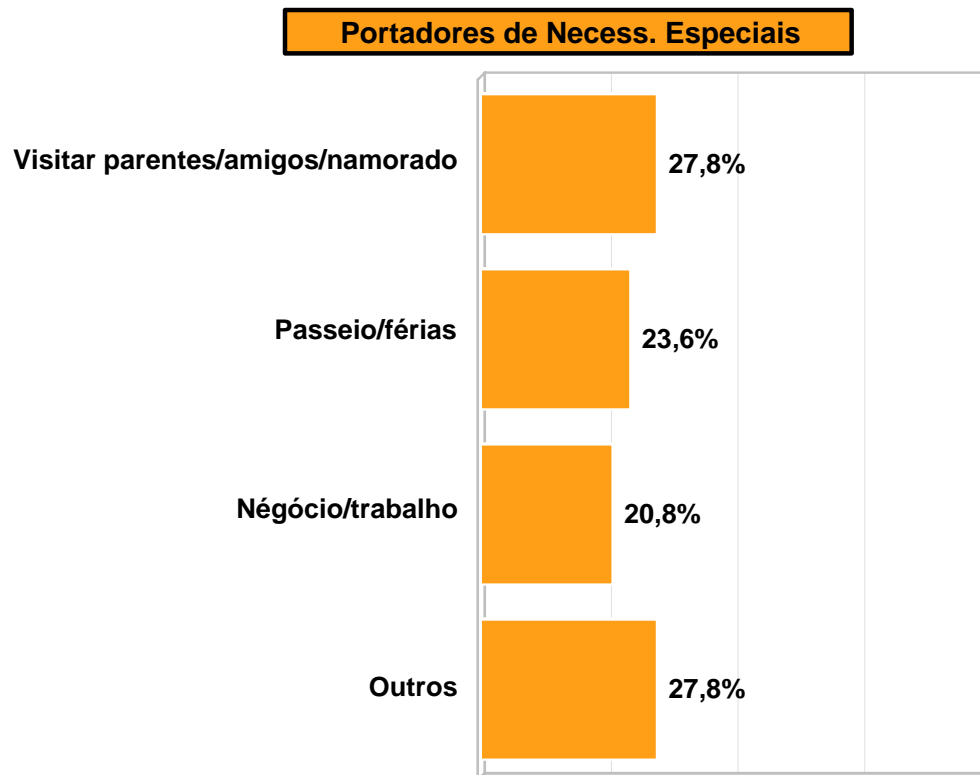
# Viagens intermunicipais entre Portadores de Necessidades Especiais

## Costuma fazer viagens intermunicipais de ônibus



Base: 100% (portadores de necess. especiais)

## Motivos para fazer viagens intermunicipais



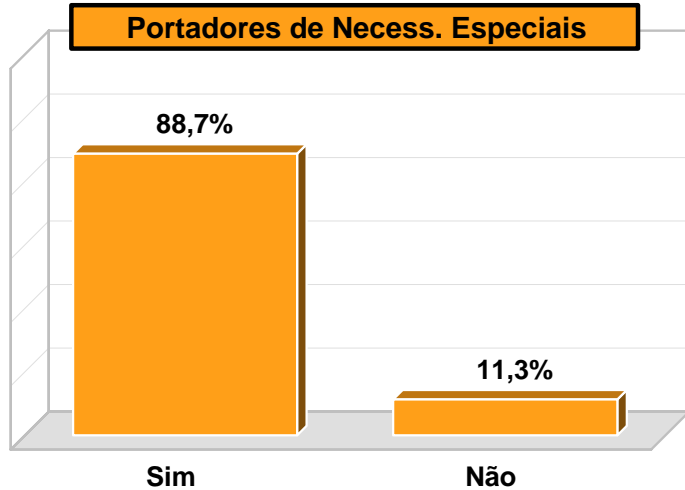
Base: 73,2% (portadores de necess. especiais que costumam fazer viagens intermunicipais)

## Média de viagens intermunicipais no período de 12 meses (média aparada)

Média aparada	
Port. Necess. Especiais	12,05

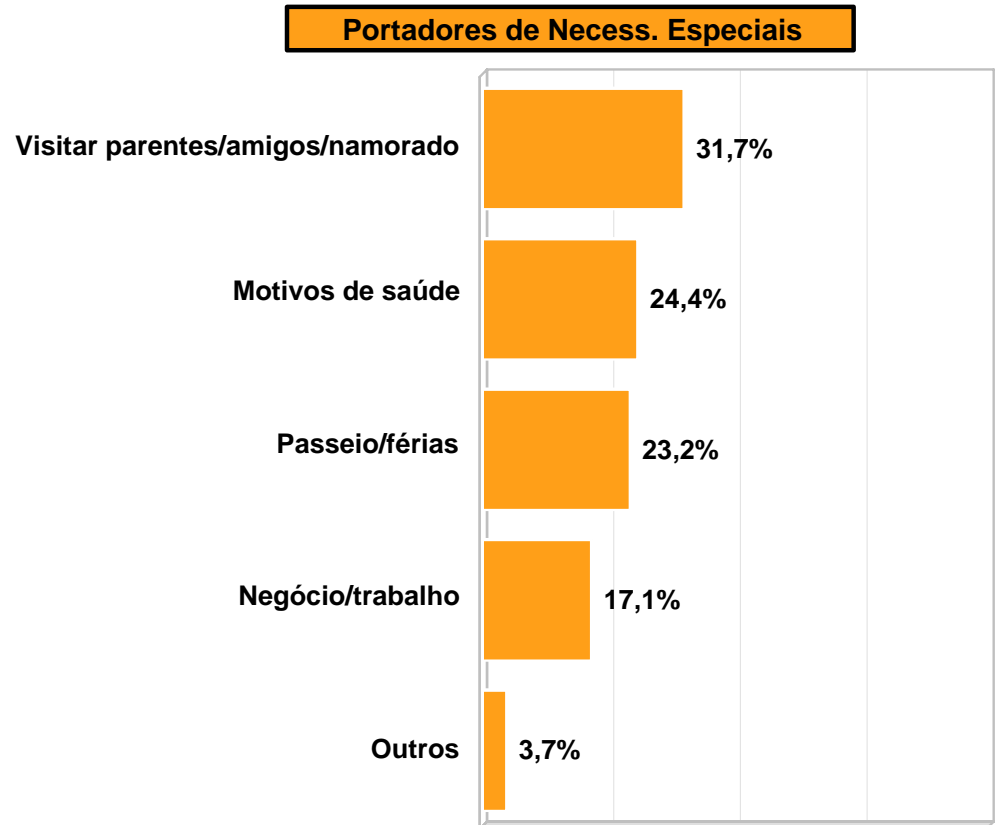
# Viagens interestaduais entre Portadores de Necessidades Especiais

## Costuma fazer viagens interestaduais de ônibus



Base: 100% (portadores de necess. especiais)

## Motivos para fazer viagens interestaduais



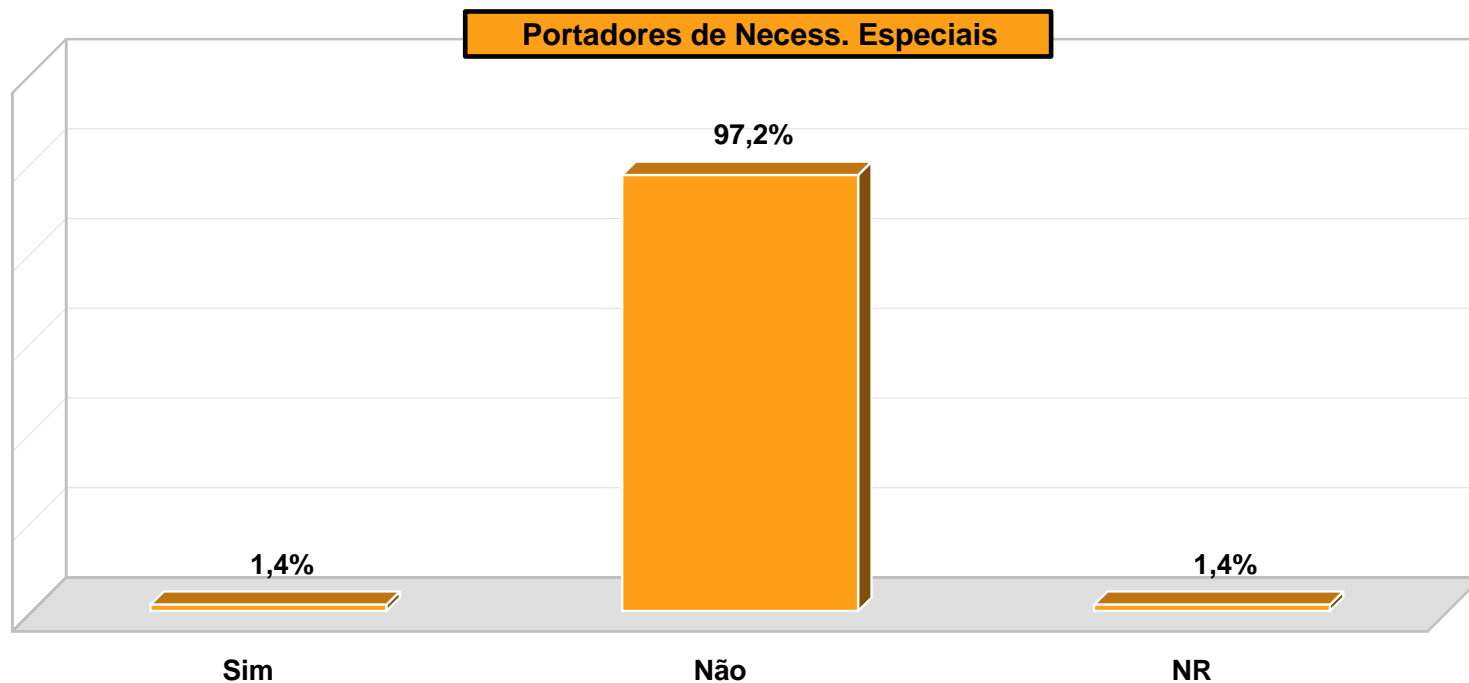
Base: 88,7% (portadores de necess. especiais que costumam fazer viagens interestaduais)

## Média de viagens interestaduais no período de 12 meses (média aparada)

Média aparada	
Port. Necess. Especiais	6,30

# Viagens internacionais entre Portadores de Necessidades Especiais

## Costuma fazer viagens internacionais de ônibus



Base: 100% (portadores de necess. especiais)

# Utilização do transporte rodoviário entre Idosos com gratuidade ou 50% de desconto

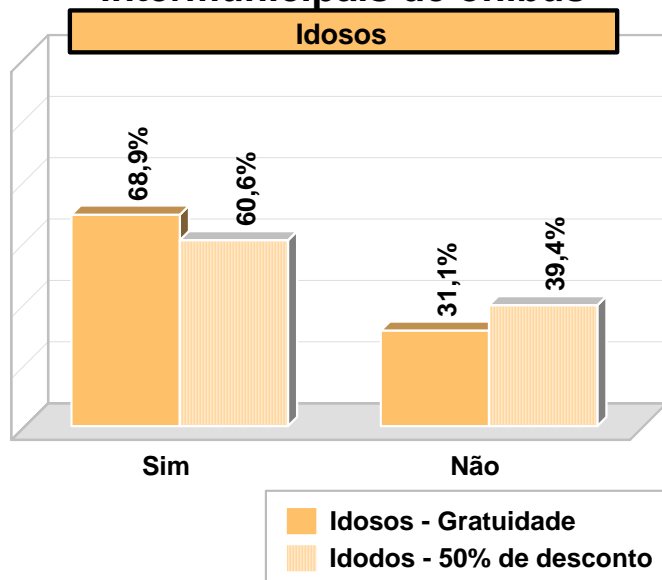


**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Viagens intermunicipais entre Idosos

## Costuma fazer viagens intermunicipais de ônibus



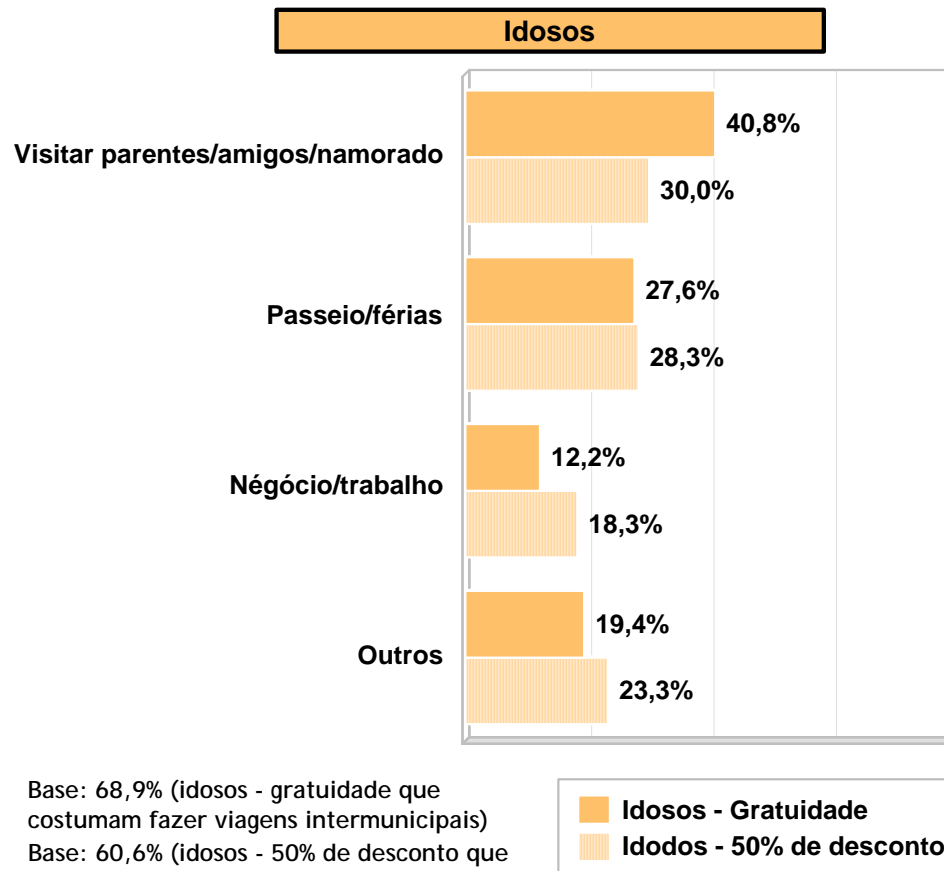
Base: 100% (idosos - gratuidade)

Base: 100% (idosos - 50% de desconto)

## Média de viagens intermunicipais no período de 12 meses (média aparada)

Média aparada	
Idosos - Gratuidade	6,84
Idosos - 50% de desconto	5,54

## Motivos para fazer viagens intermunicipais

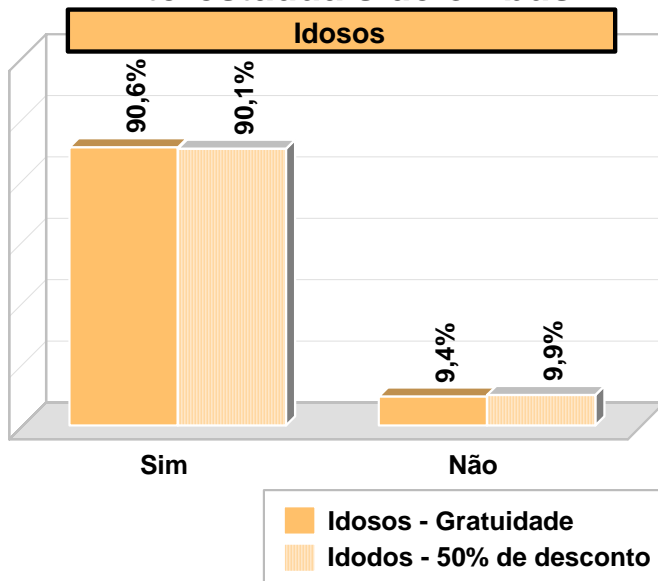


Base: 68,9% (idosos - gratuidade que costumam fazer viagens intermunicipais)

Base: 60,6% (idosos - 50% de desconto que costumam fazer viagens intermunicipais)

# Viagens interestaduais entre Idosos

## Costuma fazer viagens interestaduais de ônibus



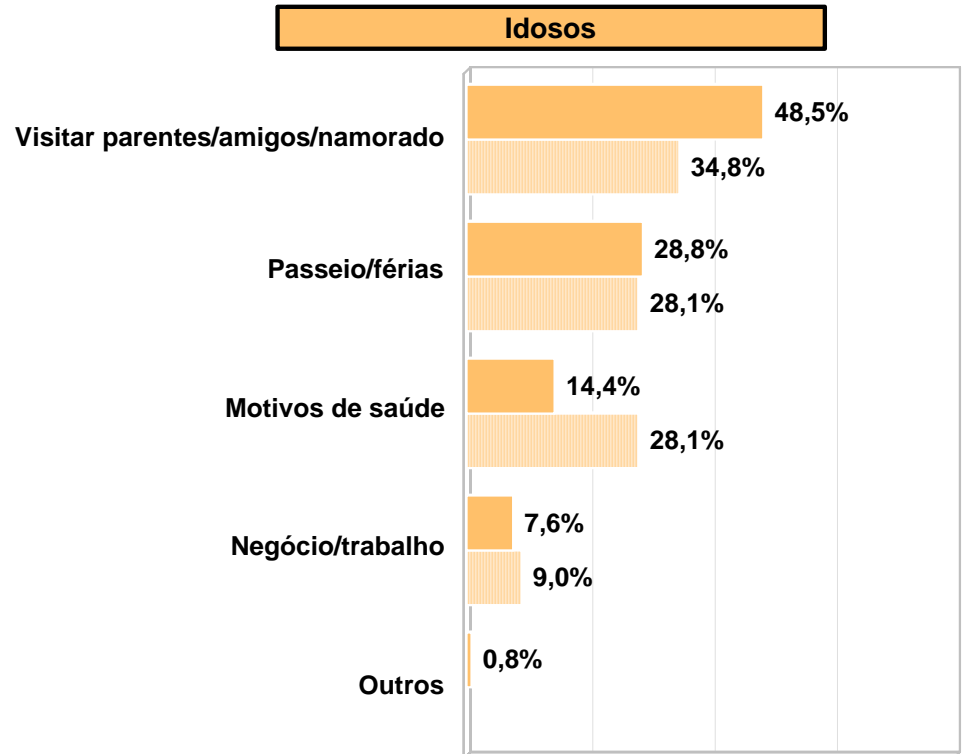
Base: 100% (idosos - gratuidade)

Base: 100% (idosos - 50% de desconto)

## Média de viagens interestaduais no período de 12 meses (média aparada)

Média aparada	
Idosos - Gratuidade	4,89
Idosos - 50% de desconto	4,34

## Motivos para fazer viagens interestaduais



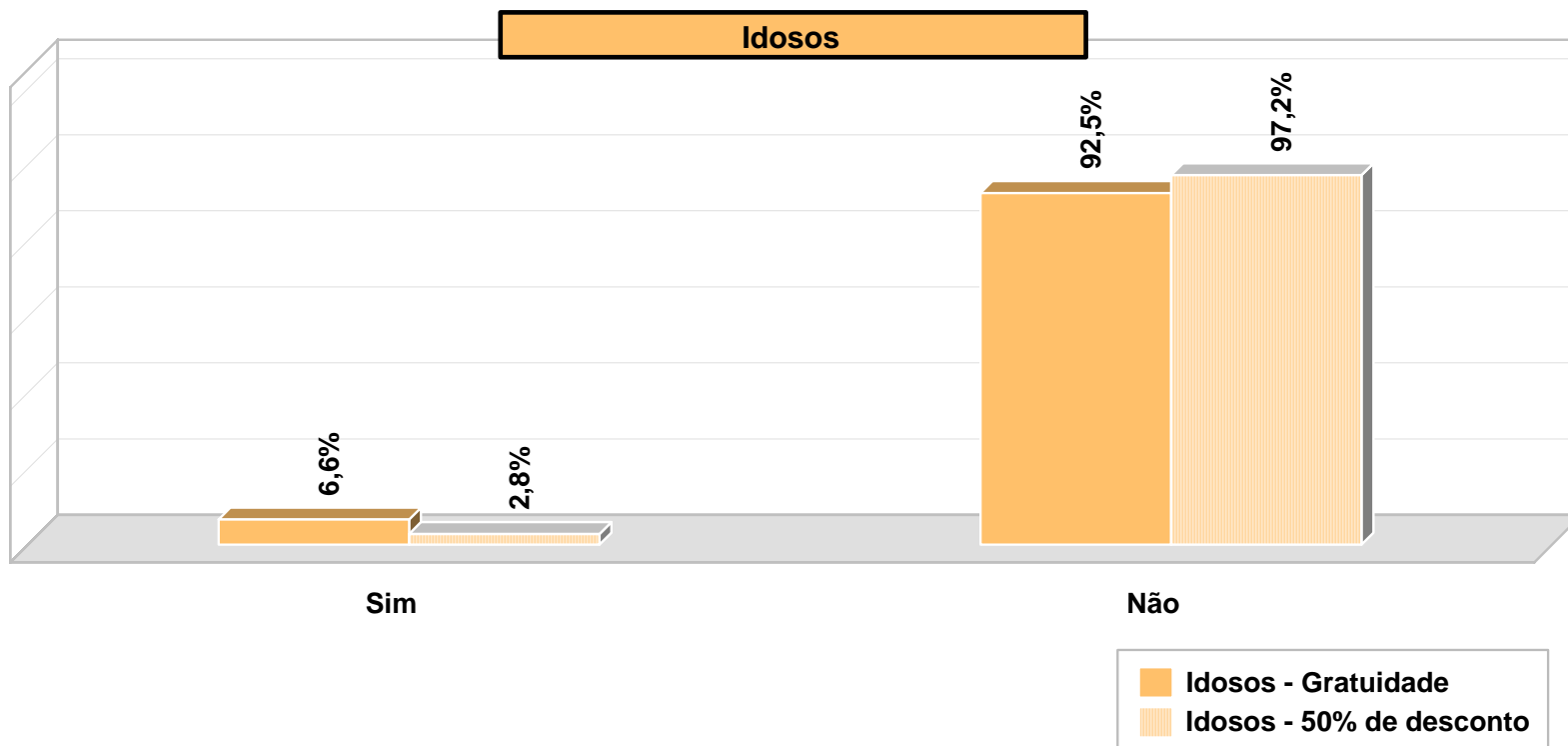
Base: 90,6% (idosos - gratuidade que costumam fazer viagens interestaduais)

Base: 90,1% (idosos - 50% de desconto que costumam fazer viagens interestaduais)



# Viagens internacionais entre Idosos

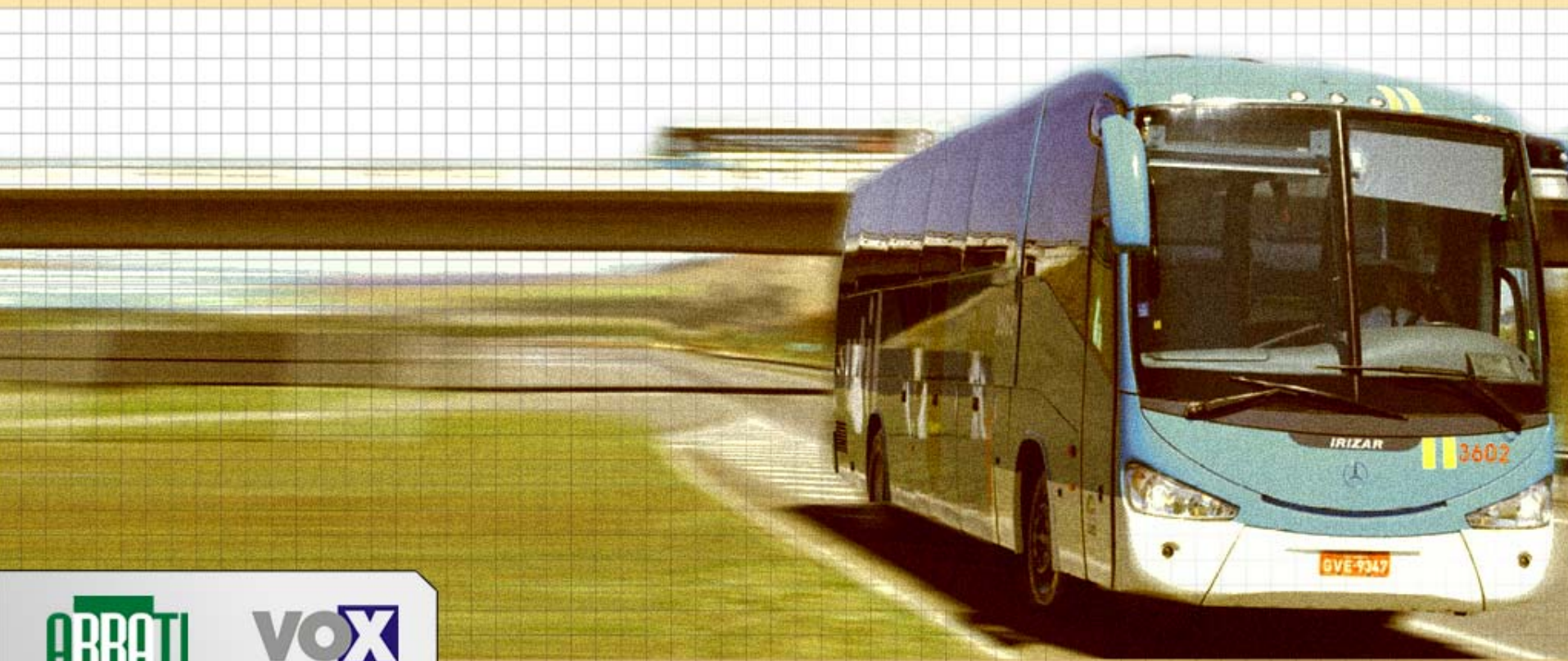
## Costuma fazer viagens internacionais de ônibus



Base: 100% (idosos - gratuidade)

Base: 100% (idosos - 50% de desconto)

# Critérios de escolha



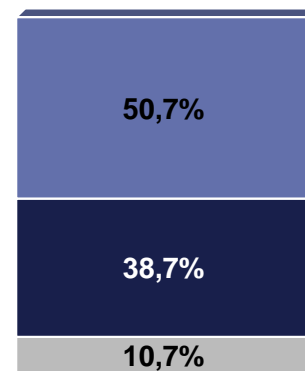
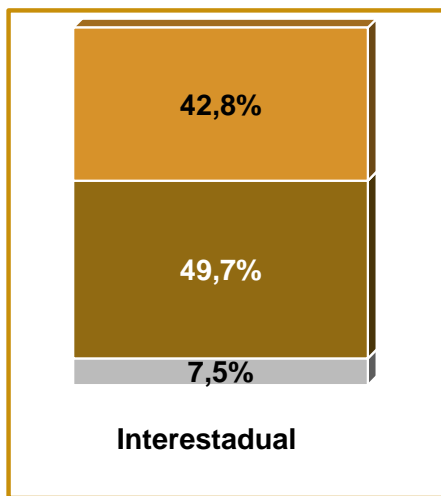
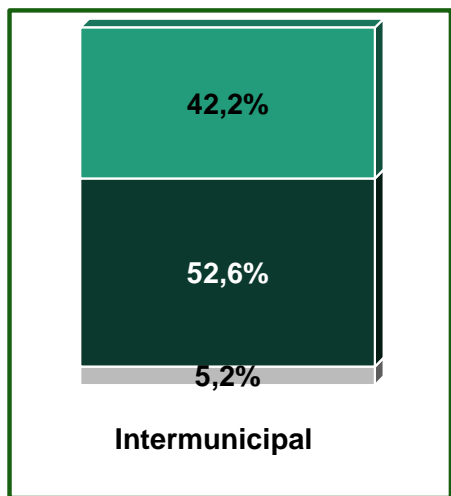
**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

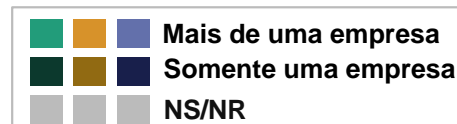
## Critérios de escolha

- Inicialmente, foi perguntado a todos os entrevistados se havia somente uma empresa ou mais de uma empresa que oferecia a viagem pretendida. A todos que tinham a opção de ter escolhido entre mais de uma empresa, foi verificado o motivo que o levou a escolher determinada empresa. A resposta a essa questão era espontânea.
- Pode-se ver que a conveniência (ter o horário desejado) é um grande motivador da escolha. No entanto, verifica-se que a força da marca das empresas é também um determinante importantíssimo na escolha, pois quase metade dos que tinham opção de escolha citam costume/hábito de viajar pelas empresas ou confiança na marca. O preço foi citado por muito menos pessoas que o contingente que citou atributos de conveniência e de marca.

# Havia uma ou mais de uma empresa oferecendo o trajeto



Internacional



Intermunicipal	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Somente uma empresa	45,1%	58,2%	49,3%	50,0%
Mais de uma empresa	44,5%	36,6%	47,6%	46,5%
NS/NR	10,4%	5,2%	3,1%	3,5%
Interestadual	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Somente uma empresa	34,7%	48,7%	42,3%	63,0%
Mais de uma empresa	53,1%	43,3%	50,8%	32,4%
NS/NR	12,2%	8,0%	6,9%	4,5%

Base: 100% dos entrevistados

# Por que escolheu viajar por esta empresa

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>42,2%</b>	<b>42,8%</b>	<b>50,7%</b>
Tinha o horário melhor/era o próximo ônibus a sair	43,7%	37,0%	28,9%
Já tem costume de viajar por esta empresa	25,9%	27,1%	28,9%
Confia na empresa/ela dá segurança	14,6%	20,1%	19,7%
Menor preço/desconto	4,4%	3,4%	9,2%
Ônibus confortáveis/novos	3,3%	1,9%	2,6%
Era a única opção	2,5%	5,7%	3,9%
É mais rápida para fazer o trajeto	2,1%	1,8%	
Outros	2,7%	2,5%	2,6%
NS/NR	0,7%	0,6%	3,9%

Base: % (entrevistados que podiam escolher entre mais de uma empresa)

# Por que escolheu viajar por esta empresa

	Transporte intermunicipal				Transporte interestadual			
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>44,5%</b>	<b>36,6%</b>	<b>47,6%</b>	<b>46,5%</b>	<b>53,1%</b>	<b>43,3%</b>	<b>50,8%</b>	<b>32,4%</b>
Tinha o horário melhor/era o próximo ônibus a sair	57,7%	42,9%	48,2%	35,4%	40,3%	31,8%	44,1%	38,9%
Já tem costume de viajar por esta empresa	18,2%	29,5%	21,6%	27,9%	30,9%	26,1%	27,8%	25,5%
Confia na empresa/ela dá segurança	10,2%	11,6%	12,2%	21,8%	14,8%	23,2%	11,5%	25,5%
Menor preço/desconto	5,1%	3,6%	5,0%	4,8%	5,8%	2,8%	4,0%	1,9%
Ônibus confortáveis/novos	2,2%	6,3%	2,9%	0,7%	0,8%	2,4%	2,6%	1,3%
Era a única opção	3,6%	0,9%	2,2%	4,1%	2,9%	8,5%	5,7%	2,5%
É mais rápida para fazer o trajeto	0,7%	2,7%	0,7%	2,7%	1,2%	1,9%	1,8%	1,9%
Outros	2,2%	1,8%	6,5%	2,0%	2,9%	2,4%	2,2%	2,5%
NS/NR		0,9%	0,7%	0,7%	0,4%	0,9%	0,4%	

Base: % (entrevistados que podiam escolher entre mais de uma empresa)

## Critérios de Escolha (Soma Ponderada)

- Após as respostas espontâneas, foi entregue a todos os entrevistados (inclusive os que não tinham opção de escolha entre mais de uma empresa), uma lista com uma série de itens relativos a empresas de ônibus.
- Os entrevistados deveriam citar, por ordem de importância, os três itens mais importantes, supondo que deveriam escolher entre duas empresas para fazer uma viagem.
- As respostas foram somadas e ponderadas (dando peso maior às que foram citadas em primeiro lugar, depois às que foram citadas em segundo lugar e, por fim às que foram citadas em terceiro lugar). Mais uma vez, pode-se ver que preço não está entre os itens mais citados.
- A seguir, os resultados.

# Critérios de Escolha (Soma Ponderada)

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
<b>Condição geral/conforto dos ônibus</b>	<b>37,7%</b>	<b>38,8%</b>	<b>44,7%</b>
<b>Horários de saída/chegada</b>	<b>14,5%</b>	<b>13,2%</b>	<b>10,4%</b>
<b>Itinerário/Pontualidade</b>	<b>12,0%</b>	<b>11,6%</b>	<b>11,1%</b>
<b>Segurança</b>	<b>11,7%</b>	<b>13,2%</b>	<b>13,6%</b>
<b>Educação/gentileza</b>	<b>10,5%</b>	<b>10,7%</b>	<b>8,8%</b>
<b>Preço</b>	<b>9,2%</b>	<b>8,9%</b>	<b>10,2%</b>
<b>Vagas nos ônibus</b>	<b>4,1%</b>	<b>3,4%</b>	<b>1,1%</b>
<b>Outros</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>

Base: 100% dos entrevistados

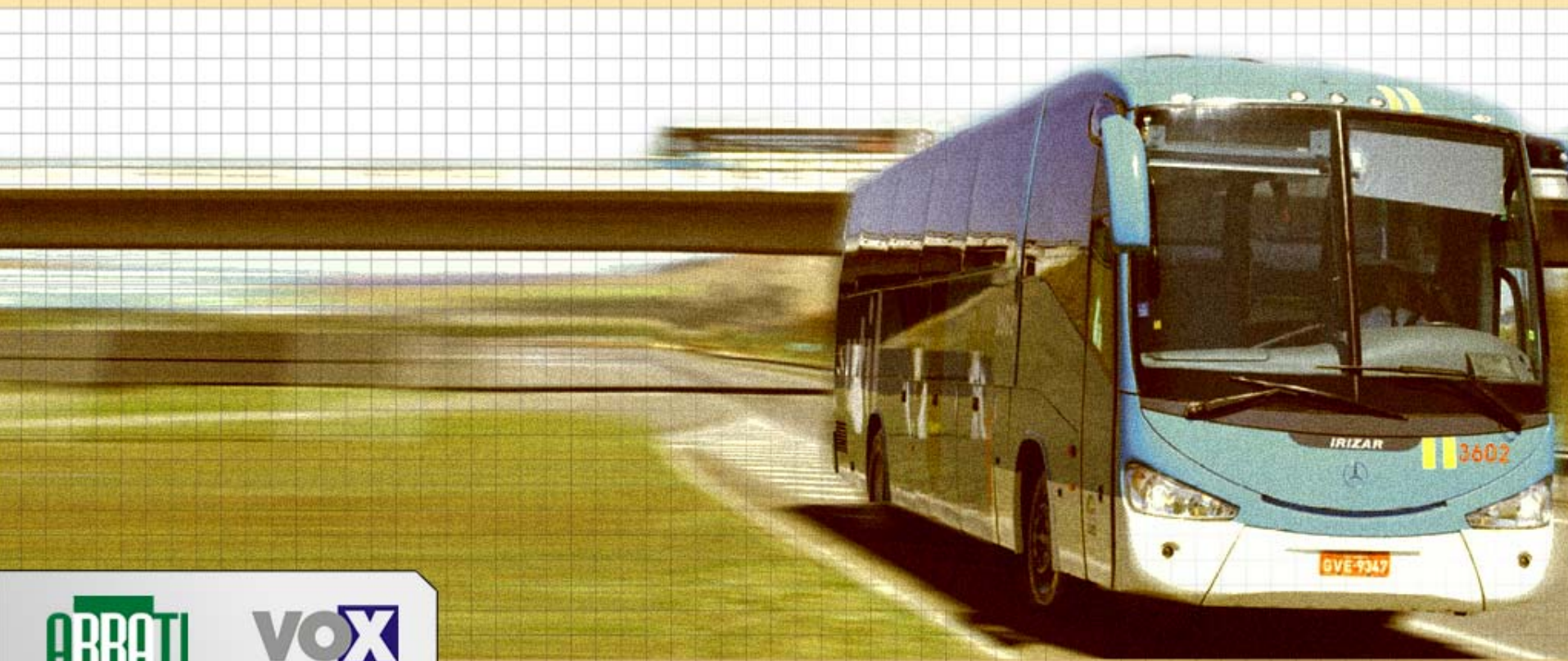


# Critérios de Escolha (Soma Ponderada)

	Transporte intermunicipal				Transporte interestadual			
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste
Condição geral/conforto dos ônibus	35,8%	35,7%	40,3%	40,3%	38,1%	37,4%	43,0%	39,0%
Horários de saída/chegada	15,7%	14,5%	13,5%	14,5%	15,1%	12,4%	11,3%	14,3%
Itinerário/Pontualidade	12,9%	12,6%	11,0%	11,2%	11,9%	11,2%	11,4%	12,0%
Segurança	11,0%	11,2%	9,8%	13,7%	11,0%	13,4%	12,7%	14,5%
Educação/gentileza	11,7%	9,4%	12,0%	10,7%	11,2%	11,6%	10,3%	9,4%
Preço	9,6%	11,0%	9,2%	6,5%	8,7%	9,9%	8,1%	8,1%
Vagas nos ônibus	3,4%	5,1%	4,1%	3,1%	3,8%	3,8%	3,2%	2,7%
Outros		0,5%	0,1%		0,2%	0,3%		

Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação e importância de atributos

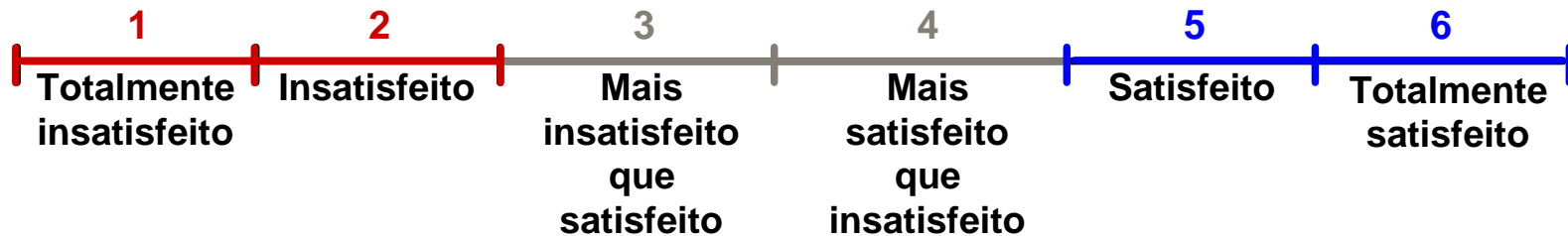


**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Satisfação

- Para a medição da satisfação do passageiro com o transporte rodoviário, utilizamos a seguinte estrutura de perguntas:
  - **SATISFAÇÃO** - Avaliação referente à satisfação com todos os atributos de qualidade e preço, por meio da escala abaixo.



# Coleta e cálculo da importância

- Solicitamos aos passageiros que dissessem quais eram os atributos mais e os menos importantes de cada área.
- A partir da atribuição de uma pontuação máxima para atributos colocados como os mais importantes e mínima para atributos definidos como os menos importantes de cada área, foi utilizado um teste estatístico denominado *teste de Friedman*. O resultado do *teste de Friedman* gera um ranking de importância, no qual cada atributo de qualidade ocupa uma posição a partir da sua pontuação.
- Para análise dos resultados, os gráficos apresentarão os resultados de importância de cada área. Em cada área, o atributo mais importante é o da esquerda e o menos importante é o da direita. Além desse ranking, há uma barra com a nota média de satisfação. Assim, atributos que estiverem mais à esquerda da tela (mais importantes), mas com notas de satisfação menores que atributos mais à direita da tela (menos importantes), são aqueles que devem ser prioritariamente trabalhados.

## Momentos de coleta da satisfação

- Antes de se perguntar a satisfação com cada atributo em separado, verificou-se a satisfação geral inicial com o transporte rodoviário.
- Depois, coletou-se a satisfação em relação a diversos atributos, organizados em áreas.
- Finalmente, após o estímulo de vários atributos, verificou-se a satisfação geral final, levando-se em consideração todos o atributos já estimulados.

# Áreas investigadas



# Satisfação com o Transporte Rodoviário



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Satisfação

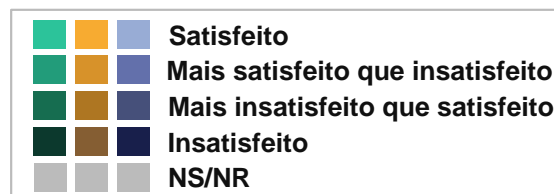
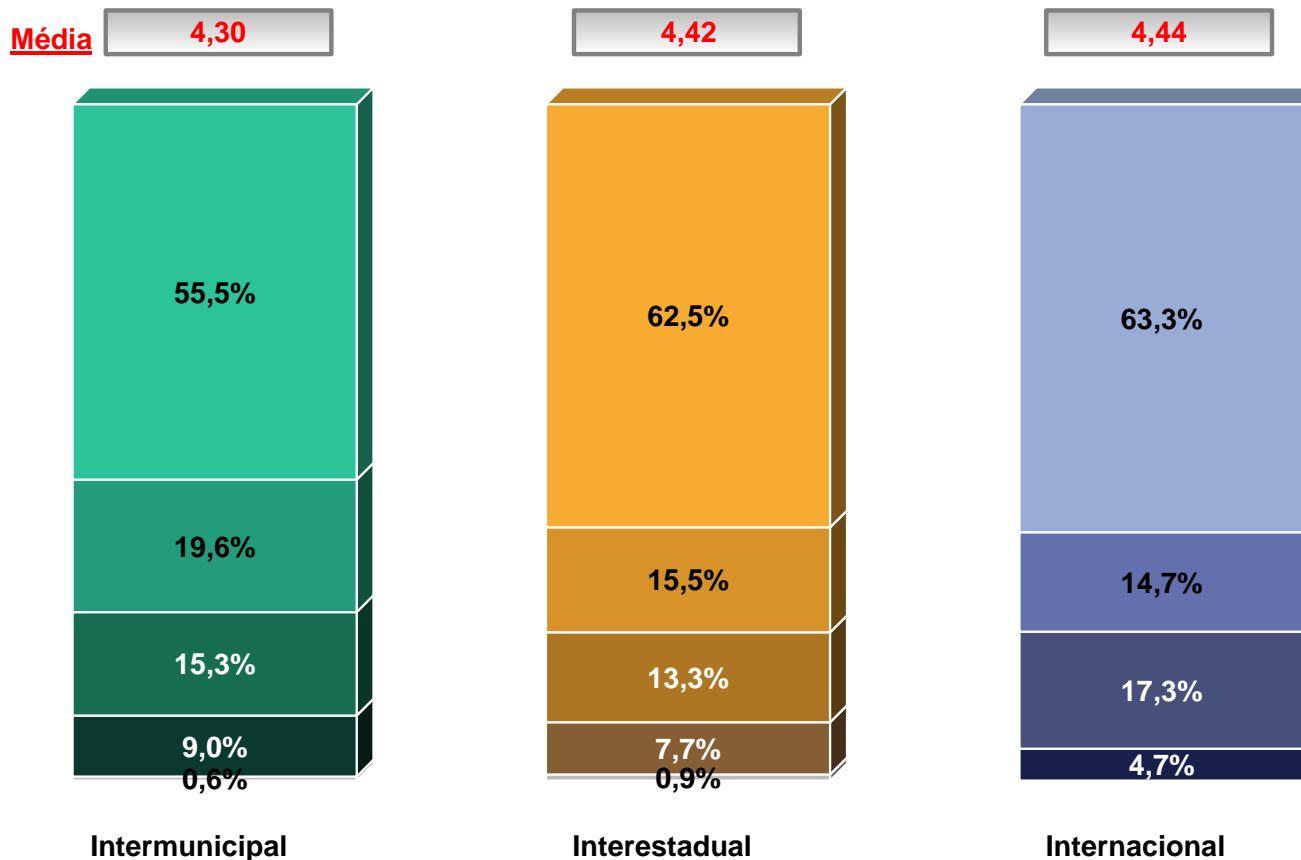
- Pode-se ver à frente uma tendência à satisfação com o transporte rodoviário.
- Em várias áreas, não há variação estatística expressiva em relação às pesquisas anteriores, contudo, de forma recorrente, poderá ser vista uma ligeira inclinação positiva da satisfação na pesquisa atual, em comparação com a pesquisa anterior.
- Foi feita uma comparação atributo a atributo entre a atual pesquisa e a anterior. A comparação foi feita subtraindo-se a média de satisfação com cada atributo na pesquisa atual, em comparação com a pesquisa anterior.



# Satisfação

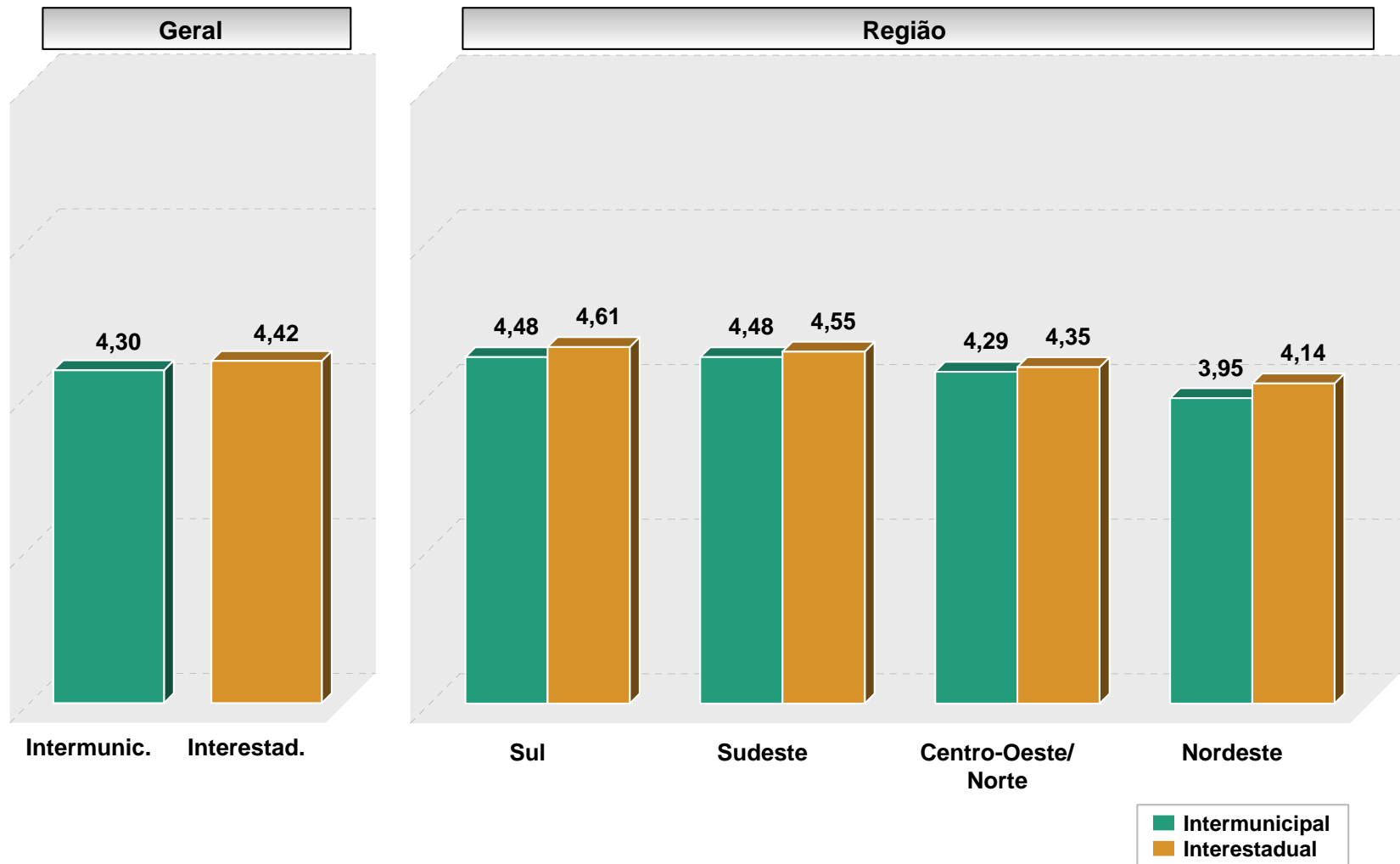
- Pode-se ver que, principalmente entre passageiros de linhas intermunicipais e interestaduais, há uma tendência recorrente de notas mais positivas na atual pesquisa que na anterior, o que indica tendência à elevação da satisfação, ainda que discreta.
- Também ainda que restrita a algumas poucas casas decimais, é recorrente uma tendência de avaliação menos positiva junto aos entrevistados de âmbito intermunicipal e junto aos entrevistados das regiões CO/N e NE. Isso foi visto na avaliação de diversas áreas e atributos.

# Satisfação Geral com Transporte Rodoviário (escala de 1 - totalmente insatisfeito a 6 - totalmente satisfeito)



Base: 100% dos entrevistados

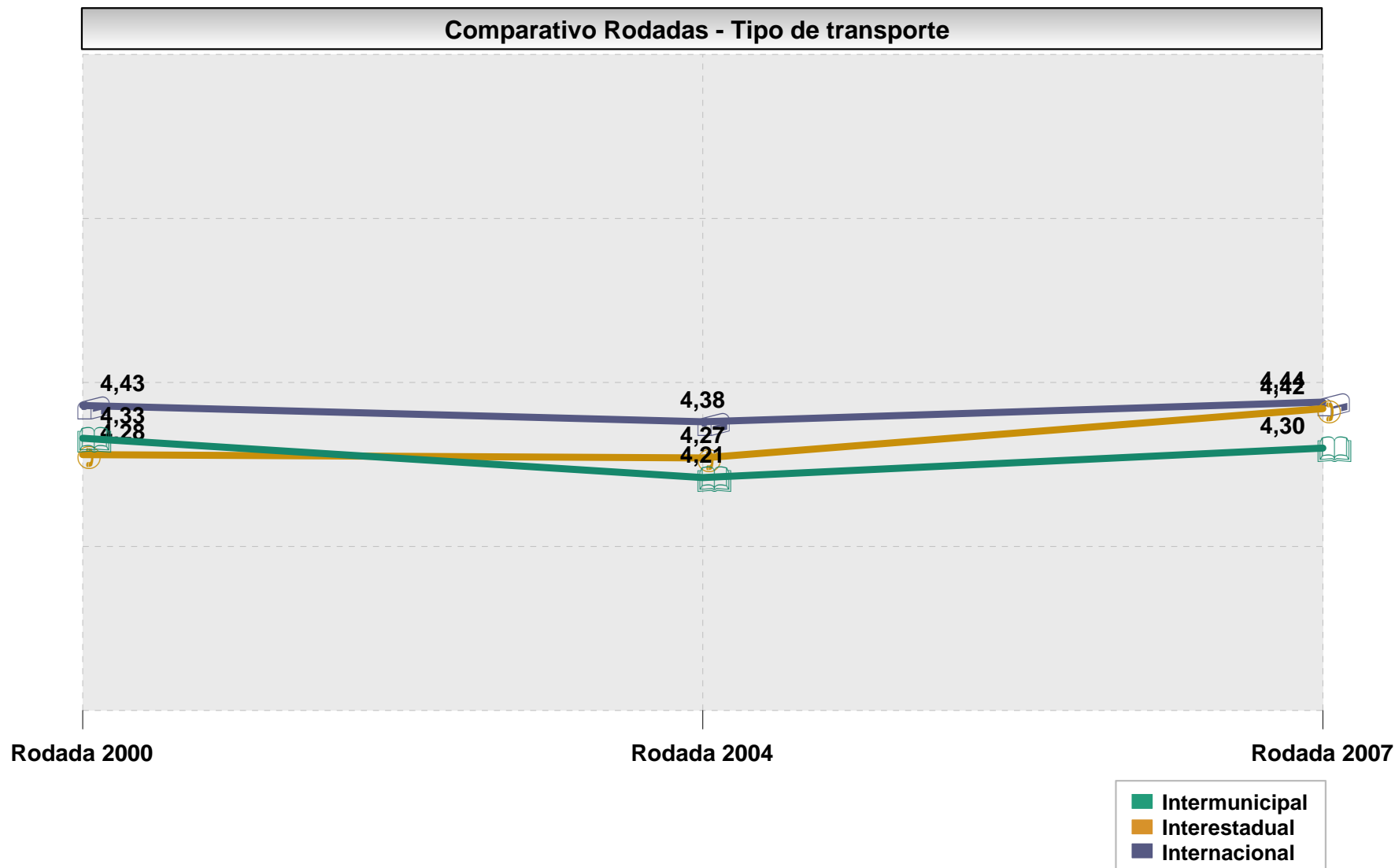
# Satisfação Geral com Transporte Rodoviário (médias) (escala de 1 - totalmente insatisfeito a 6 - totalmente satisfeito)



Base: % (total de entrevistados em âmbito intermunicipal e interestadual)

# Satisfação Geral com Transporte Rodoviário (comparativo) (escala de 1 - totalmente insatisfeito a 6 - totalmente satisfeito)

Comparativo Rodadas - Tipo de transporte



Base: % (total de entrevistados em âmbito intermunicipal e interestadual)

# Motivos de insatisfação

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>24,3%</b>	<b>21,1%</b>	<b>22,0%</b>
Falta de infra-estrutura dos ônibus	27,2%	27,9%	36,4%
Poucas opções de horários/pontualidade dos ônibus	27,0%	17,4%	21,2%
Más condições nas estradas/insegurança	13,5%	18,3%	6,1%
Excesso de paradas/trajeto	13,3%	13,3%	21,2%
Preço das passagens	7,9%	9,4%	3,0%
Funcionários despreparados	5,9%	5,5%	6,1%
Higienização dos ônibus	1,5%	6,2%	6,1%
Outros	2,3%	0,3%	
NR	1,4%	1,6%	

Base: % (entrevistados insatisfeitos com transporte rodoviário - notas 1 a 3 na escala de 1 a 6 pontos)

# Motivos de insatisfação

	Transporte intermunicipal				Transporte interestadual			
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>16,6%</b>	<b>19,0%</b>	<b>24,7%</b>	<b>36,1%</b>	<b>14,4%</b>	<b>17,0%</b>	<b>21,9%</b>	<b>30,2%</b>
Falta de infra-estrutura dos ônibus	21,6%	19,0%	41,7%	29,8%	30,3%	28,9%	30,6%	25,3%
Poucas opções de horários/pontualidade dos ônibus	25,5%	25,9%	18,1%	31,6%	25,8%	7,2%	19,4%	23,3%
Más condições nas estradas/insegurança	17,6%	15,5%	16,7%	9,6%	13,6%	19,3%	20,4%	17,8%
Excesso de paradas/trajeto	9,8%	20,7%	6,9%	10,5%	7,6%	21,7%	8,2%	9,6%
Preço das passagens	3,9%	10,3%	2,8%	8,8%	7,6%	10,8%	5,1%	10,3%
Funcionários despreparados	15,7%	5,2%	5,6%	4,4%	6,1%	7,2%	5,1%	4,1%
Higienização dos ônibus			2,8%	2,6%	3,0%	3,6%	7,1%	8,9%
Outros	3,9%	3,4%		1,8%	1,5%		1,0%	
NR	2,0%		5,6%	0,9%	4,5%	1,2%	3,1%	0,7%

Base: % (entrevistados insatisfeitos com transporte rodoviário - notas 1 a 3 na escala de 1 a 6 pontos)

# Motivos de satisfação

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>75,1%</b>	<b>78,0%</b>	<b>78,0%</b>
Boa conservação/conforto dos ônibus	27,4%	26,4%	31,6%
Pontualidade/rapidez	22,3%	19,9%	8,5%
Segurança na viagem	17,2%	22,5%	36,8%
Funcionários qualificados	12,4%	12,3%	8,5%
Preço acessível	3,3%	3,0%	
Higienização nos ônibus	1,2%	0,9%	0,9%
Nunca teve problema	5,9%	6,5%	7,7%
Outros	3,4%	2,7%	3,4%
NS/NR	7,0%	5,8%	2,6%

Base: % (entrevistados satisfeitos com transporte rodoviário - notas 4 a 6 na escala de 1 a 6 pontos)

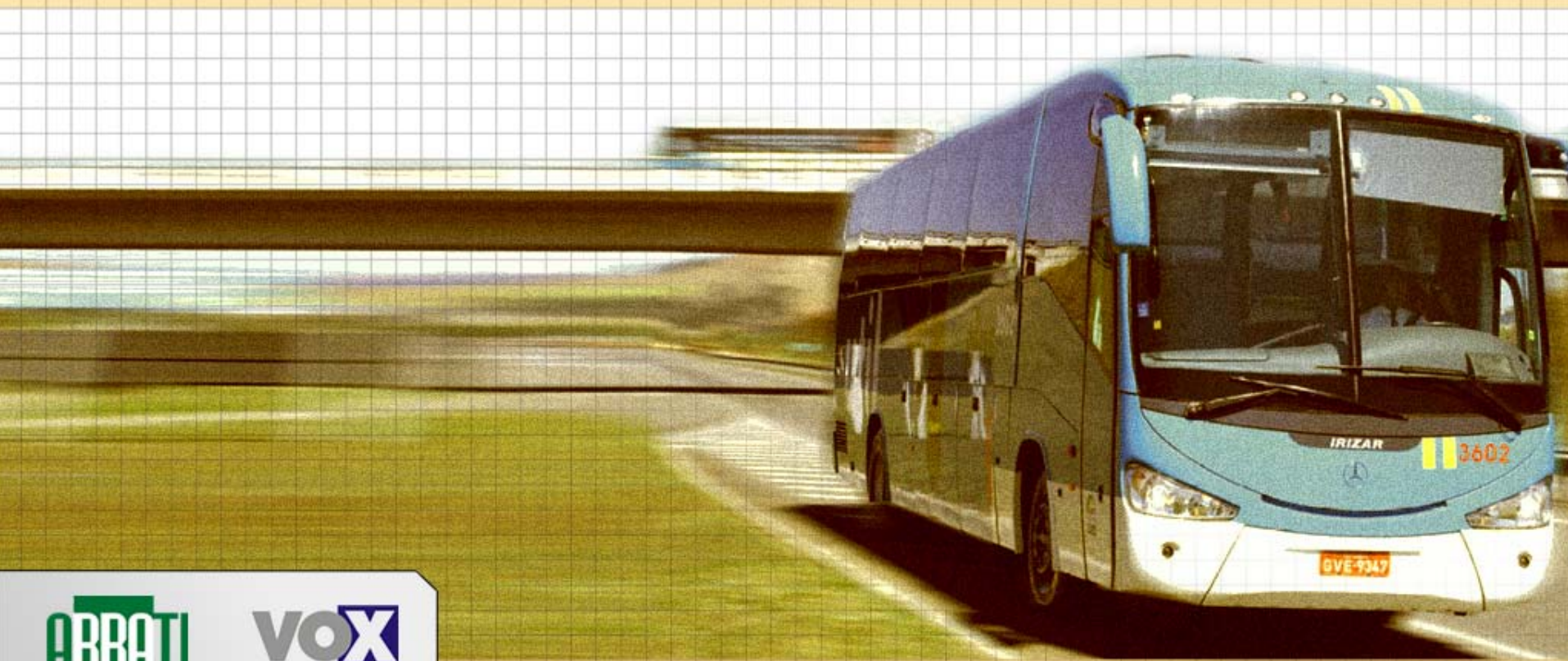
# Motivos de satisfação

	Transporte intermunicipal				Transporte interestadual			
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>82,8%</b>	<b>81,0%</b>	<b>74,7%</b>	<b>62,3%</b>	<b>85,2%</b>	<b>82,8%</b>	<b>77,2%</b>	<b>67,6%</b>
Boa conservação/conforto dos ônibus	25,5%	28,6%	31,2%	23,9%	27,4%	31,3%	27,8%	15,9%
Pontualidade/rapidez	21,6%	24,2%	15,1%	23,9%	19,0%	16,4%	17,4%	28,7%
Segurança na viagem	12,9%	19,0%	19,3%	15,2%	17,9%	24,6%	18,3%	24,2%
Funcionários qualificados	15,7%	12,5%	11,5%	10,7%	13,3%	13,6%	9,0%	11,0%
Preço acessível	2,0%	3,6%	2,3%	4,1%	2,6%	3,0%	4,6%	2,1%
Higienização nos ônibus	2,0%	1,6%		0,5%	1,3%	1,0%	0,6%	0,6%
Nunca teve problema	9,0%	2,8%	9,2%	7,6%	9,5%	3,5%	12,5%	6,4%
Outros	3,9%	1,6%	3,2%	6,6%	3,3%	1,5%	2,3%	4,9%
NS/NR	7,5%	6,0%	8,3%	7,6%	5,6%	5,2%	7,5%	6,1%

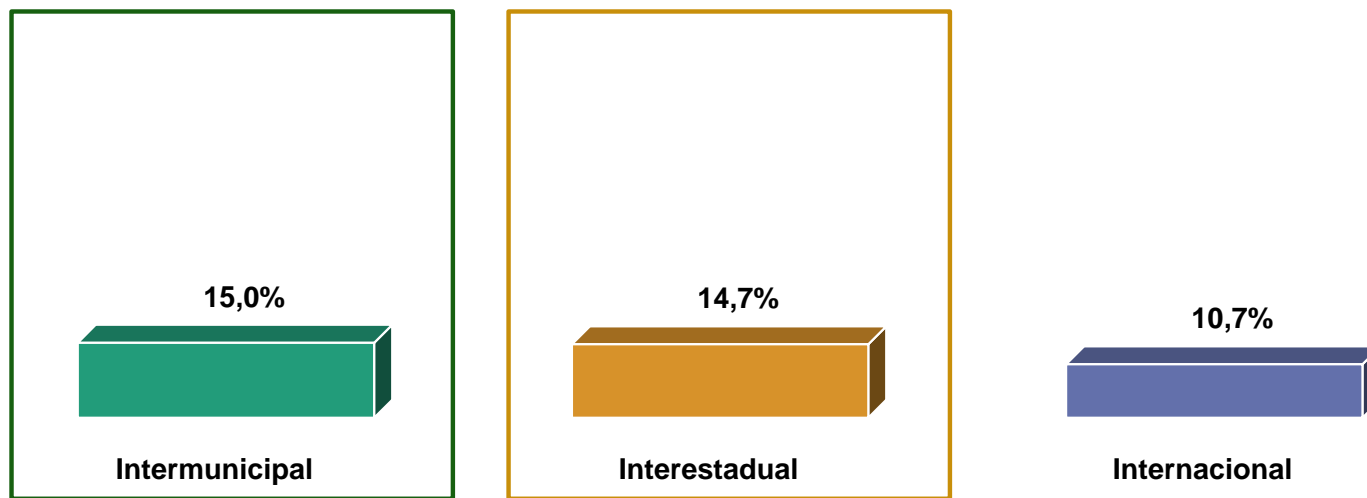
Base: % (entrevistados satisfeitos com transporte rodoviário - notas 4 a 6 na escala de 1 a 6 pontos)



# Área 1: Site



# Acessou o site na internet de alguma empresa de ônibus (% de "sim")

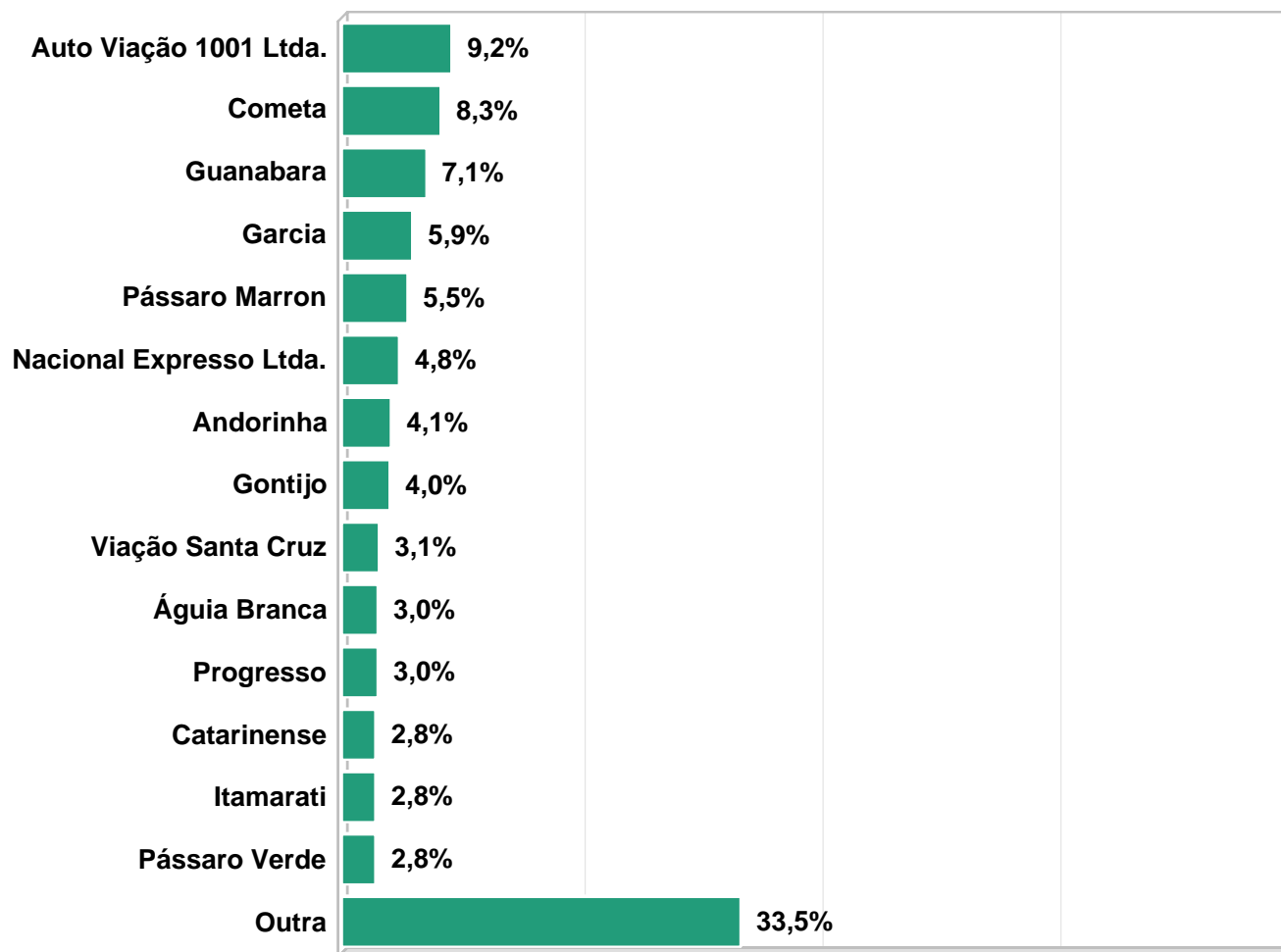


	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	13,0%	22,9%	6,8%	8,5%
Interestadual	17,5%	18,3%	9,2%	11,0%

Base: 100% dos entrevistados

# Relação de empresas citadas entre os que acessaram algum site

## Transporte intermunicipal

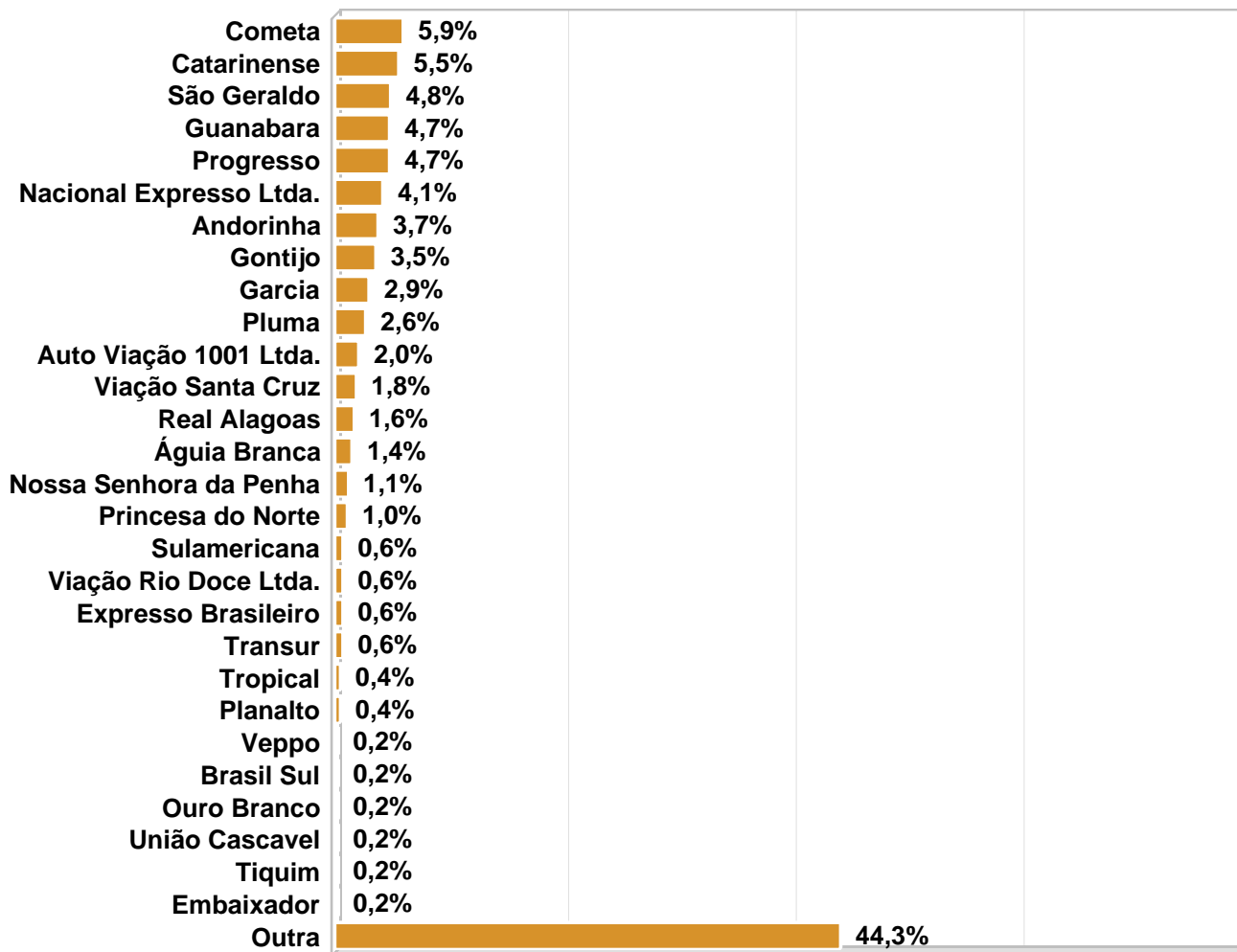


*continua...*

Base: % (entrevistados que acessaram site de alguma empresa)

# Relação de empresas citadas entre os que acessaram algum site

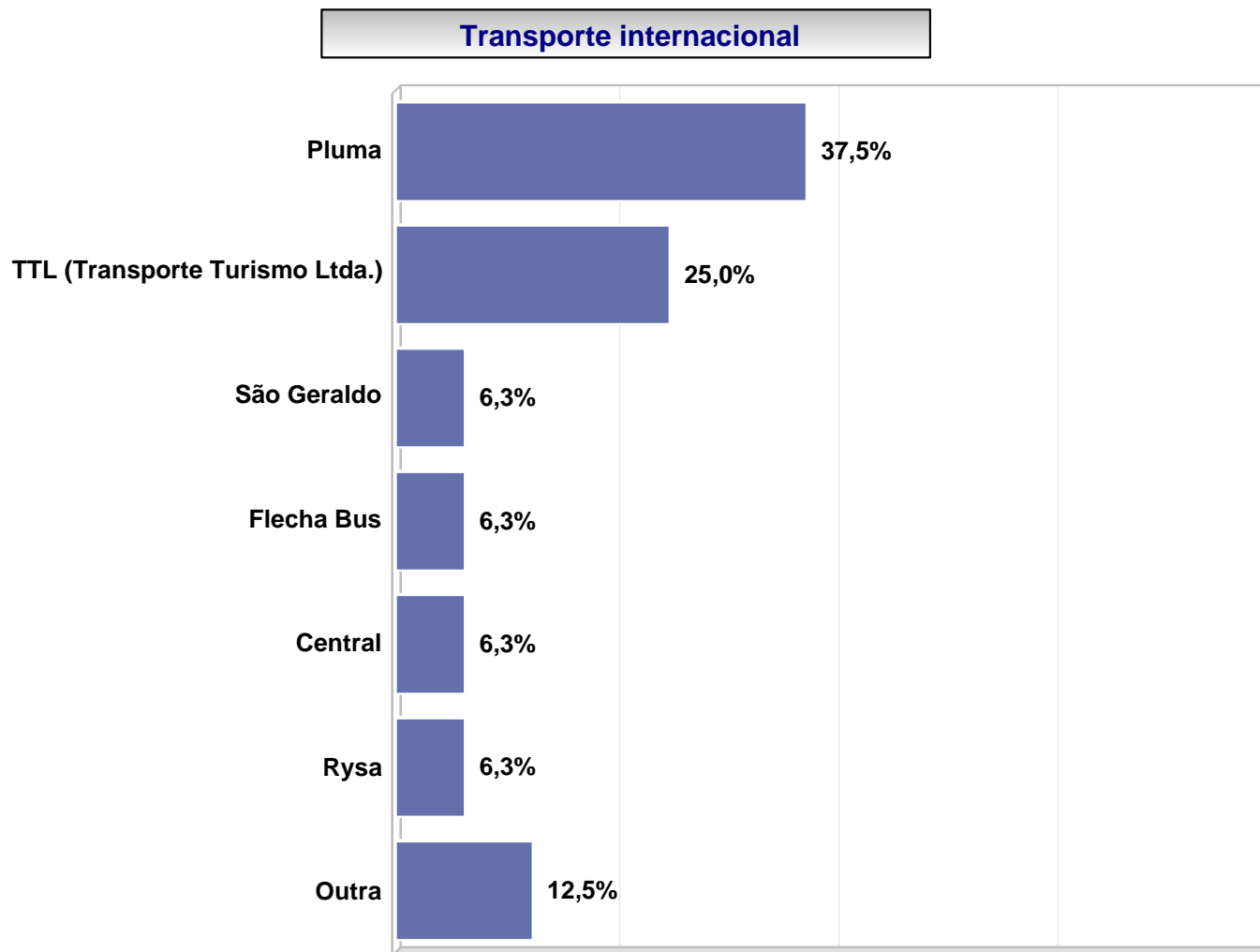
## Transporte interestadual



*continua...*

Base: % (entrevistados que acessaram site de alguma empresa)

# Relação de empresas citadas entre os que acessaram algum site



Base: % (entrevistados que acessaram site de alguma empresa)

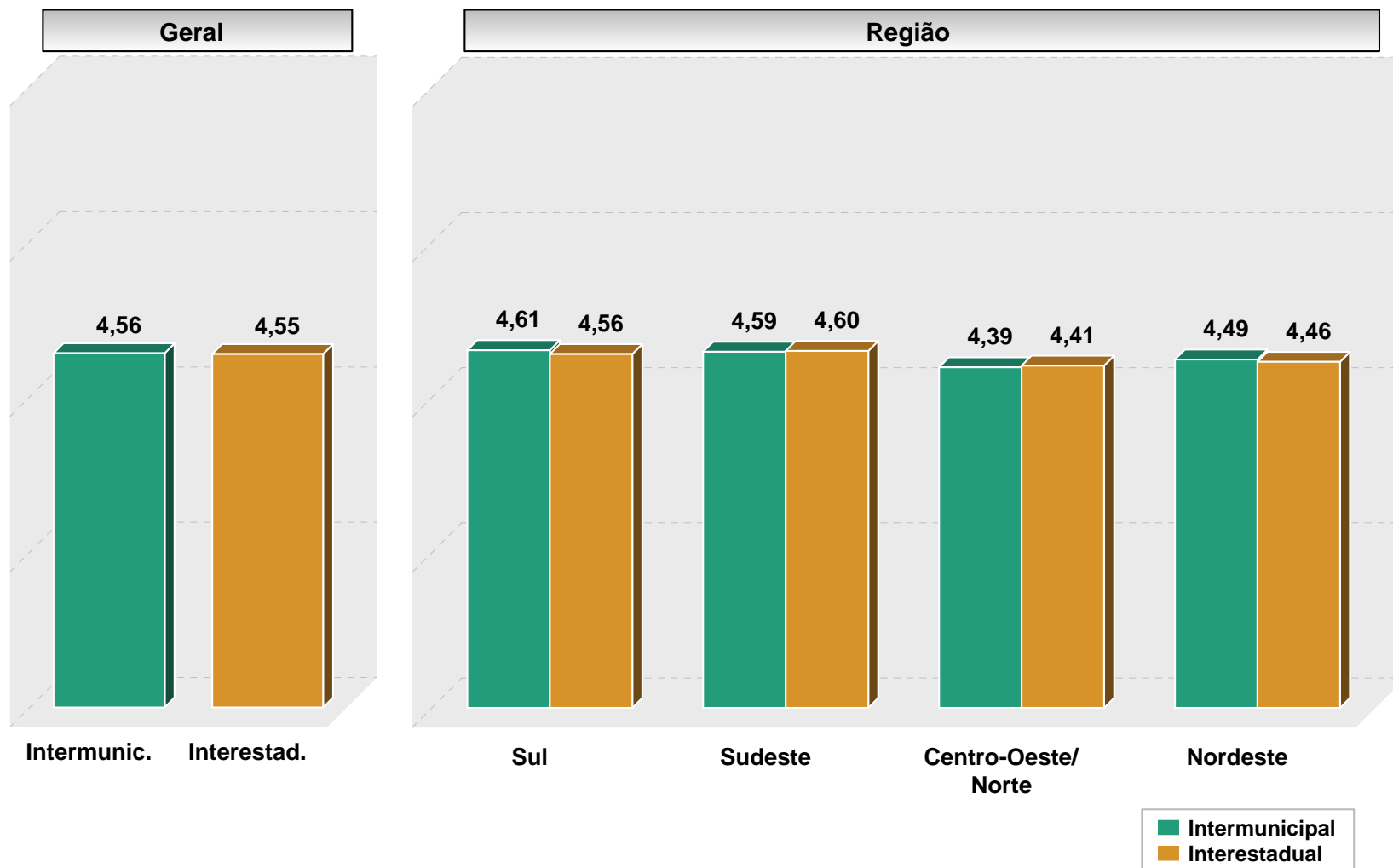
# Satisfação com Site (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site	 	4,68	4,69	4,44
Quantidade/ Variedade de informações/ serviços disponíveis		4,58	4,52	4,50
Qualidade da informação/ serviço ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas, etc).	 	4,47	4,55	4,50
Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura		4,49	4,42	4,44
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>	 	<b>4,56</b>	<b>4,55</b>	<b>4,47</b>

 Intermunic.  Interestad.  Internac.

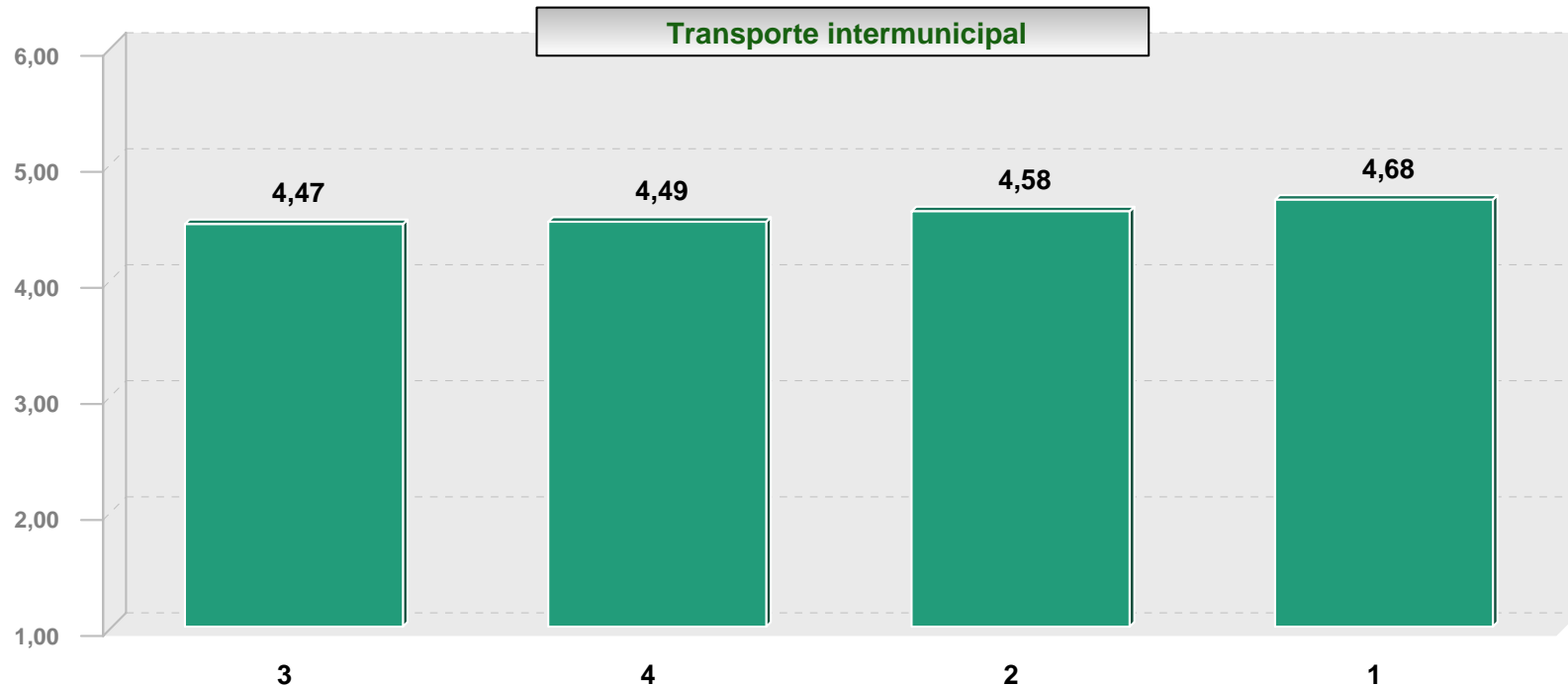
Base: % (entrevistados que acessaram o site de alguma empresa de ônibus)

# Satisfação com Site (médias)



Base: % (total de entrevistados em âmbito intermunicipal e interestadual que acessaram site de alguma empresa)

# Importância x Satisfação (Site) (Ranking de Friedman)

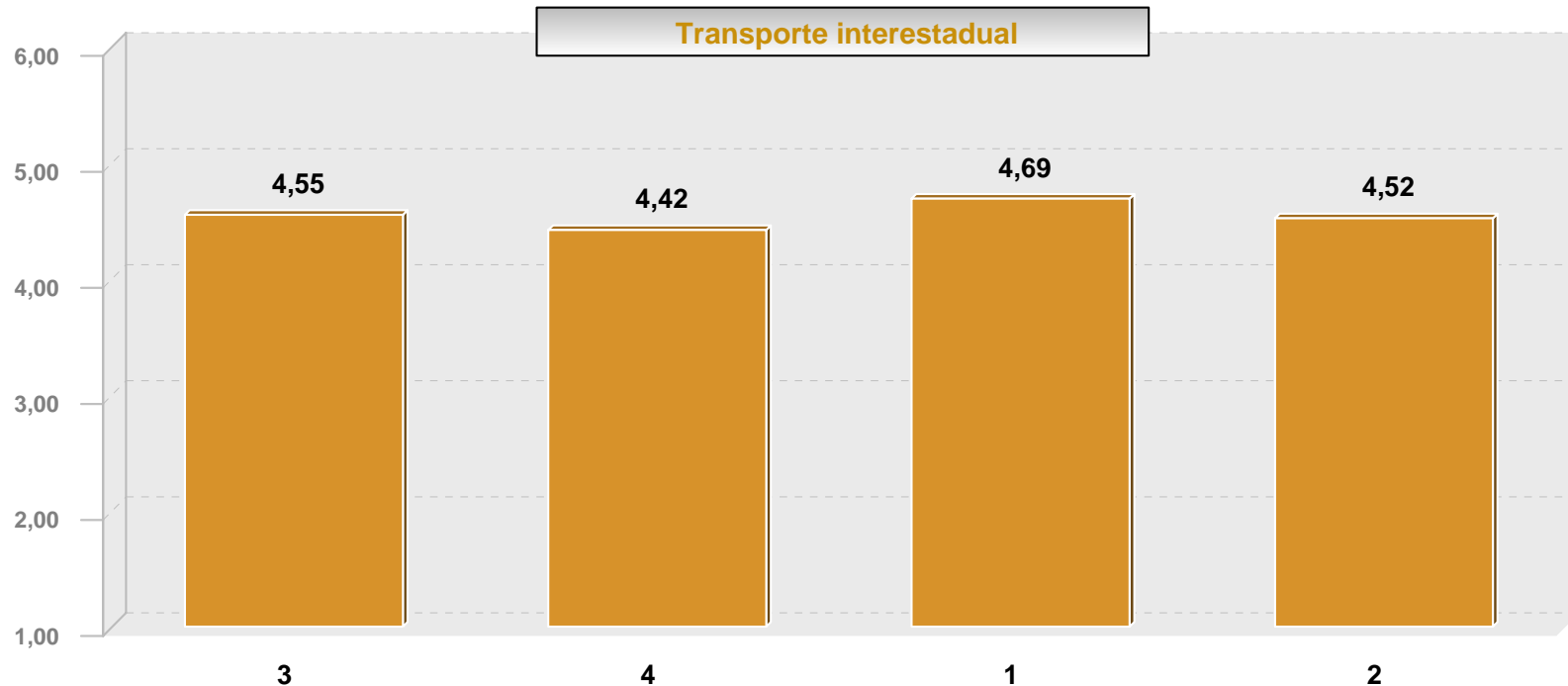


- 1 - Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site
- 2 - Quantidade / Variedade de informações / serviços disponíveis
- 3 - Qualidade da informação/ serviço ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas, etc).
- 4 - Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 3 é o mais importante e item 1 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.



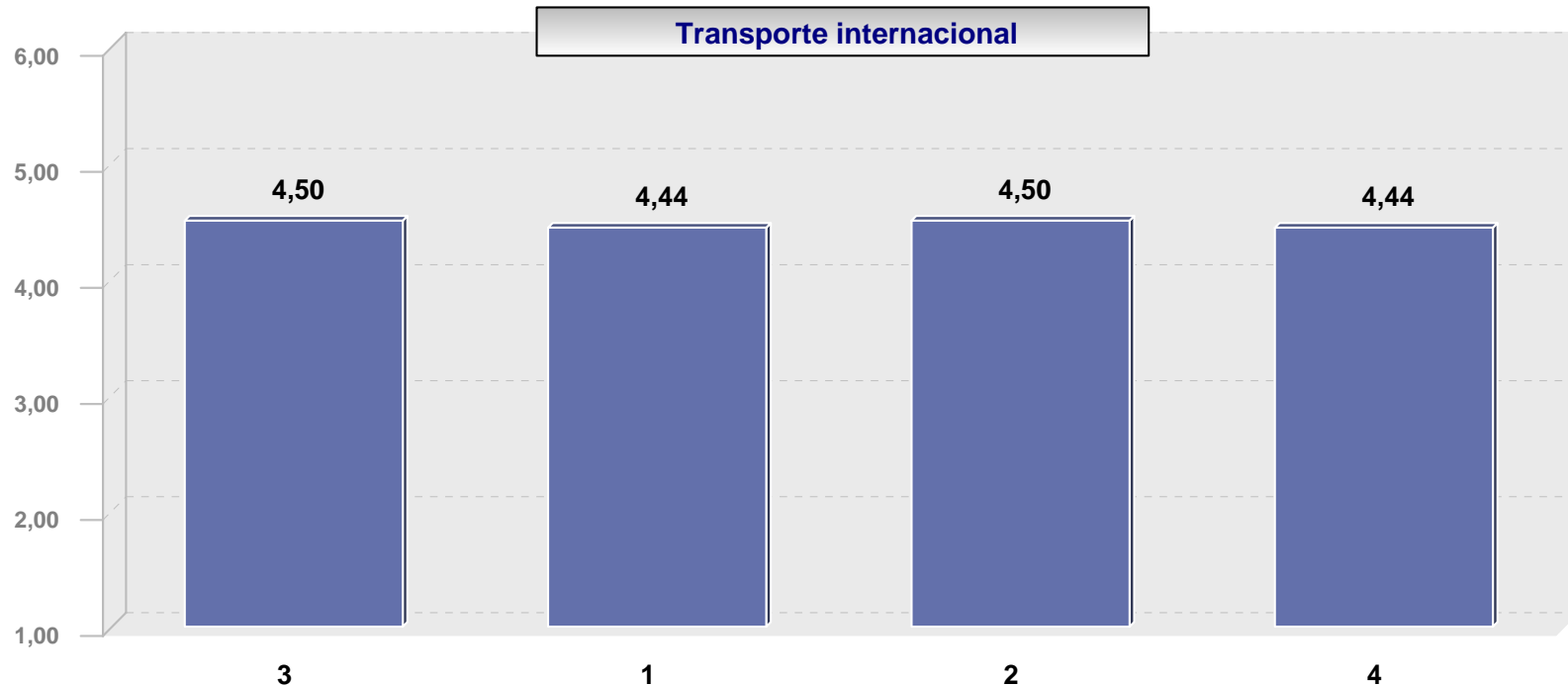
# Importância x Satisfação (Site) (Ranking de Friedman)



- 1 - Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site
- 2 - Quantidade / Variedade de informações / serviços disponíveis
- 3 - Qualidade da informação/ serviço ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas, etc).
- 4 - Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 3 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

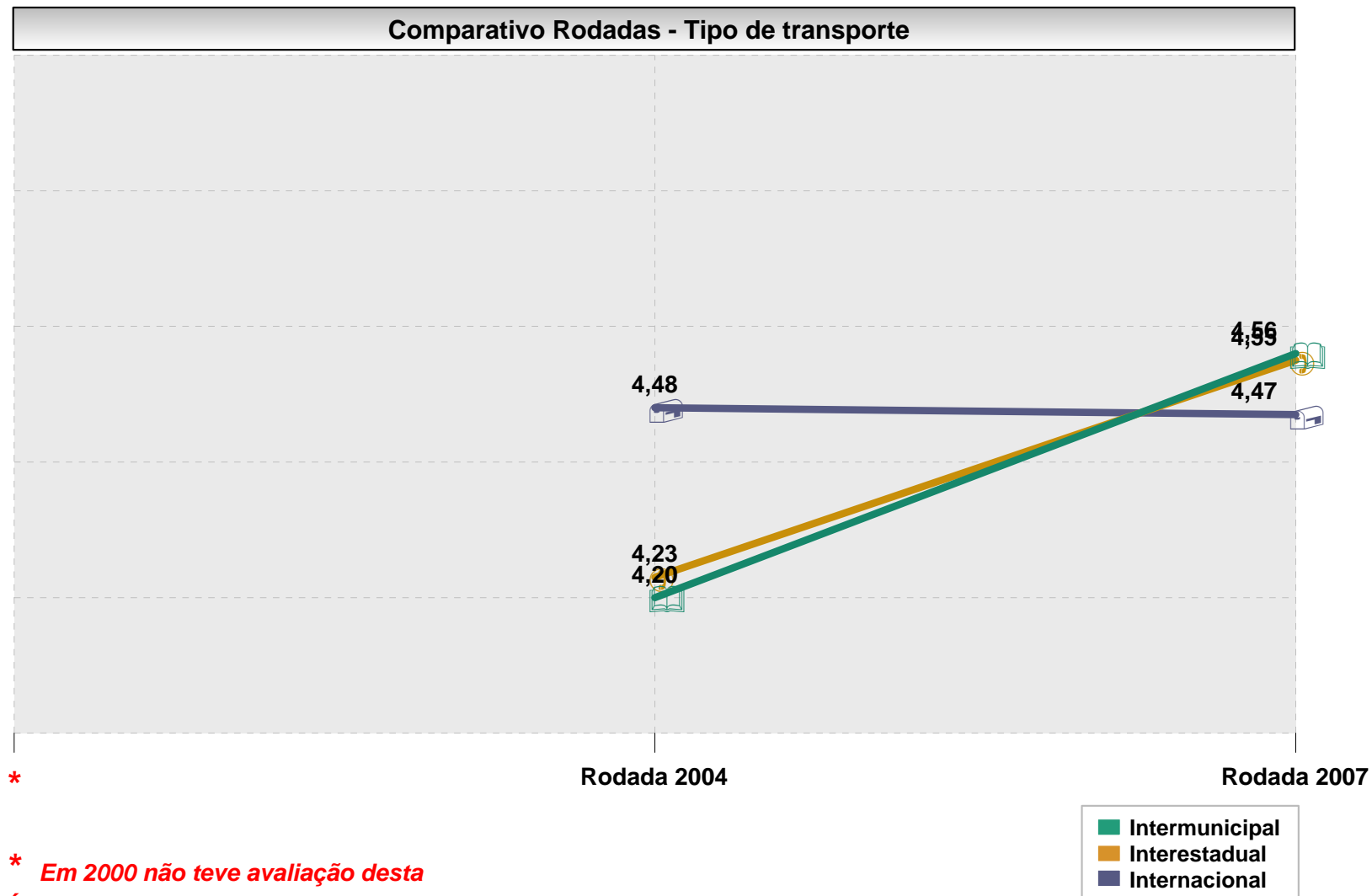
# Importância x Satisfação (Site) (Ranking de Friedman)



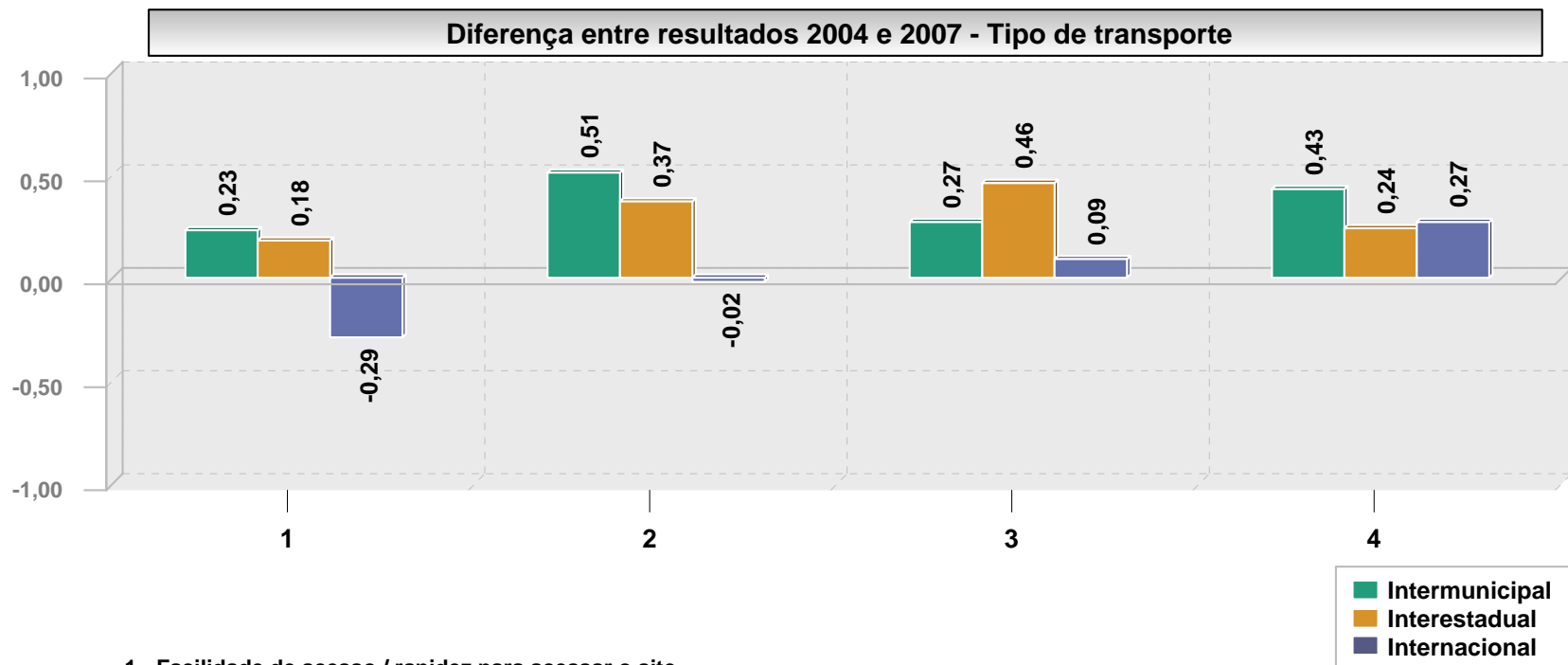
- 1 - Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site
- 2 - Quantidade / Variedade de informações / serviços disponíveis
- 3 - Qualidade da informação/ serviço ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas, etc).
- 4 - Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 3 é o mais importante e item 4 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

# Comparativo Geral (Satisfação com Site)

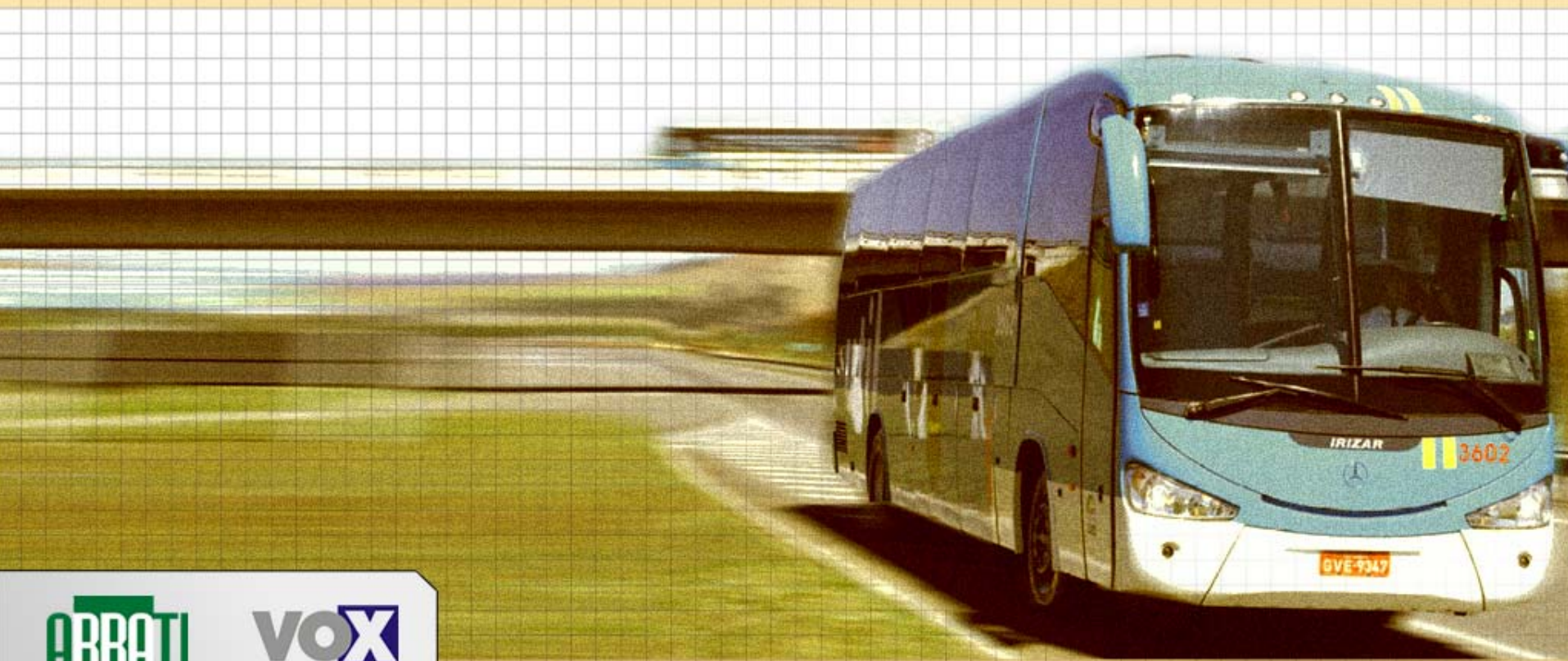


# Comparativo por atributos (Site)



- 1 - Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site
- 2 - Quantidade / Variedade de informações / serviços disponíveis
- 3 - Qualidade da informação/ serviço ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas, etc).
- 4 - Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura

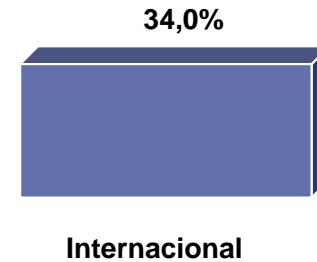
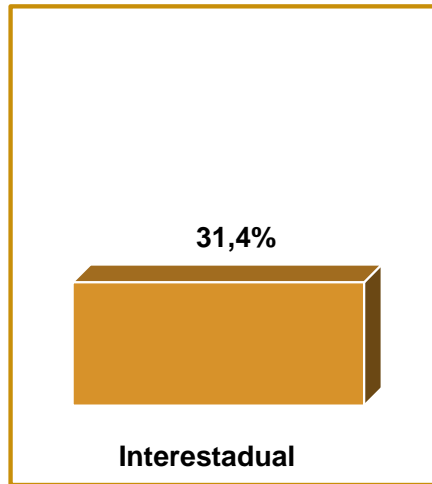
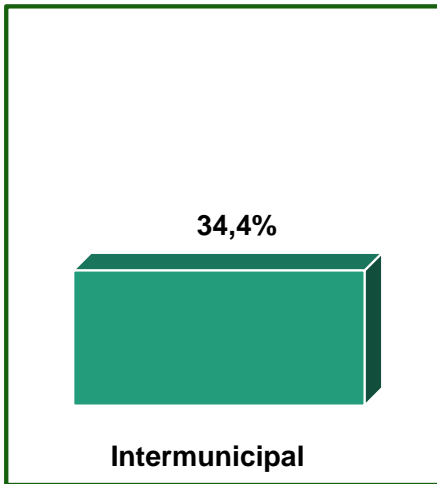
## Área 2: Serviço de Informações das empresas de ônibus



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

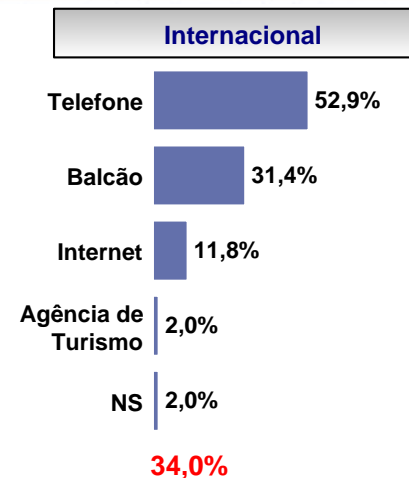
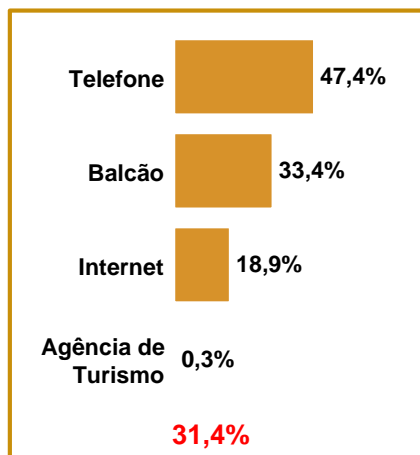
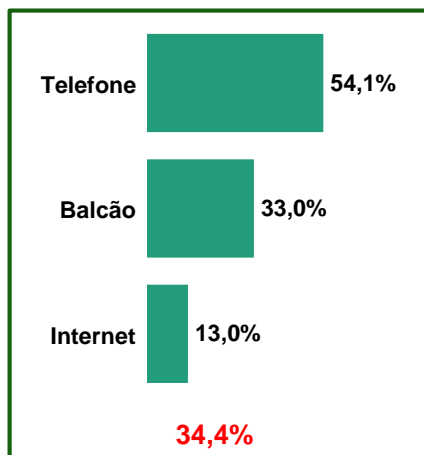
# Utilizou serviço de informação de alguma empresa de ônibus nos últimos 30 dias (% de "sim")



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	40,9%	32,0%	29,8%	37,0%
Interestadual	37,8%	28,7%	25,5%	35,1%

Base: 100% dos entrevistados

# Meio utilizado



Intermunicipal	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>40,9%</b>	<b>32,0%</b>	<b>29,8%</b>	<b>37,0%</b>
Telefone	69,0%	54,1%	36,8%	53,0%
Balcão	20,6%	25,5%	55,2%	40,2%
Internet	10,3%	20,4%	8,0%	6,8%

Interestadual	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<b>Base</b>	<b>37,8%</b>	<b>28,7%</b>	<b>25,5%</b>	<b>35,1%</b>
Telefone	43,4%	47,1%	57,9%	45,9%
Balcão	33,5%	27,1%	22,8%	45,3%
Internet	23,1%	25,0%	19,3%	8,8%
Agência de Turismo		0,7%		

Base: % (entrevistados que utilizaram o serviço de informações de alguma empresa de ônibus nos últimos 30 dias)

## Enviou/recebeu e-mail

- Menos de 20% do total das amostras enviaram e-mails para as empresas. A maior parcela recebeu respostas.



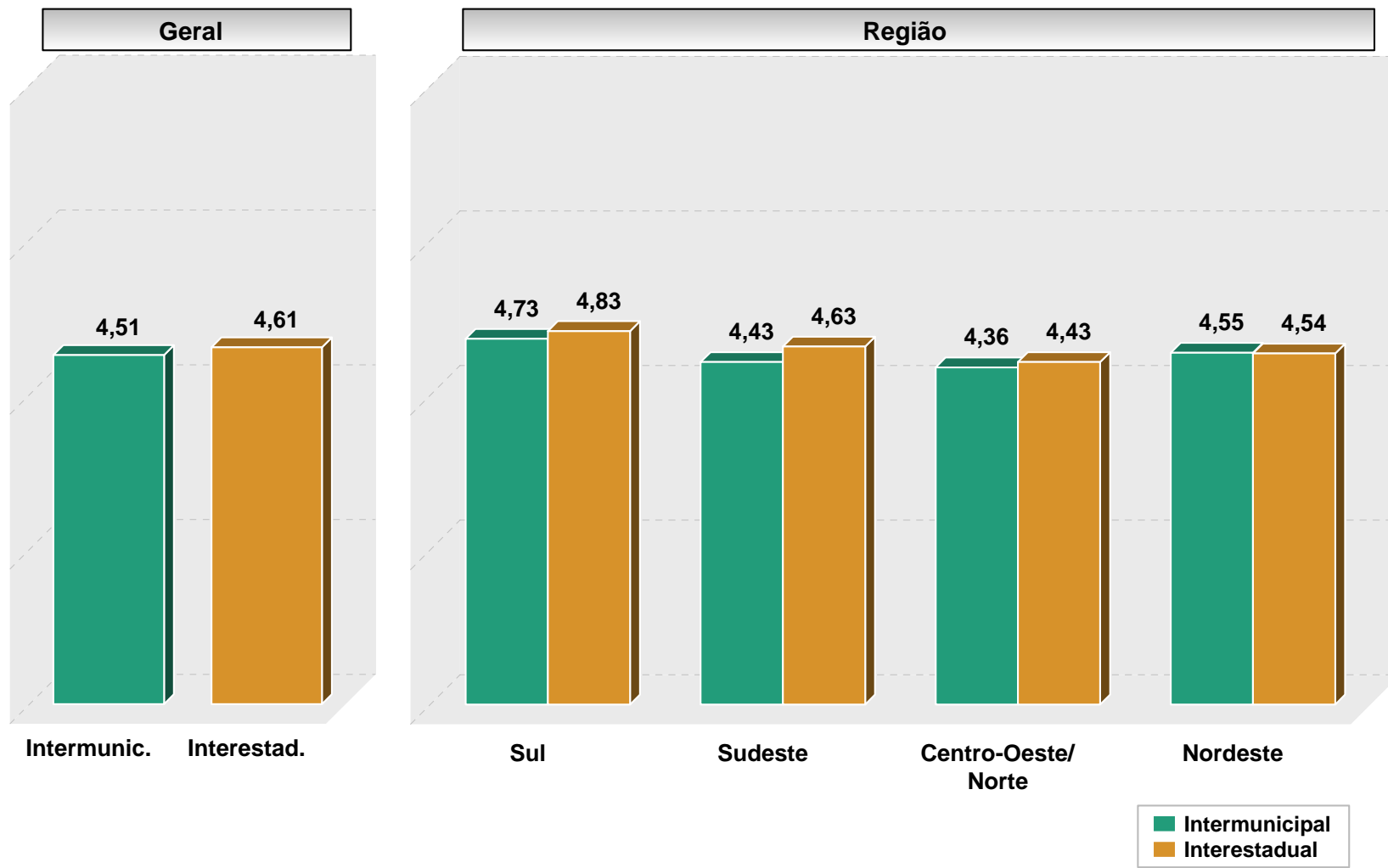
# Satisfação com Serviço de informação (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda	  	4,41	4,50	4,75
Horário de funcionamento do serviço de informação	  	4,43	4,58	4,82
Educação e gentileza dos atendentes	  	4,65	4,74	4,90
Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações	  	4,39	4,51	4,73
Ter as informações que os usuários precisam	 	4,54	4,64	4,65
Ter informações corretas	  	4,62	4,71	4,76
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>	  	<b>4,51</b>	<b>4,61</b>	<b>4,76</b>

 Intermunic.  Interestad.  Internac.

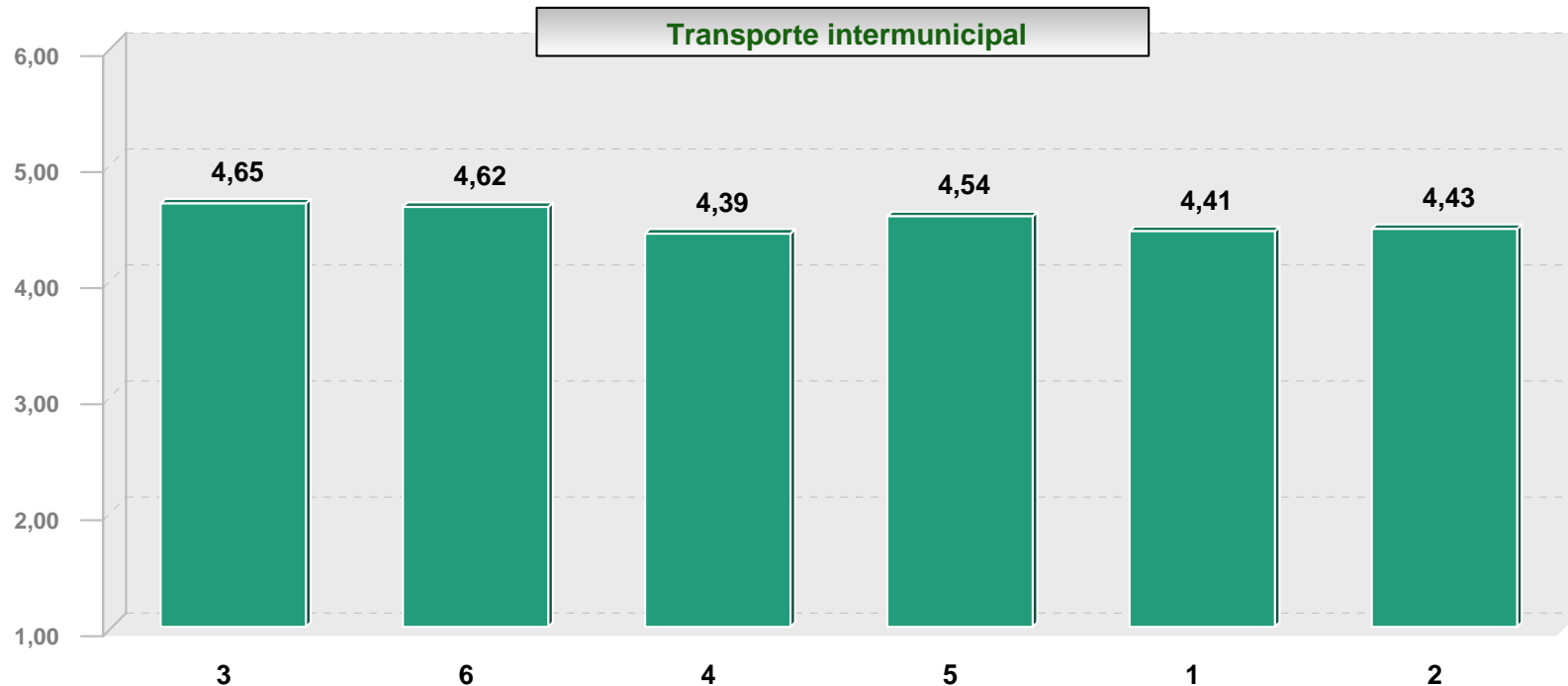
Base: % (entrevistados que utilizaram o serviço de informação de alguma empresa de ônibus no último mês)

# Satisfação com Serviço de informação (médias)



Base: % (entrevistados que utilizaram o serviço de informação de alguma empresa de ônibus no último mês)

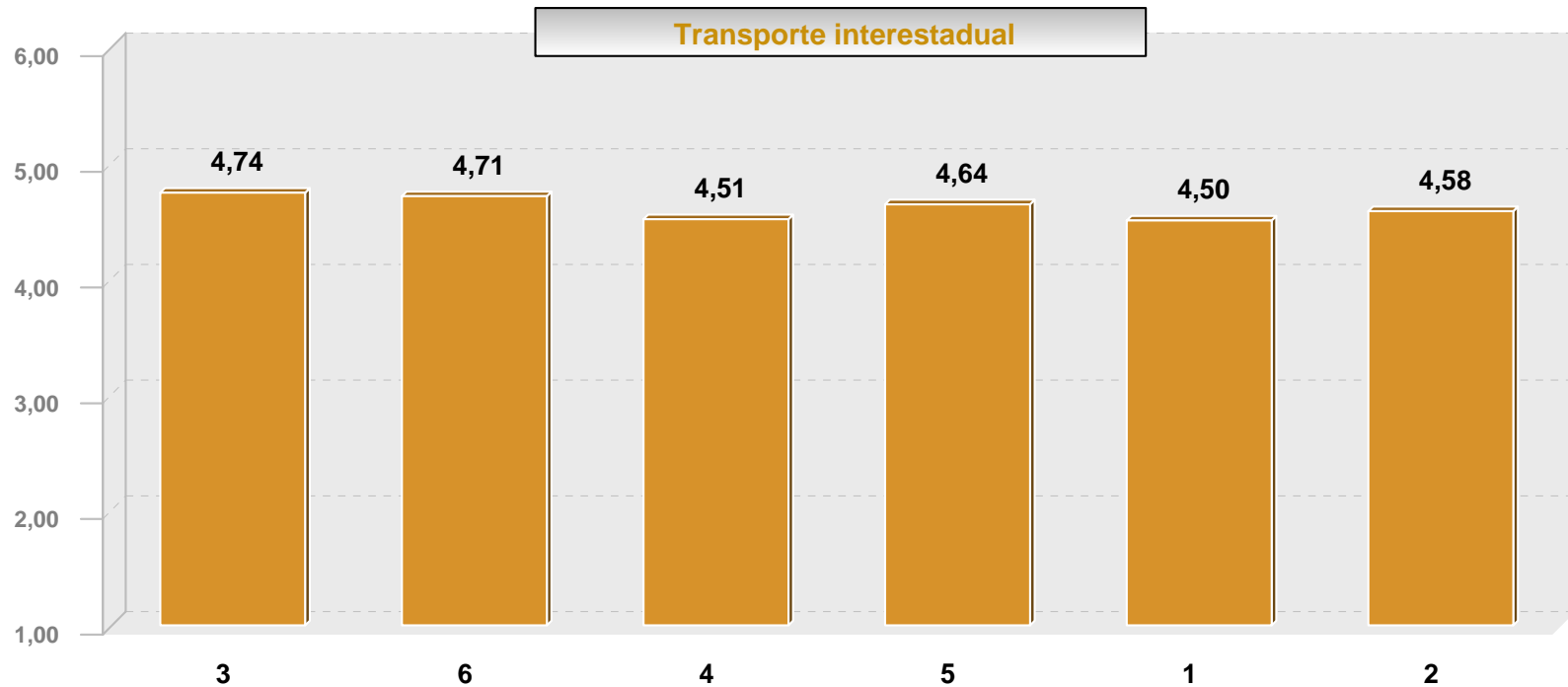
# Importância x Satisfação (Serviço de informação) (Ranking de Friedman)



- 1 - Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda
- 2 - Horário de funcionamento do serviço de informação
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações
- 5 - Ter as informações que os usuários precisam
- 6 - Ter informações corretas

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 3 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

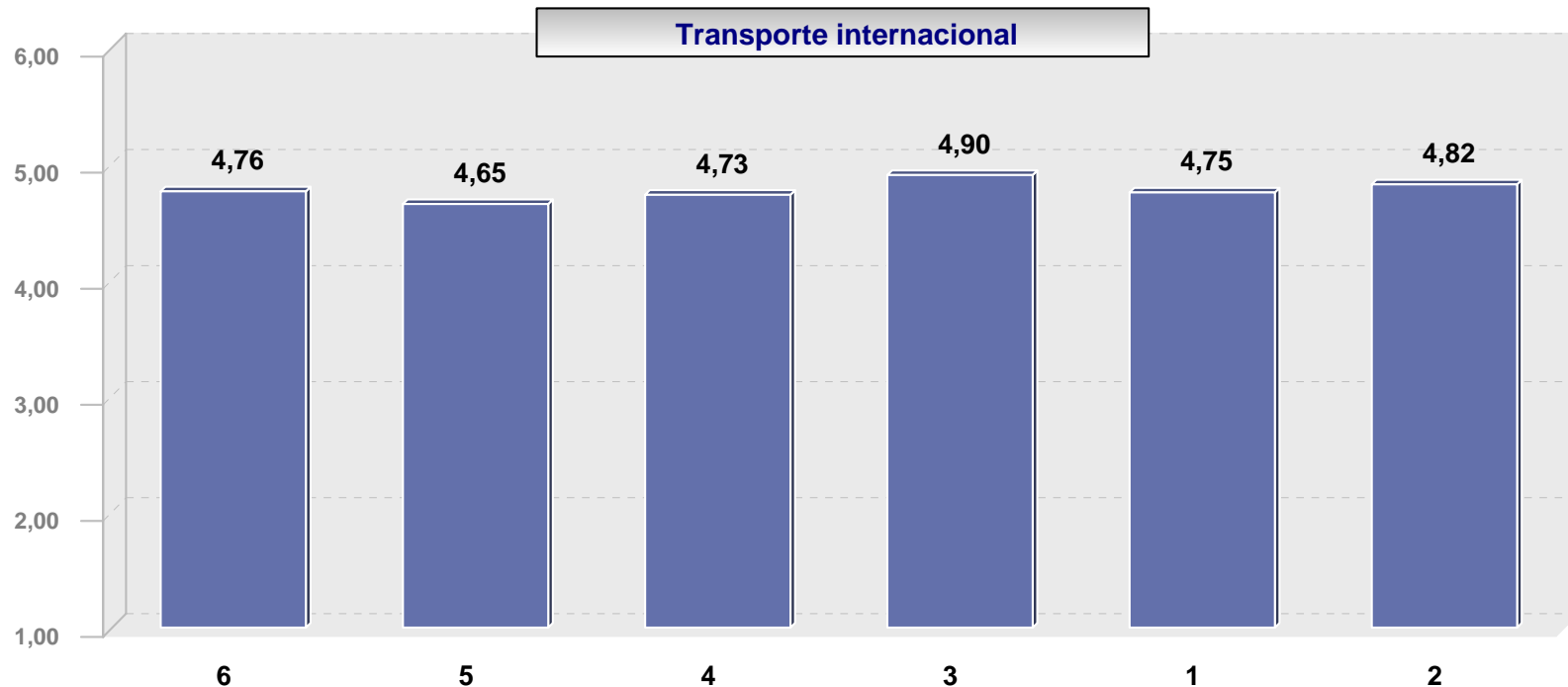
# Importância x Satisfação (Serviço de informação) (Ranking de Friedman)



- 1 - Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda
- 2 - Horário de funcionamento do serviço de informação
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações
- 5 - Ter as informações que os usuários precisam
- 6 - Ter informações corretas

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 3 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

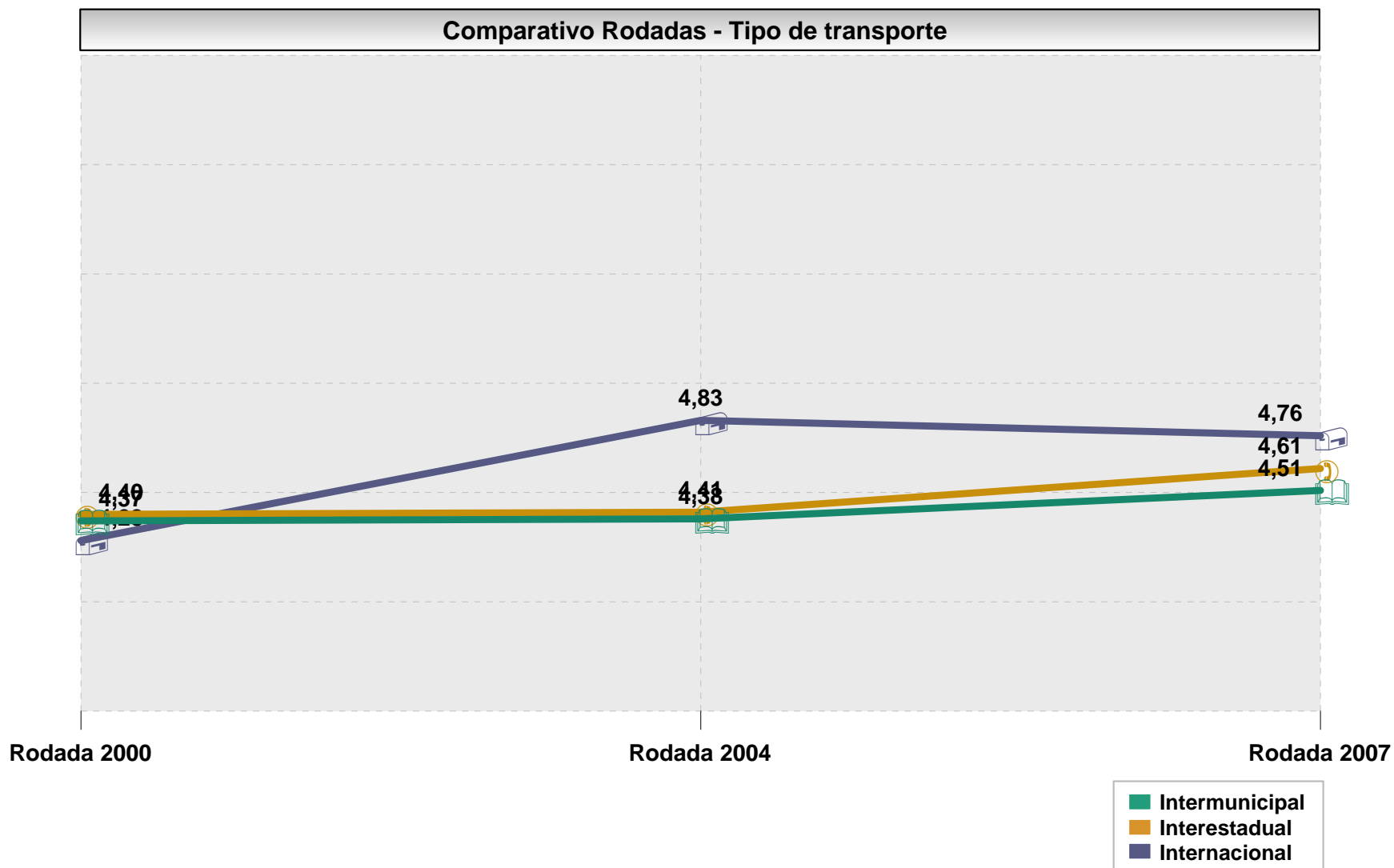
# Importância x Satisfação (Serviço de informação) (Ranking de Friedman)



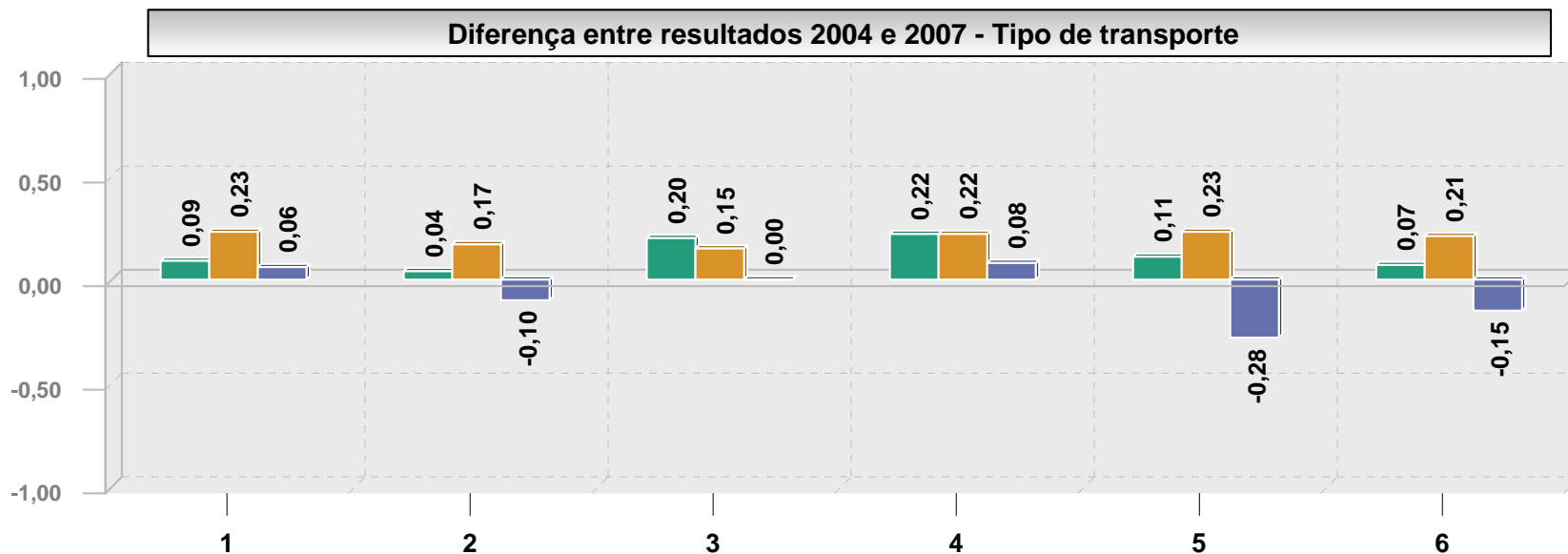
- 1 - Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda
- 2 - Horário de funcionamento do serviço de informação
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações
- 5 - Ter as informações que os usuários precisam
- 6 - Ter informações corretas

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 6 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

# Comparativo Geral (Satisfação com Serviço de informação)



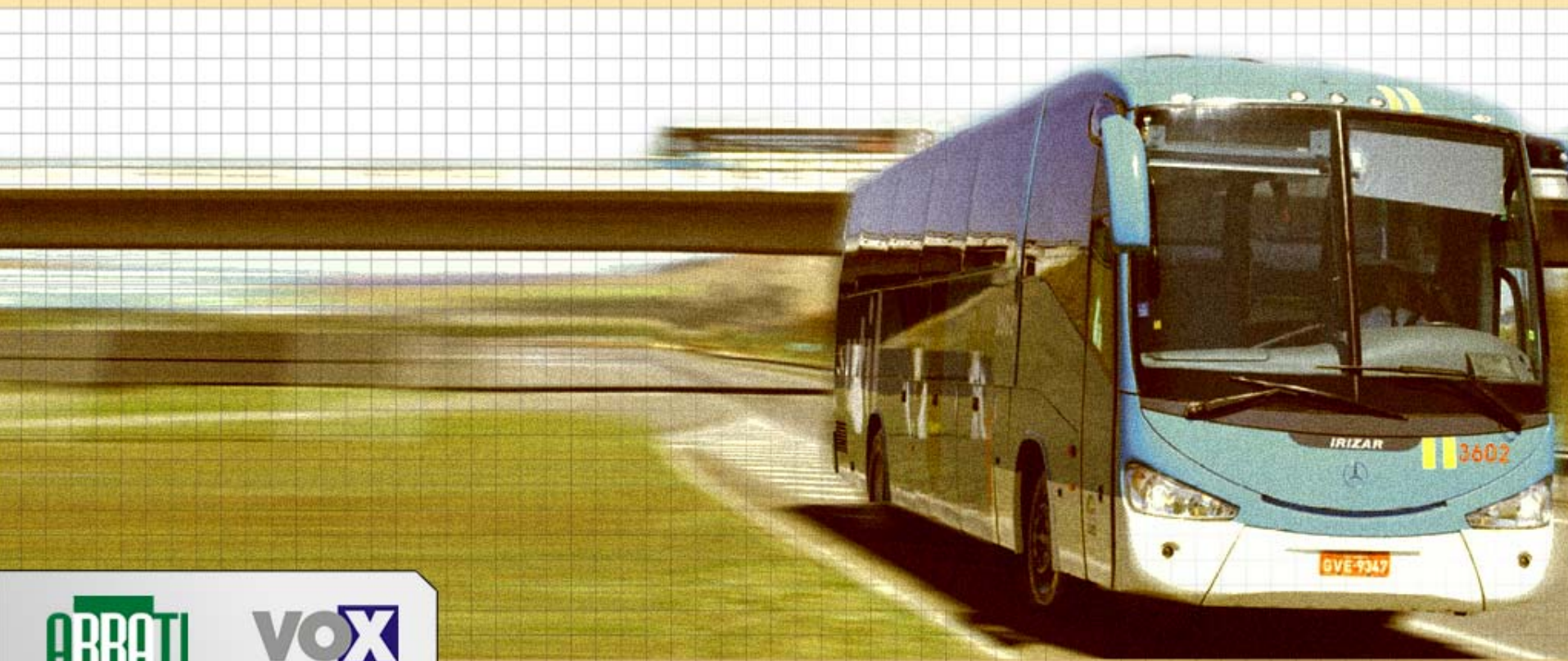
# Comparativo por atributos (Serviço de informação)



■ Intermunicipal  
■ Interestadual  
■ Internacional

- 1 - Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda
- 2 - Horário de funcionamento do serviço de informação
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações
- 5 - Ter as informações que os usuários precisam
- 6 - Ter informações corretas

# Área 3: Guichês de venda de passagem

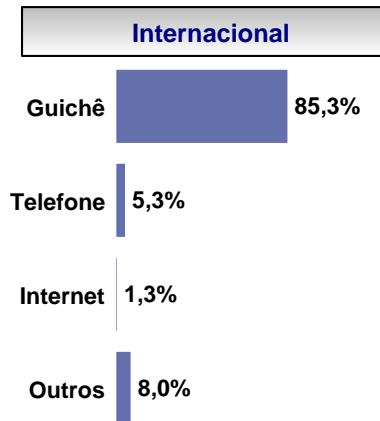
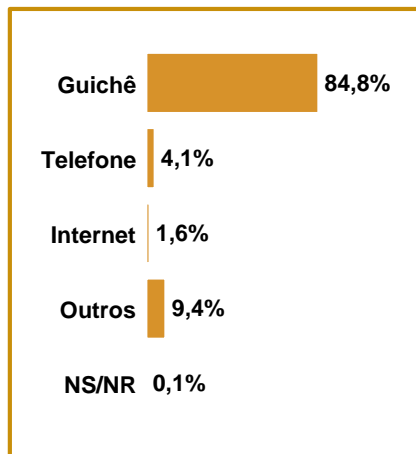
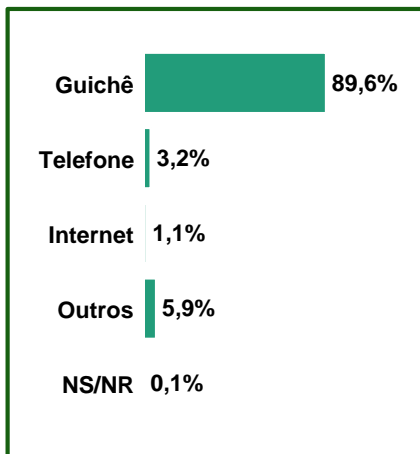


**ABRATI**

**VOX**  
POPULI



# Como comprou a passagem



Intermunicipal	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Guichê	91,6%	88,2%	89,4%	90,8%
Telefone	4,5%	3,3%	2,1%	3,2%
Internet	0,6%	0,3%		3,2%
Outros	3,2%	8,2%	7,9%	2,8%
NS/NR			0,7%	

Interestadual	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Guichê	85,8%	79,7%	86,8%	90,9%
Telefone	7,2%	4,7%	2,2%	2,5%
Internet	1,1%	1,6%	1,8%	1,7%
Outros	5,9%	13,8%	9,2%	4,8%
NS/NR		0,2%		0,2%

Base: 100% dos entrevistados

# Meio de pagamento utilizado

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>96,0%</b>	<b>91,9%</b>	<b>100,0%</b>
Dinheiro	89,5%	84,2%	81,3%
Cartão de crédito	5,5%	10,2%	15,3%
Cartão de débito	2,9%	3,7%	0,7%
Cheque	0,7%	0,6%	0,7%
NR	1,5%	1,3%	2,0%

Base: % (total de entrevistados, exceto portadores de necessidades especiais que possuem passe livre e idosos que possuem gratuidade)

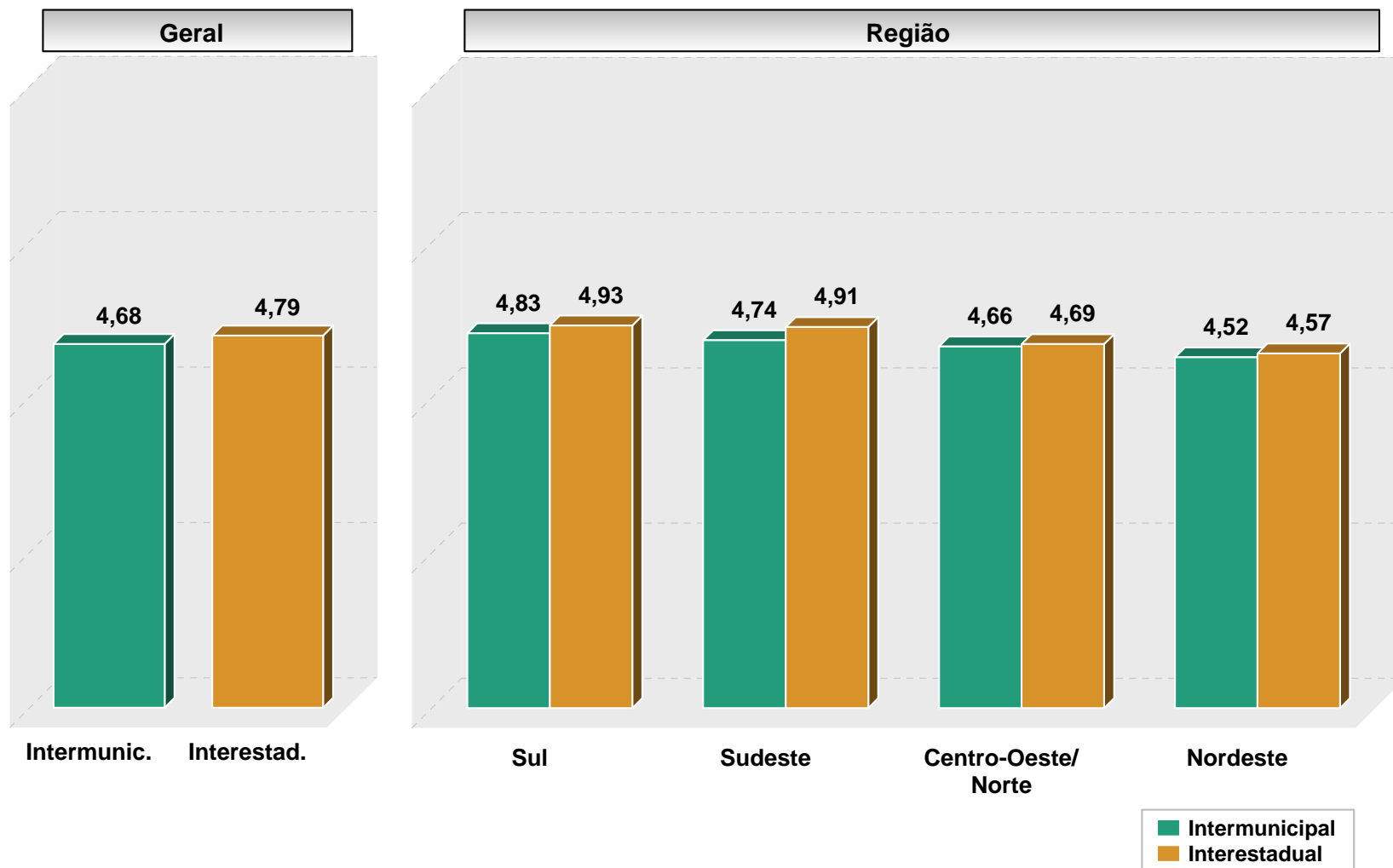
# Satisfação com Guichês (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Instalações/conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias	  	4,61	4,65	4,92
Horário de funcionamento dos guichês	  	4,70	4,79	5,01
Educação e gentileza dos atendentes	  	4,79	4,90	5,10
Rapidez no atendimento	  	4,58	4,75	5,03
Ter as informações que os usuários precisam, como horários chegada e partida, preços, tempo de viagem, baldeações, etc.	  	4,72	4,84	5,03
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>	  	<b>4,68</b>	<b>4,79</b>	<b>5,02</b>

 Intermunic.  Interestad.  Internac.

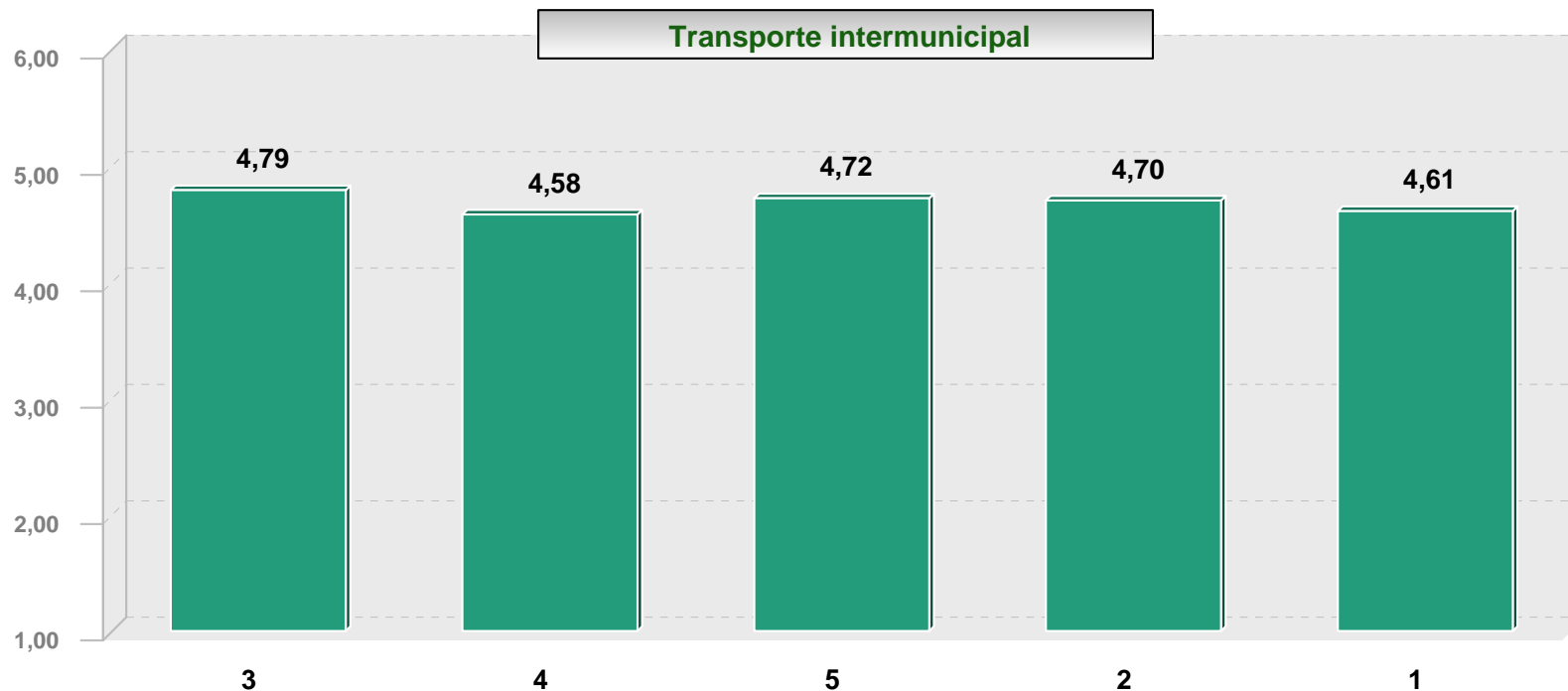
Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação com Guichês (médias)



Base: 100% dos entrevistados

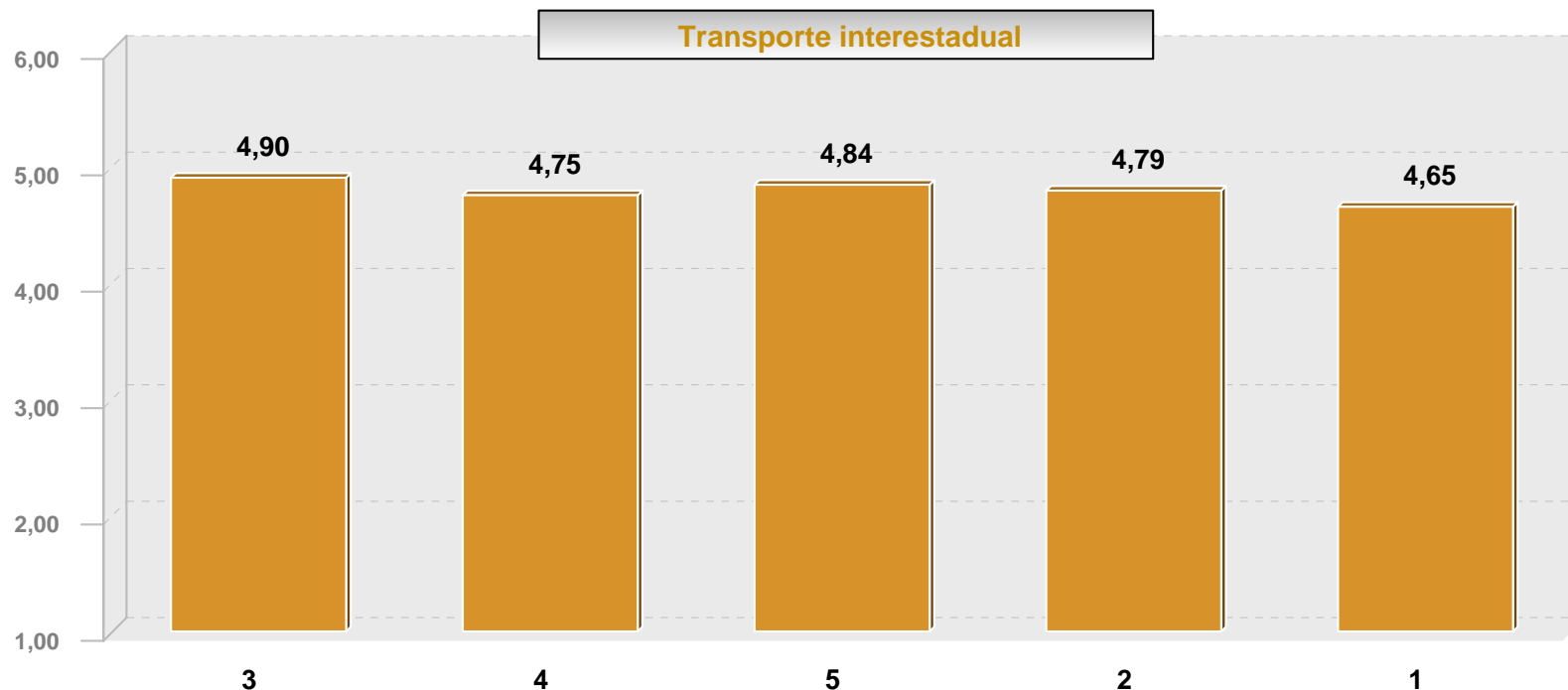
# Importância x Satisfação (Guichês) (Ranking de Friedman)



- 1 - Instalações/conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias
- 2 - Horário de funcionamento dos guichês
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento
- 5 - Ter as informações que os usuários precisam, como horários chegada e partida, preços, tempo de viagem, baldeações, etc.

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 3 é o mais importante e item 1 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

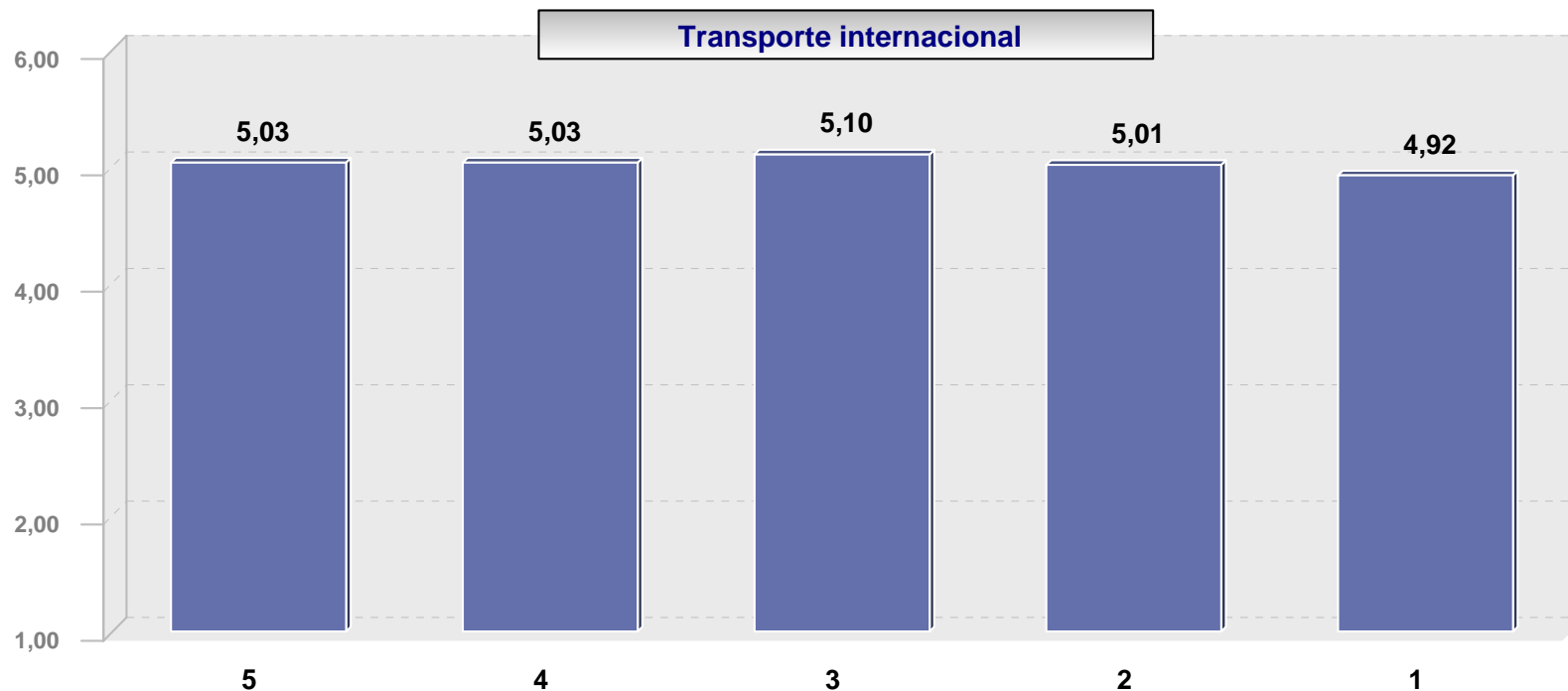
# Importância x Satisfação (Guichês) (Ranking de Friedman)



- 1 - Instalações/conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias
- 2 - Horário de funcionamento dos guichês
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento
- 5 - Ter as informações que os usuários precisam, como horários chegada e partida, preços, tempo de viagem, baldeações, etc.

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 3 é o mais importante e item 1 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

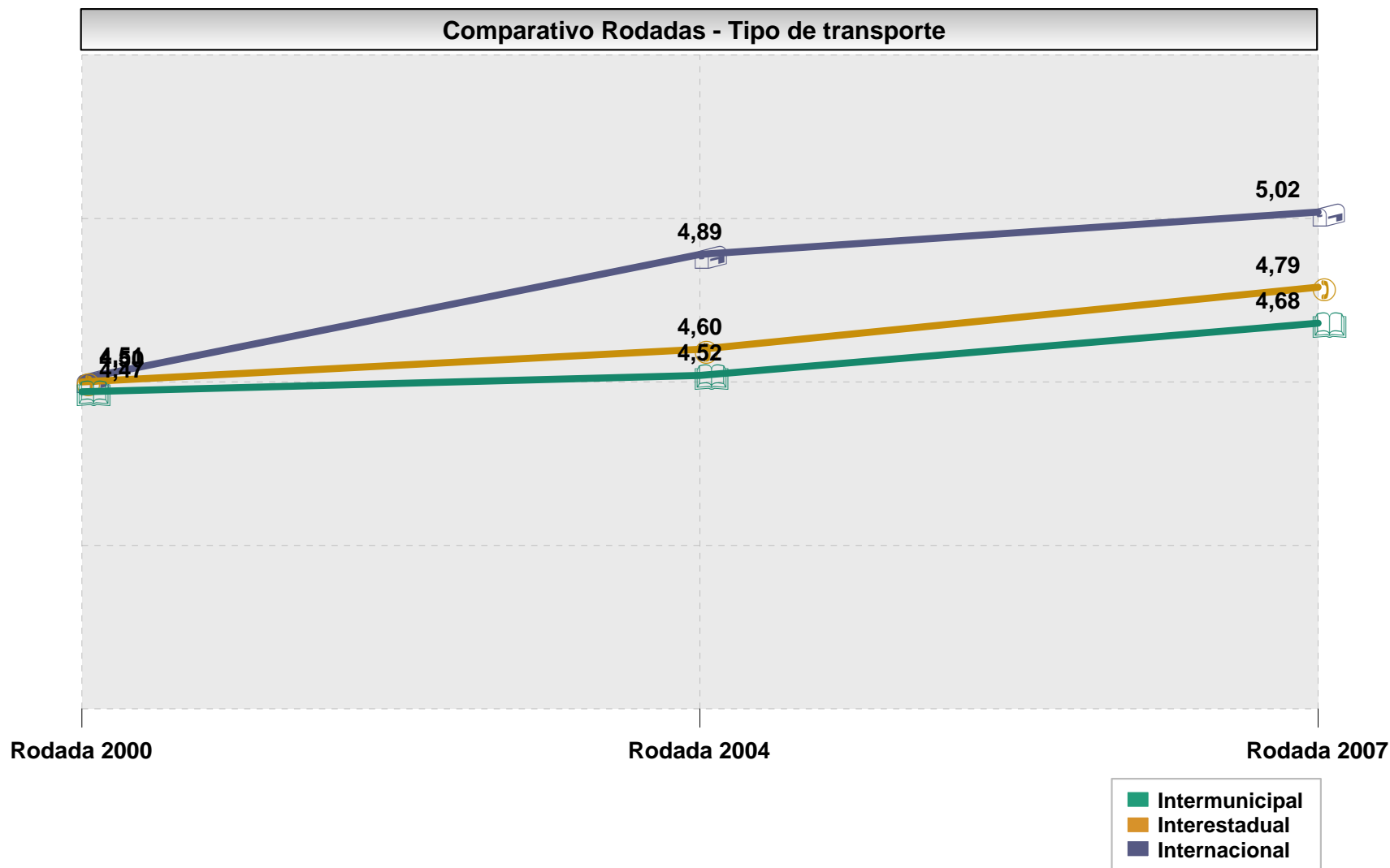
# Importância x Satisfação (Guichês) (Ranking de Friedman)



- 1 - Instalações/conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias
- 2 - Horário de funcionamento dos guichês
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento
- 5 - Ter as informações que os usuários precisam, como horários chegada e partida, preços, tempo de viagem, baldeações, etc.

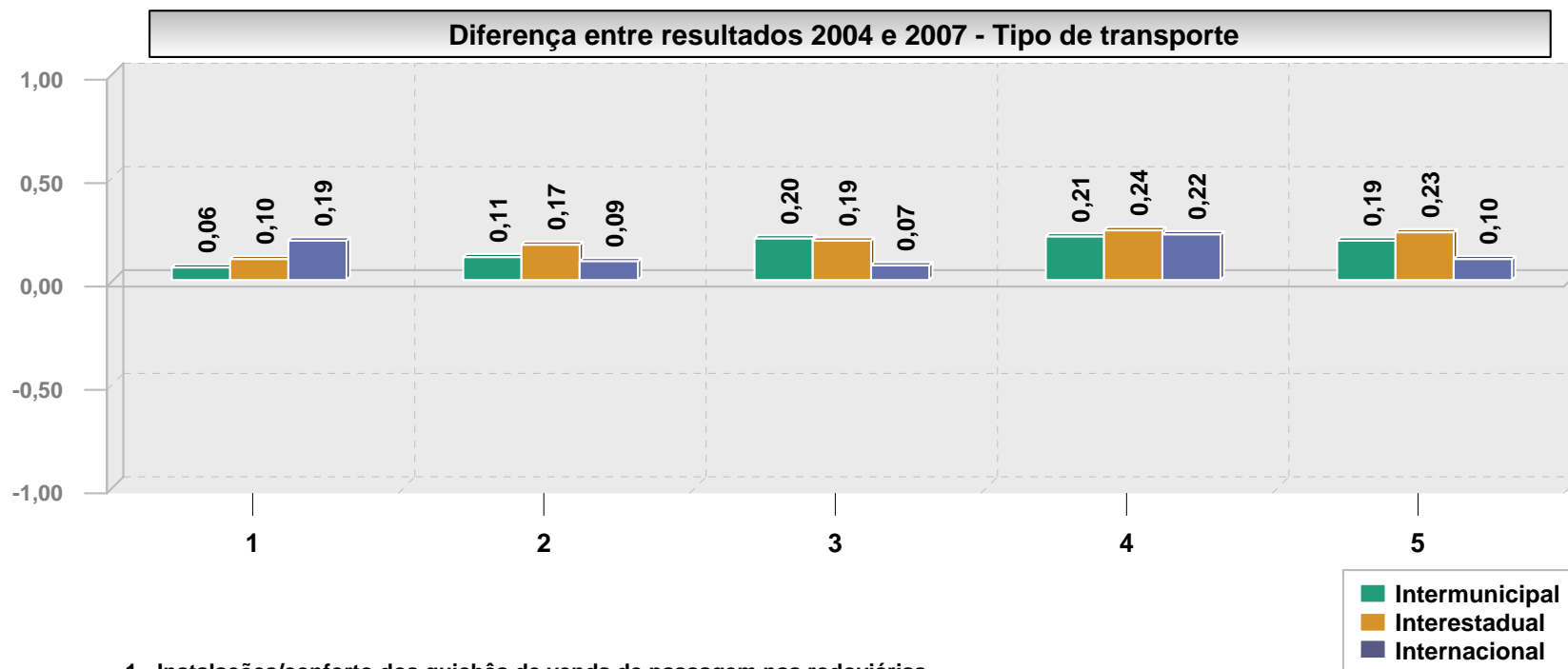
A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 5 é o mais importante e item 1 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

# Comparativo Geral (Satisfação com Guichês)





# Comparativo por atributos (Guichês)



1 - Instalações/conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias

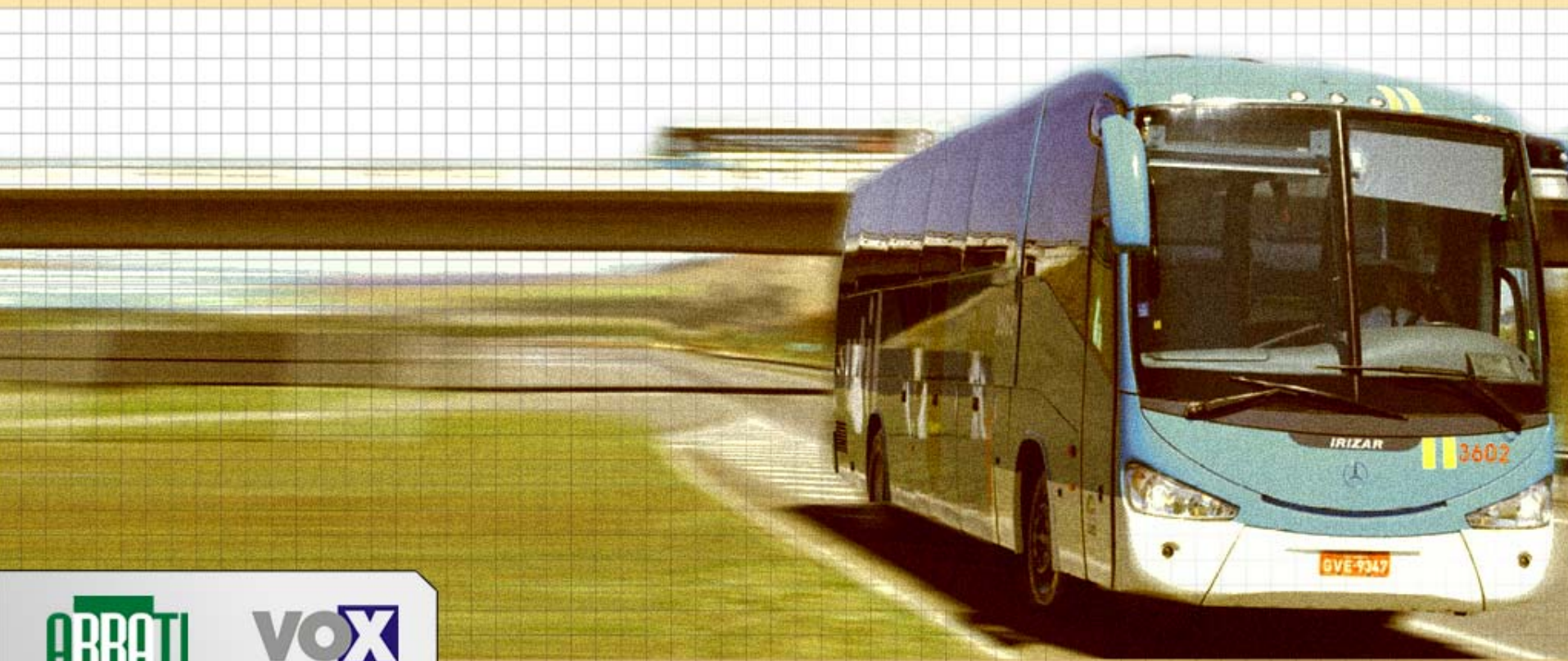
2 - Horário de funcionamento dos guichês

3 - Educação e gentileza dos atendentes

4 - Rapidez no atendimento

5 - Ter as informações que os usuários precisam, como horários chegada e partida, preços, tempo de viagem, baldeações, etc.

# Área 4: Oferta de passageiros



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

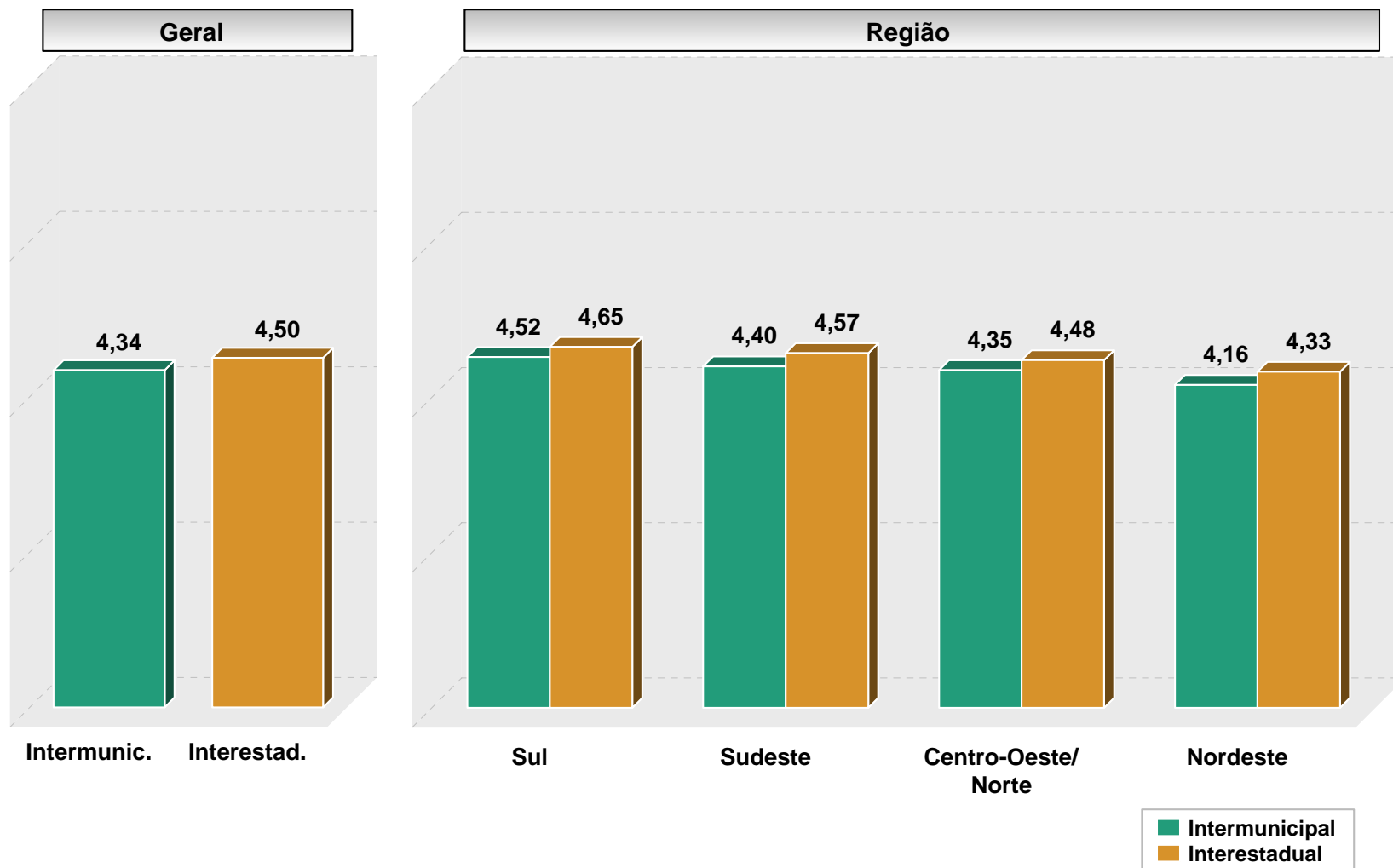
# Satisfação com Oferta de passagens (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade	  	4,15	4,36	4,61
Ter vaga no ônibus sempre que você precisa	  	4,54	4,64	4,76
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>	  	<b>4,34</b>	<b>4,50</b>	<b>4,68</b>

 Intermunic.  Interestad.  Internac.

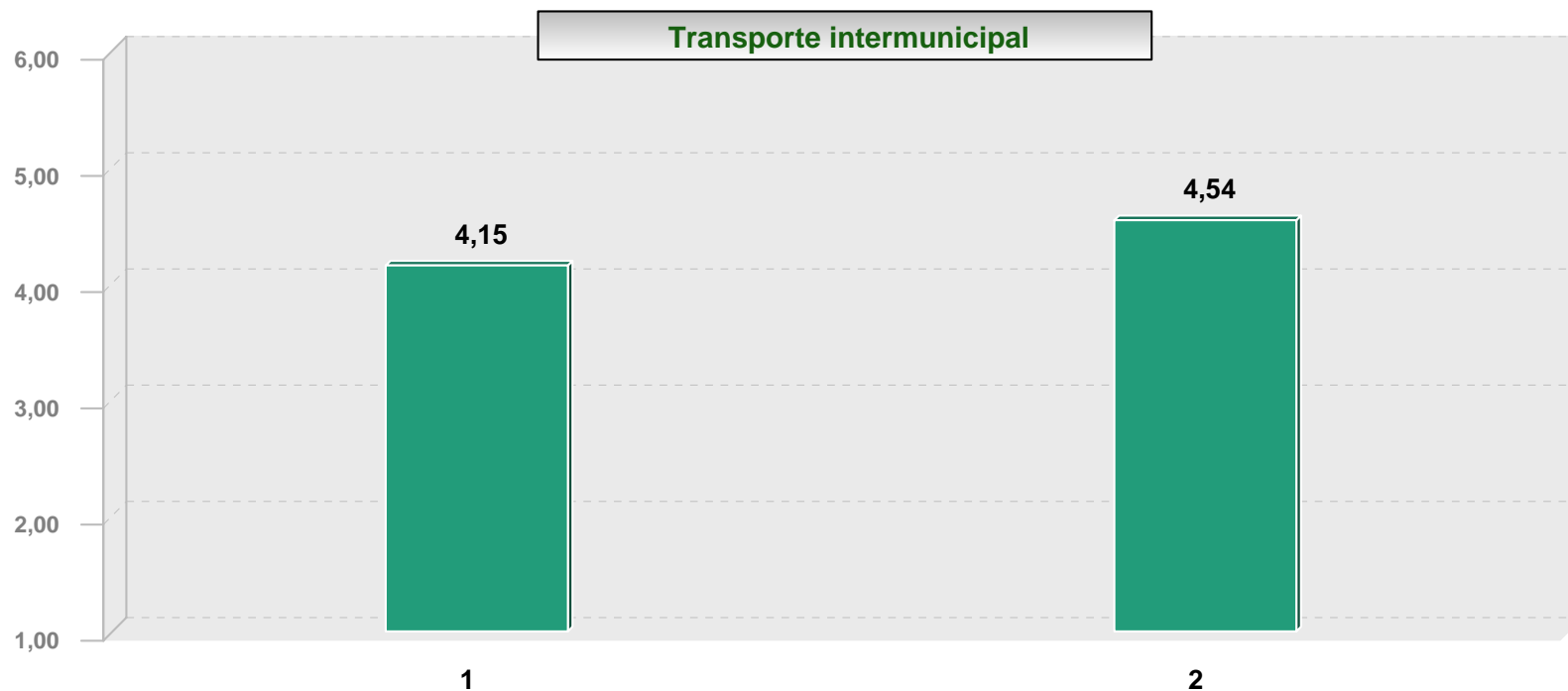
Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação com Oferta de passagens (médias)



Base: 100% dos entrevistados

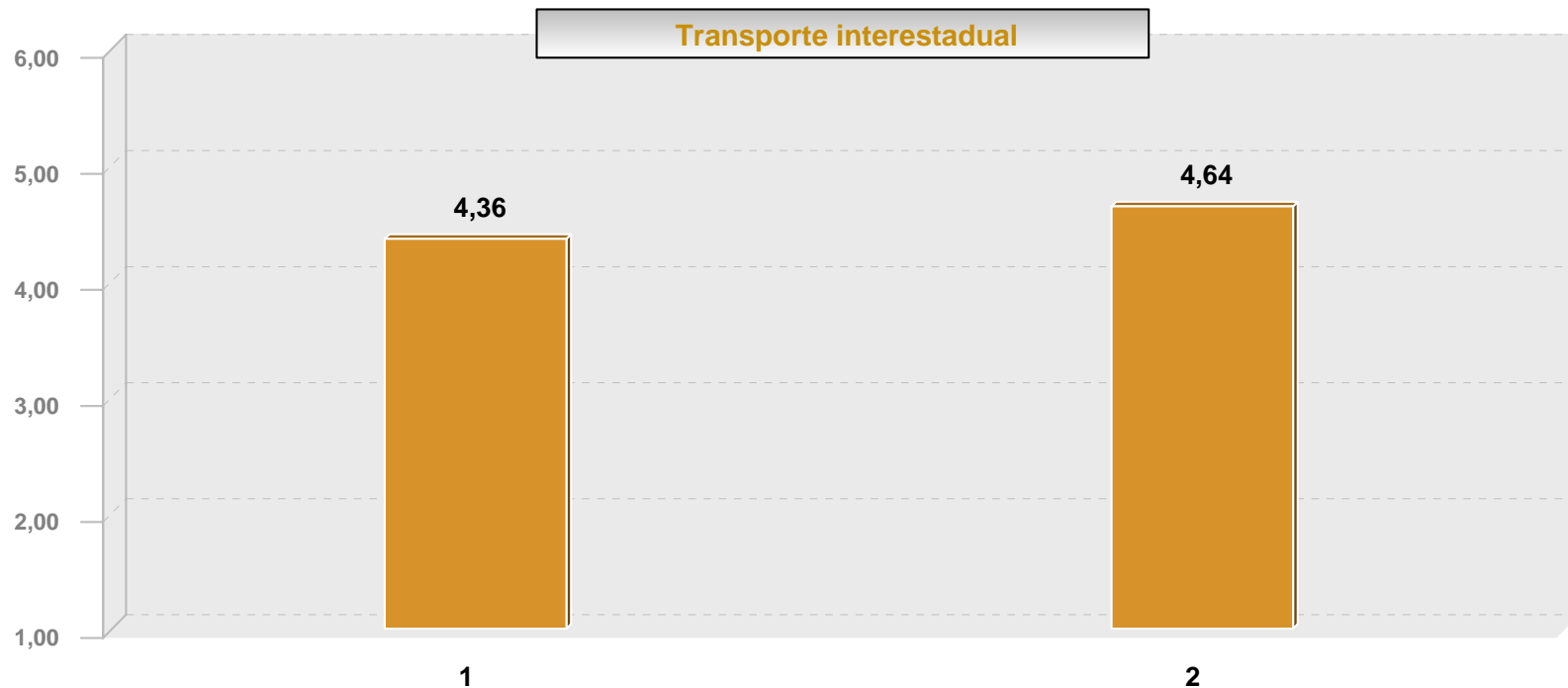
# Importância x Satisfação (Oferta de passageiros) (Ranking de Friedman)



- 1 - Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade
- 2 - Ter vaga no ônibus sempre que você precisa

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

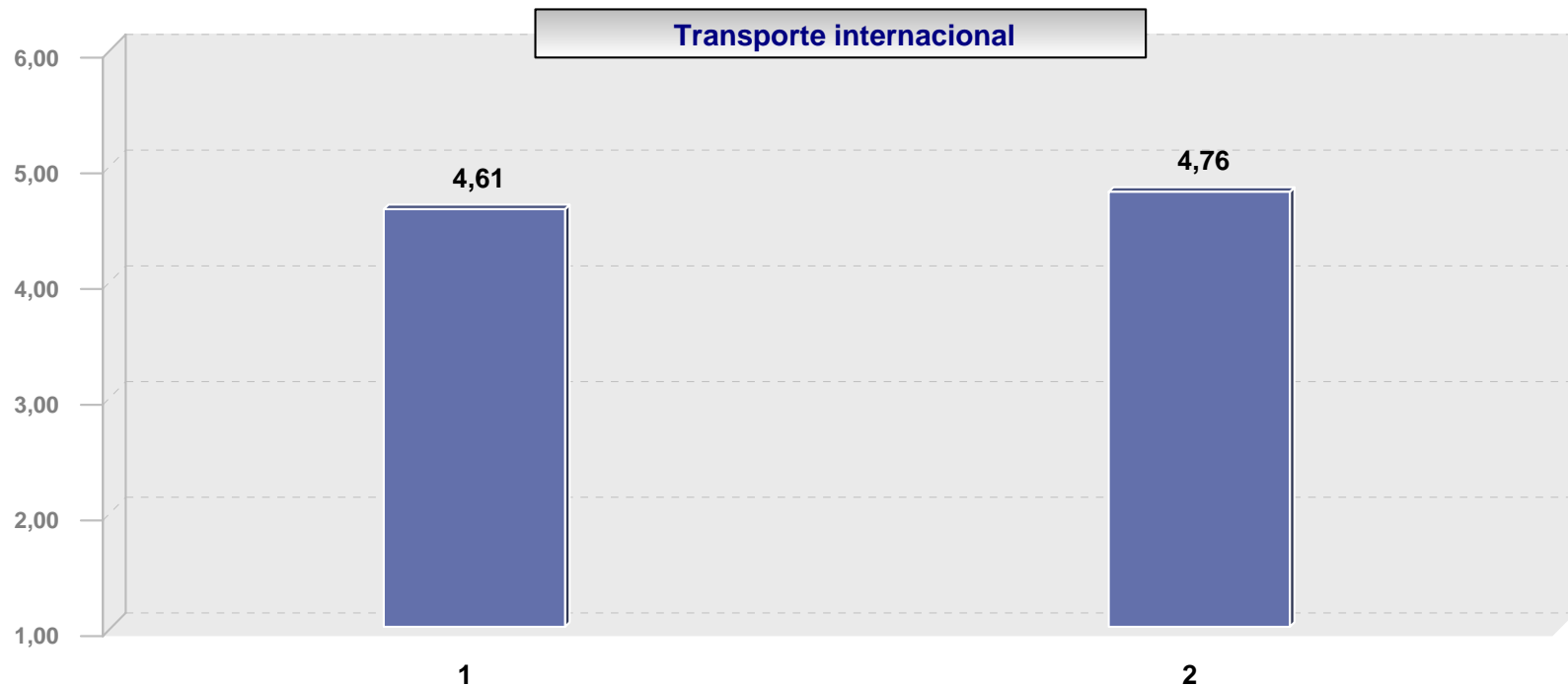
# Importância x Satisfação (Oferta de passageiros) (Ranking de Friedman)



- 1 - Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade
- 2 - Ter vaga no ônibus sempre que você precisa

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

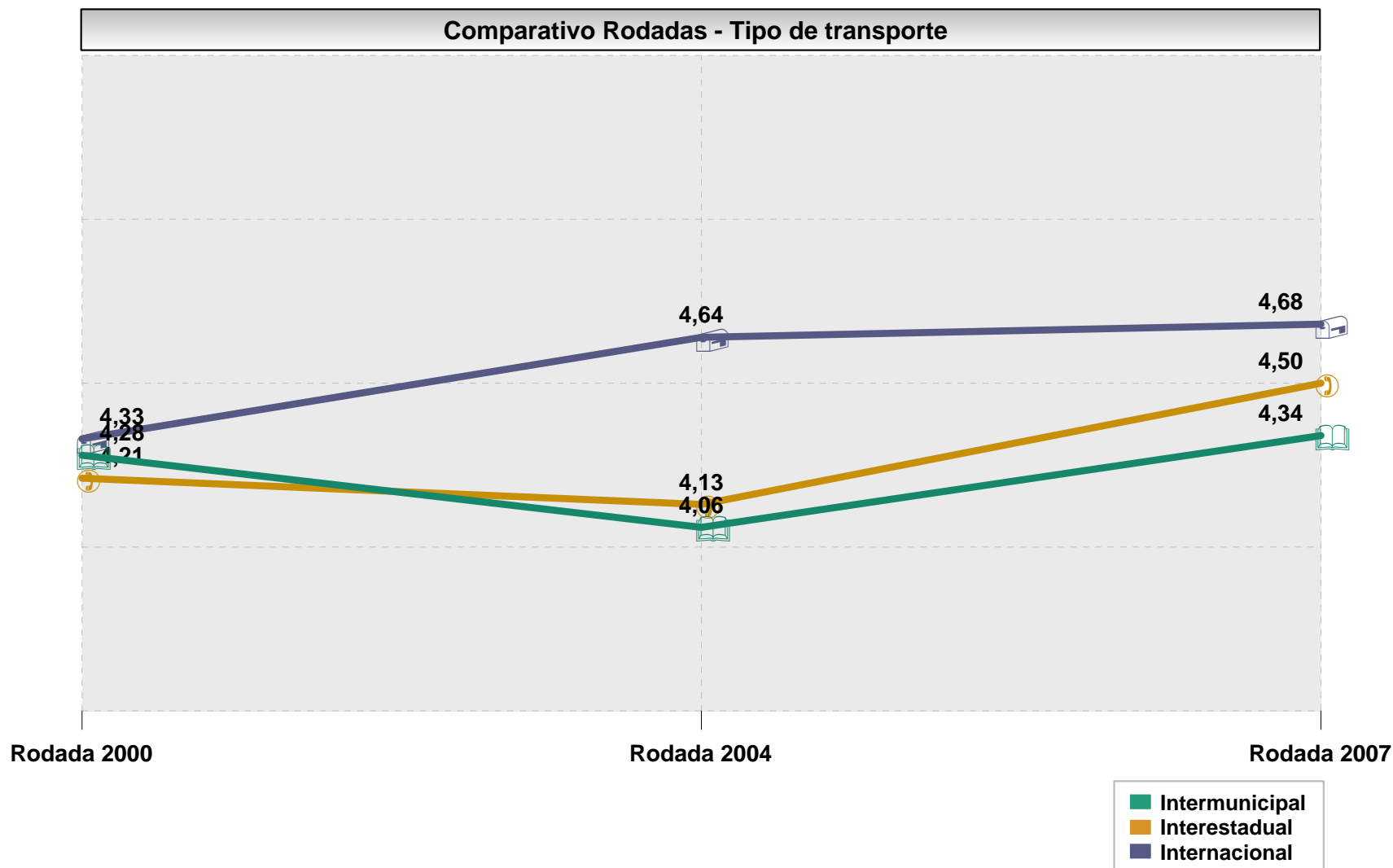
# Importância x Satisfação (Oferta de passageiros) (Ranking de Friedman)



- 1 - Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade
- 2 - Ter vaga no ônibus sempre que você precisa

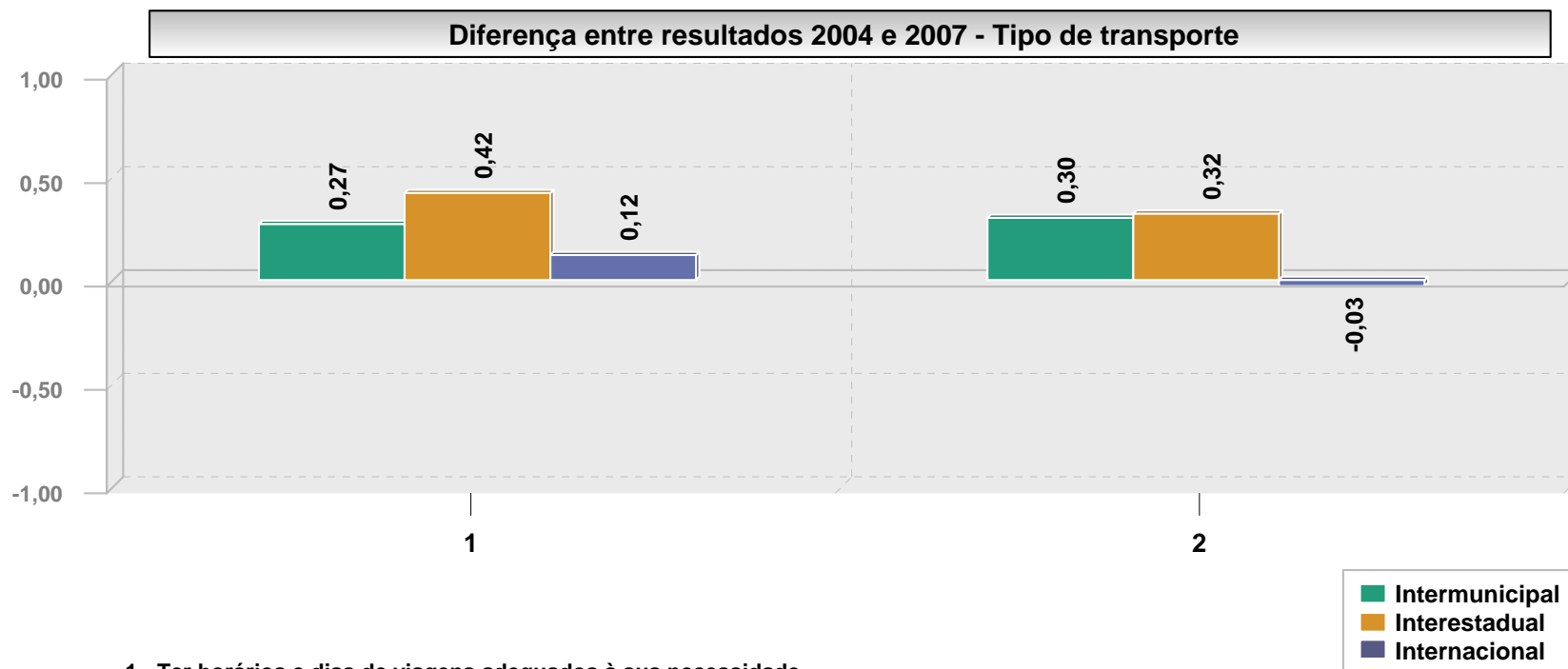
A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

# Comparativo Geral (Satisfação com Oferta de passagens)



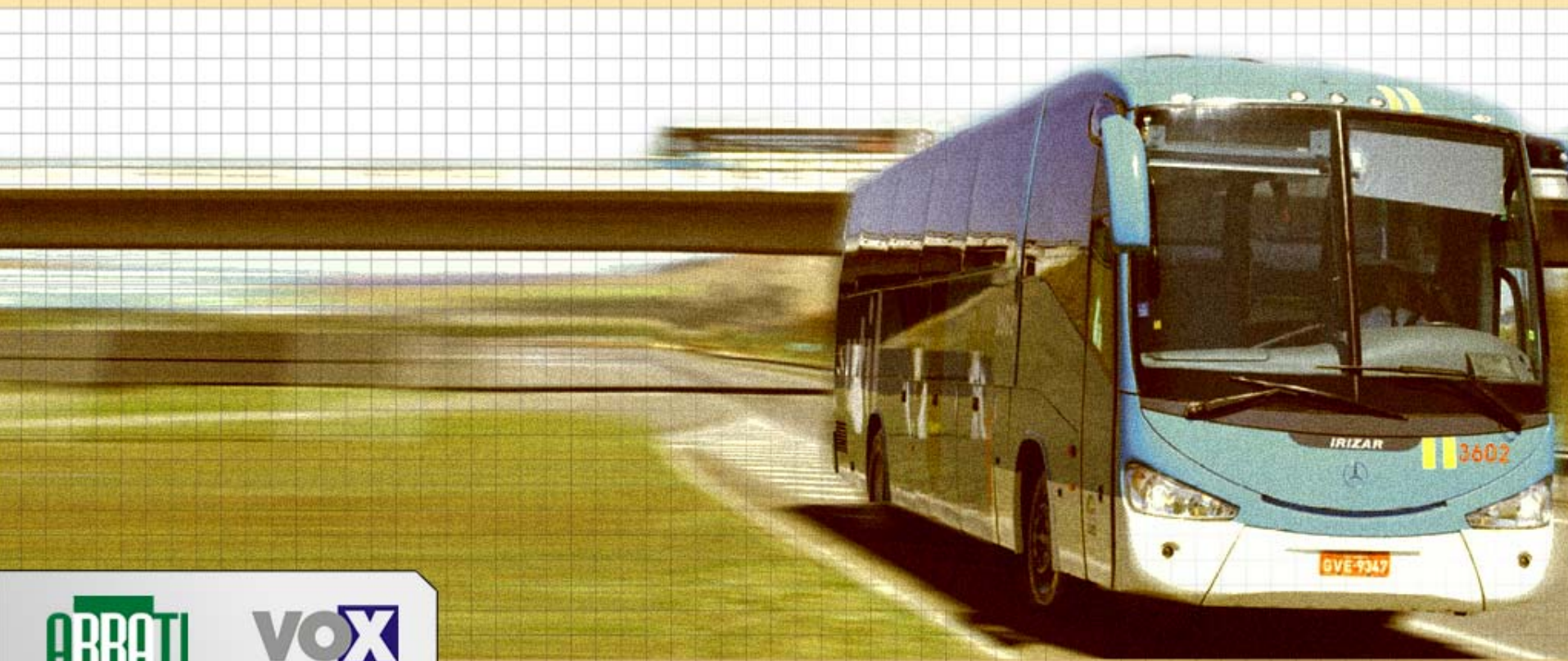


# Comparativo por atributos (Oferta de passageiros)



1 - Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade  
2 - Ter vaga no ônibus sempre que você precisa

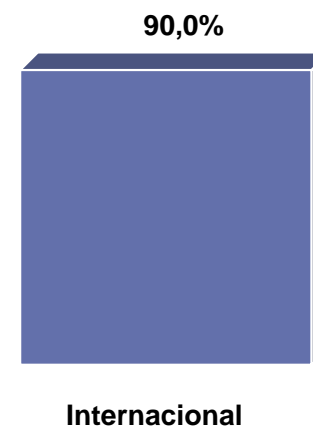
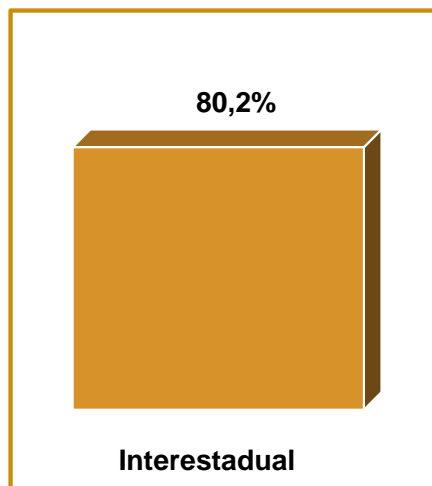
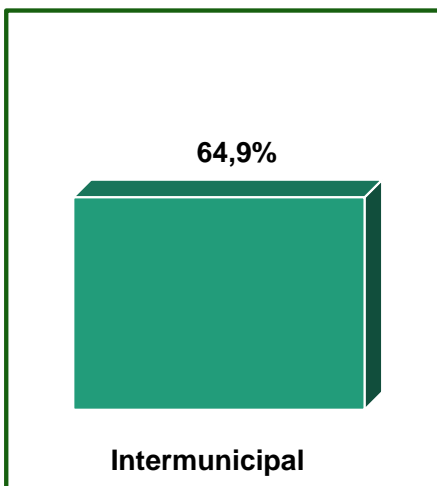
# Área 5: Ônibus



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Ônibus tinha ar condicionado (% de "sim")



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	74,0%	57,8%	55,1%	75,9%
Interestadual	91,9%	74,1%	83,2%	81,8%

Base: 100% dos entrevistados

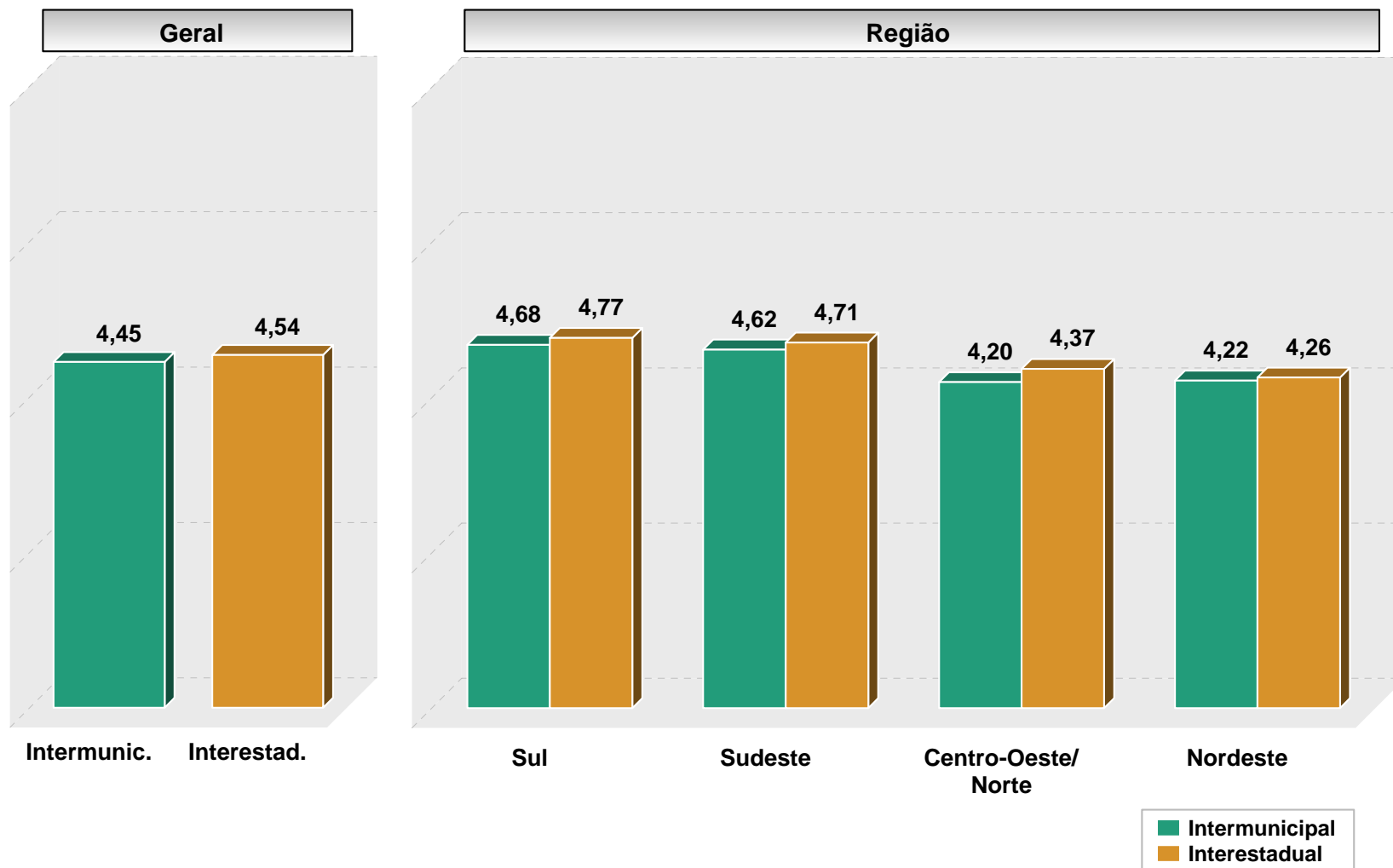
# Satisfação com os ônibus (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Idade dos ônibus/ idade da frota		4,47	4,53	4,60
Aparência dos ônibus/beleza		4,57	4,69	4,72
Nível de ruído/ barulho dentro do ônibus: barulho de motor, rangidos...		4,40	4,53	4,59
Limpeza/ higiene dos banheiros dentro dos ônibus		4,25	4,31	4,50
Conforto dos banheiros dentro dos ônibus		4,09	4,13	4,22
Limpeza/ higiene dos ônibus, como nos corredores, cortinas, cadeiras, cobertores, etc		4,51	4,60	4,61
Conforto dos ônibus, como cadeiras, espaço entre cadeiras e corredores, reclinação das cadeiras etc.		4,44	4,57	4,54
Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro		4,57	4,68	4,68
Temperatura interna do ônibus		4,40	4,54	4,60
Manutenção dos ônibus, por exemplo, o ônibus não quebrar no meio da viagem, não ter qualquer outro problema mecânico		4,73	4,78	4,82
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>		<b>4,45</b>	<b>4,54</b>	<b>4,59</b>

Base: 100% dos entrevistados

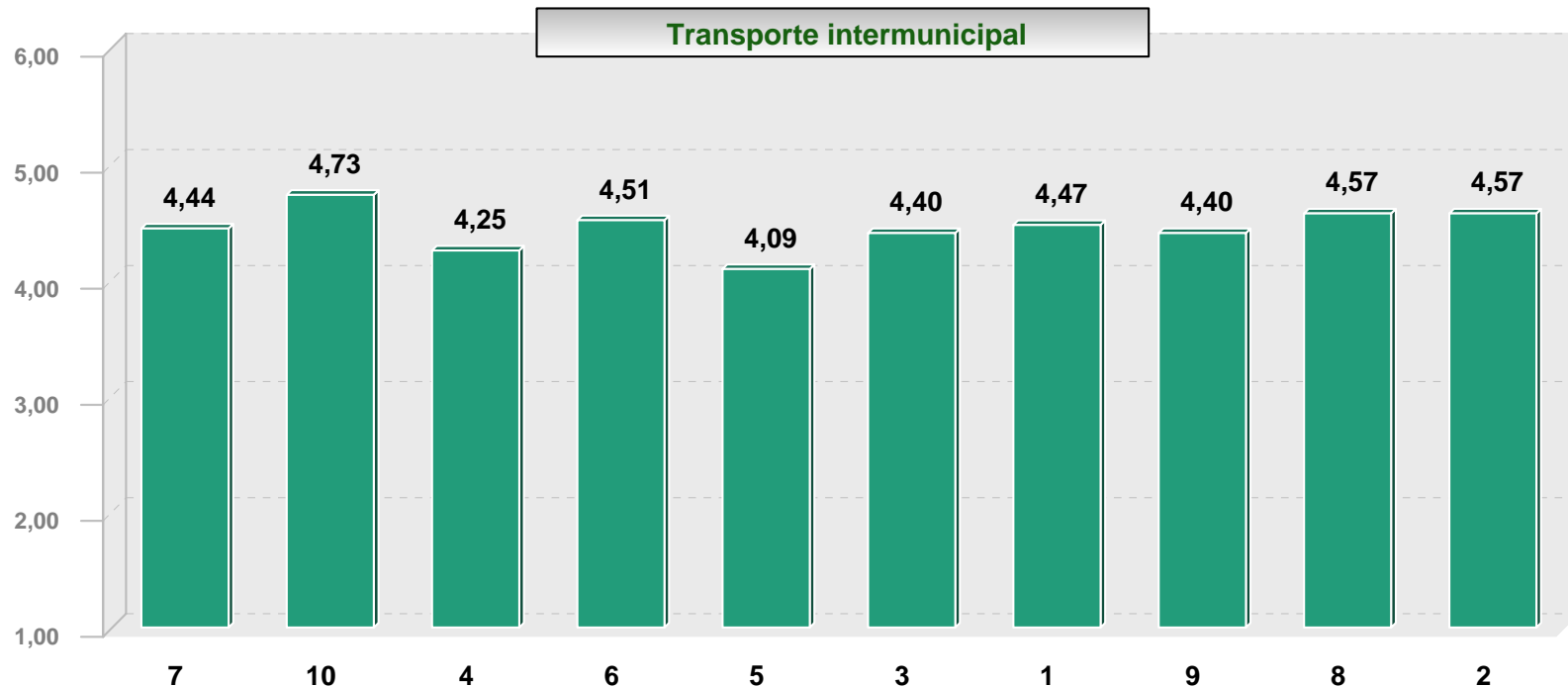
Intermunic. Interestad. Internac.

# Satisfação com os ônibus (médias)



Base: 100% dos entrevistados

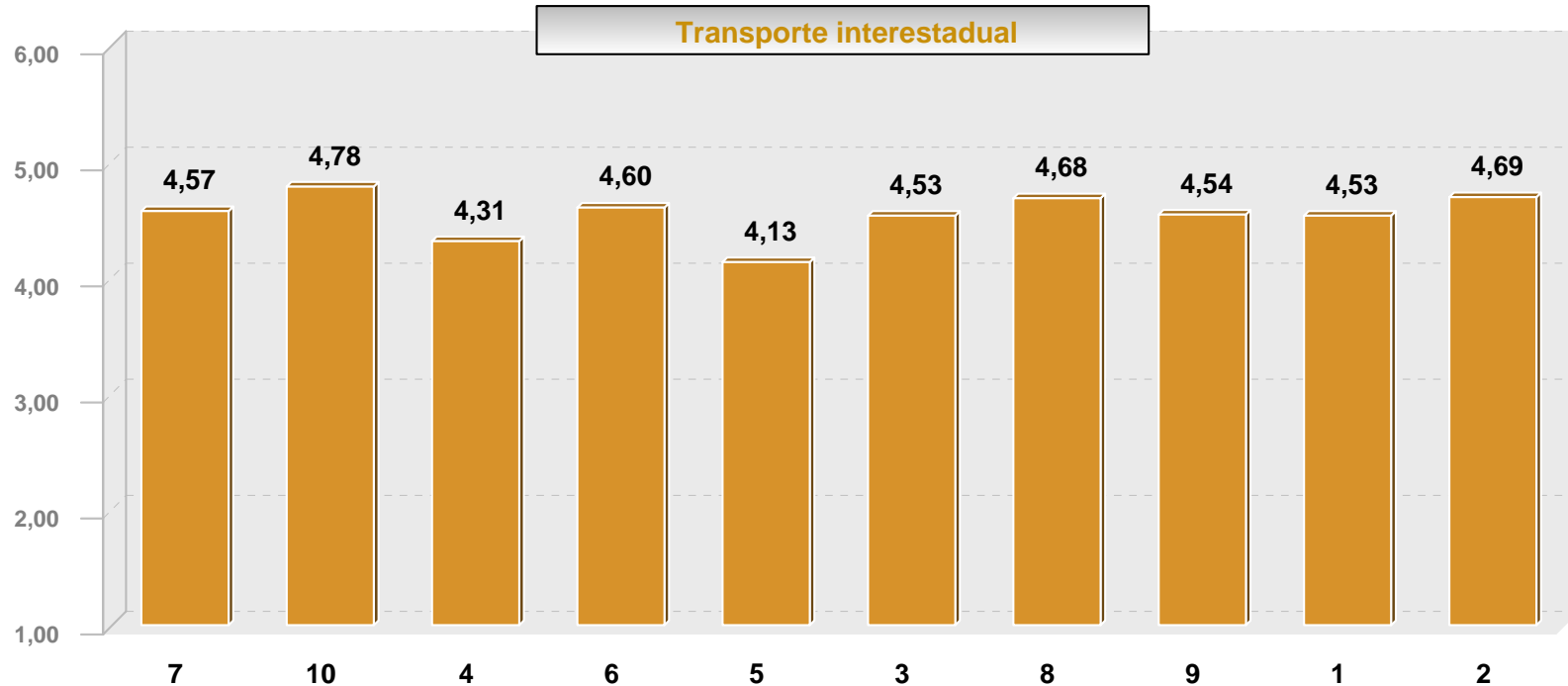
# Importância x Satisfação (Ônibus) (Ranking de Friedman)



- 1 - Idade dos ônibus/ idade da frota
- 2 - Aparência dos ônibus/beleza
- 3 - Nível de ruído/ barulho dentro do ônibus: barulho de motor, rangidos...
- 4 - Limpeza/ higiene dos banheiros dentro dos ônibus
- 5 - Conforto dos banheiros dentro dos ônibus
- 6 - Limpeza/ higiene dos ônibus, como nos corredores, cortinas, cadeiras, cobertores, etc
- 7 - Conforto dos ônibus, como cadeiras, espaço entre cadeiras e corredores, reclinção das cadeiras etc.
- 8 - Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro
- 9 - Temperatura interna do ônibus
- 10 - Manutenção dos ônibus, por exemplo, o ônibus não quebrar no meio da viagem, não ter qualquer outro problema mecânico

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 7 é o mais importante e item 2 é o menos

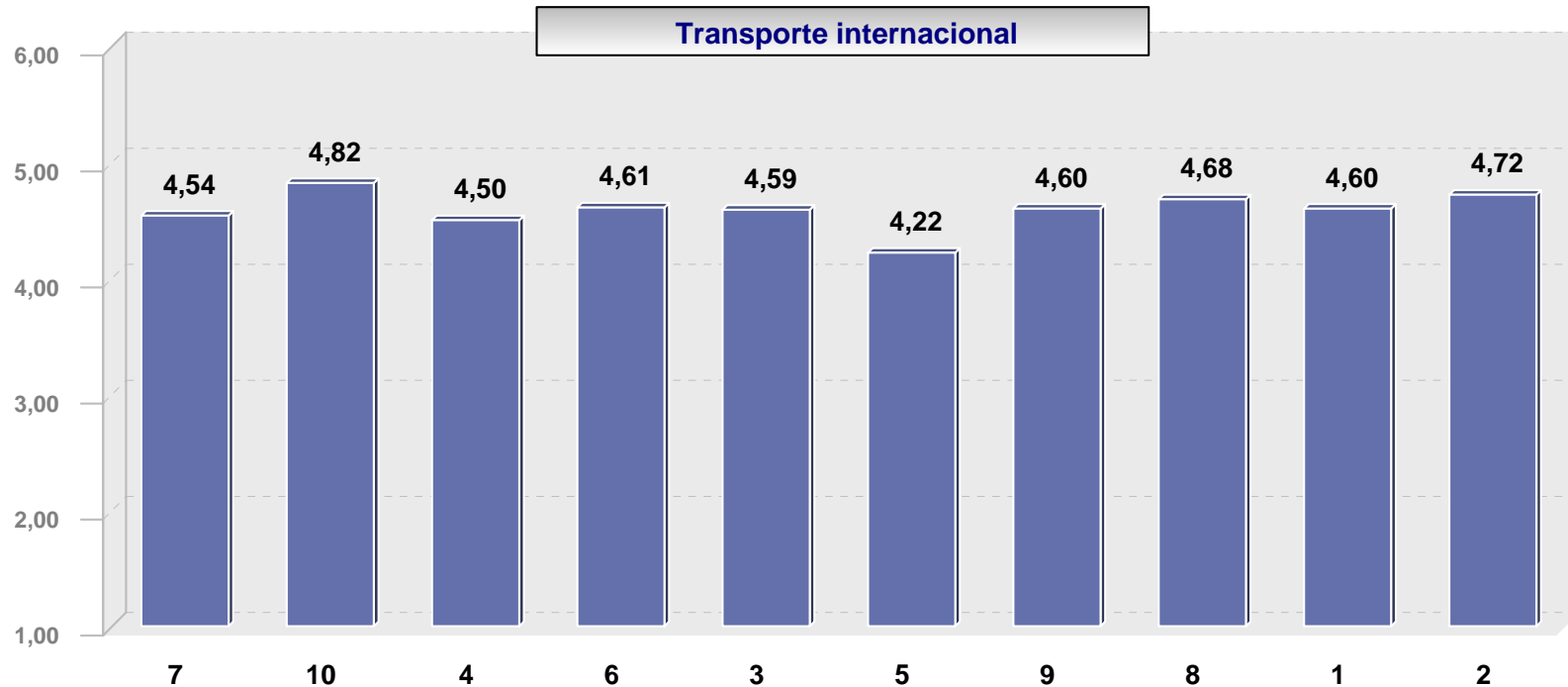
# Importância x Satisfação (Ônibus) (Ranking de Friedman)



- 1 - Idade dos ônibus/ idade da frota
- 2 - Aparência dos ônibus/beleza
- 3 - Nível de ruído/ barulho dentro do ônibus: barulho de motor, rangidos...
- 4 - Limpeza/ higiene dos banheiros dentro dos ônibus
- 5 - Conforto dos banheiros dentro dos ônibus
- 6 - Limpeza/ higiene dos ônibus, como nos corredores, cortinas, cadeiras, cobertores, etc
- 7 - Conforto dos ônibus, como cadeiras, espaço entre cadeiras e corredores, reclinção das cadeiras etc.
- 8 - Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro
- 9 - Temperatura interna do ônibus
- 10 - Manutenção dos ônibus, por exemplo, o ônibus não quebrar no meio da viagem, não ter qualquer outro problema mecânico

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 7 é o mais importante e item 2 é o menos

# Importância x Satisfação (Ônibus) (Ranking de Friedman)

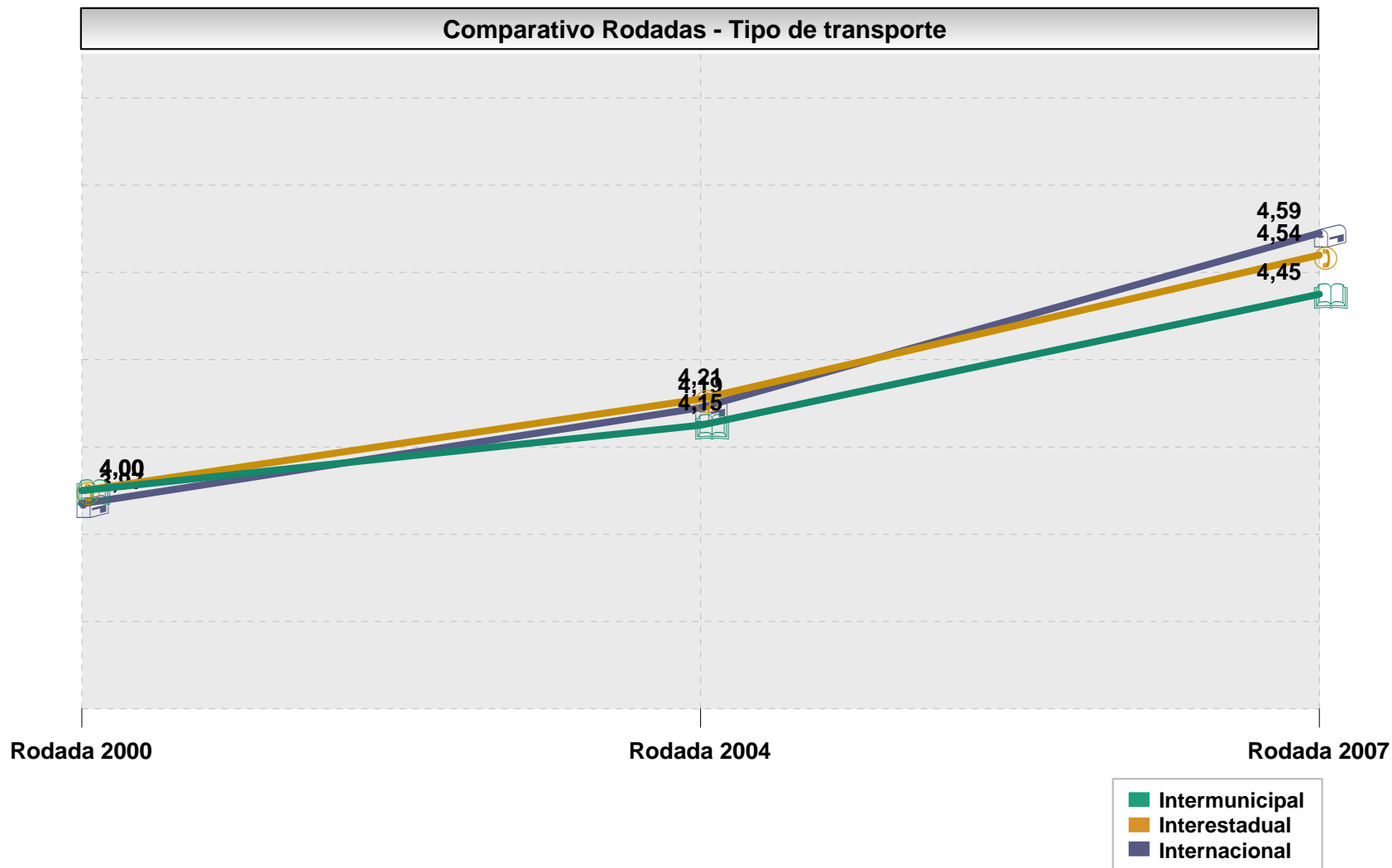


- 1 - Idade dos ônibus/ idade da frota
- 2 - Aparência dos ônibus/beleza
- 3 - Nível de ruído/ barulho dentro do ônibus: barulho de motor, rangidos...
- 4 - Limpeza/ higiene dos banheiros dentro dos ônibus
- 5 - Conforto dos banheiros dentro dos ônibus
- 6 - Limpeza/ higiene dos ônibus, como nos corredores, cadeiras, cobertores, etc
- 7 - Conforto dos ônibus, como cadeiras, espaço entre cadeiras e corredores, reclinção das cadeiras etc.
- 8 - Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro
- 9 - Temperatura interna do ônibus
- 10 - Manutenção dos ônibus, por exemplo, o ônibus não quebrar no meio da viagem, não ter qualquer outro problema mecânico

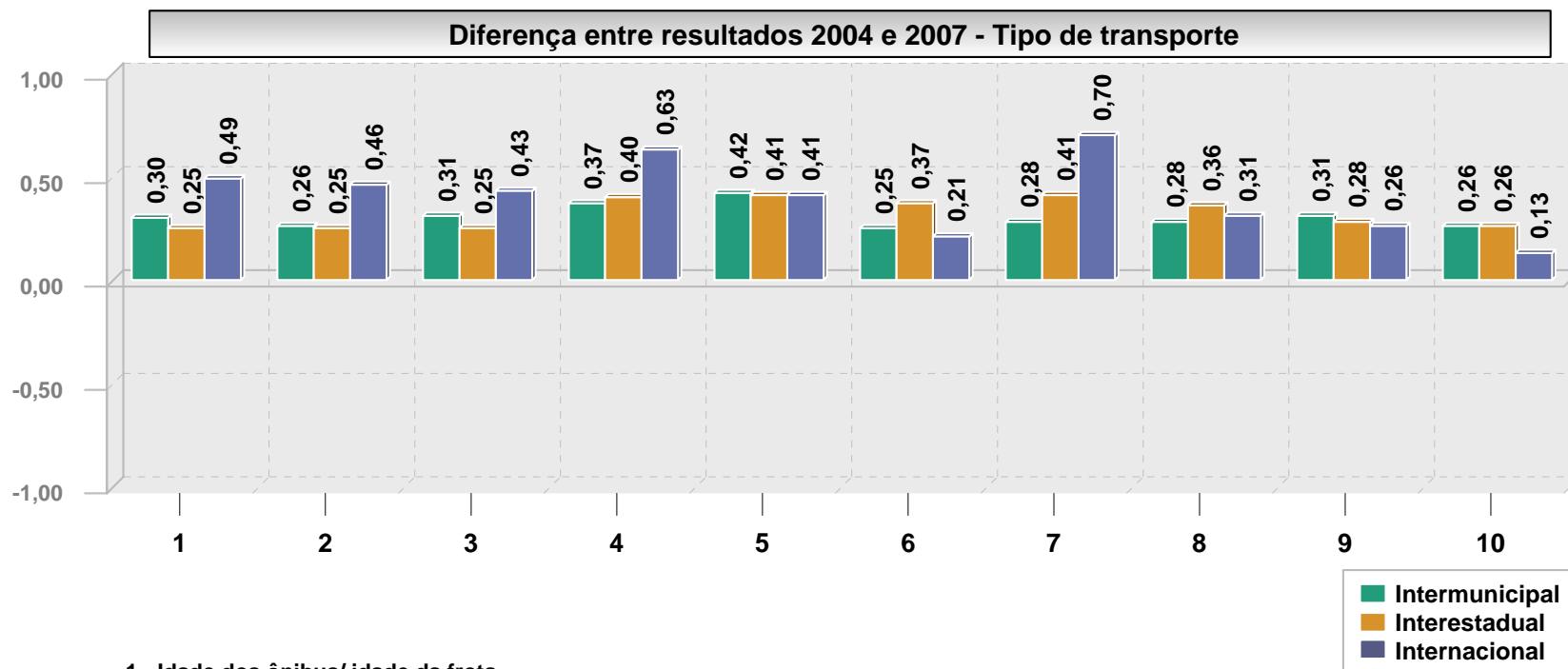
A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 7 é o mais importante e item 2 é o menos



# Comparativo Geral (Satisfação com os ônibus)



# Comparativo por atributos (Ônibus)



1 - Idade dos ônibus/ idade da frota

2 - Aparência dos ônibus/beleza

3 - Nível de ruído/ barulho dentro do ônibus: barulho de motor, rangidos...

4 - Limpeza/ higiene dos banheiros dentro dos ônibus

5 - Conforto dos banheiros dentro dos ônibus

6 - Limpeza/ higiene dos ônibus, como nos corredores, cortinas, cadeiras, cobertores, etc

7 - Conforto dos ônibus, como cadeiras, espaço entre cadeiras e corredores, reclinção das cadeiras etc.

8 - Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro

9 - Temperatura interna do ônibus

10 - Manutenção dos ônibus, por exemplo, o ônibus não quebrar no meio da viagem, não ter qualquer outro problema mecânico

# Área 6: Serviço oferecido



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

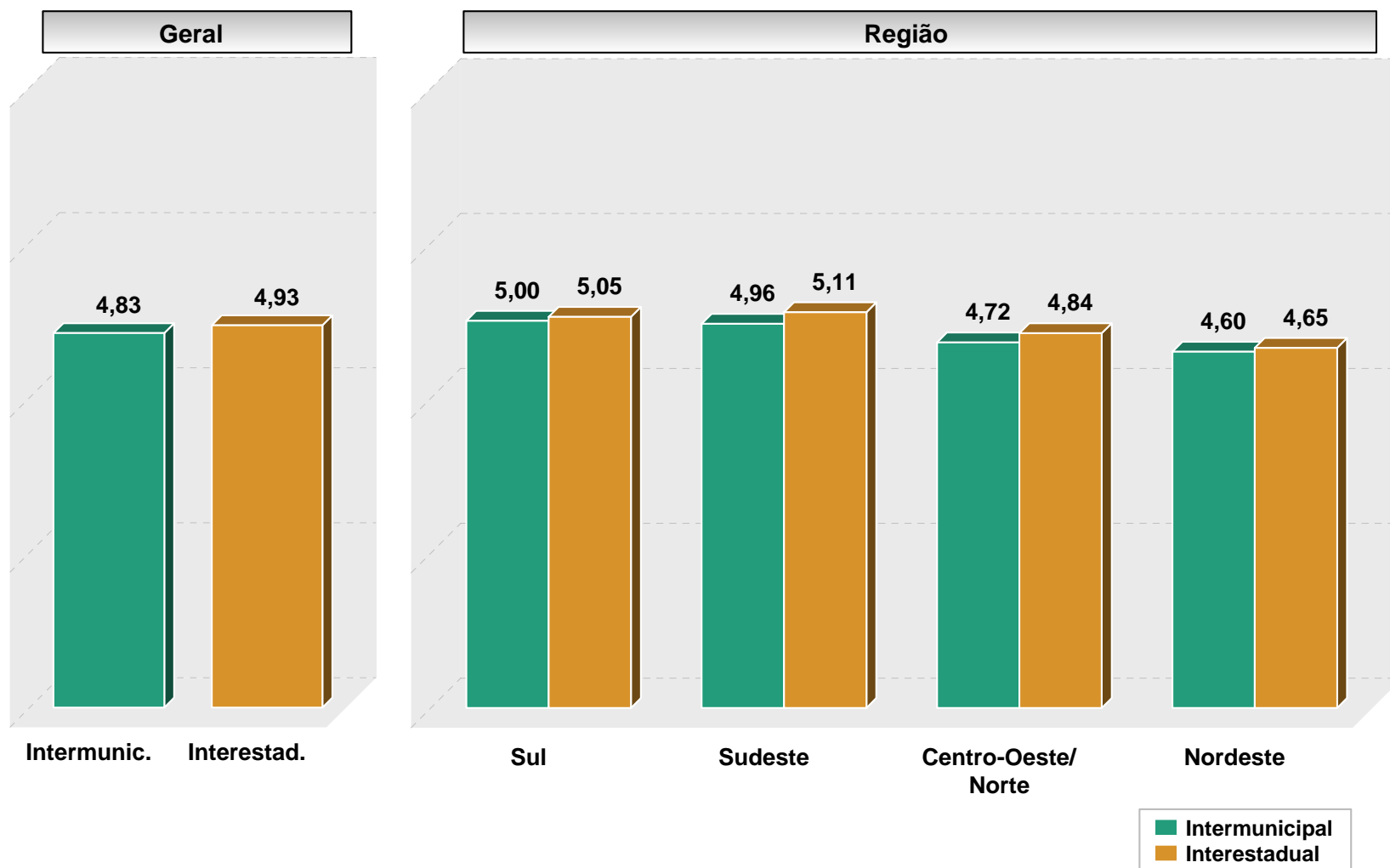
# Satisfação com Serviço prestado (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Educação e simpatia dos motoristas		4,93	5,00	5,16
Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada.		4,77	4,91	5,17
Educação e simpatia dos trocadores / cobradores		4,86	4,94	5,17
Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque		4,77	4,89	5,14
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>		<b>4,83</b>	<b>4,93</b>	<b>5,16</b>

 Intermunic.  Interestad.  Internac.

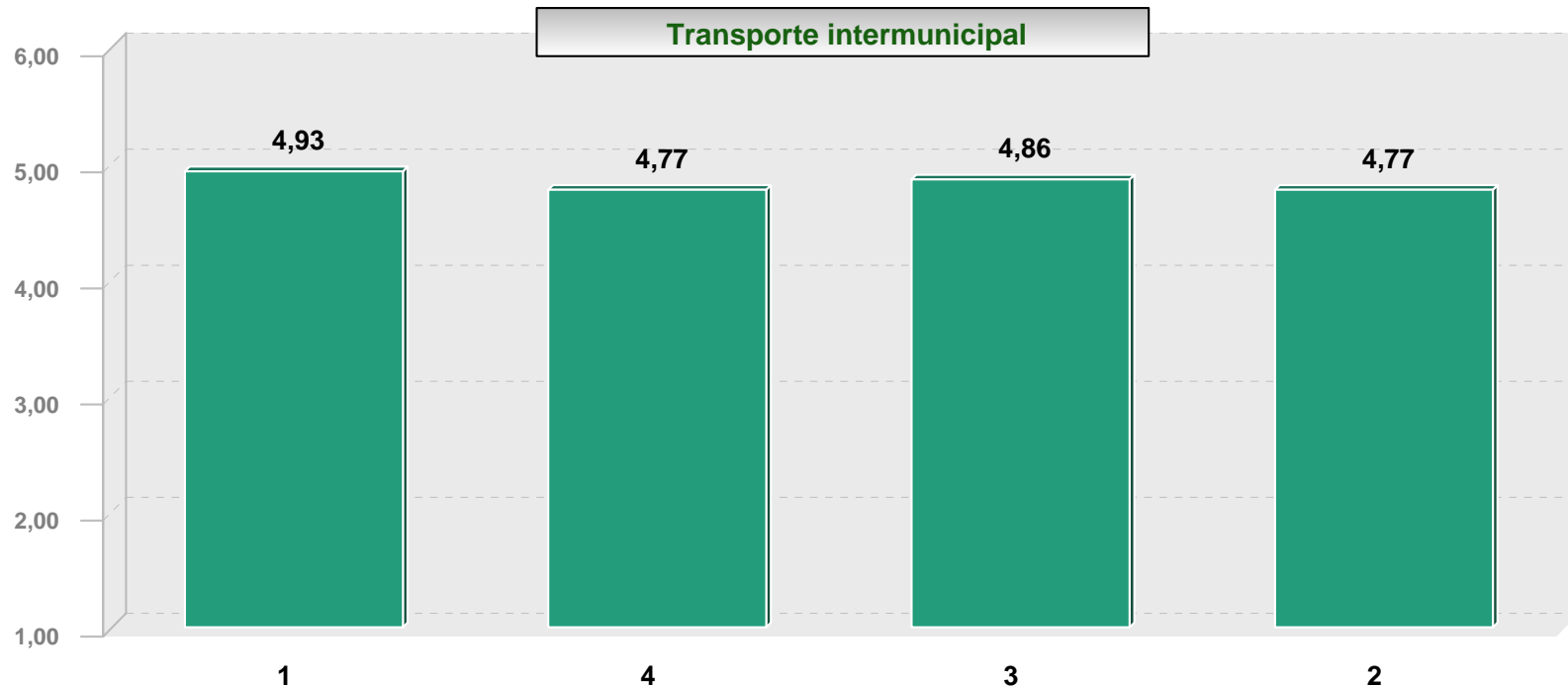
Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação com Serviço prestado (médias)



Base: 100% dos entrevistados

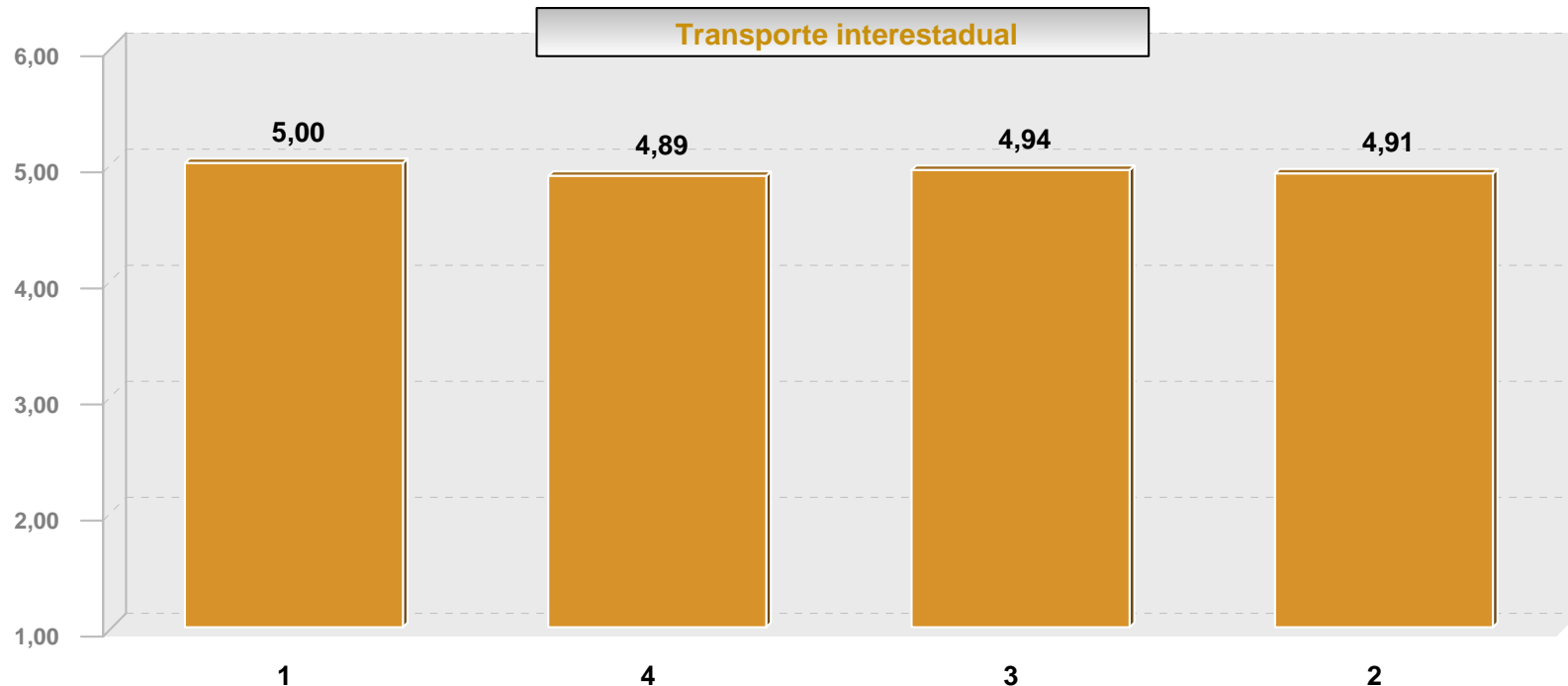
# Importância x Satisfação (Serviço prestado) (Ranking de Friedman)



- 1 - Educação e simpatia dos motoristas
- 2 - Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada.
- 3 - Educação e simpatia dos trocadores / cobradores
- 4 - Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

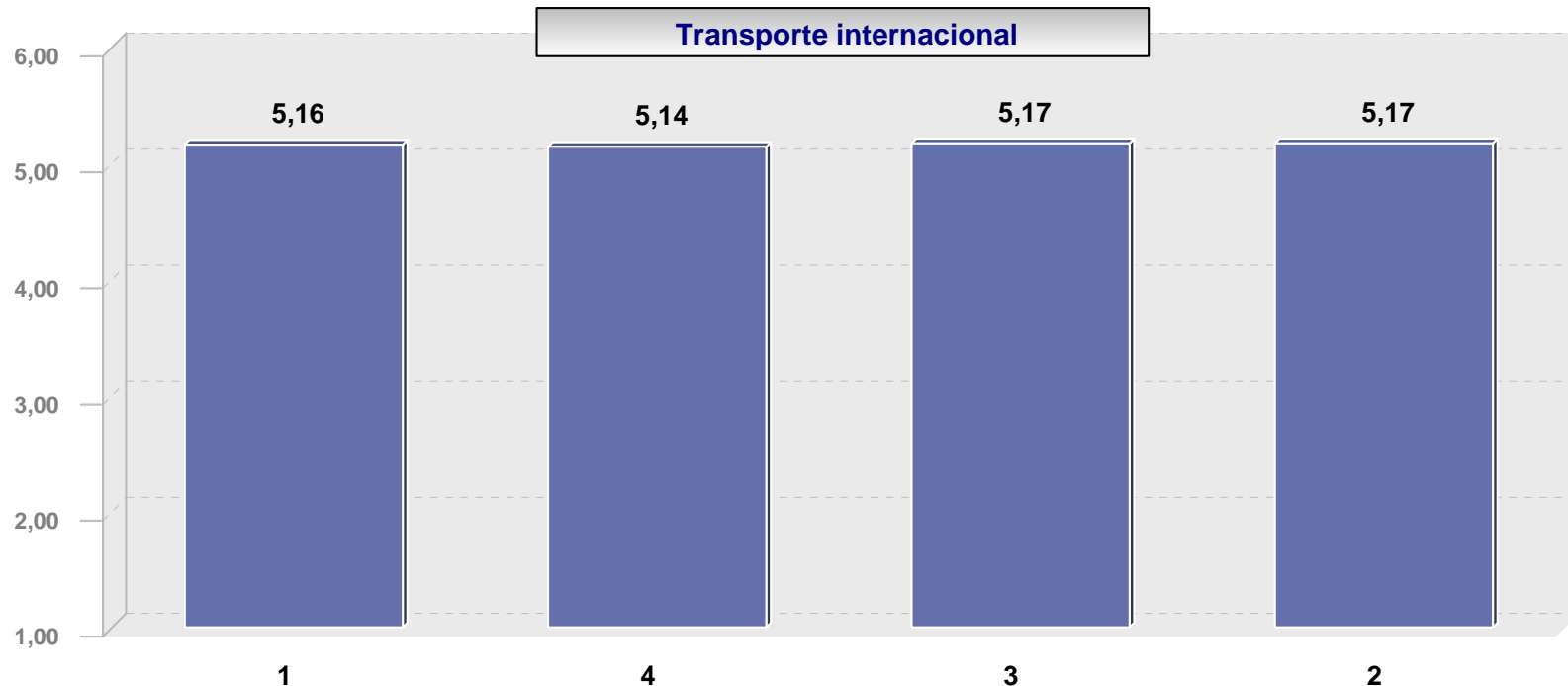
# Importância x Satisfação (Serviço prestado) (Ranking de Friedman)



- 1 - Educação e simpatia dos motoristas
- 2 - Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada.
- 3 - Educação e simpatia dos trocadores / cobradores
- 4 - Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

# Importância x Satisfação (Serviço prestado) (Ranking de Friedman)

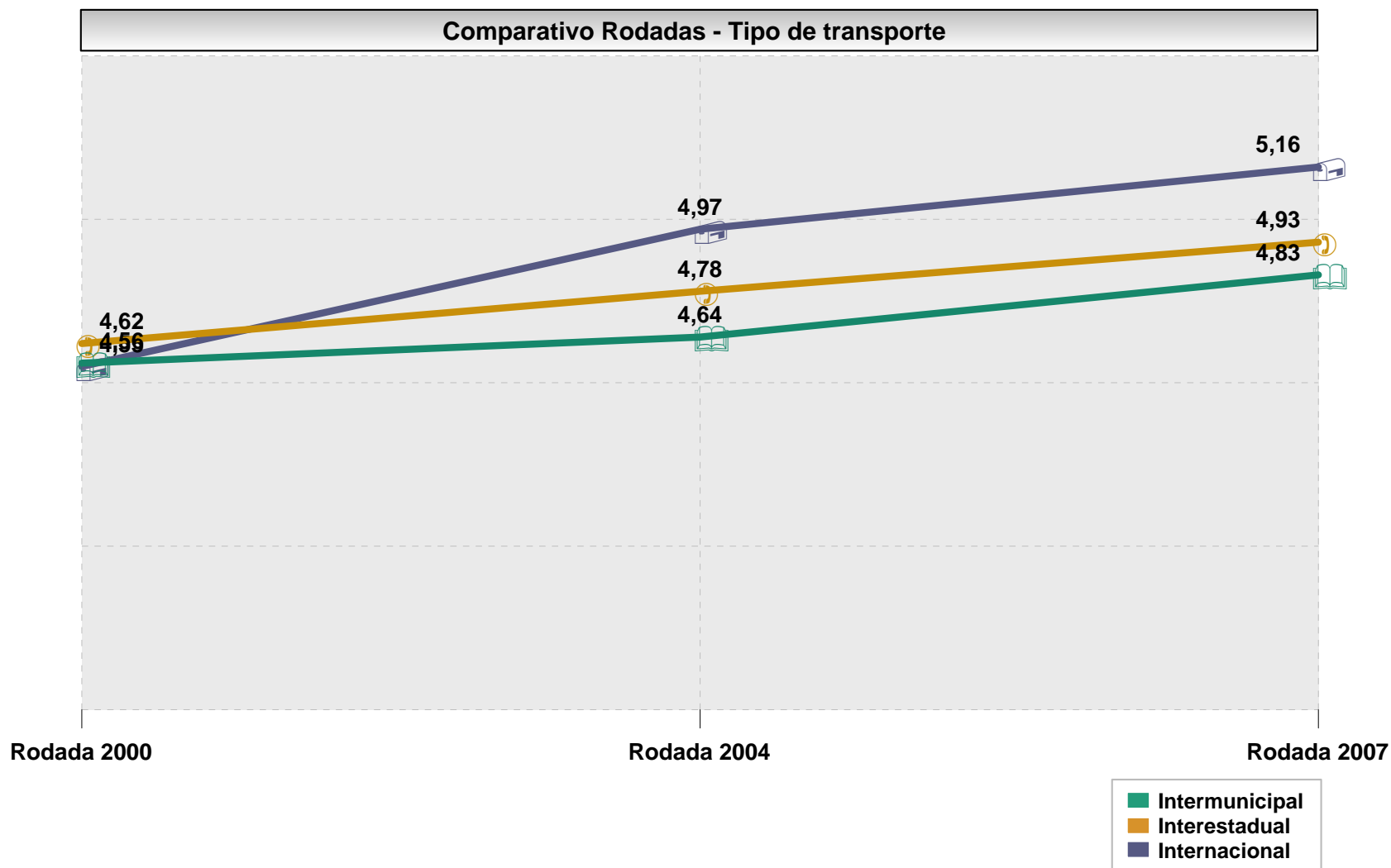


- 1 - Educação e simpatia dos motoristas
- 2 - Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada.
- 3 - Educação e simpatia dos trocadores / cobradores
- 4 - Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque

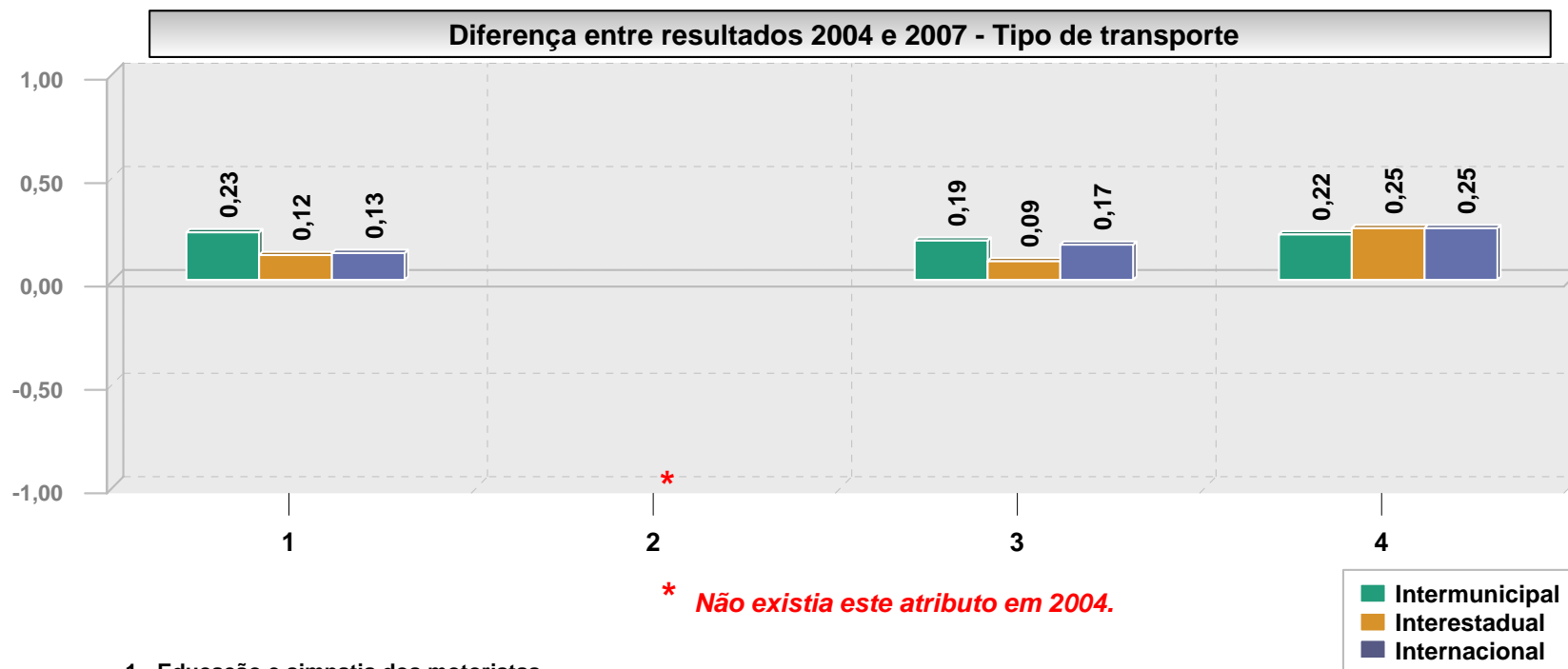
A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.



# Comparativo Geral (Satisfação com Serviço prestado)



# Comparativo por atributos (Serviço prestado)



1 - Educação e simpatia dos motoristas

2 - Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada.

3 - Educação e simpatia dos trocadores / cobradores

4 - Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque

# Área 7: Segurança



ABRATI

VOX  
POPULI

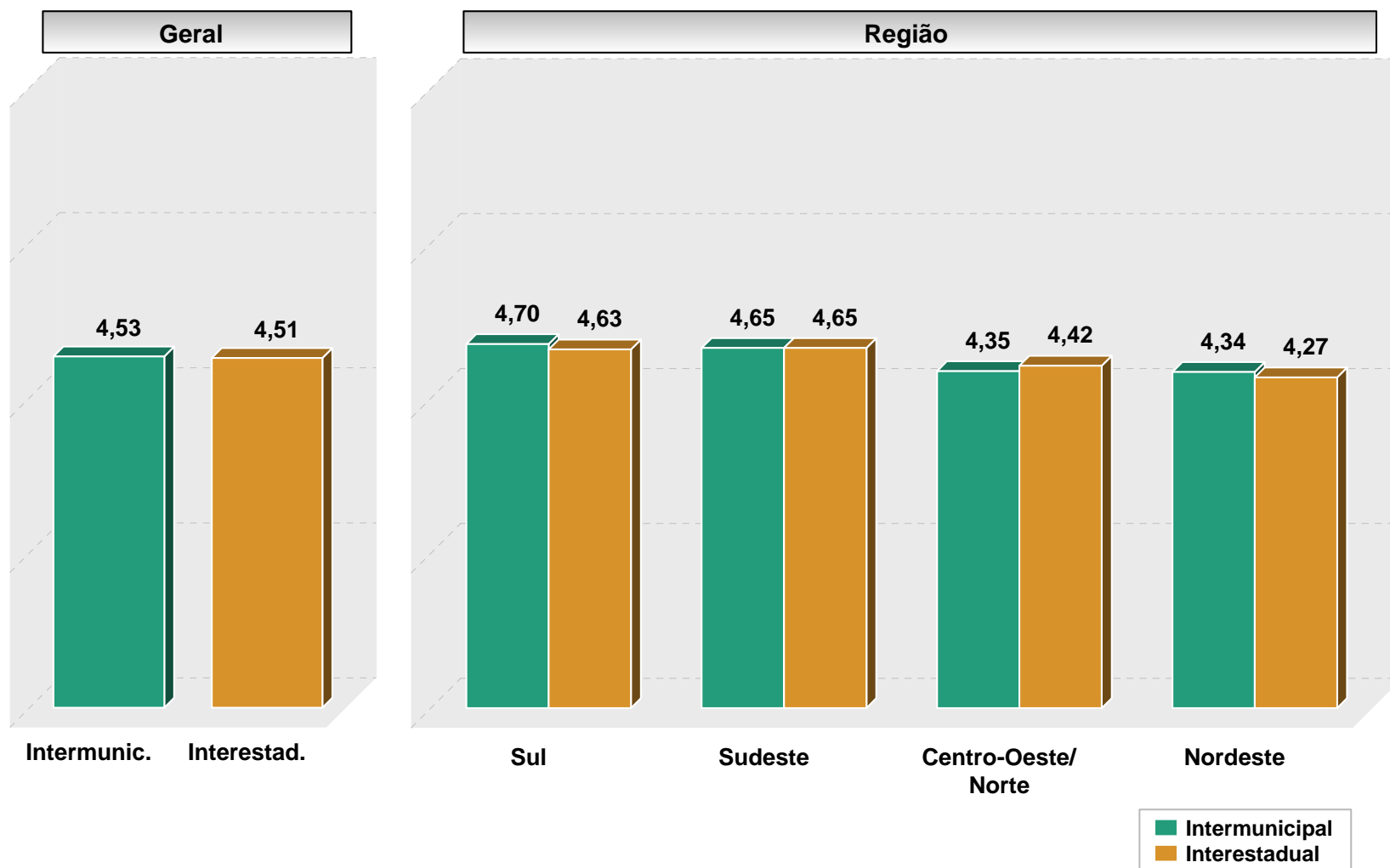
# Satisfação com Segurança (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Condição das rodovias/estradas	  	3,59	3,40	4,04
Velocidade com que os ônibus andam nas estradas	  	4,67	4,67	4,93
Aparência física dos motoristas, como dormir/descansar tempo suficiente, saúde, etc.	  	4,89	4,91	5,06
Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada	  	5,00	5,04	5,15
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>	  	4,53	4,51	4,80

 Intermunic.  Interestad.  Internac.

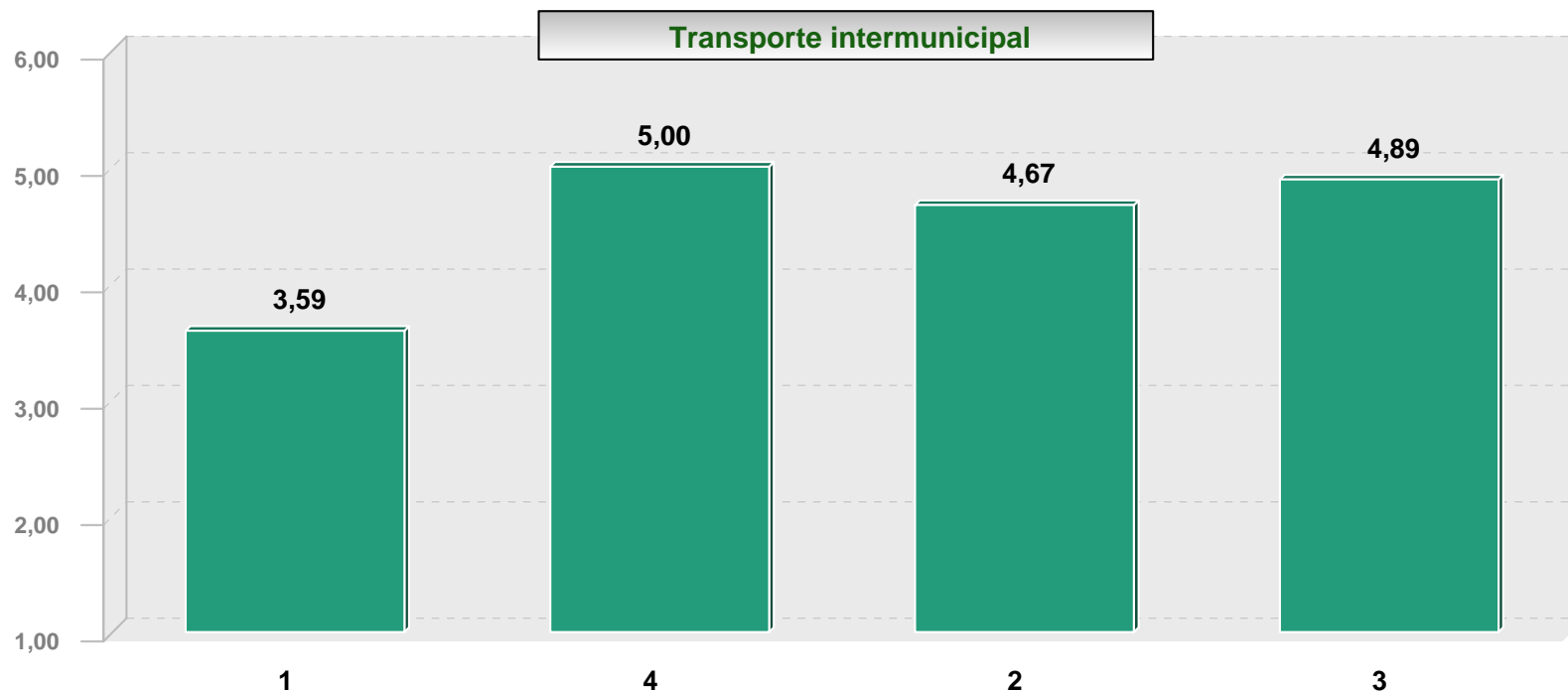
Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação com Segurança (médias)



Base: 100% dos entrevistados

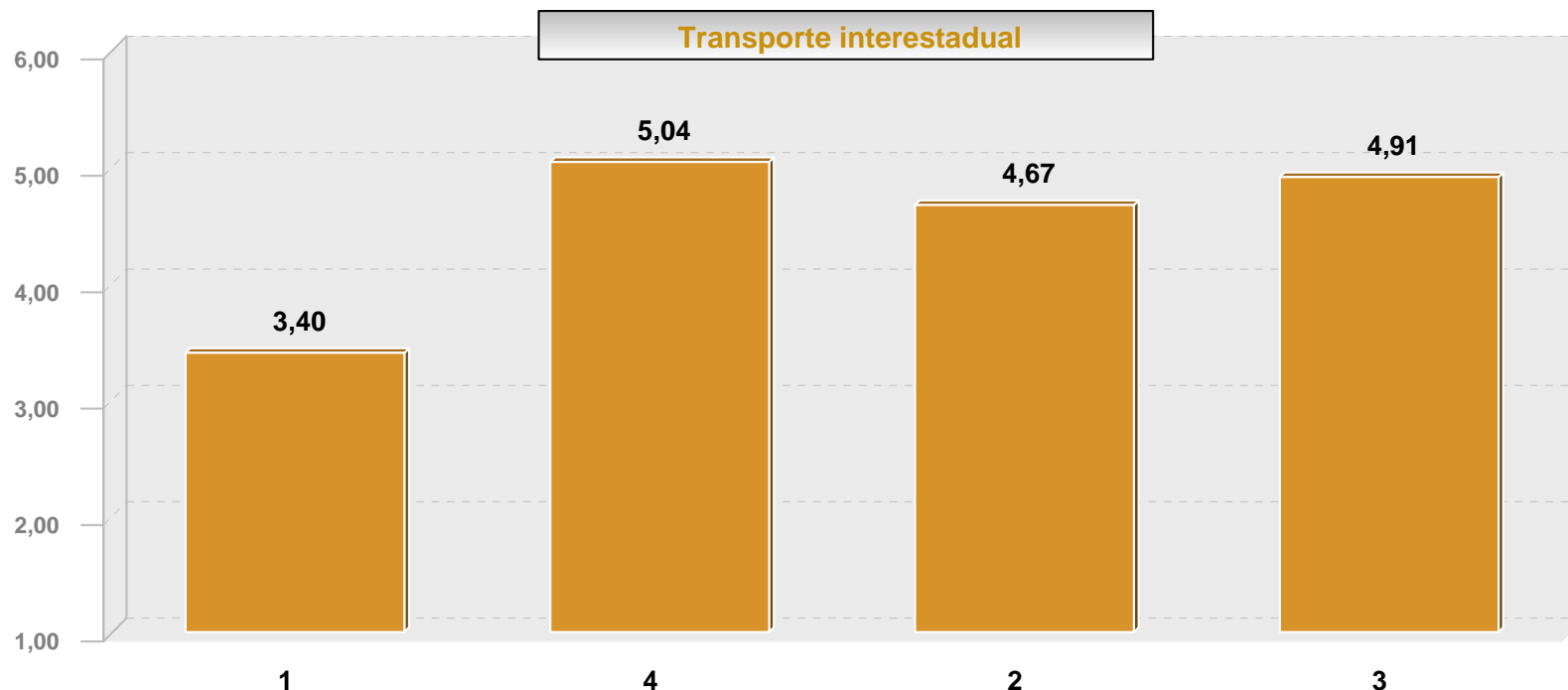
# Importância x Satisfação (Segurança) (Ranking de Friedman)



- 1 - Condição das rodovias/estradas
- 2 - Velocidade com que os ônibus andam nas estradas
- 3 - Aparência física dos motoristas, como dormir/descansar tempo suficiente, saúde, etc.
- 4 - Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 3 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

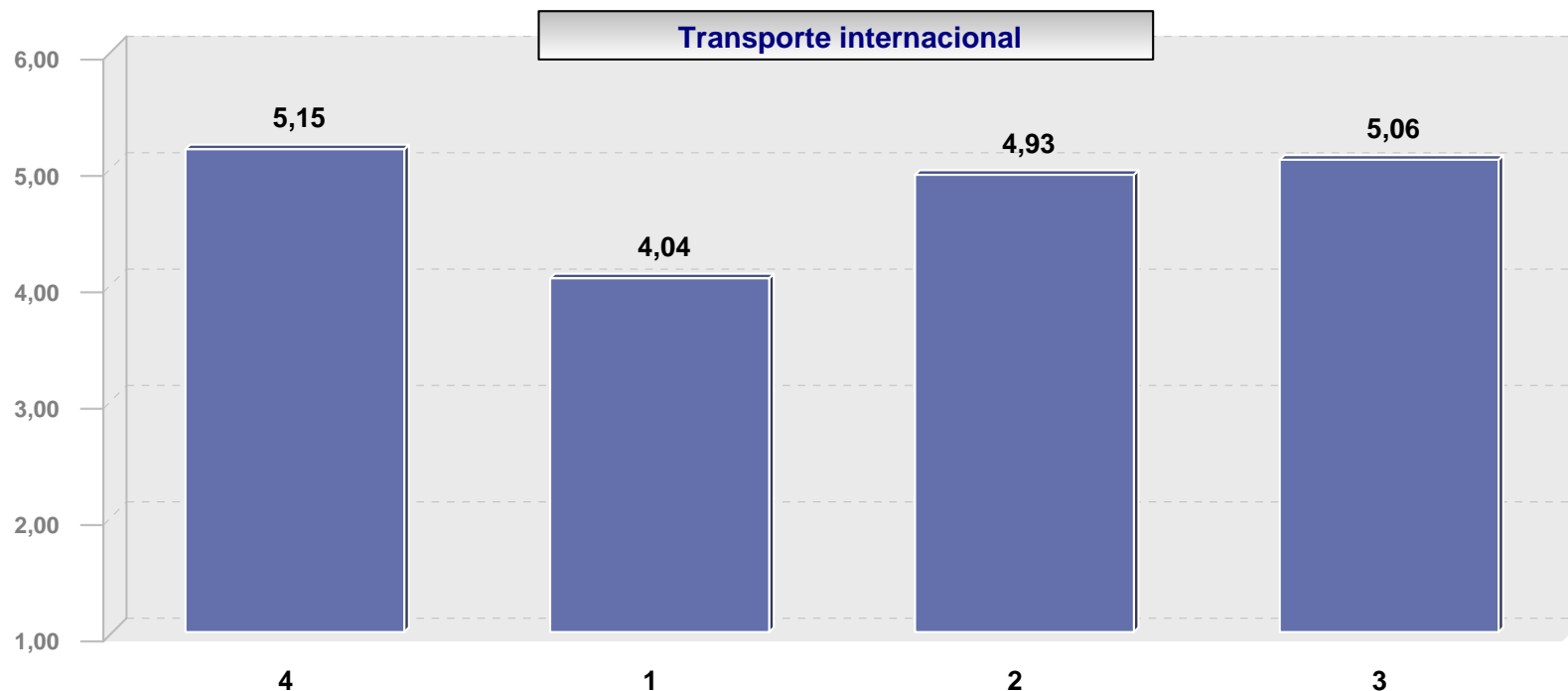
# Importância x Satisfação (Segurança) (Ranking de Friedman)



- 1 - Condição das rodovias/estradas
- 2 - Velocidade com que os ônibus andam nas estradas
- 3 - Aparência física dos motoristas, como dormir/descansar tempo suficiente, saúde, etc.
- 4 - Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 3 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

# Importância x Satisfação (Segurança) (Ranking de Friedman)

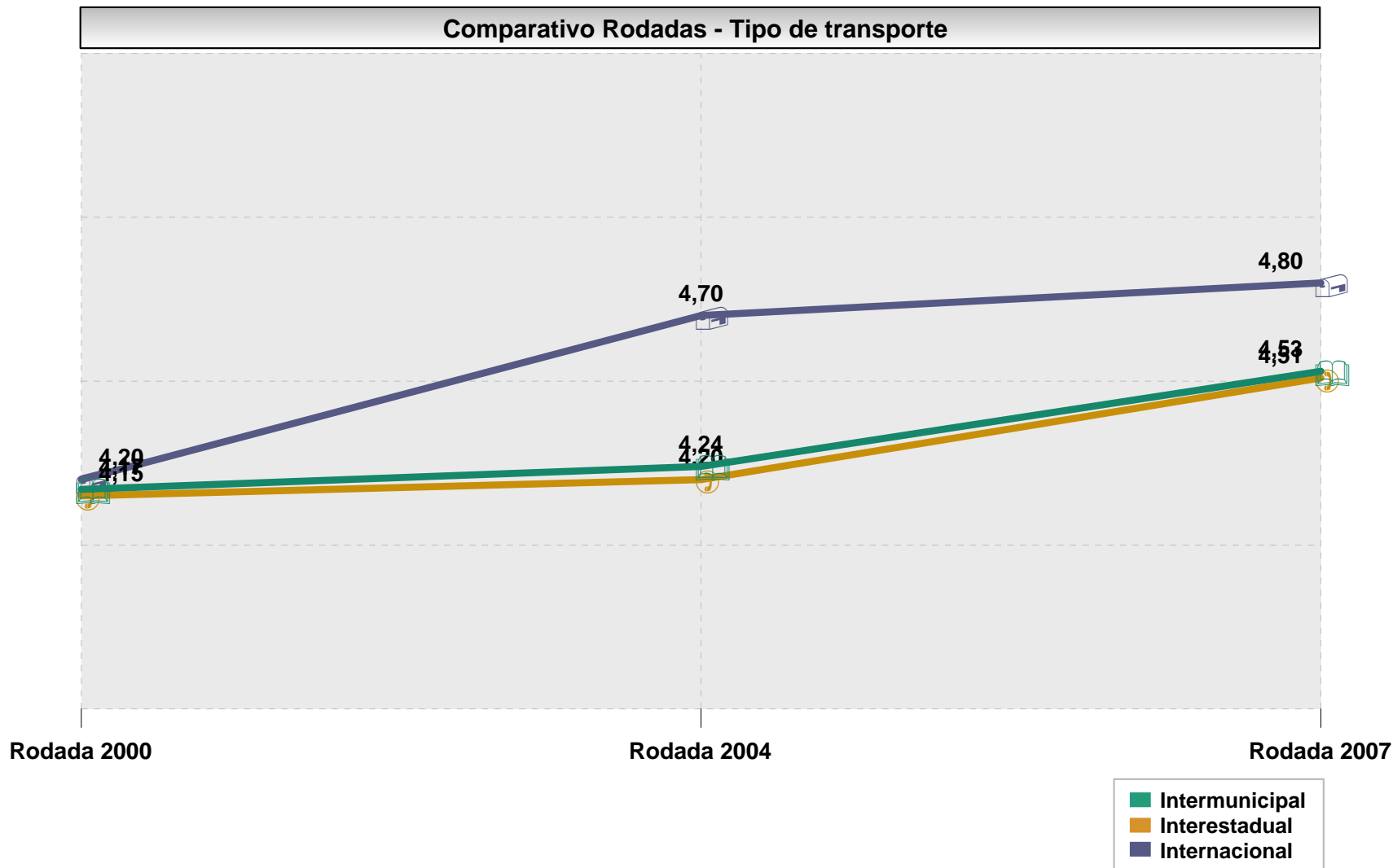


- 1 - Condição das rodovias/estradas
- 2 - Velocidade com que os ônibus andam nas estradas
- 3 - Aparência física dos motoristas, como dormir/descansar tempo suficiente, saúde, etc.
- 4 - Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada

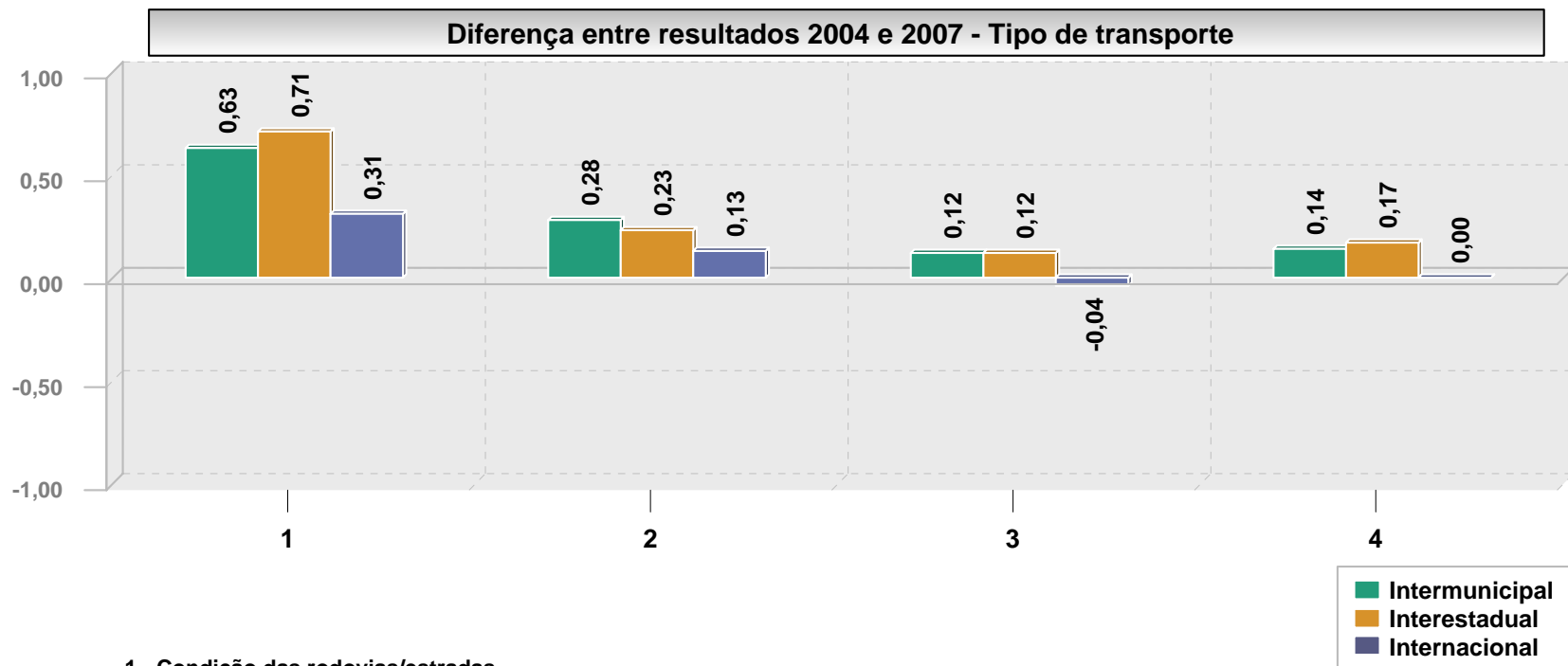
A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 4 é o mais importante e item 3 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.



# Comparativo Geral (Satisfação com Segurança)



# Comparativo por atributos (Segurança)



1 - Condição das rodovias/estradas

2 - Velocidade com que os ônibus andam nas estradas

3 - Aparência física dos motoristas, como dormir/descansar tempo suficiente, saúde, etc.

4 - Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada

# Área 8: Paradas de ônibus



# Satisfação com Paradas de ônibus (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Quantidade de paradas durante a viagem		4,07	4,18	4,58
Duração/tempo das paradas		4,20	4,32	4,63
Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas		4,40	4,52	4,50
Educação e gentileza dos atendentes nas paradas		4,56	4,65	4,94
Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico etc.		4,09	4,23	4,79
Limpeza dos banheiros das paradas		3,95	4,08	4,71
Preço para utilização dos banheiros das paradas		3,73	3,73	4,42
Instalações das paradas de ônibus, como conforto, espaço, etc		4,21	4,27	4,69

Intermunic. Interestad. Internac.

*continua...*

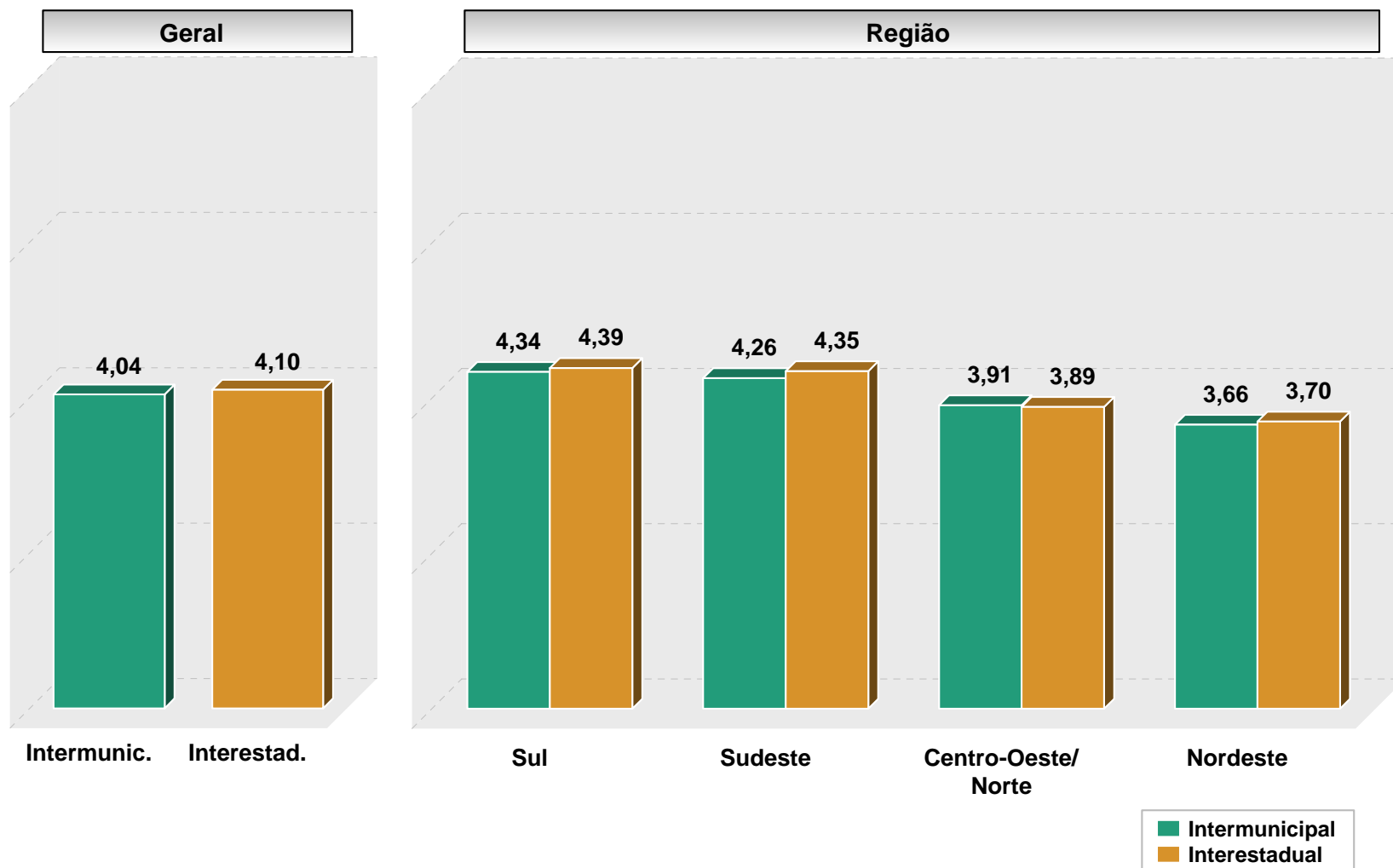
# Satisfação com Paradas de ônibus (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Limpeza das paradas de ônibus		4,18	4,32	4,76
Variedade de produtos vendidos, como salgados, refeições, bebidas, doces, biscoitos, artigos de primeira necessidade etc.		4,28	4,33	4,69
Qualidade dos alimentos		4,07	4,04	4,40
Preço dos alimentos		3,10	2,96	3,67
Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.		3,24	3,14	3,75
Segurança		4,12	4,21	4,57
Telefones públicos		4,37	4,50	4,58
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>		<b>4,04</b>	<b>4,10</b>	<b>4,51</b>

Intermunic. Interestad. Internac.

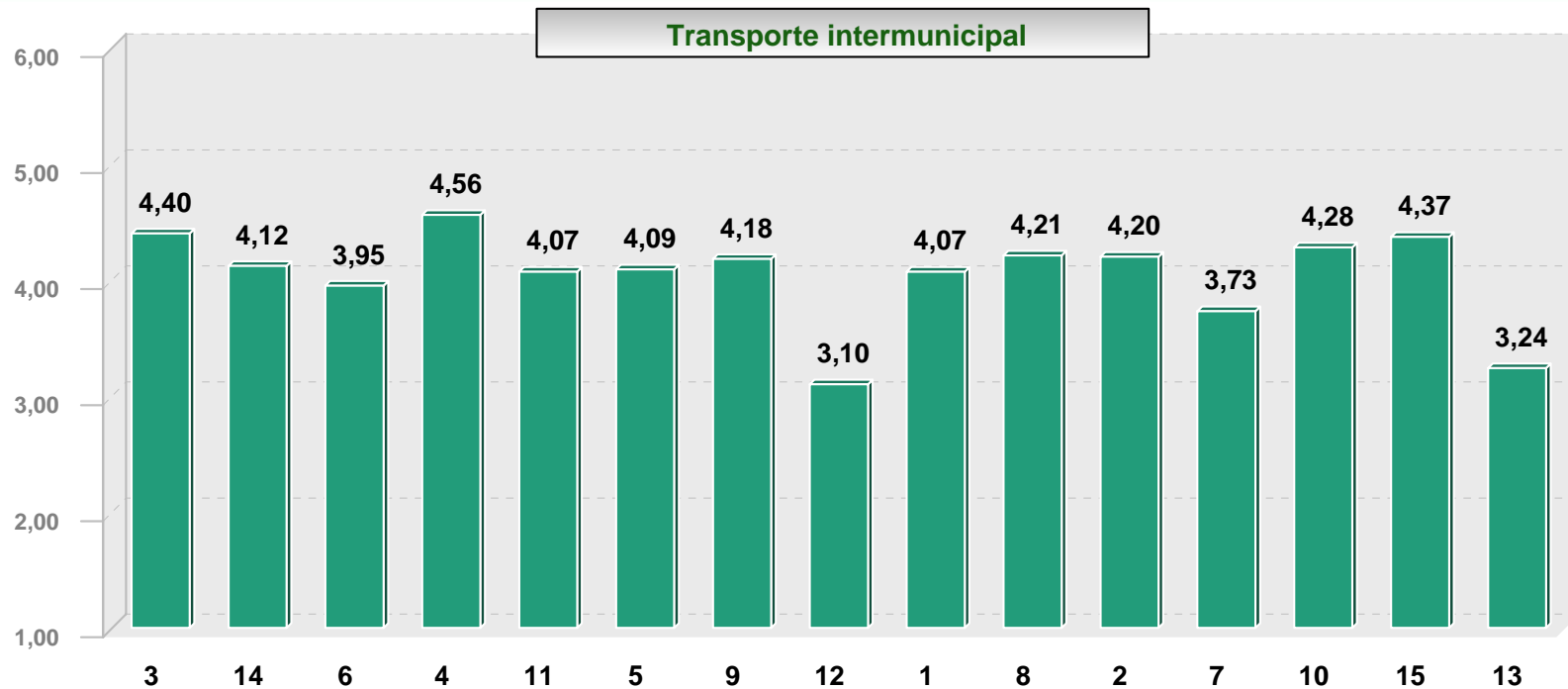
Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação com Paradas de ônibus (médias)



Base: 100% dos entrevistados

# Importância x Satisfação (Paradas de ônibus) (Ranking de Friedman)

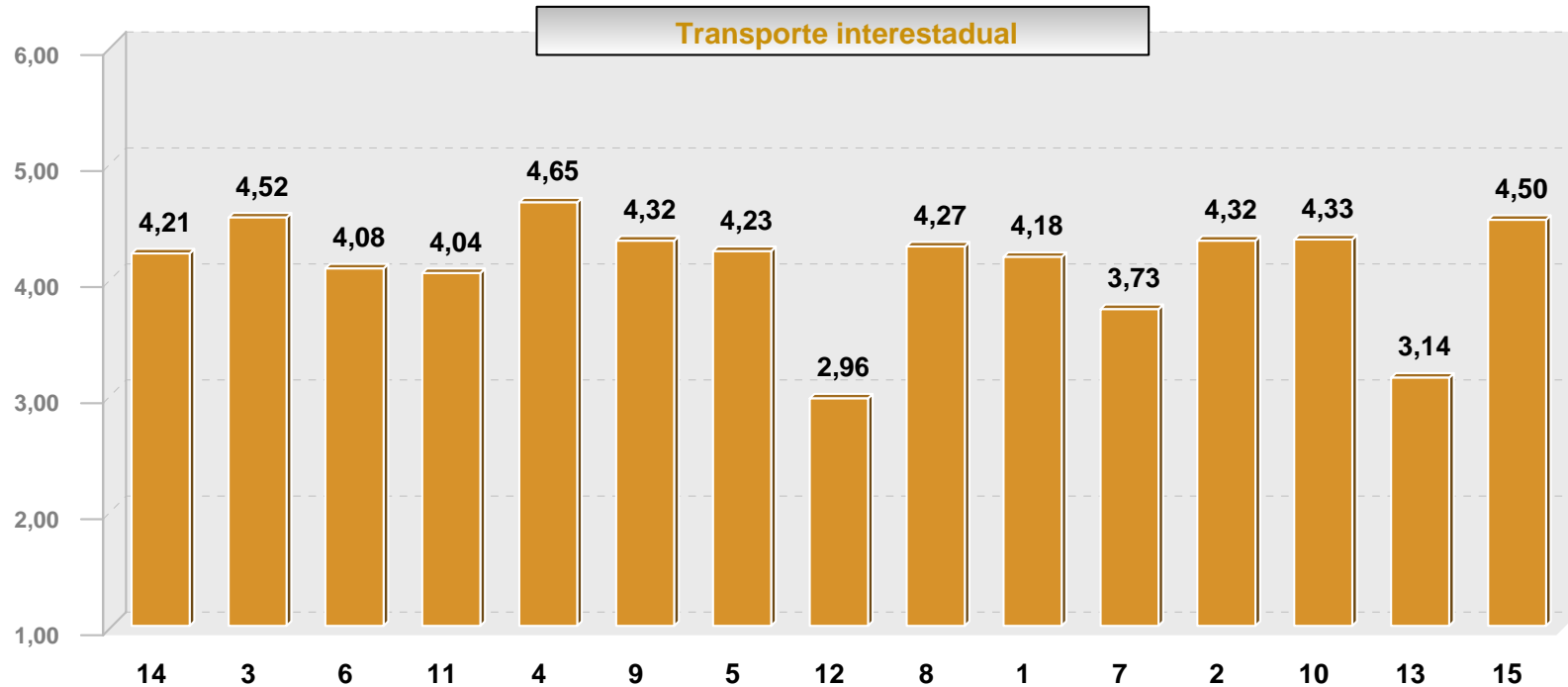


- 1 - Quantidade de paradas durante a viagem
- 2 - Duração/tempo das paradas
- 3 - Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas
- 4 - Educação e gentileza dos atendentes nas paradas
- 5 - Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico etc.
- 6 - Limpeza dos banheiros das paradas
- 7 - Preço para utilização dos banheiros das paradas
- 8 - Instalações das paradas de ônibus, como conforto, espaço, etc

- 9 - Limpeza das paradas de ônibus
- 10 - Variedade de produtos vendidos, como salgados, refeições, bebidas, doces, biscoitos, artigos de primeira necessidade etc.
- 11 - Qualidade dos alimentos
- 12 - Preço dos alimentos
- 13 - Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.
- 14 - Segurança
- 15 - Telefones públicos

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 3 é o mais importante e item 13 é o

# Importância x Satisfação (Paradas de ônibus) (Ranking de Friedman)



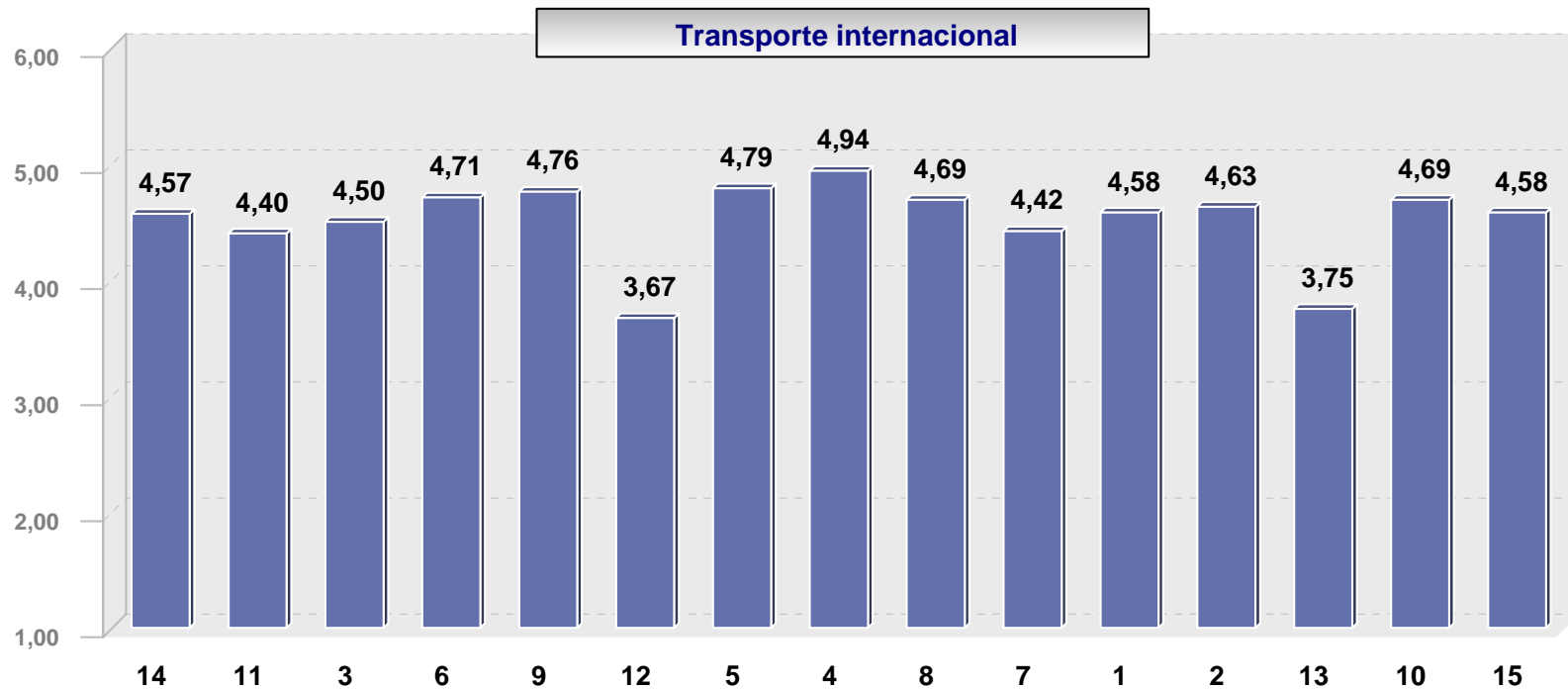
- 1 - Quantidade de paradas durante a viagem
- 2 - Duração/tempo das paradas
- 3 - Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas
- 4 - Educação e gentileza dos atendentes nas paradas
- 5 - Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico etc.
- 6 - Limpeza dos banheiros das paradas
- 7 - Preço para utilização dos banheiros das paradas
- 8 - Instalações das paradas de ônibus, como conforto, espaço, etc

- 9 - Limpeza das paradas de ônibus
- 10 - Variedade de produtos vendidos, como salgados, refeições, bebidas, doces, biscoitos, artigos de primeira necessidade etc.
- 11 - Qualidade dos alimentos
- 12 - Preço dos alimentos
- 13 - Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.
- 14 - Segurança
- 15 - Telefones públicos

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 14 é o mais importante e item 15 é o



# Importância x Satisfação (Paradas de ônibus) (Ranking de Friedman)

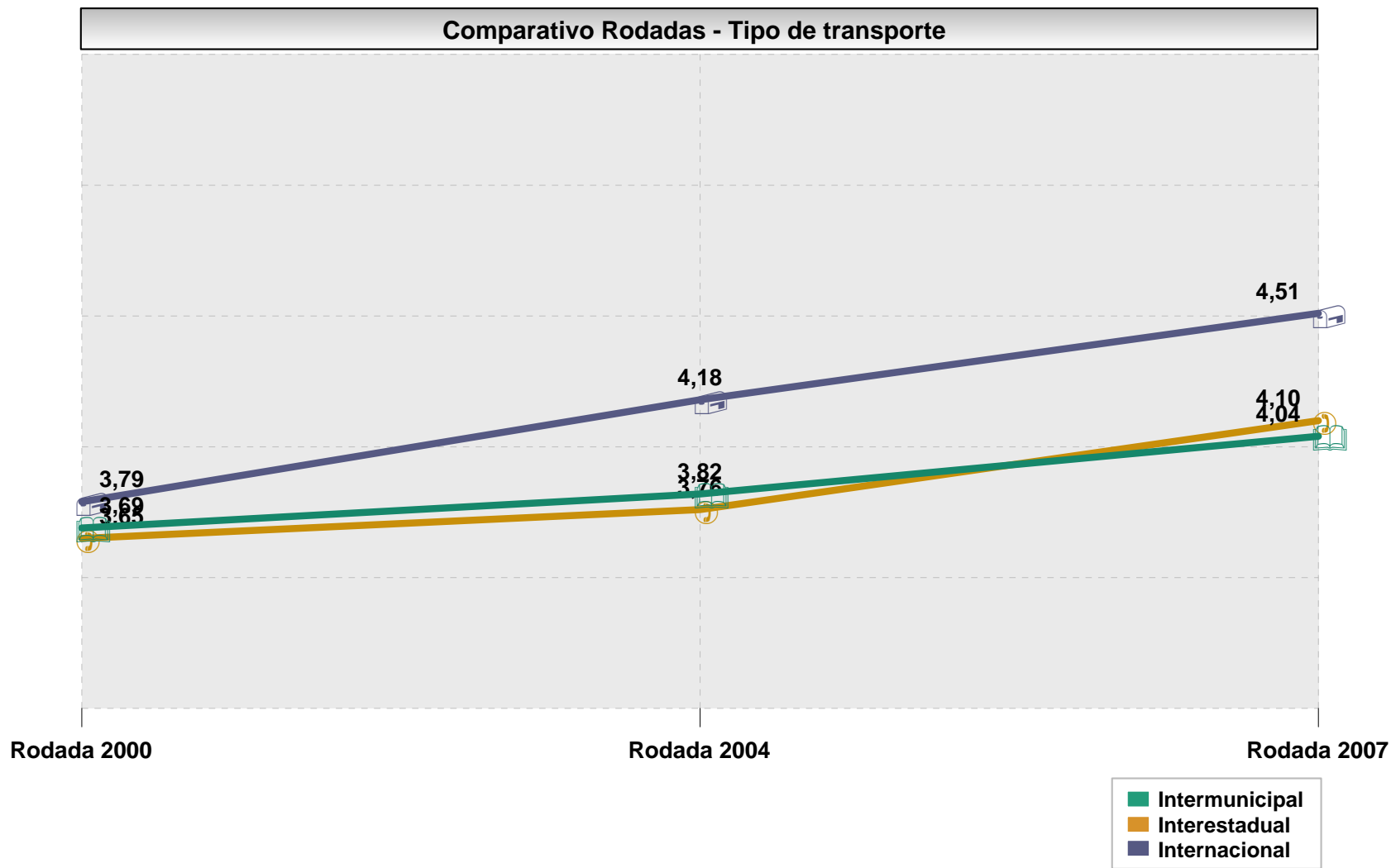


- 1 - Quantidade de paradas durante a viagem
- 2 - Duração/tempo das paradas
- 3 - Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas
- 4 - Educação e gentileza dos atendentes nas paradas
- 5 - Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico etc.
- 6 - Limpeza dos banheiros das paradas
- 7 - Preço para utilização dos banheiros das paradas
- 8 - Instalações das paradas de ônibus, como conforto, espaço, etc

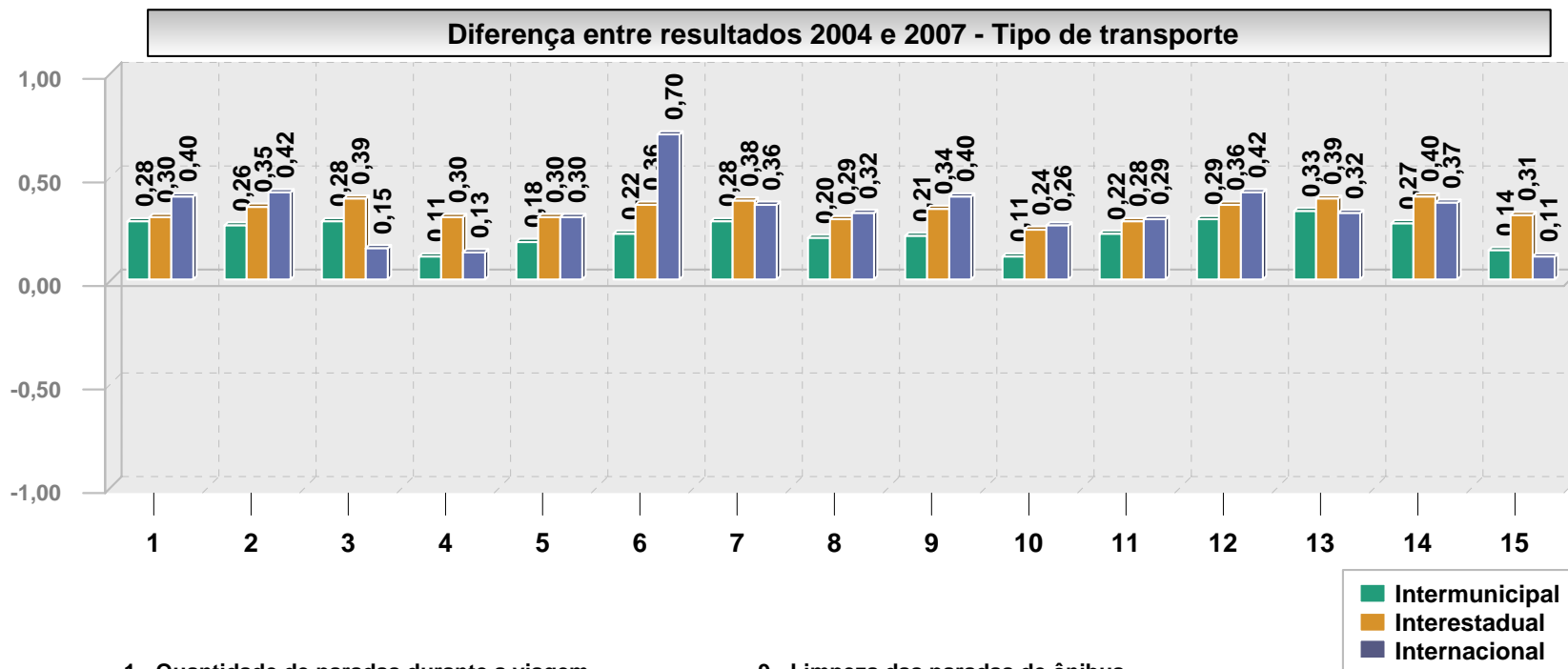
- 9 - Limpeza das paradas de ônibus
- 10 - Variedade de produtos vendidos, como salgados, refeições, bebidas, doces, biscoitos, artigos de primeira necessidade etc.
- 11 - Qualidade dos alimentos
- 12 - Preço dos alimentos
- 13 - Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.
- 14 - Segurança
- 15 - Telefones públicos

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 14 é o mais importante e item 15 é o

# Comparativo Geral (Satisfação com Paradas de ônibus)



# Comparativo por atributos (Paradas de ônibus)



- 1 - Quantidade de paradas durante a viagem
- 2 - Duração/tempo das paradas
- 3 - Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas
- 4 - Educação e gentileza dos atendentes nas paradas
- 5 - Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico etc.
- 6 - Limpeza dos banheiros das paradas
- 7 - Preço para utilização dos banheiros das paradas
- 8 - Instalações das paradas de ônibus, como conforto, espaço, etc

- 9 - Limpeza das paradas de ônibus
- 10 - Variedade de produtos vendidos, como salgados, refeições, bebidas, doces, biscoitos, artigos de primeira necessidade etc.
- 11 - Qualidade dos alimentos
- 12 - Preço dos alimentos
- 13 - Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.
- 14 - Segurança
- 15 - Telefones públicos

# Sugestões para Paradas de ônibus

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Alimentos/bebidas	14,8%	19,2%	8,5%
Higiene/banheiros limpos	10,6%	10,8%	6,1%
Infra-estrutura física	9,2%	8,4%	12,7%
Melhorias na segurança	6,8%	4,7%	2,4%
Melhorias no atendimento/informações	4,2%	3,2%	1,8%
Atendimento médico/informações	1,3%	1,2%	1,8%
Outros	3,4%	4,2%	3,0%
Nada	39,5%	39,1%	53,3%
NS	10,3%	9,0%	10,3%

Base: 100% dos entrevistados

# Sugestões para Paradas de ônibus

	Transporte intermunicipal				Transporte interestadual			
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Alimentos/bebidas	8,5%	14,6%	13,2%	18,4%	5,6%	16,2%	23,5%	26,8%
Higiene/banheiros limpos	4,0%	5,5%	14,4%	18,2%	3,1%	3,7%	15,2%	21,4%
Infra-estrutura física	6,4%	5,8%	9,9%	14,3%	8,6%	6,2%	10,2%	10,5%
Melhorias na segurança	2,1%	4,6%	5,4%	12,3%	2,1%	1,7%	5,8%	9,4%
Melhorias no atendimento/informações	2,1%	2,4%	6,9%	5,9%	1,9%	2,4%	4,0%	4,4%
Atendimento médico/informações		1,2%	0,9%	2,2%	0,6%	1,7%	0,8%	1,2%
Outros	4,3%	1,8%	5,1%	4,2%	2,3%	4,9%	4,0%	4,1%
Nada	56,7%	55,3%	32,0%	15,7%	59,8%	56,0%	26,7%	14,1%
NS	15,9%	8,8%	12,3%	8,8%	15,9%	7,3%	9,8%	8,1%

Base: 100% dos entrevistados

# Área 9: Terminais de ônibus



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Satisfação com Terminais Rodoviários (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Pontualidade na chegada e saída de ônibus		4,72	4,71	4,45
Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária		4,83	4,82	5,03
Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.		4,71	4,72	4,83
Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas etc.		4,66	4,61	4,77
Sinalização das rodoviárias, como placas informando onde fica o embarque, venda de passagens, lanchonetes, sanitários, etc.		4,75	4,62	4,87
Instalações do banheiro, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico, etc.		4,46	4,38	4,68
Limpeza dos banheiros		4,41	4,31	4,64
Cobrança para utilização dos banheiros		3,61	3,47	3,86
Instalações da rodoviária na área de espera, como conforto, espaço, quantidade de cadeiras etc.		4,35	4,21	4,29
Inst. da rodov. na área de emb/desemb. de ônibus, como conforto, espaço, quantid. de boxes p/ cheg./partida de ônibus etc.		4,40	4,26	4,39

Intermunic. Interestad. Internac.

*continua...*

# Satisfação com Terminais Rodoviários (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

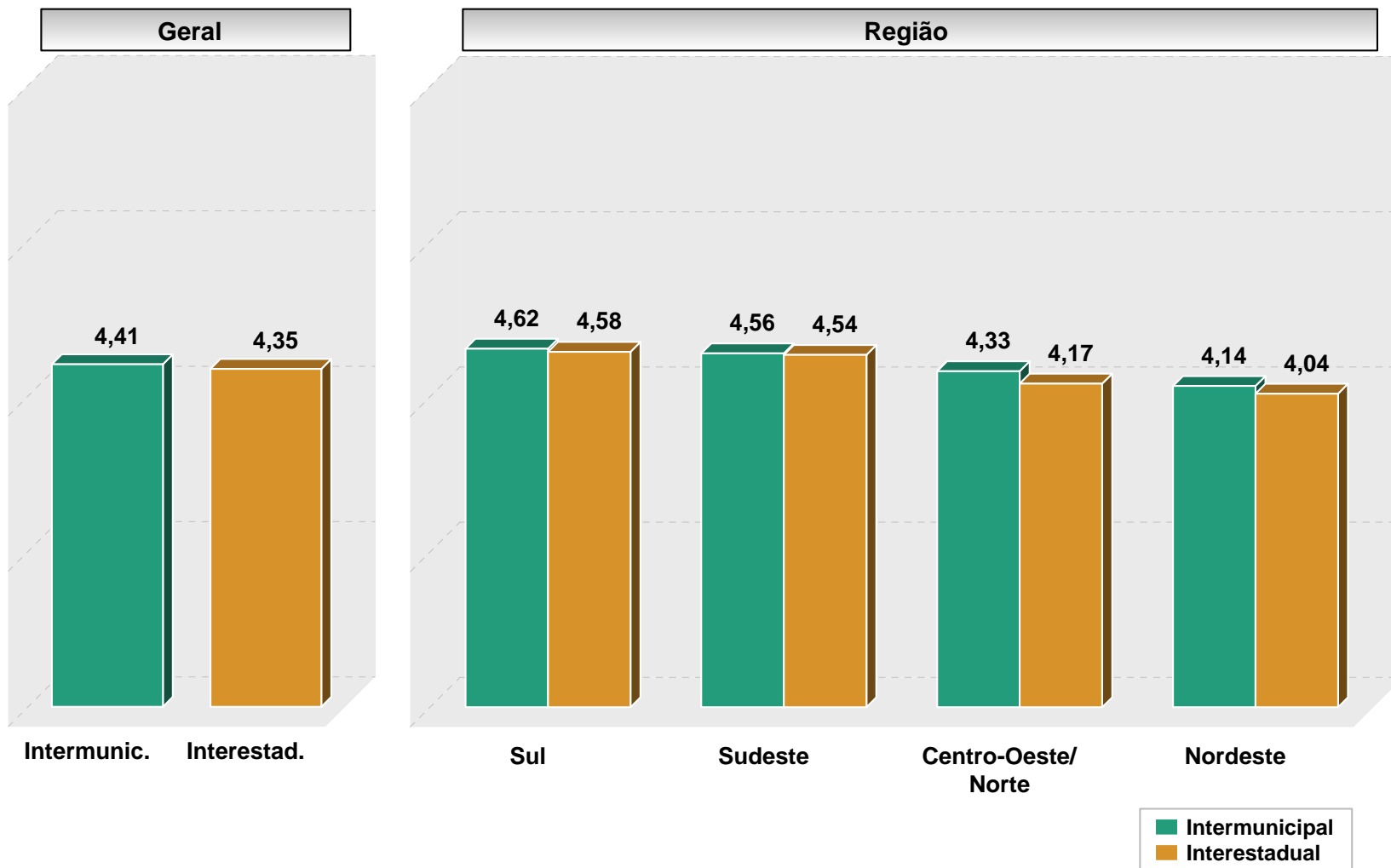
Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Limpeza da rodoviária		4,56	4,51	4,66
Variedade de prod. e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços etc.		4,57	4,46	4,75
Qualidade dos restaurantes/lançonetes, das comidas, bebidas e atendimento		4,35	4,25	4,46
Preço dos restaurantes/lançonetes		3,34	3,24	3,62
Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.		3,42	3,31	3,72
Facilidade de transporte para sair da rodoviária, como ter táxis e ônibus à disposição		4,65	4,64	4,67
Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte, etc.		4,63	4,63	4,67
Estacionamento		4,54	4,53	4,61
Segurança		4,47	4,36	4,65
Telefones Públicos		4,74	4,72	4,80
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>		<b>4,41</b>	<b>4,35</b>	<b>4,53</b>

Intermunic. Interestad. Internac.

Base: 100% dos entrevistados

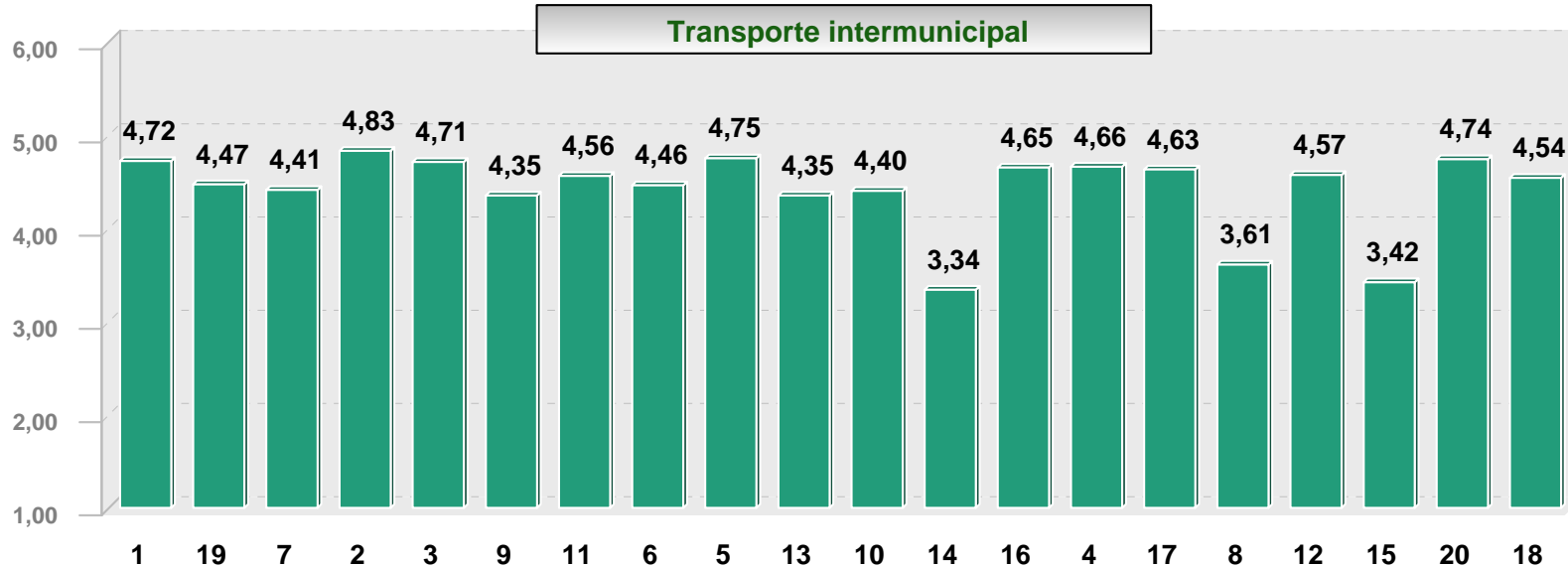


# Satisfação com Terminais Rodoviários (médias)



Base: 100% dos entrevistados

# Importância x Satisfação (Terminais Rodoviários) (Ranking de Friedman)

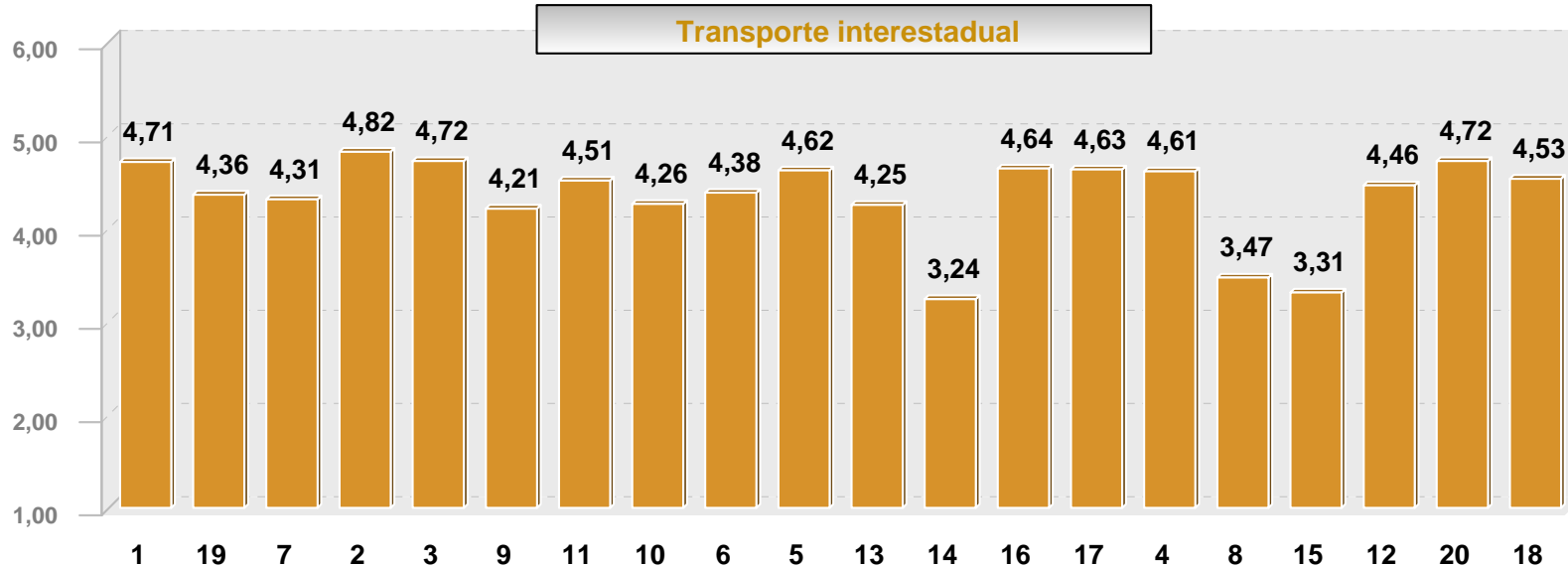


- 1 - Pontualidade na chegada e saída de ônibus
- 2 - Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária
- 3 - Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.
- 4 - Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas etc.
- 5 - Sinalização das rodoviárias, como placas informando onde fica o embarque, venda de passagens, lanchonetes, sanitários, etc.
- 6 - Instalações do banheiro, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico, etc.
- 7 - Limpeza dos banheiros
- 8 - Cobrança para utilização dos banheiros
- 9 - Instalações da rodoviária na área de espera, como conforto, espaço, quantidade de cadeiras etc.
- 10 - Inst. da rodov. na área de emb/desemb. de ônibus, como conforto, espaço, quantid. de boxes p/ cheg./partida de ônibus etc.

- 11 - Limpeza da rodoviária
- 12 - Variedade de prod. e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços etc.
- 13 - Qualidade dos restaurantes/lanchonetes, das comidas, bebidas e atendimento
- 14 - Preço dos restaurantes/lanchonetes
- 15 - Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.
- 16 - Facilidade de transporte para sair da rodoviária, como ter táxis e ônibus à disposição
- 17 - Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte, etc.
- 18 - Estacionamento
- 19 - Segurança
- 20 - Telefones Públicos

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 18 é o

# Importância x Satisfação (Terminais Rodoviários) (Ranking de Friedman)

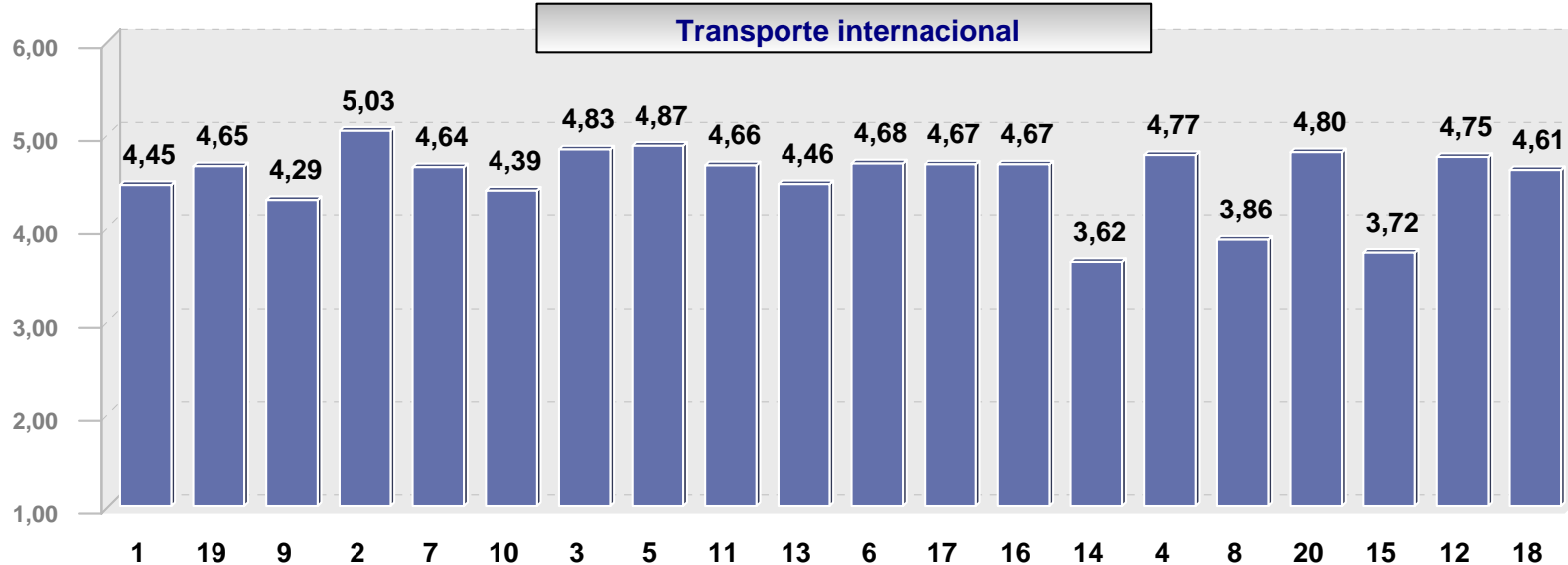


- 1 - Pontualidade na chegada e saída de ônibus
- 2 - Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária
- 3 - Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.
- 4 - Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas etc.
- 5 - Sinalização das rodoviárias, como placas informando onde fica o embarque, venda de passagens, lanchonetes, sanitários, etc.
- 6 - Instalações do banheiro, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico, etc.
- 7 - Limpeza dos banheiros
- 8 - Cobrança para utilização dos banheiros
- 9 - Instalações da rodoviária na área de espera, como conforto, espaço, quantidade de cadeiras etc.
- 10 - Inst. da rodov. na área de emb/desemb. de ônibus, como conforto, espaço, quantid. de boxes p/ cheg./partida de ônibus etc.

- 11 - Limpeza da rodoviária
- 12 - Variedade de prod. e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços etc.
- 13 - Qualidade dos restaurantes/lanchonetes, das comidas, bebidas e atendimento
- 14 - Preço dos restaurantes/lanchonetes
- 15 - Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.
- 16 - Facilidade de transporte para sair da rodoviária, como ter táxis e ônibus à disposição
- 17 - Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte, etc.
- 18 - Estacionamento
- 19 - Segurança
- 20 - Telefones Públicos

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 18 é o

# Importância x Satisfação (Terminais Rodoviários) (Ranking de Friedman)

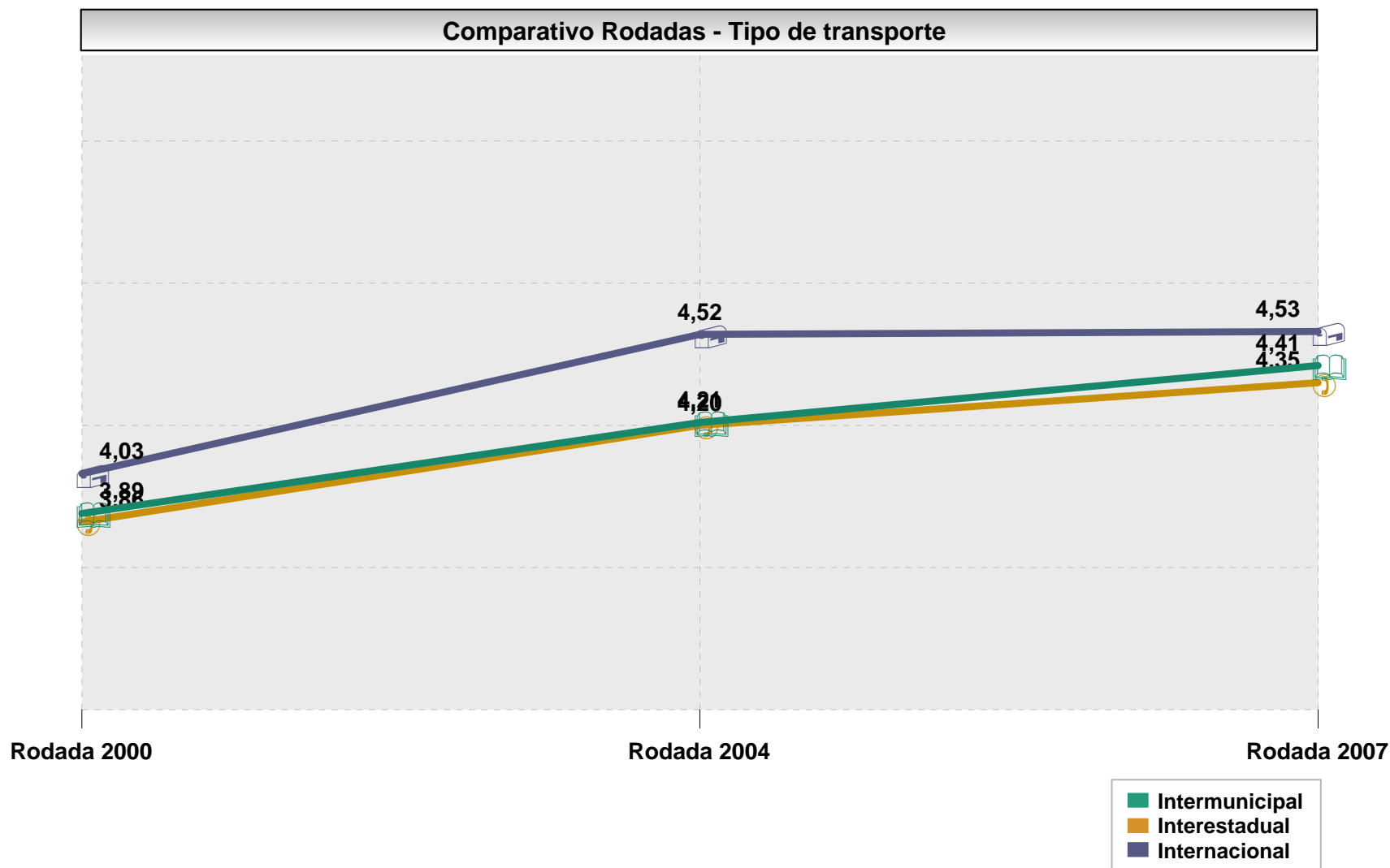


- 1 - Pontualidade na chegada e saída de ônibus
- 2 - Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária
- 3 - Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.
- 4 - Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas etc.
- 5 - Sinalização das rodoviárias, como placas informando onde fica o embarque, venda de passagens, lanchonetes, sanitários, etc.
- 6 - Instalações do banheiro, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico, etc.
- 7 - Limpeza dos banheiros
- 8 - Cobrança para utilização dos banheiros
- 9 - Instalações da rodoviária na área de espera, como conforto, espaço, quantidade de cadeiras etc.
- 10 - Inst. da rodov. na área de emb/desemb. de ônibus, como conforto, espaço, quantid. de boxes p/ cheg./partida de ônibus etc.

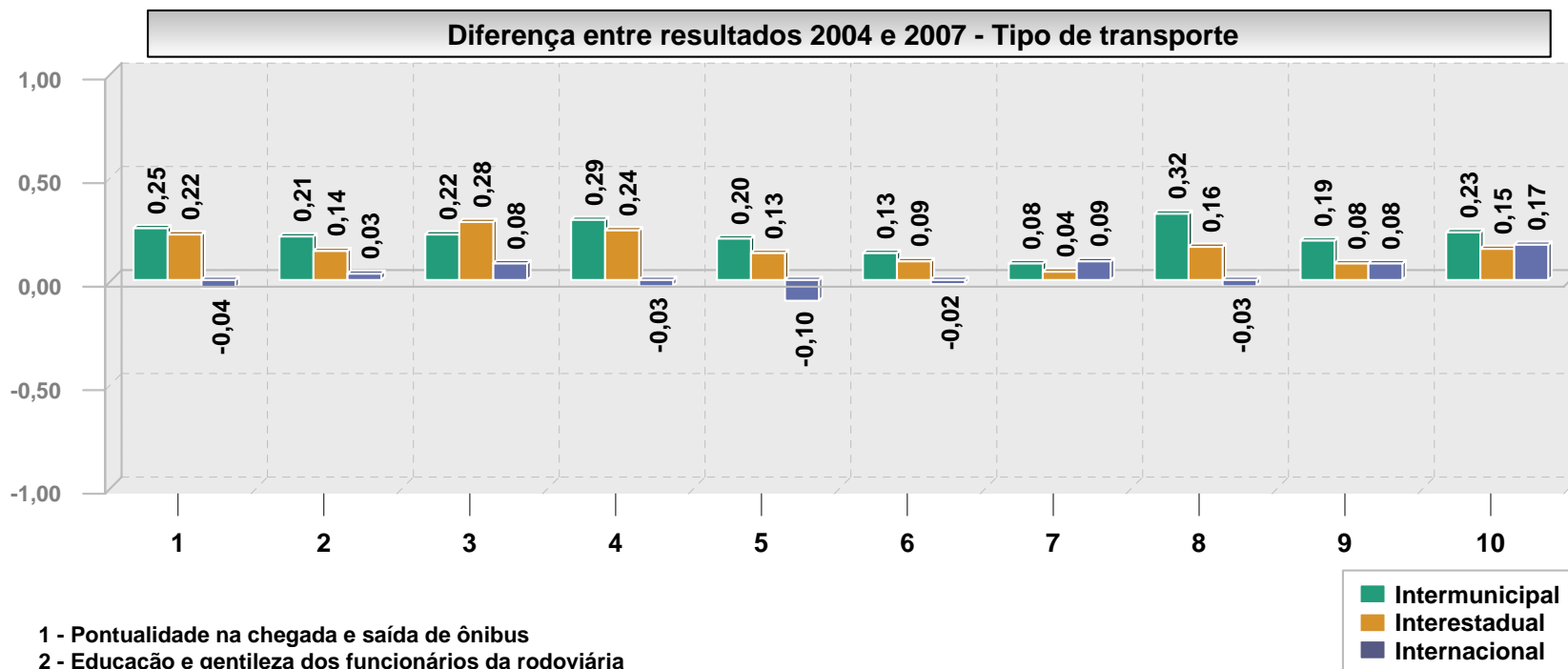
- 11 - Limpeza da rodoviária
- 12 - Variedade de prod. e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços etc.
- 13 - Qualidade dos restaurantes/lanchonetes, das comidas, bebidas e atendimento
- 14 - Preço dos restaurantes/lanchonetes
- 15 - Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.
- 16 - Facilidade de transporte para sair da rodoviária, como ter táxis e ônibus à disposição
- 17 - Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte, etc.
- 18 - Estacionamento
- 19 - Segurança
- 20 - Telefones Públicos

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 18 é o

# Comparativo Geral (Satisfação com Terminais Rodoviários)



# Comparativo por atributos (Terminais Rodoviários)



1 - Pontualidade na chegada e saída de ônibus

2 - Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária

3 - Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.

4 - Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas etc.

5 - Sinalização das rodoviárias, como placas informando onde fica o embarque, venda de passagens, lanchonetes, sanitários, etc.

6 - Instalações do banheiro, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico, etc.

7 - Limpeza dos banheiros

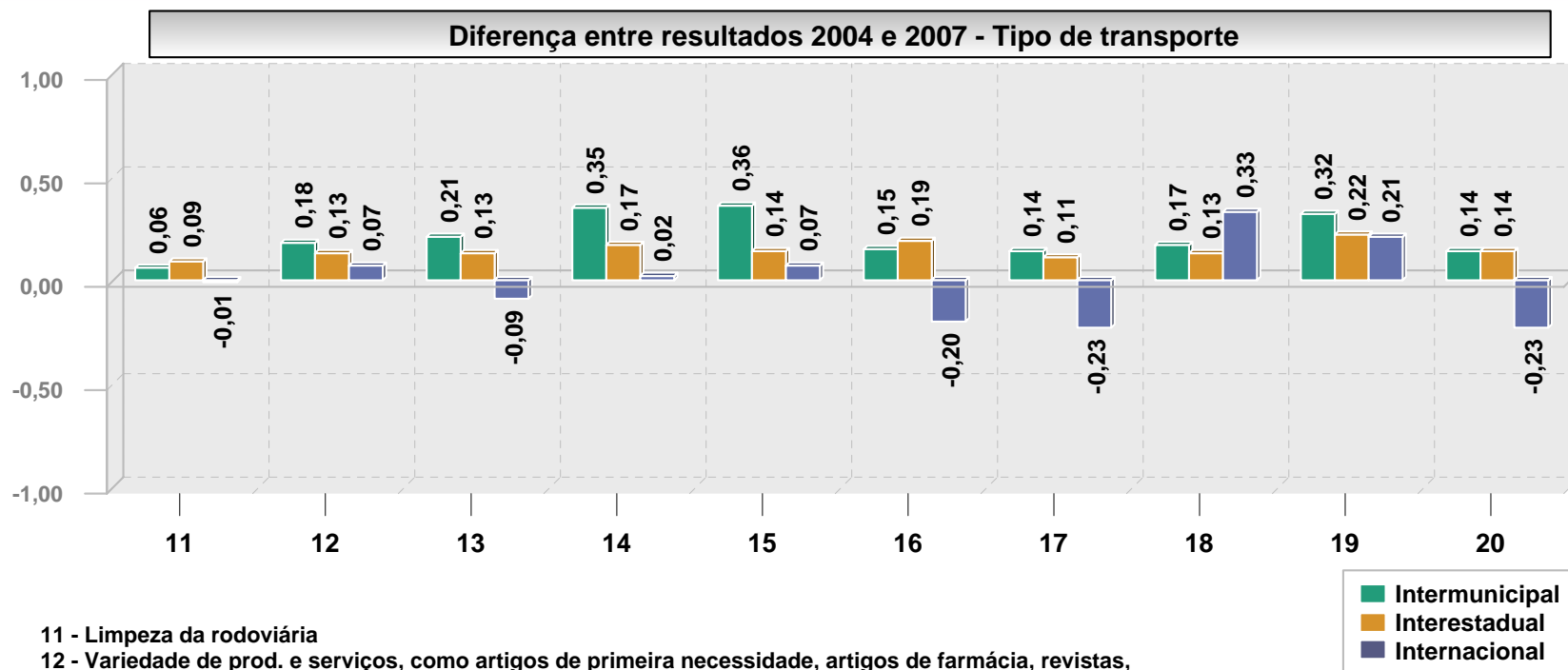
8 - Cobrança para utilização dos banheiros

9 - Instalações da rodoviária na área de espera, como conforto, espaço, quantidade de cadeiras etc.

10 - Inst. da rodov. na área de emb/desemb. de ônibus, como conforto, espaço, quantid. de boxes p/ cheg./partida de ônibus etc.

*continua...*

# Comparativo por atributos (Terminais Rodoviários)



11 - Limpeza da rodoviária

12 - Variedade de prod. e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços etc.

13 - Qualidade dos restaurantes/lanchonetes, das comidas, bebidas e atendimento

14 - Preço dos restaurantes/lanchonetes

15 - Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.

16 - Facilidade de transporte para sair da rodoviária, como ter táxis e ônibus à disposição

17 - Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte, etc.

18 - Estacionamento

19 - Segurança

20 - Telefones Públicos

# Sugestões para Terminais Rodoviários

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
<b>Infra-estrutura física</b>	<b>30,3%</b>	<b>32,2%</b>	<b>32,5%</b>
<b>Melhorias em banheiros/higiene</b>	<b>9,8%</b>	<b>10,3%</b>	<b>5,4%</b>
<b>Melhorias na área de alimentação/bebidas</b>	<b>8,4%</b>	<b>6,6%</b>	<b>2,4%</b>
<b>Melhoria na segurança</b>	<b>6,7%</b>	<b>7,0%</b>	<b>3,0%</b>
<b>Melhorias no atendimento/informações</b>	<b>5,2%</b>	<b>5,9%</b>	<b>4,8%</b>
<b>Outros</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>1,8%</b>
<b>Nada</b>	<b>28,7%</b>	<b>27,8%</b>	<b>41,0%</b>
<b>NS</b>	<b>8,3%</b>	<b>7,8%</b>	<b>9,0%</b>

Base: 100% dos entrevistados



# Sugestões para Terminais Rodoviários

	Transporte intermunicipal				Transporte interestadual			
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Infra-estrutura física	23,6%	30,7%	31,6%	32,2%	30,2%	29,7%	30,7%	37,3%
Melhorias na área de alimentação/bebidas	8,6%	6,6%	9,0%	10,5%	4,3%	4,3%	10,7%	8,8%
Melhorias em banheiros/higiene	4,7%	7,4%	6,0%	17,1%	2,5%	8,0%	11,0%	16,5%
Melhorias no atendimento/informações	3,5%	4,3%	7,5%	6,1%	3,9%	5,7%	6,7%	6,9%
Melhoria na segurança	2,7%	4,3%	8,4%	10,7%	2,0%	5,2%	8,2%	11,1%
Outros	2,4%	2,6%	1,2%	3,2%	1,4%	2,7%	3,0%	2,6%
Nada	44,0%	35,8%	25,4%	14,1%	43,5%	37,1%	20,2%	11,4%
NS	10,6%	8,3%	11,0%	6,1%	12,2%	7,5%	9,5%	5,4%

Base: 100% dos entrevistados

# Avaliação para cada terminal

ATRIBUTOS	ANÁPOLIS	ARACAJU	BALNEÁRIO CAMBORIÚ	BELÉM
Pontualidade na chegada e saída	4,63	4,64	4,21	4,75
Educação e gentileza dos funcionários	4,74	4,84	4,79	4,97
Serviço de informação na rodoviária	4,17	4,74	4,66	4,94
Serviço de informação pelo telefone	4,17	4,78	4,47	4,89
Sinalização das rodoviárias	4,38	4,84	4,73	4,91
Instalações do banheiro	4,01	4,78	4,26	4,78
Limpeza dos banheiros	3,87	4,78	4,41	4,84
Cobrança para utilização dos banheiros	2,92	2,98	3,17	2,94
Instalações na área de espera	4,11	4,27	4,21	4,30
Instalações na área de embarque/desembarque	4,23	4,28	4,44	4,39
Limpeza da rodoviária	4,67	4,54	4,67	4,71
Variedade de produtos/serviços	4,30	3,76	4,12	4,88
Qualidade dos restaurantes/lançonetes	3,81	3,89	3,74	4,54
Preço dos restaurantes/lançonetes	2,50	3,28	3,30	3,32
Preço de produtos diversos	2,45	3,38	3,39	3,35
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,34	5,04	4,27	5,01
Facilidade de acesso à rodoviária	4,56	5,03	4,06	4,96
Estacionamento	4,47	4,44	4,21	4,91
Segurança	4,25	4,49	4,03	4,75
Telefones Públicos	4,59	4,88	4,46	4,67

*continua...*

# Avaliação para cada terminal

ATRIBUTOS	BELO HORIZONTE	BRASÍLIA	CAMPINAS	CAMPO GRANDE	CARUARU
Pontualidade na chegada e saída	4,85	4,66	4,69	4,43	4,43
Educação e gentileza dos funcionários	5,00	4,64	4,84	4,72	4,35
Serviço de informação na rodoviária	4,94	4,56	4,66	4,46	4,19
Serviço de informação pelo telefone	4,80	4,49	4,64	4,28	4,00
Sinalização das rodoviárias	4,96	4,48	4,51	3,85	3,87
Instalações do banheiro	4,69	3,89	4,54	3,64	3,47
Limpeza dos banheiros	4,57	3,79	4,63	3,69	3,35
Cobrança para utilização dos banheiros	3,16	3,75	3,66	2,91	2,68
Instalações na área de espera	4,46	3,47	4,29	3,55	3,31
Instalações na área de embarque/desembarque	4,28	3,61	3,87	3,42	3,44
Limpeza da rodoviária	4,96	3,89	4,60	3,43	3,71
Variedade de produtos/serviços	4,75	3,98	4,63	3,68	3,68
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	4,37	3,78	4,23	3,36	3,55
Preço dos restaurantes/lanchonetes	2,80	3,24	3,31	2,77	2,88
Preço de produtos diversos	2,91	3,16	3,29	2,96	3,06
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,93	4,19	4,17	3,94	3,95
Facilidade de acesso à rodoviária	4,88	4,22	4,23	4,08	4,05
Estacionamento	4,91	4,34	3,88	3,88	4,06
Segurança	5,16	3,99	4,04	3,98	3,25
Telefones Públicos	5,13	4,24	4,54	4,37	4,12

*continua...*

# Avaliação para cada terminal

ATRIBUTOS	CASCAVEL	CAXIAS DO SUL	CRICIÚMA	CUIABÁ	CURITIBA
Pontualidade na chegada e saída	4,58	4,84	5,30	4,36	4,99
Educação e gentileza dos funcionários	4,86	4,97	5,42	4,26	5,05
Serviço de informação na rodoviária	4,78	4,84	5,27	4,42	5,04
Serviço de informação pelo telefone	4,89	4,74	5,25	4,19	5,05
Sinalização das rodoviárias	4,91	4,81	5,25	4,51	4,83
Instalações do banheiro	4,57	4,31	5,00	3,56	4,63
Limpeza dos banheiros	4,30	4,14	4,81	3,55	4,62
Cobrança para utilização dos banheiros	4,01	4,05	4,60	3,03	4,20
Instalações na área de espera	4,41	4,10	4,67	4,12	4,60
Instalações na área de embarque/desembarque	4,70	4,09	4,90	4,17	4,71
Limpeza da rodoviária	4,65	4,23	4,96	4,31	4,84
Variedade de produtos/serviços	4,74	4,50	4,70	4,08	4,66
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	4,59	4,51	4,28	3,79	4,51
Preço dos restaurantes/lanchonetes	4,01	3,46	3,63	3,28	3,57
Preço de produtos diversos	4,23	3,53	3,96	3,38	3,67
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,87	4,50	5,04	4,32	4,90
Facilidade de acesso à rodoviária	4,90	4,54	5,24	4,62	4,69
Estacionamento	4,72	4,31	4,89	4,54	4,59
Segurança	4,48	4,48	5,01	4,03	4,59
Telefones Públicos	4,79	4,49	5,07	4,28	4,75

*continua...*

# Avaliação para cada terminal

ATRIBUTOS	FEIRA DE SANTANA	FLORIANÓPOLIS	FORTALEZA	FOZ DO IGUACU	GOIÂNIA
Pontualidade na chegada e saída	4,49	4,81	4,64	4,82	4,76
Educação e gentileza dos funcionários	4,62	5,20	4,63	4,67	5,03
Serviço de informação na rodoviária	4,56	4,93	4,42	4,86	4,84
Serviço de informação pelo telefone	4,45	4,72	4,57	4,84	4,77
Sinalização das rodoviárias	4,61	4,96	4,60	4,81	4,88
Instalações do banheiro	4,41	4,72	4,28	4,72	4,51
Limpeza dos banheiros	4,26	4,72	4,04	4,87	4,42
Cobrança para utilização dos banheiros	3,30	4,23	2,25	4,51	4,16
Instalações na área de espera	4,21	4,66	4,00	4,67	4,69
Instalações na área de embarque/desembarque	3,83	4,85	4,06	4,75	4,70
Limpeza da rodoviária	4,21	4,95	4,15	4,93	4,79
Variedade de produtos/serviços	4,14	4,81	4,15	4,89	4,99
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	3,91	4,65	3,89	4,56	4,78
Preço dos restaurantes/lanchonetes	3,23	3,77	3,18	4,17	3,54
Preço de produtos diversos	3,32	4,07	3,20	4,41	3,56
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,76	4,81	4,27	4,89	4,89
Facilidade de acesso à rodoviária	4,69	4,85	4,26	4,92	4,85
Estacionamento	4,67	4,75	4,41	4,86	4,90
Segurança	4,15	4,81	4,12	4,63	4,94
Telefones Públicos	4,28	4,81	4,60	5,03	5,04

*continua...*

# Avaliação para cada terminal

ATRIBUTOS	ITUMBIARA	JOÃO PESSOA	JUIZ DE FORA	LONDRINA	MACEIÓ
Pontualidade na chegada e saída	4,42	4,60	4,99	4,65	4,39
Educação e gentileza dos funcionários	4,85	4,70	4,96	4,62	4,58
Serviço de informação na rodoviária	5,00	4,07	5,04	4,71	4,62
Serviço de informação pelo telefone	4,93	3,91	4,92	4,70	4,42
Sinalização das rodoviárias	4,91	4,14	5,13	4,78	4,27
Instalações do banheiro	4,81	3,25	4,91	4,77	4,55
Limpeza dos banheiros	4,85	3,12	4,90	4,71	4,53
Cobrança para utilização dos banheiros	4,59	3,56	4,00	4,80	2,86
Instalações na área de espera	4,22	3,70	4,94	4,72	4,42
Instalações na área de embarque/desembarque	4,54	3,64	4,87	4,72	4,46
Limpeza da rodoviária	4,54	3,55	5,01	4,73	4,54
Variedade de produtos/serviços	4,70	3,90	4,93	4,57	4,46
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	4,76	3,91	4,72	4,41	4,15
Preço dos restaurantes/lanchonetes	3,43	2,91	4,00	3,17	3,69
Preço de produtos diversos	3,42	2,83	4,02	3,30	3,70
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,77	4,32	4,90	4,51	4,61
Facilidade de acesso à rodoviária	4,59	4,48	4,78	4,58	4,62
Estacionamento	4,64	4,15	4,89	4,54	4,63
Segurança	4,79	2,58	4,83	4,62	4,29
Telefones Públicos	4,59	4,27	4,94	4,69	4,42

*continua...*

# Avaliação para cada terminal

ATRIBUTOS	MARINGÁ	NATAL	PORTO ALEGRE	PRESIDENTE PRUDENTE	RECIFE
Pontualidade na chegada e saída	4,99	4,41	4,90	4,56	4,34
Educação e gentileza dos funcionários	5,03	4,14	4,97	4,97	4,73
Serviço de informação na rodoviária	5,00	3,92	4,81	5,01	4,30
Serviço de informação pelo telefone	4,92	3,71	4,78	4,93	4,48
Sinalização das rodoviárias	5,01	3,03	4,90	5,03	4,37
Instalações do banheiro	4,93	2,76	4,53	4,86	4,16
Limpeza dos banheiros	4,81	2,79	4,28	4,86	4,23
Cobrança para utilização dos banheiros	4,95	3,34	3,74	3,28	4,51
Instalações na área de espera	4,61	2,88	4,16	4,81	4,47
Instalações na área de embarque/desembarque	4,89	3,09	4,27	4,83	4,66
Limpeza da rodoviária	4,93	3,35	4,56	5,06	4,44
Variedade de produtos/serviços	4,64	3,36	4,83	4,74	4,64
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	4,73	3,15	4,58	4,57	4,73
Preço dos restaurantes/lanchonetes	4,21	2,70	3,45	3,24	4,17
Preço de produtos diversos	4,35	2,72	3,56	3,24	4,21
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,99	4,45	4,70	4,91	4,71
Facilidade de acesso à rodoviária	4,86	4,29	4,66	4,93	4,84
Estacionamento	4,88	3,72	4,22	4,85	4,86
Segurança	4,77	2,53	4,47	4,87	4,80
Telefones Públicos	5,10	4,36	4,71	5,03	5,13

*continua...*

# Avaliação para cada terminal

ATRIBUTOS	RIBEIRÃO PRETO	RIO DE JANEIRO	SALVADOR	SÃO LUÍS	SÃO PAULO
Pontualidade na chegada e saída	4,88	4,43	4,90	4,43	4,98
Educação e gentileza dos funcionários	5,04	4,93	4,76	4,49	5,05
Serviço de informação na rodoviária	5,00	4,54	4,85	4,44	5,06
Serviço de informação pelo telefone	4,86	4,39	4,81	4,15	4,90
Sinalização das rodoviárias	4,81	4,58	4,93	4,12	5,17
Instalações do banheiro	4,51	4,56	4,65	3,62	4,88
Limpeza dos banheiros	4,58	4,43	4,71	3,39	4,86
Cobrança para utilização dos banheiros	3,76	3,42	5,05	2,52	3,60
Instalações na área de espera	4,27	3,82	4,48	3,43	4,96
Instalações na área de embarque/desembarque	4,29	3,84	4,58	3,92	4,95
Limpeza da rodoviária	4,12	4,34	5,00	4,00	5,16
Variedade de produtos/serviços	4,58	4,38	4,76	4,00	5,16
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	4,30	4,17	4,31	3,77	4,98
Preço dos restaurantes/lanchonetes	3,45	3,59	3,29	3,26	2,71
Preço de produtos diversos	3,70	3,60	3,57	3,25	2,79
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,63	4,42	4,84	4,28	5,06
Facilidade de acesso à rodoviária	4,55	4,37	4,70	4,30	5,03
Estacionamento	4,31	4,53	4,65	4,06	4,79
Segurança	4,26	4,72	4,66	3,70	4,98
Telefones Públicos	4,77	4,71	4,84	4,13	5,12

*continua...*

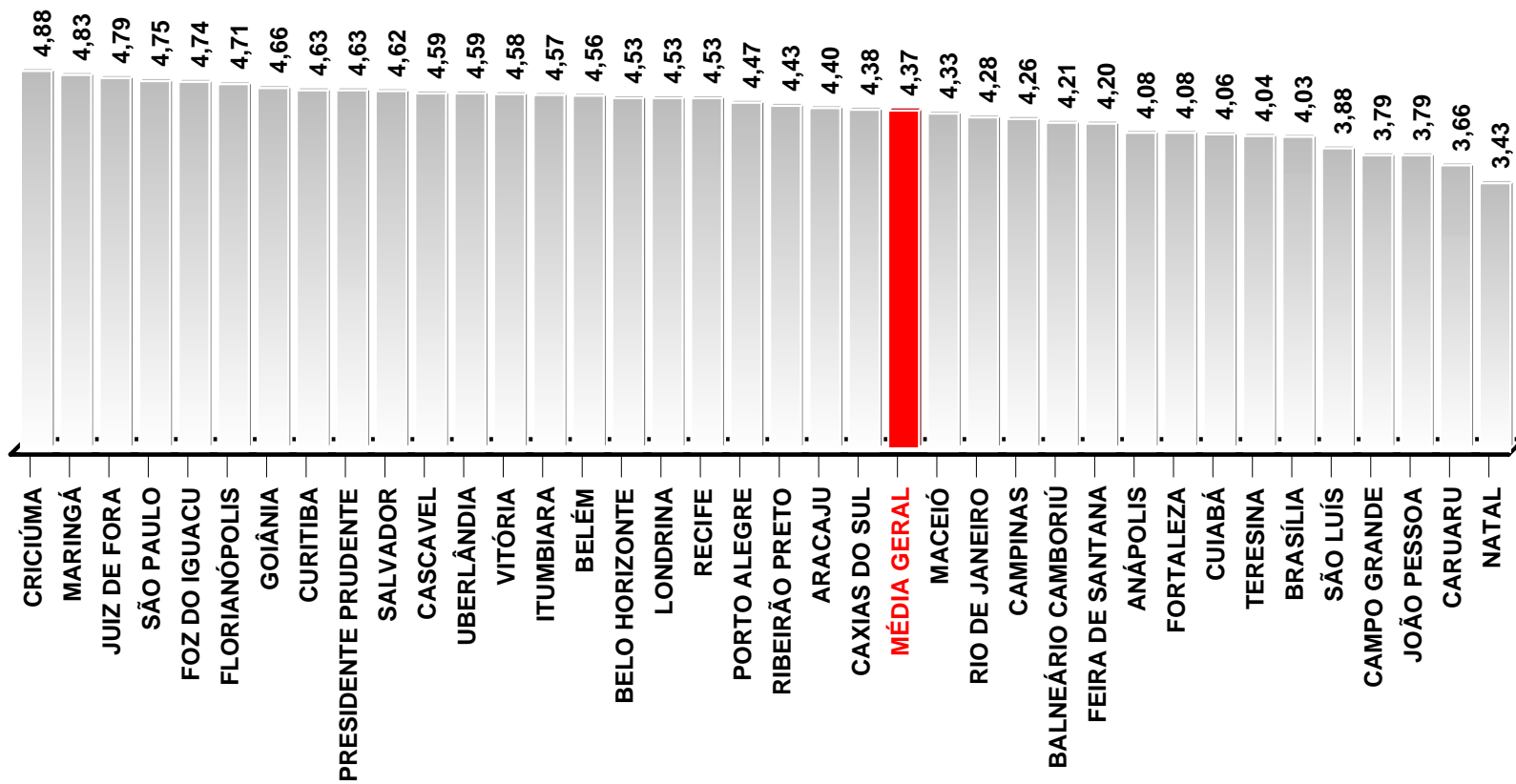


# Avaliação para cada terminal

ATRIBUTOS	TERESINA	UBERLÂNDIA	VITÓRIA
Pontualidade na chegada e saída	4,24	5,13	4,83
Educação e gentileza dos funcionários	4,25	5,11	4,98
Serviço de informação na rodoviária	4,29	5,00	4,62
Serviço de informação pelo telefone	4,21	5,12	4,63
Sinalização das rodoviárias	4,33	5,01	4,80
Instalações do banheiro	3,83	4,81	4,88
Limpeza dos banheiros	3,91	4,71	4,78
Cobrança para utilização dos banheiros	3,64	3,24	3,91
Instalações na área de espera	3,36	4,65	4,56
Instalações na área de embarque/desembarque	3,61	4,61	4,85
Limpeza da rodoviária	3,96	4,83	5,09
Variedade de produtos/serviços	4,22	4,86	4,88
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	4,04	4,61	4,63
Preço dos restaurantes/lanchonetes	3,62	2,80	3,26
Preço de produtos diversos	3,49	2,88	3,38
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,36	5,04	4,69
Facilidade de acesso à rodoviária	4,35	4,93	4,69
Estacionamento	4,13	4,90	4,60
Segurança	3,91	4,62	4,64
Telefones Públicos	4,87	5,03	4,78

Base: 100% dos entrevistados

# Média geral de satisfação com os terminais



Base: 100% dos entrevistados

# Área 10: Preço



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

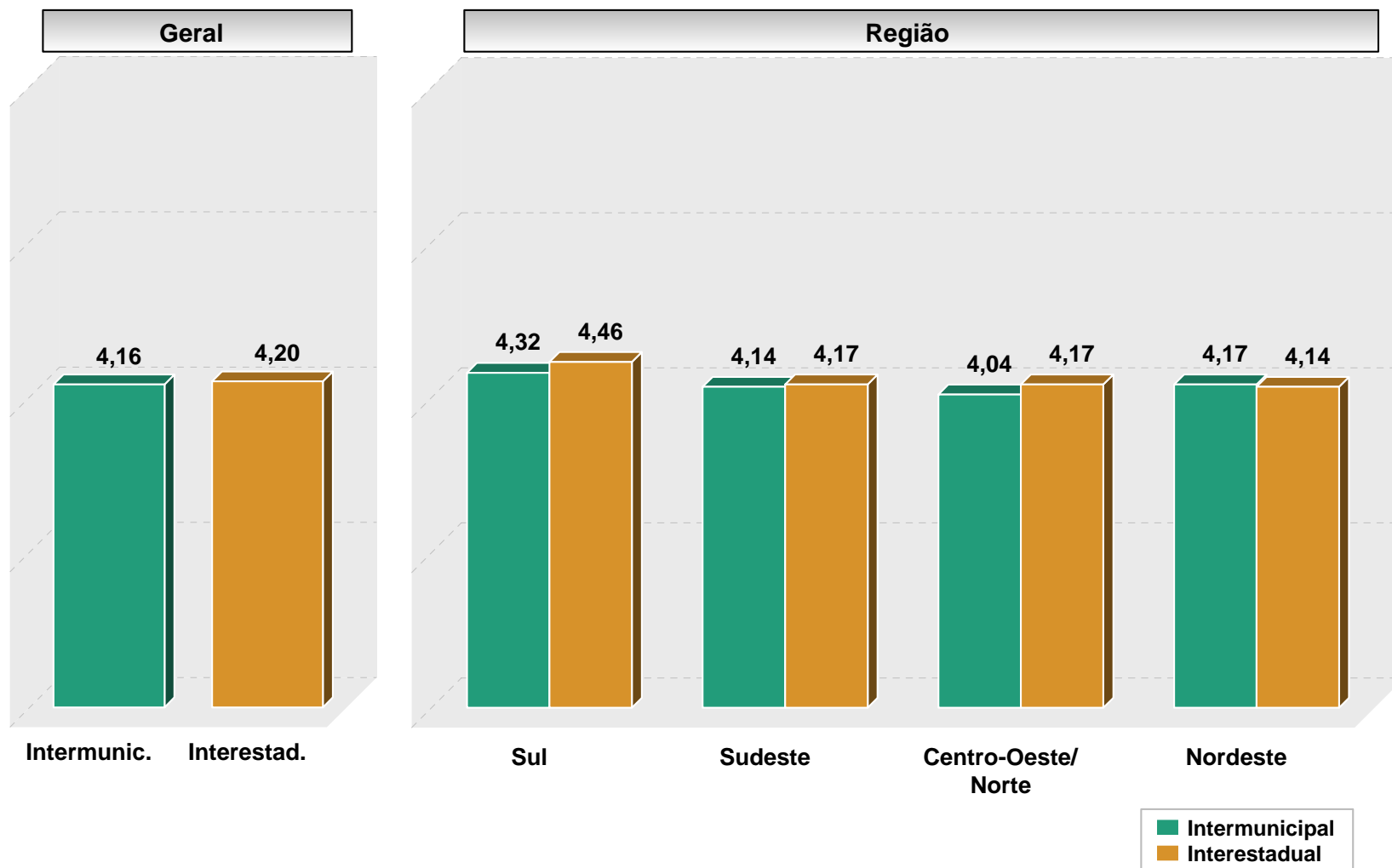
# Satisfação com Preço (médias - quanto mais à direita o símbolo estiver, maior a nota de satisfação)

Atributos		INTERMUN.	INTEREST.	INTERNAC.
Preço das passagens de ônibus		3,71	3,77	4,18
Formas disponíveis para pagamento das passagens		4,65	4,67	4,92
<b>MÉDIA GERAL DA ÁREA</b>		4,16	4,20	4,53

Intermunic. Interestad. Internac.

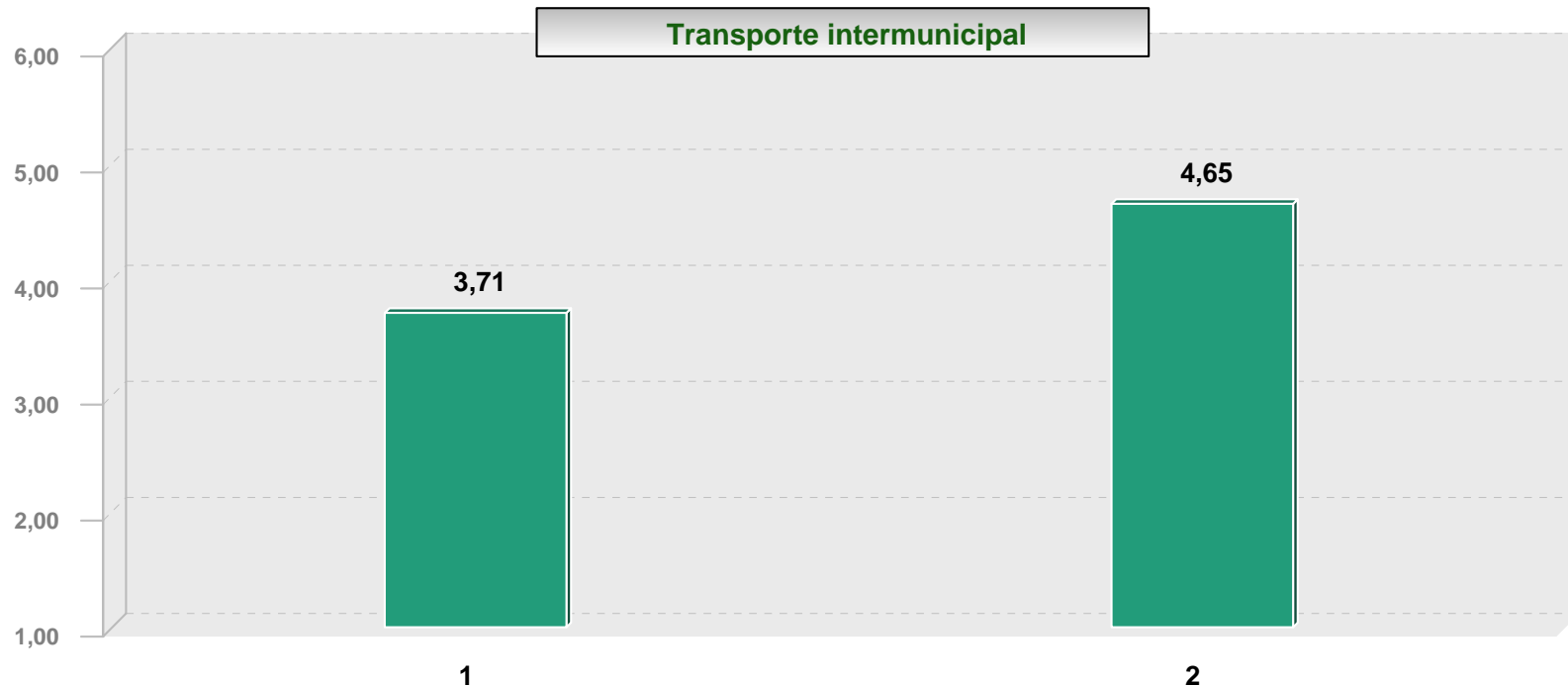
Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação com Preço (médias)



Base: 100% dos entrevistados

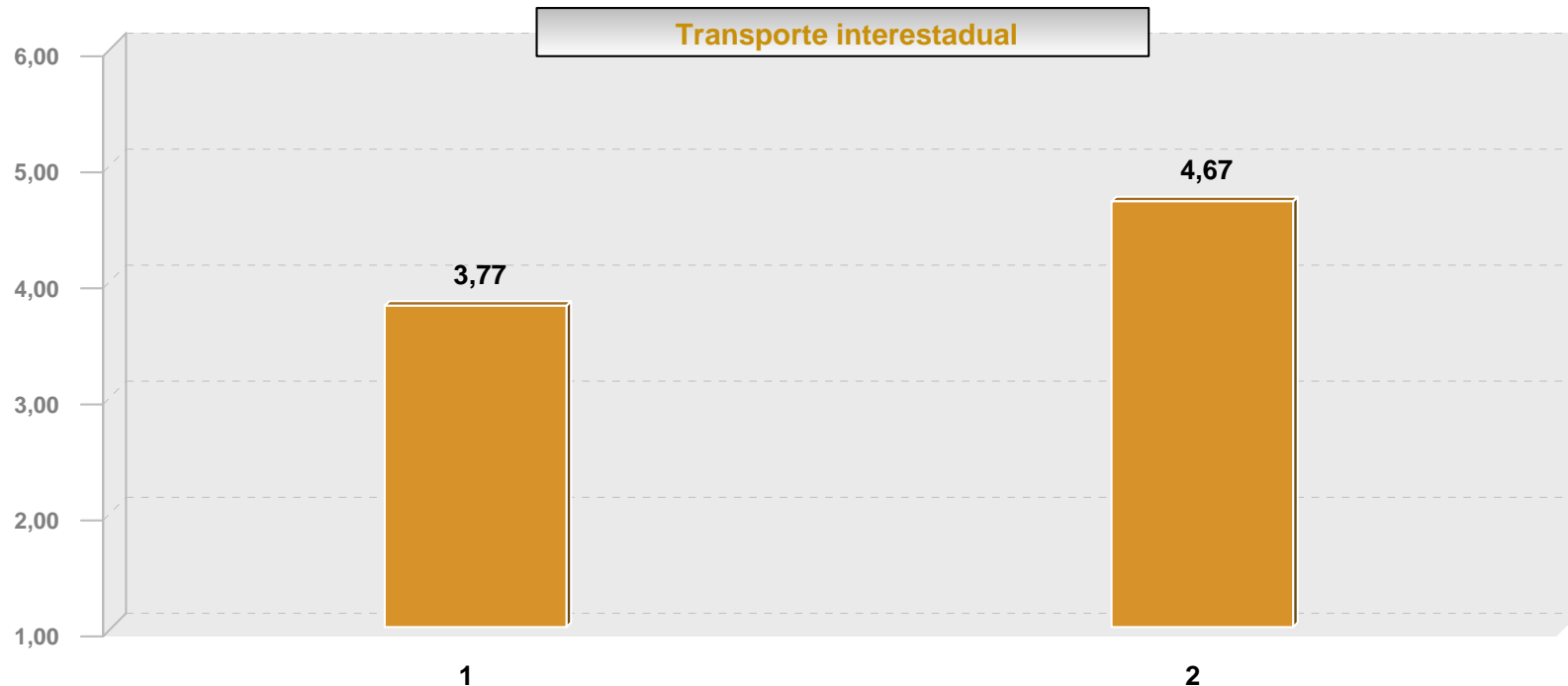
# Importância x Satisfação (Preço) (Ranking de Friedman)



- 1 - Preço das passagens de ônibus
- 2 - Formas disponíveis para pagamento das passagens

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

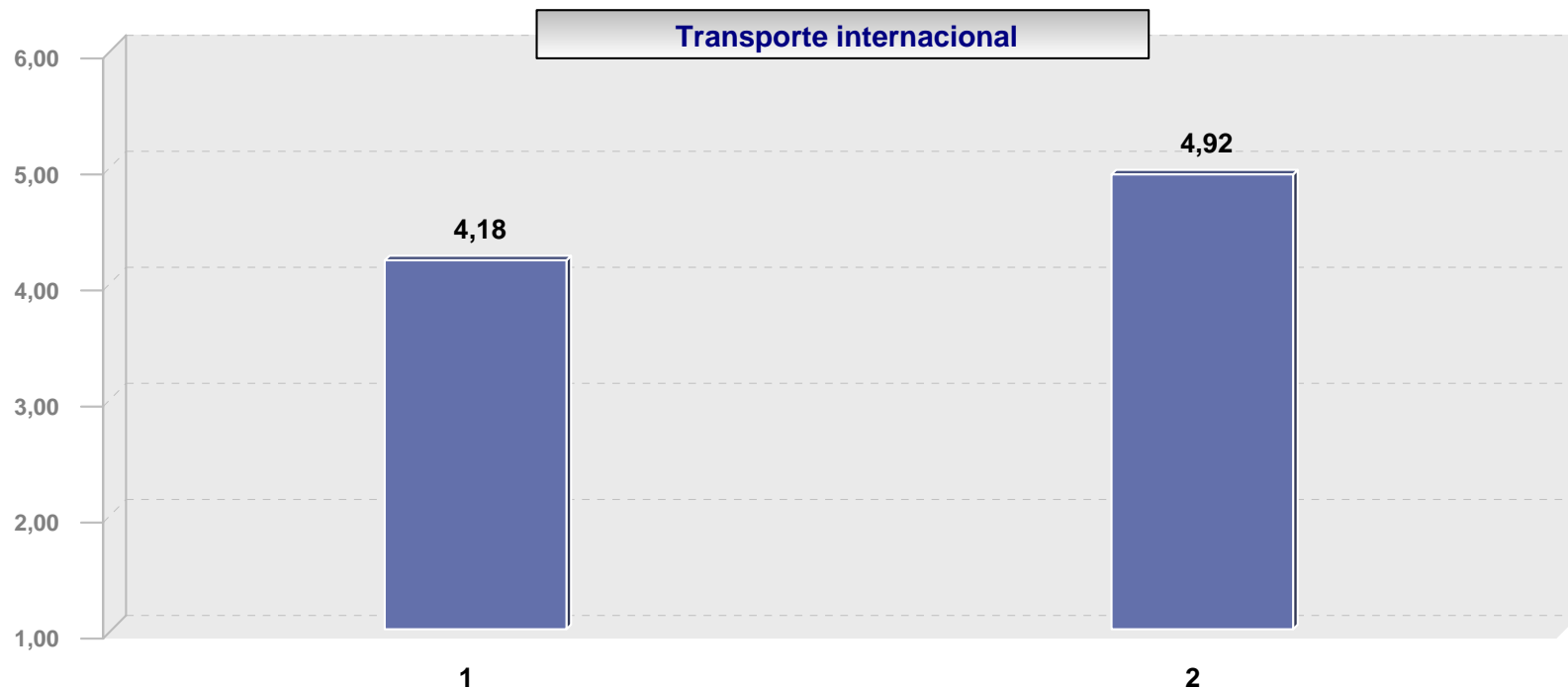
# Importância x Satisfação (Preço) (Ranking de Friedman)



- 1 - Preço das passagens de ônibus
- 2 - Formas disponíveis para pagamento das passagens

A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.

# Importância x Satisfação (Preço) (Ranking de Friedman)

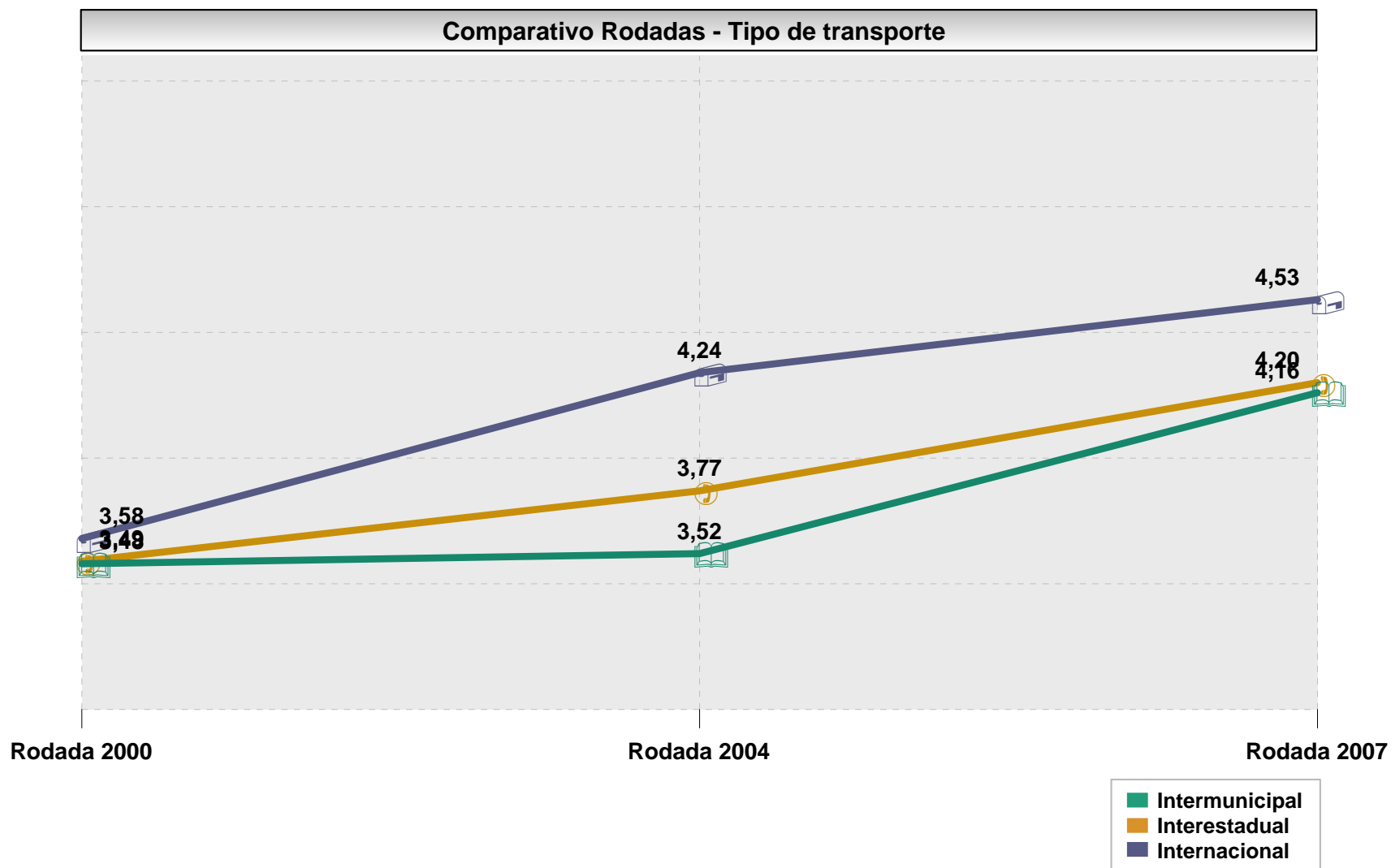


- 1 - Preço das passagens de ônibus
- 2 - Formas disponíveis para pagamento das passagens

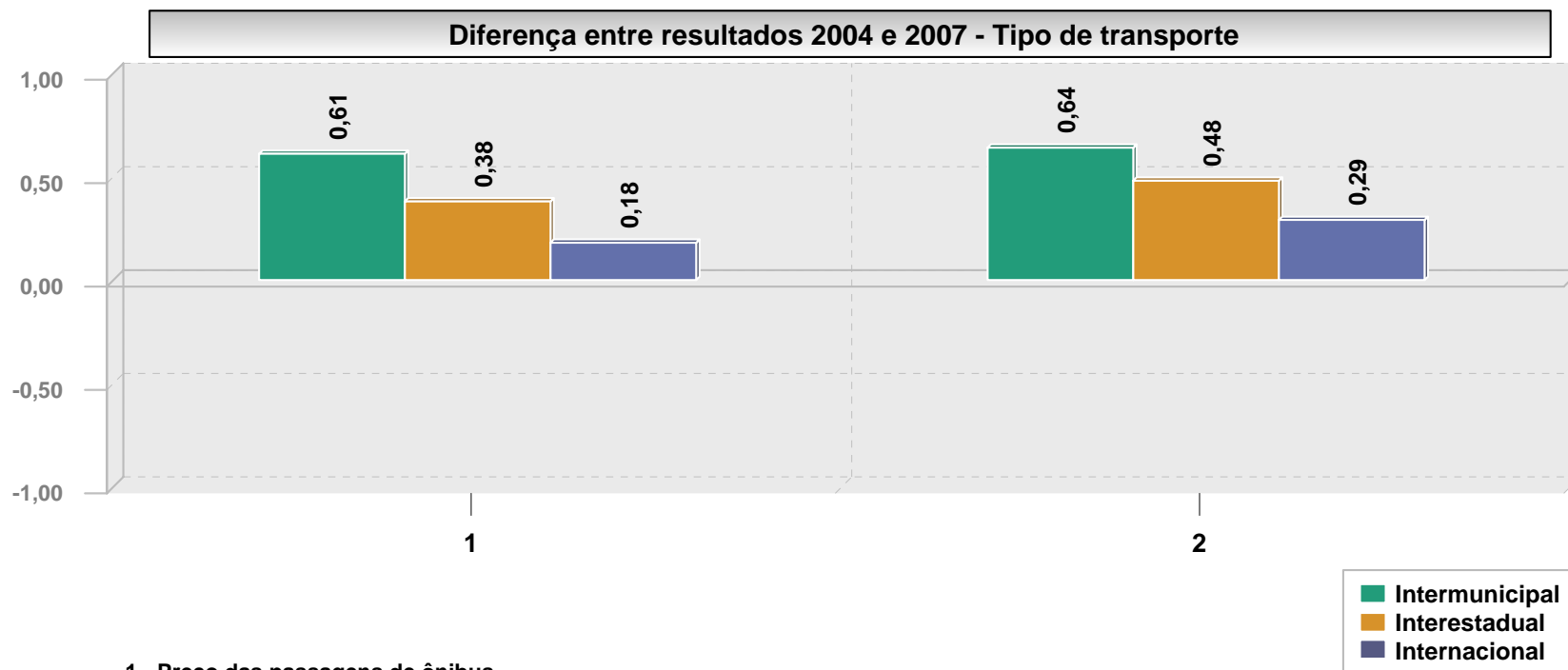
A ordem de importância começa da esquerda para a direita. Item 1 é o mais importante e item 2 é o menos importante. Acima das barras estão as médias de satisfação.



# Comparativo Geral (Satisfação com Preço)

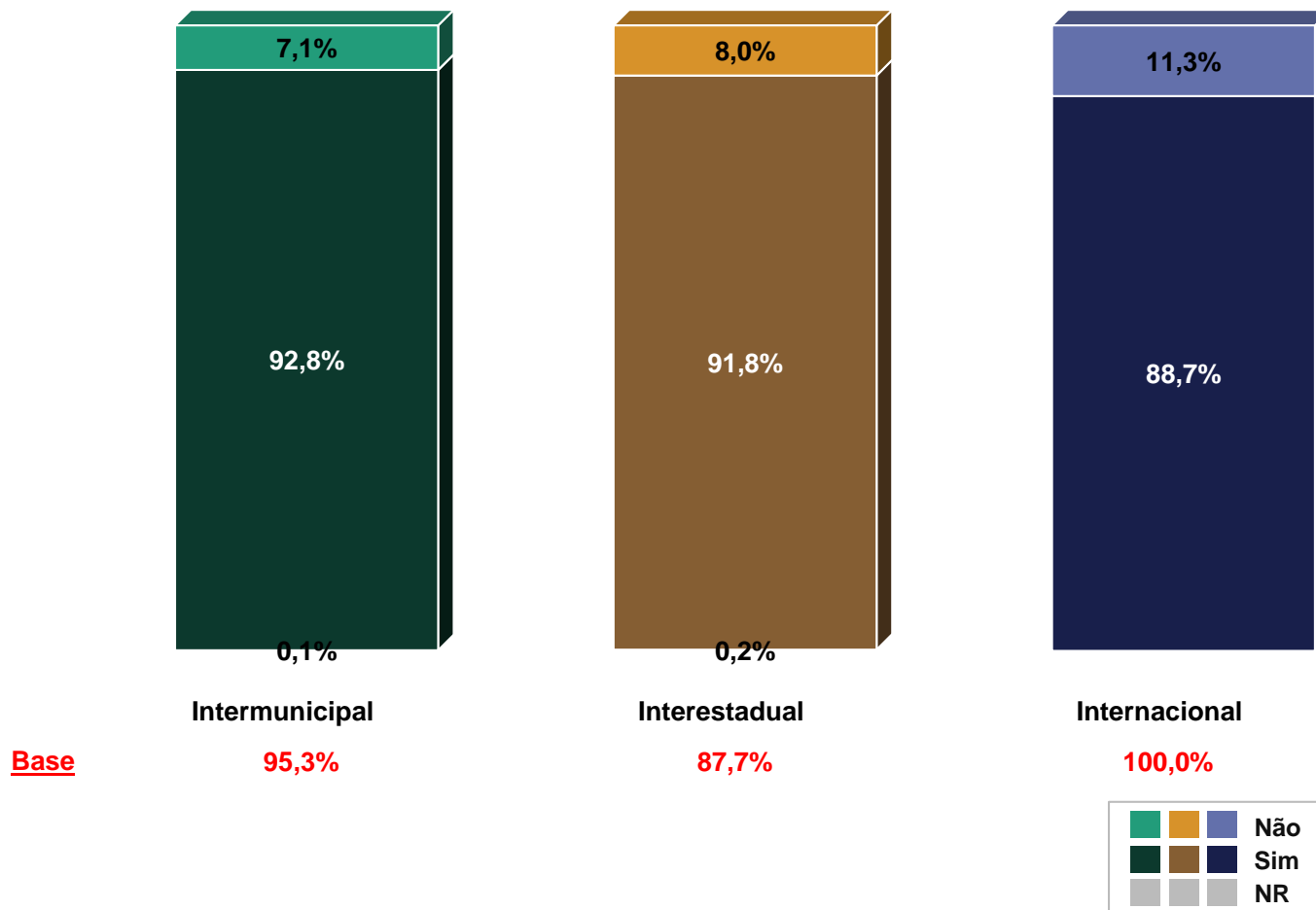


# Comparativo por atributos (Preço)



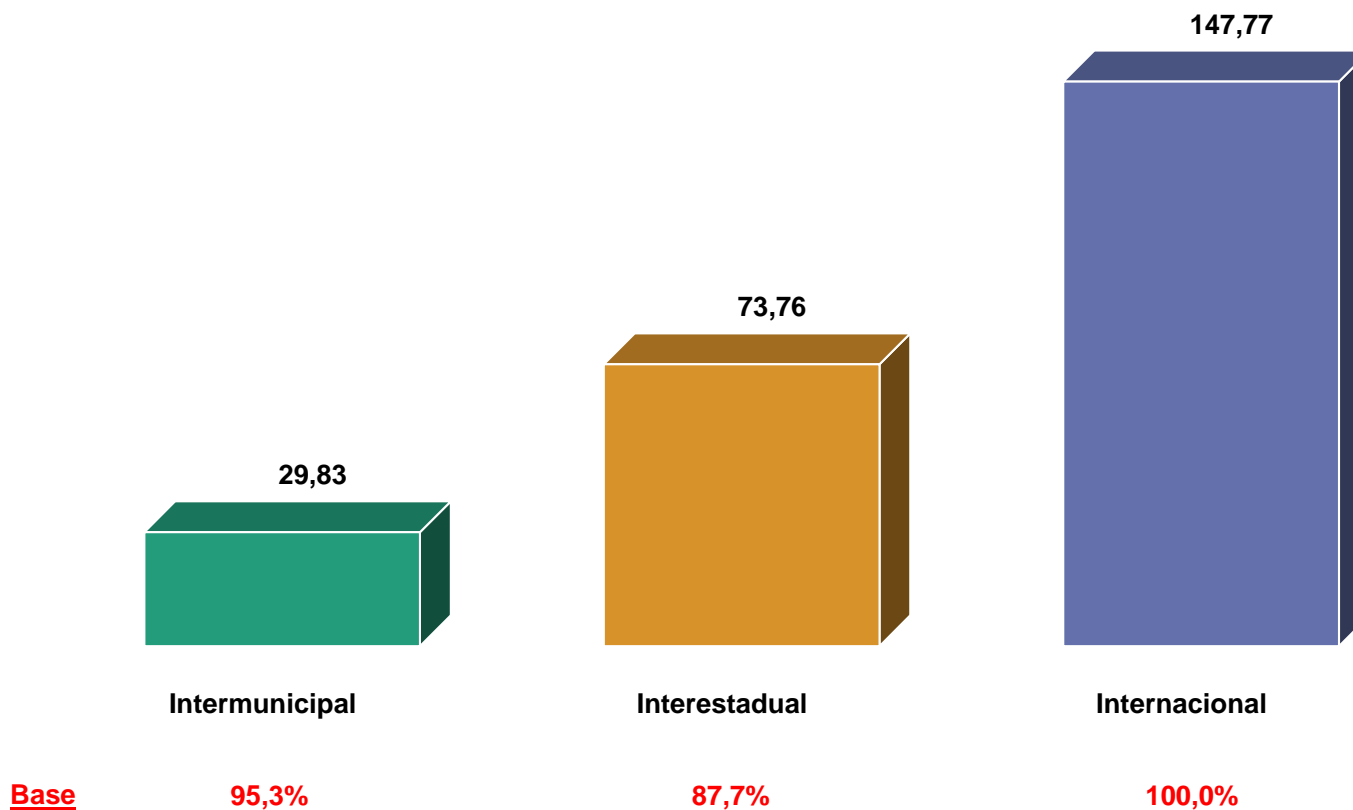
1 - Preço das passagens de ônibus  
2 - Formas disponíveis para pagamento das passagens

# Foi o passageiro quem comprou a passagem



Base: % (total de entrevistados, exceto passe livre e idosos da quota de gratuidade ou 50% de desconto)

# Quanto custou a passagem (Média aparada)



Base: % (total de entrevistados, exceto passe livre e idosos da quota de gratuidade ou 50% de desconto)

# Avaliação do preço pago pela passagem

VALOR PAGO	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Muito barato	0,5%	0,5%	0,7%
Barato	3,9%	3,0%	7,8%
Justo	53,1%	56,2%	70,9%
Caro	35,7%	31,6%	17,7%
Muito caro	5,4%	7,0%	2,1%
NS/NR	1,4%	1,5%	0,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>3,42</b>	<b>3,42</b>	<b>3,13</b>
<b>Base</b>	<b>98,3%</b>	<b>98,2%</b>	<b>94,0%</b>

VALOR EM COMPARAÇÃO COM O SERVIÇO OFERECIDO	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Muito barato	0,7%	0,6%	
Barato	3,0%	2,2%	6,4%
Justo	55,8%	61,3%	77,3%
Caro	32,2%	27,3%	13,5%
Muito caro	7,1%	7,2%	2,1%
NS/NR	1,3%	1,5%	0,7%
<b>MÉDIA</b>	<b>3,43</b>	<b>3,39</b>	<b>3,11</b>
<b>Base</b>	<b>98,3%</b>	<b>98,2%</b>	<b>94,0%</b>

Base: % (total de entrevistados que sabem quanto custou a passagem)

# Motivos para avaliar preço caro

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
<b>Base</b>	<b>40,4%</b>	<b>38,0%</b>	<b>18,7%</b>
Tempo de viagem	40,3%	21,6%	10,7%
Salário mínimo	20,4%	28,5%	21,4%
Qualidade dos ônibus	16,6%	18,6%	14,3%
Custo da viagem	4,8%	7,0%	
Combustível	2,5%	8,0%	17,9%
Condições da estrada	2,5%	2,3%	
Crise econômica	2,2%	3,8%	14,3%
Outros	6,2%	4,2%	3,6%
NS/NR	4,5%	5,9%	17,9%

Base: % (entrevistados que consideram preço caro)

# Sugestão de serviços às empresas de transporte

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
Melhoria da infra-estrutura interna	45,1%	46,7%	31,3%
Melhorias em alimentação/bebidas	5,8%	6,8%	7,3%
Melhoria na higienização	3,7%	2,6%	2,2%
Melhoria nos horários de ônibus/pontualidade	3,7%	3,6%	3,4%
Preço/desconto de passagens	3,3%	3,4%	
Melhoria do sistema de informação/comunicação	2,2%	1,7%	2,8%
Melhorias na segurança	2,2%	1,7%	1,7%
Melhoria do acesso para deficientes/idosos	0,5%	0,5%	
Outros	6,0%	4,8%	4,5%
Nenhuma sugestão	20,2%	21,3%	31,8%
NS	7,2%	6,9%	15,1%

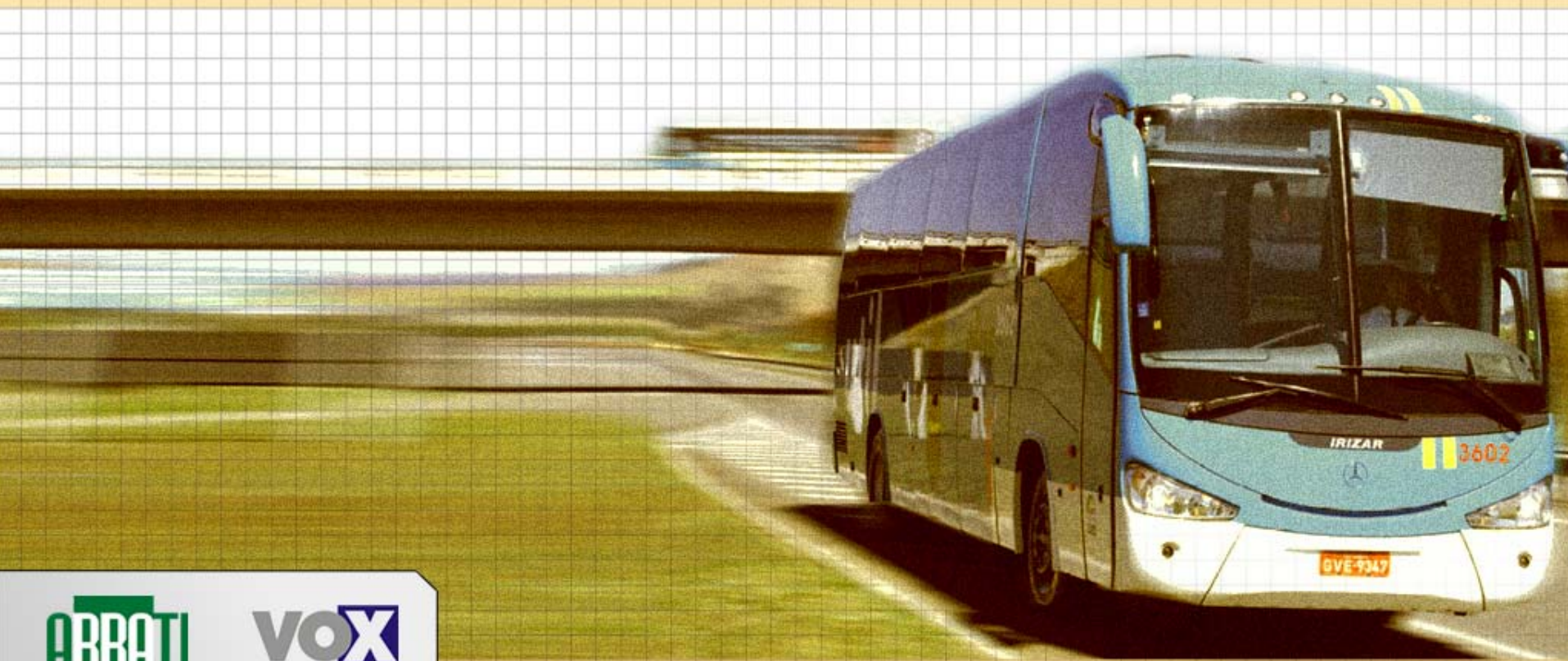
Base: 100% dos entrevistados

## Passe livre e idosos

- Nas próximas telas, pode-se ver que a maior parcela dos portadores de passe livre e dos idosos não teve problemas para embarcar e, em geral, tendem a estar satisfeitos com o transporte rodoviário.
- Foi também verificado junto à totalidade da amostra se considera justa ou injusta a gratuidade para portadores de necessidades especiais e para idosos. Foi verificado que a franca maioria dos entrevistados considera a medida justa.
- No entanto, quando se pergunta quem arca com as despesas da gratuidade, pode-se ver que as respostas se dividem: alguns entendem que é Governo, outros acreditam que essas despesas acabam sendo pagas pelos demais passageiros e há os que não sabem responder.



# Questões específicas para Passe livre



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

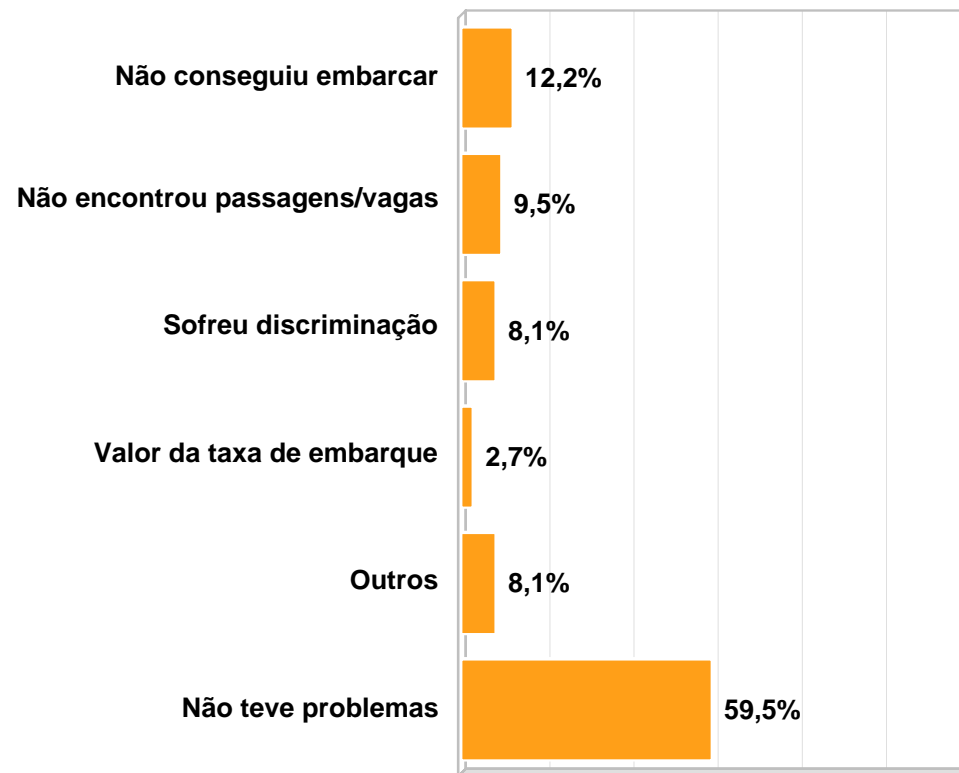
## Média de viagens com passe livre nos últimos 12 meses

Média aparada	
Port. Necess. Especiais	11,32

Base: % (portadores de necess. especiais)

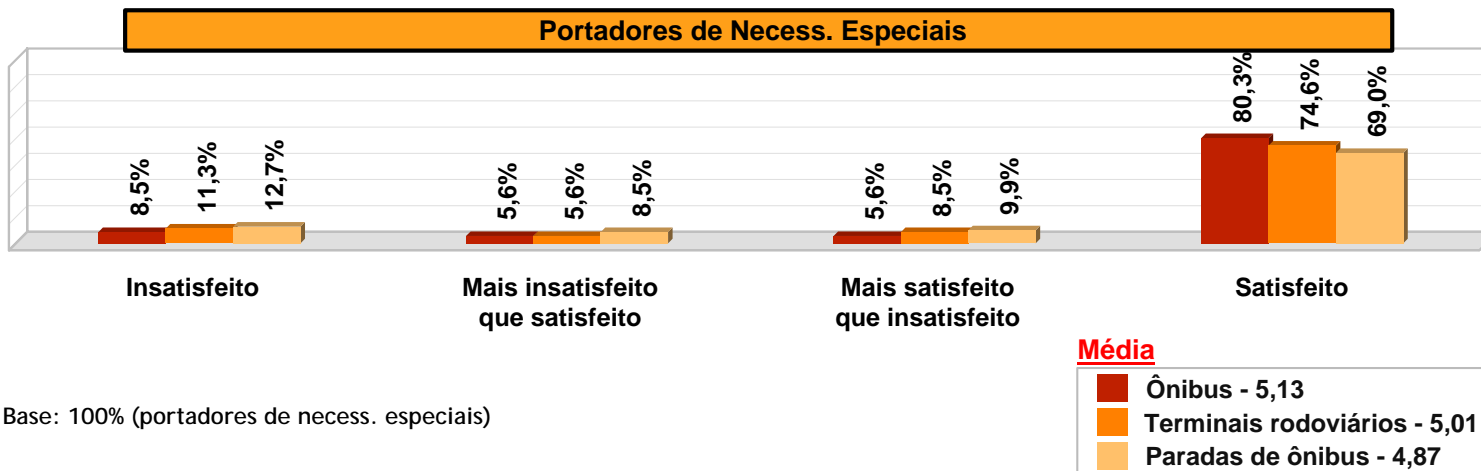
## Já teve algum problema para embarcar com passe livre

### Portadores de Necess. Especiais



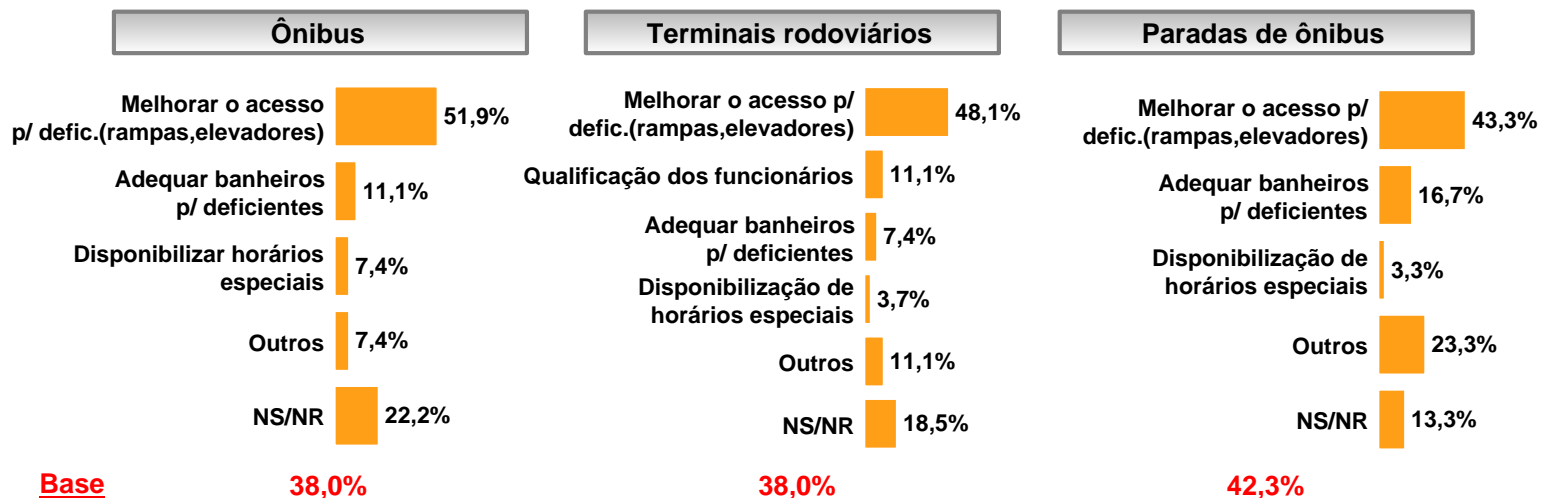
Base: % (portadores de necess. especiais)

# Satisfação com acesso



Base: 100% (portadores de necess. especiais)

## Motivos para não estar totalmente satisfeito



Base: % (portadores de necess. especiais que não estão totalmente satisfeitos)

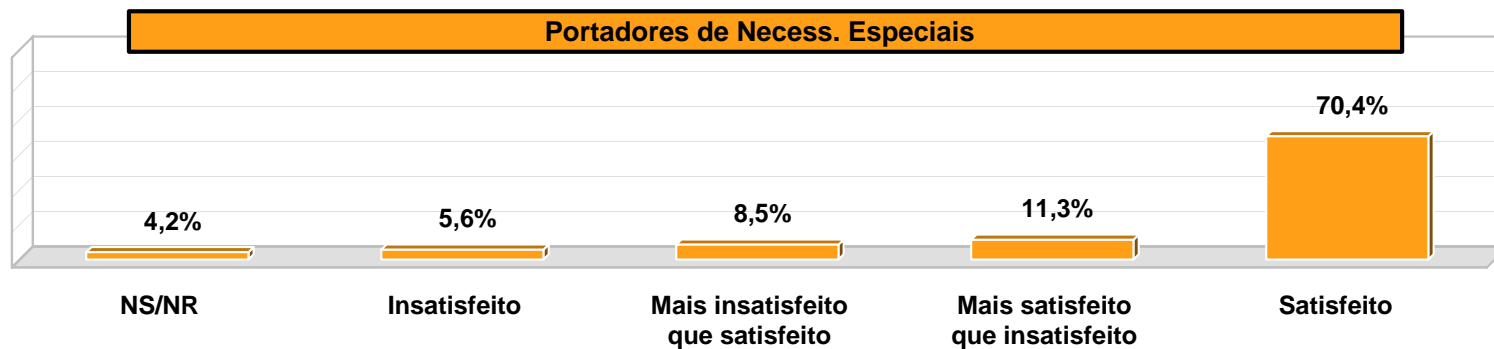
# Satisfação entre usuários de Passe livre



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

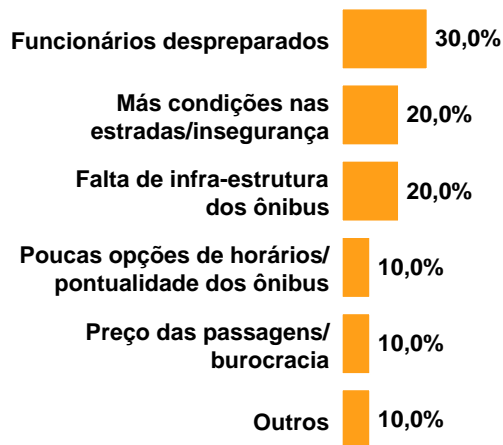
# Satisfação Inicial com Transporte Rodoviário



Base: 100% (portadores de necess. especiais)

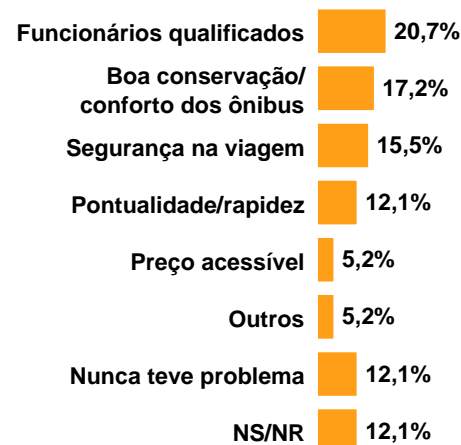
Média de satisfação	
Port. Necess. Especiais	4,66

## Motivos de insatisfação



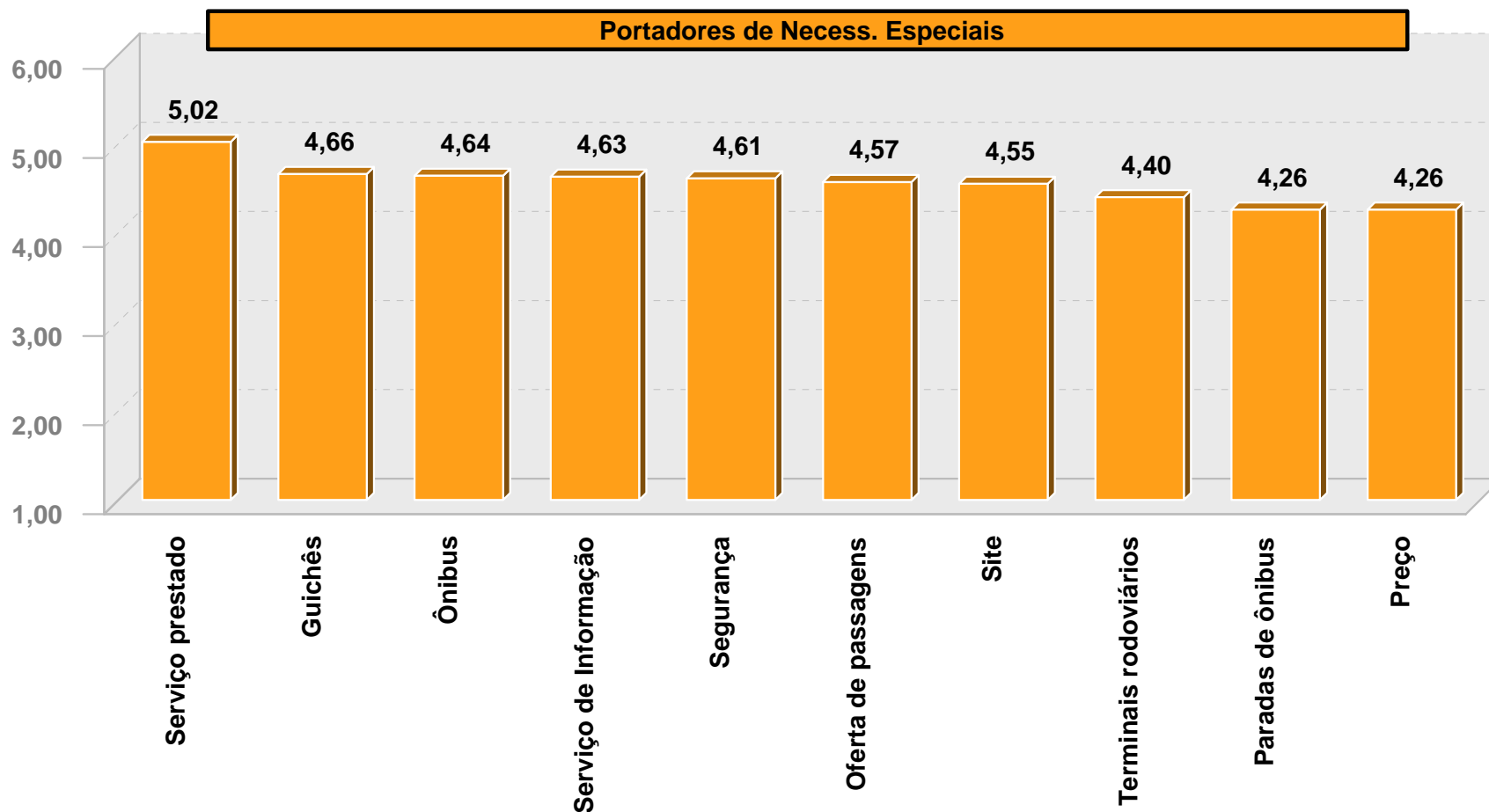
Base: 14,1% (portadores de necess. especiais que estão insatisfeitos com transporte rodoviário)

## Motivos de satisfação



Base: 81,7% (portadores de necess. especiais que estão satisfeitos com transporte rodoviário)

# Médias de Satisfação das áreas

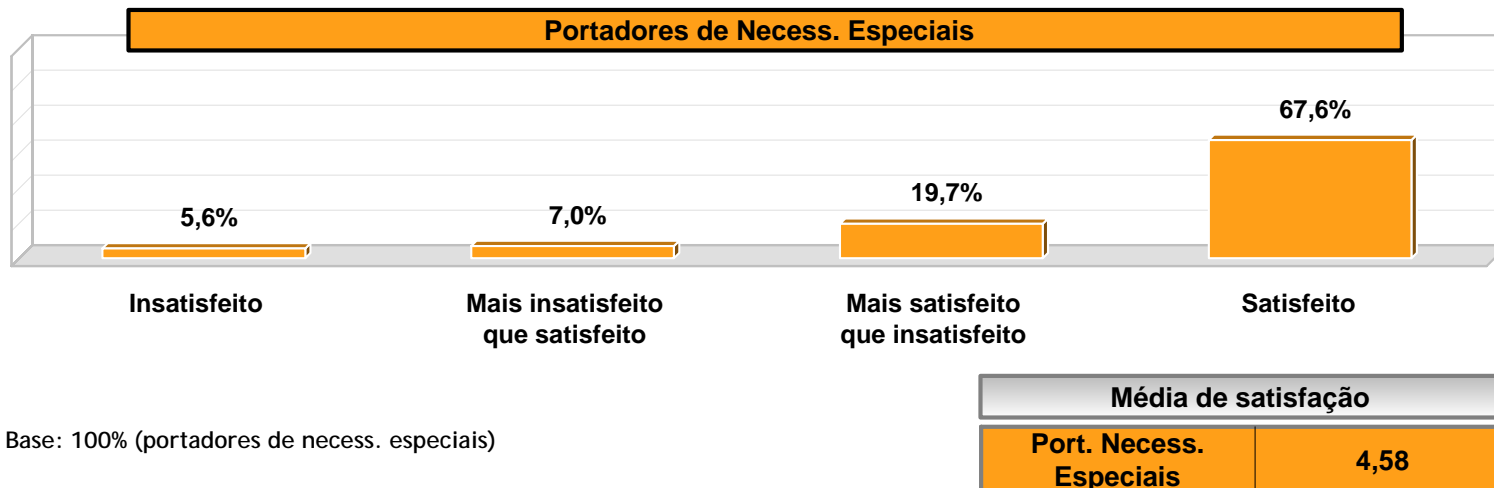


Site: Base: % (portadores de necess. especiais que acessaram o site de alguma empresa)

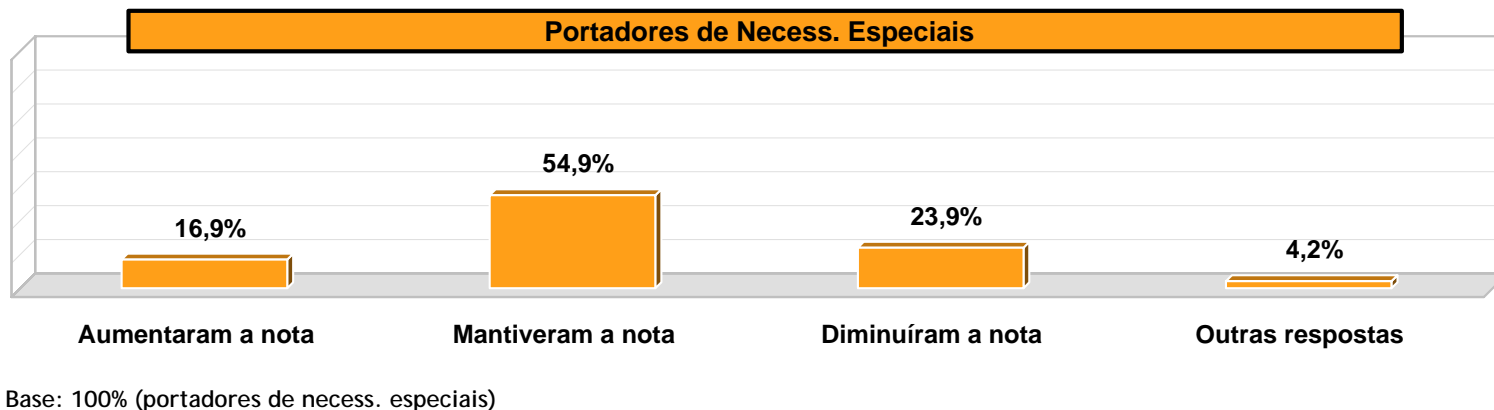
Serviço de Informação: Base: % (portadores de necess. especiais que utilizaram o serviço de informação de alguma empresa)

Demais áreas: Base: % (portadores de necess. especiais)

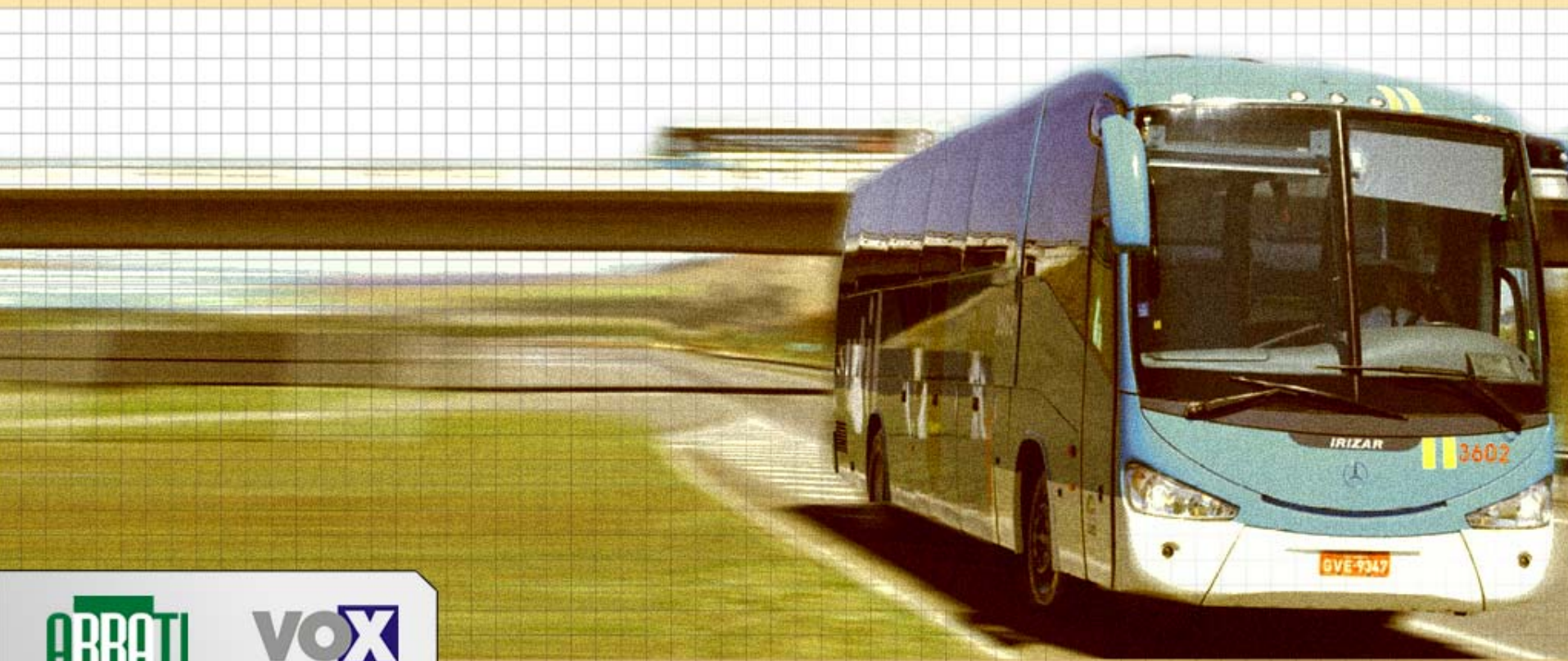
# Satisfação Final com Transporte Rodoviário



## Comparação da Satisfação Final em relação à Satisfação Inicial (variável criada)



# Questões específicas para Idosos



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

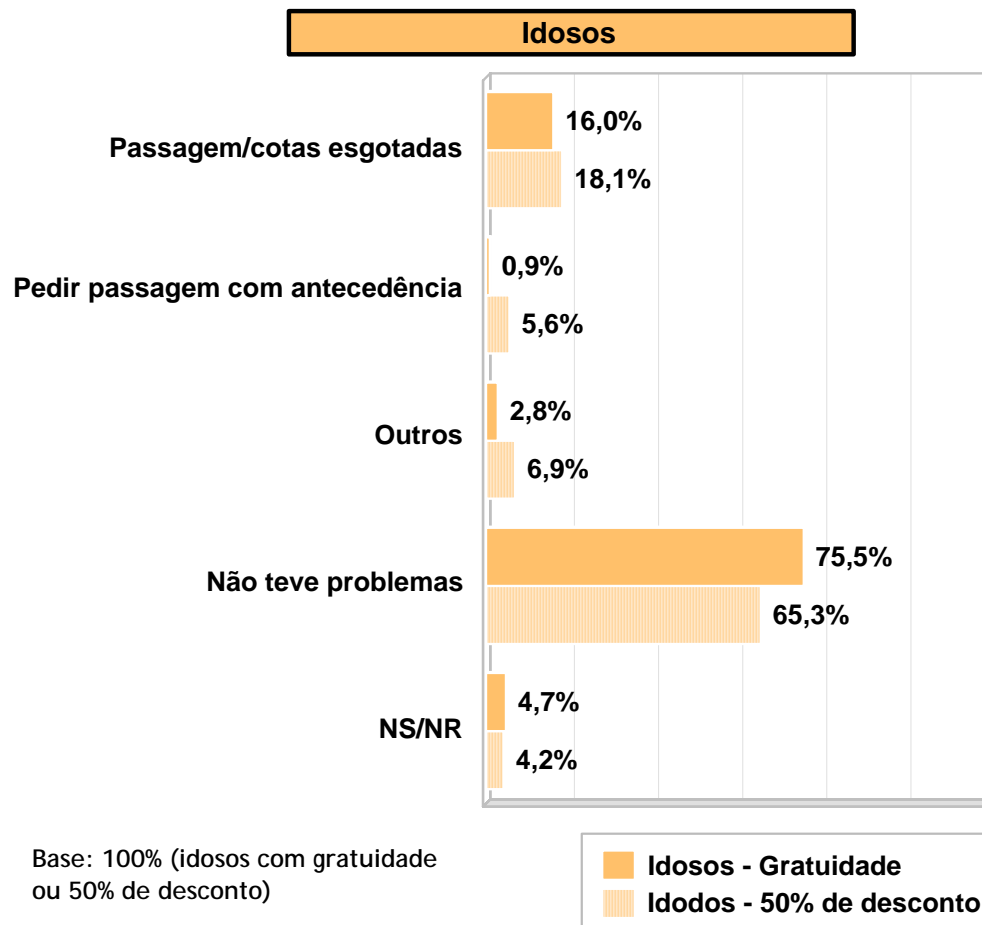


## Média de viagens com gratuidade ou 50% de desconto nos últimos 12 meses

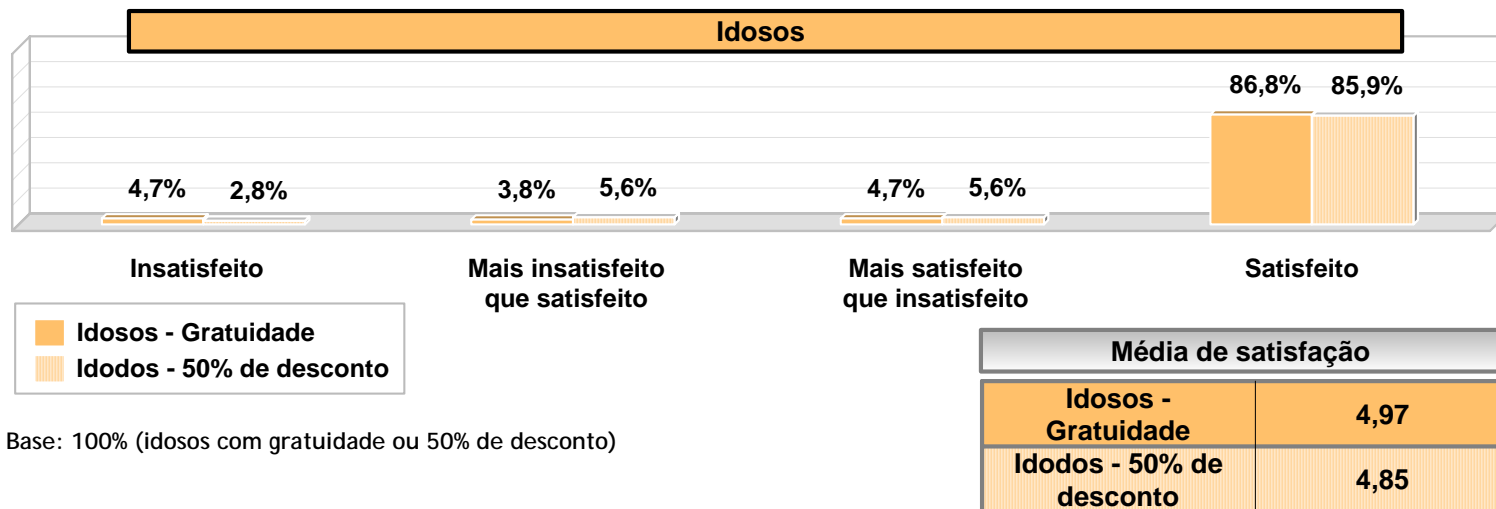
Média aparada	
Idosos - Gratuidade	4,33
Idosos - 50% de desconto	3,42

Base: 100% (idosos com gratuidade ou 50% de desconto)

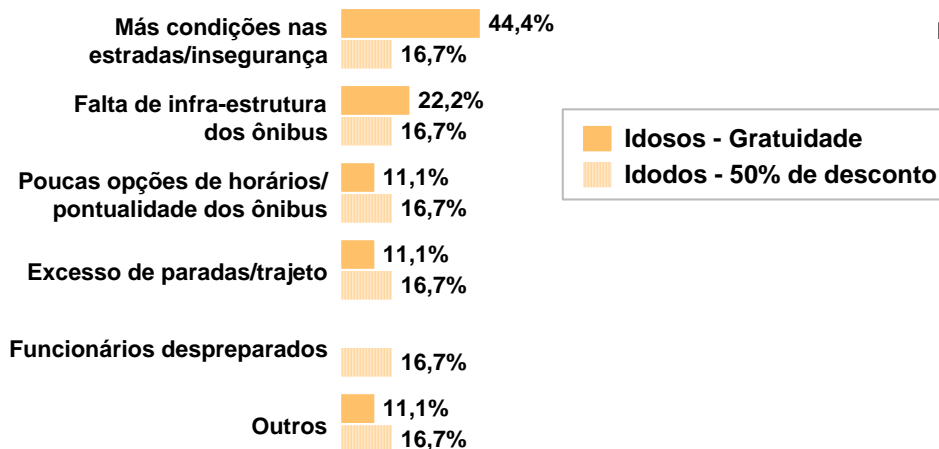
## Já teve algum problema para embarcar com gratuidade ou 50% de desconto



# Satisfação Inicial com Transporte Rodoviário

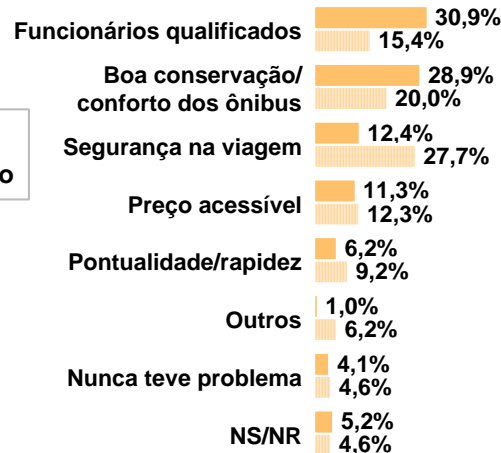


## V37 - Motivos de insatisfação



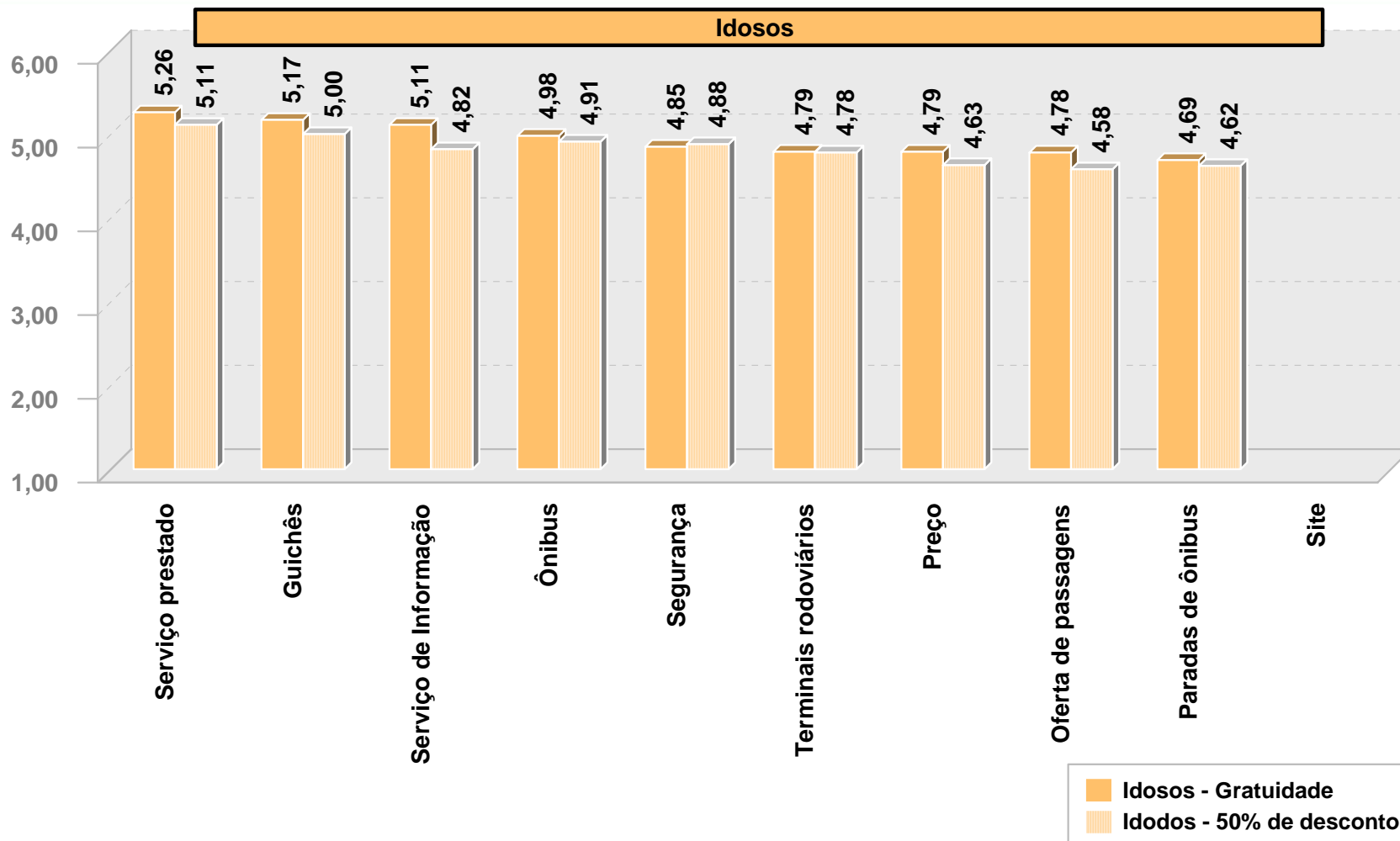
Base: 8,5% (idosos com gratuidade ou 50% de desconto que estão insatisfeitos com transporte rodoviário)

## V38 - Motivos de satisfação



Base: 91,5% (idosos com gratuidade ou 50% de desconto que estão satisfeitos com transporte rodoviário)

# Médias de Satisfação das áreas

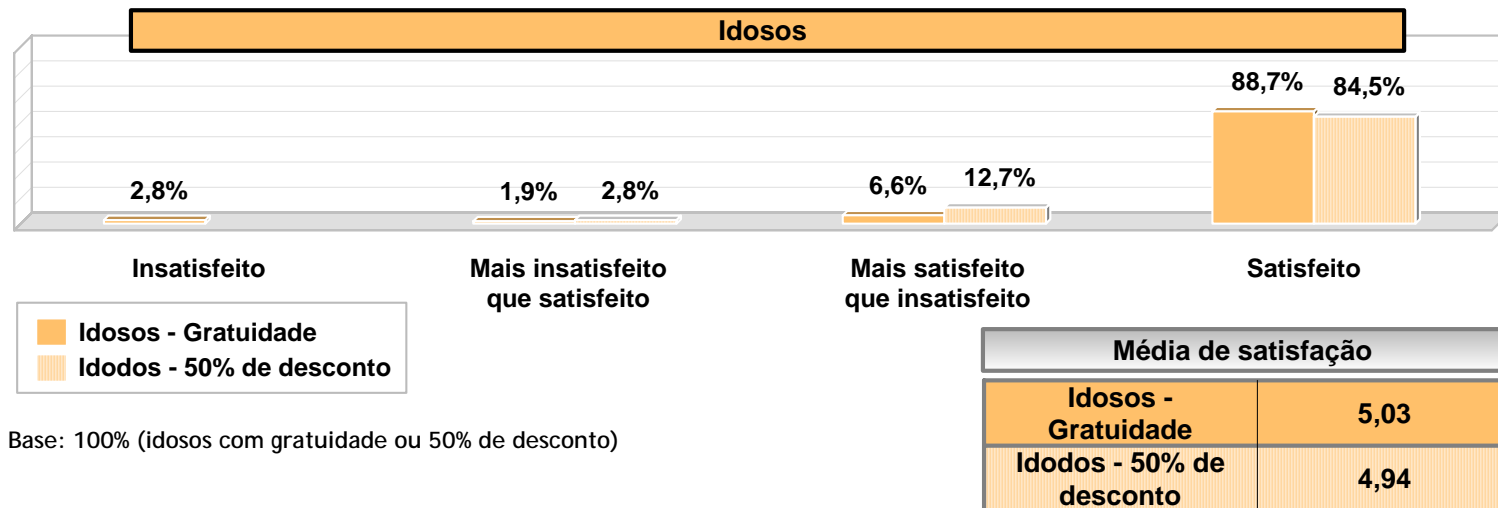


Site: Base: % (idosos que acessaram o site de alguma empresa)

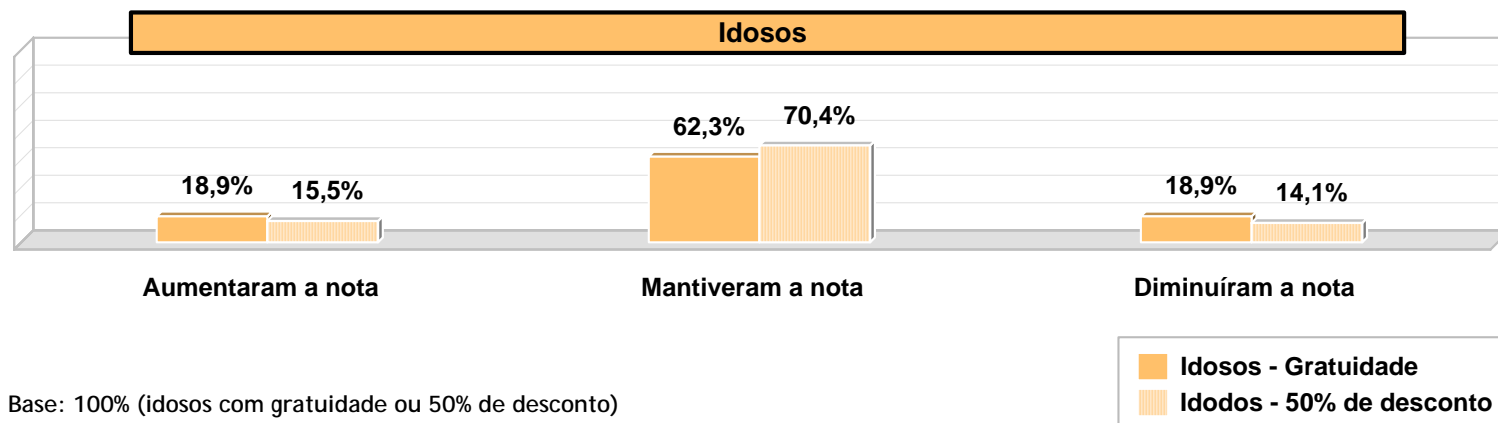
Serviço de Informação: Base: % (idosos que utilizaram o serviço de informação de alguma empresa)

Demais áreas: Base: % (idosos)

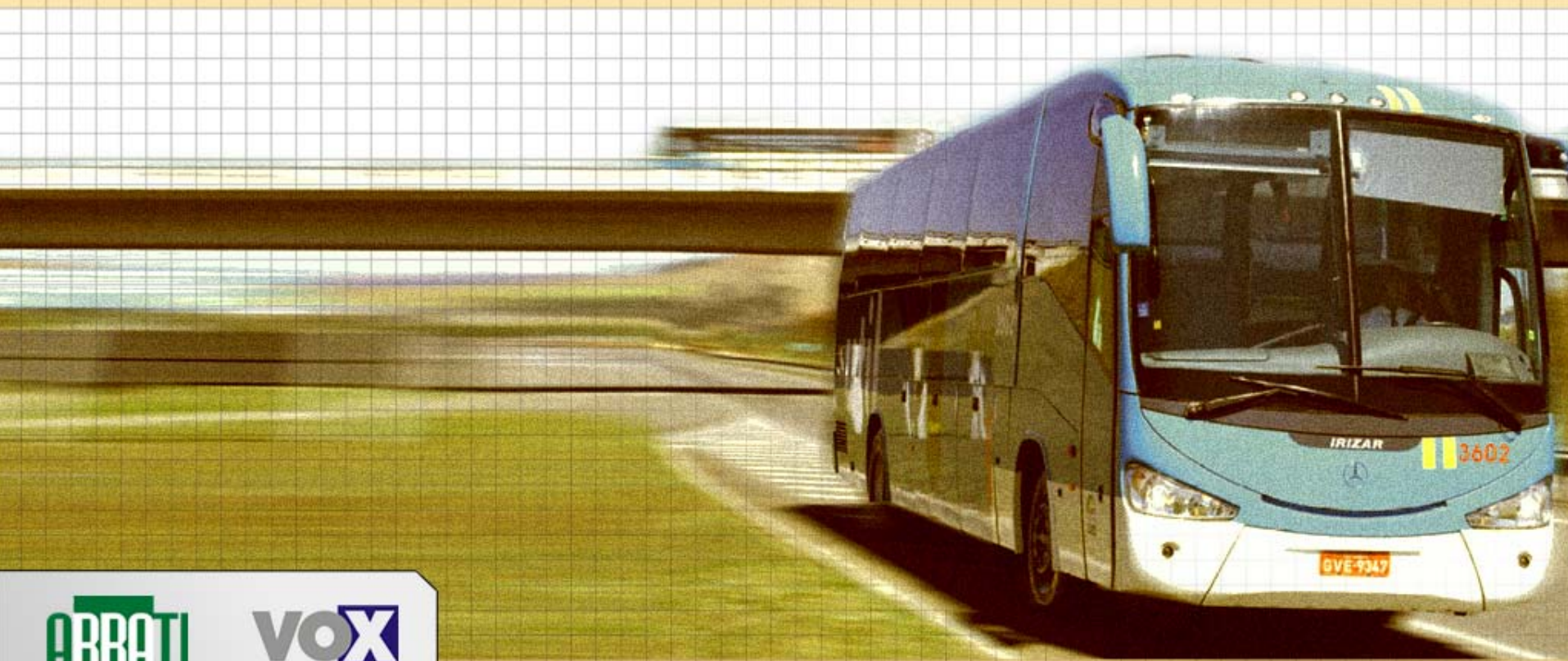
# Satisfação Final com Transporte Rodoviário



## Comparação da Satisfação Final em relação à Satisfação Inicial (variável criada)



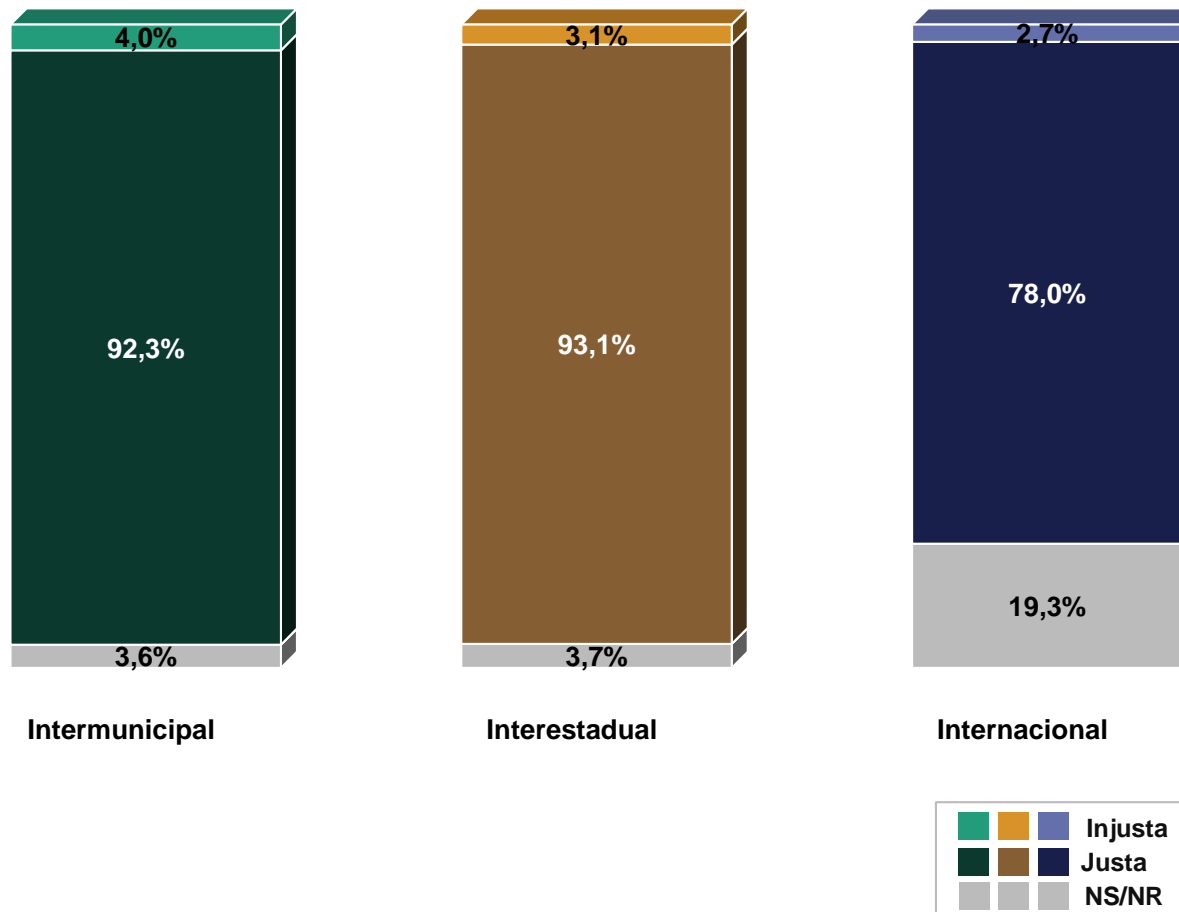
# Avaliação da gratuidade e desconto



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Avaliação da gratuidade ou desconto de 50% para idosos/renda de até 2 SM



Base: 100% dos entrevistados

# Por que considera a medida justa

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>92,3%</b>	<b>93,1%</b>	<b>78,0%</b>
Poucas oportunidades/dificuldades financeiras	49,4%	48,1%	49,6%
Contribuição com impostos/direito adquirido	37,7%	39,9%	40,6%
Necessidades especiais(remédios, saúde)	6,2%	7,0%	3,0%
Outros	0,3%	0,5%	0,8%
NS/NR	6,4%	4,4%	6,0%

Base: % (entrevistados que consideram a medida justa)

# Por que considera a medida injusta

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,1%</b>	<b>2,7%</b>
Melhorar a fiscalização	34,7%	20,4%	25,0%
Salários incompatíveis	31,5%	34,3%	75,0%
Melhoria nos preços/descontos	26,4%	30,9%	
Outros	4,9%	7,6%	
NR	2,5%	6,8%	

Base: % (entrevistados que consideram a medida injusta)

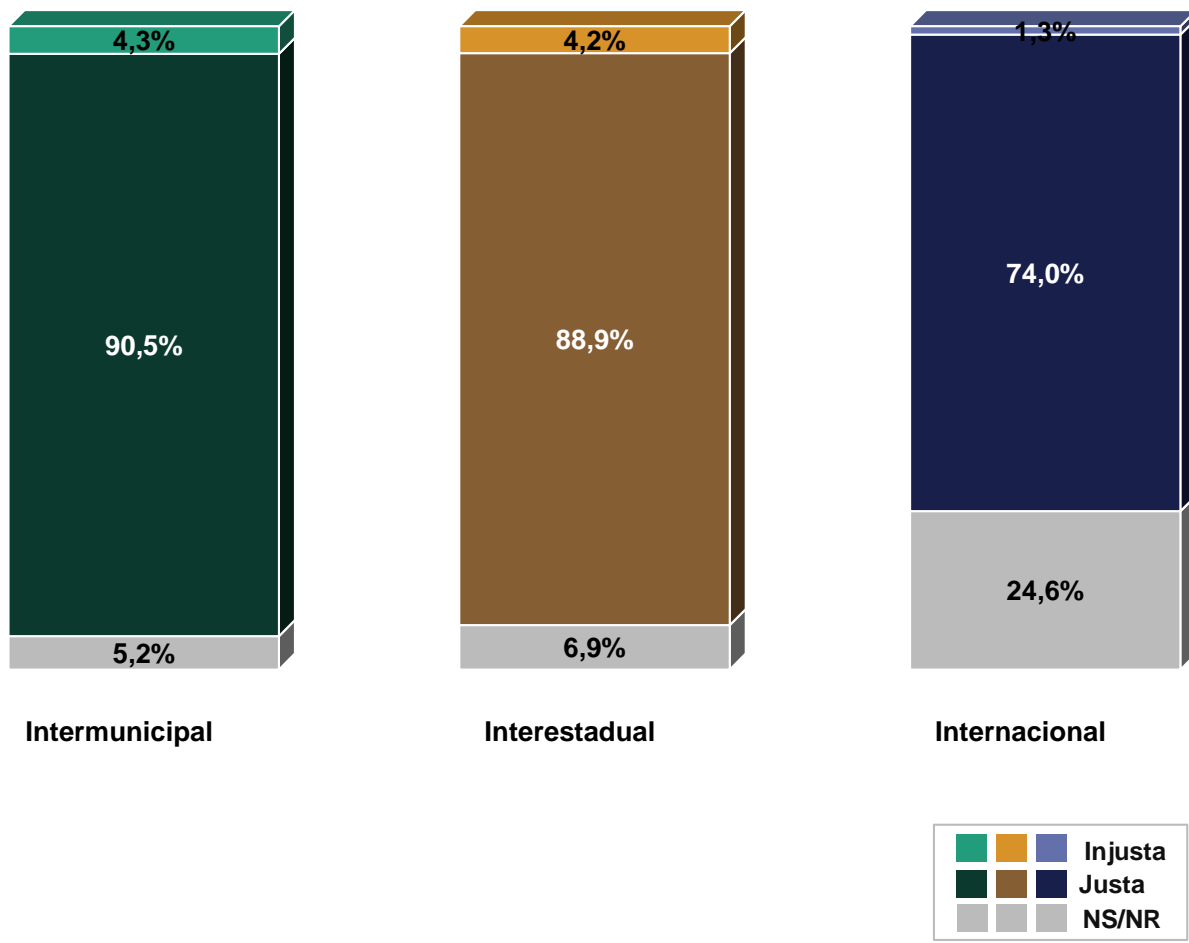


# Sabe ou tem idéia de quem paga as despesas de viagem dos idosos

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
<b>Próprios usuários/contribuintes</b>	<b>28,6%</b>	<b>29,0%</b>	<b>22,3%</b>
<b>Governo Federal</b>	<b>24,9%</b>	<b>27,5%</b>	<b>25,9%</b>
<b>Governo Estadual</b>	<b>7,9%</b>	<b>6,6%</b>	<b>3,0%</b>
<b>Próprias empresas</b>	<b>6,9%</b>	<b>6,2%</b>	<b>4,2%</b>
<b>Prefeitura</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,2%</b>
<b>Outros</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,2%</b>
<b>NS/NR</b>	<b>29,3%</b>	<b>27,7%</b>	<b>42,2%</b>

Base: 100% dos entrevistados

# Avaliação do Passe livre para portadores de necessidades especiais



Base: 100% dos entrevistados

# Por que considera a medida justa

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>90,5%</b>	<b>88,9%</b>	<b>74,0%</b>
Poucas oportunidades/dificuldade financeira	62,4%	64,4%	55,3%
Necessidades especiais	19,7%	18,9%	22,7%
Contribuição com impostos/direitos adquiridos	4,3%	3,8%	5,3%
Outros	4,8%	5,6%	4,5%
NS/NR	8,7%	7,3%	12,1%

Base: % (entrevistados que consideram a medida justa)

# Por que considera a medida injusta

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,2%</b>	<b>1,3%</b>
Melhorias na fiscalização	54,5%	28,5%	50,0%
Falta espaço no mercado de trabalho	24,4%	27,8%	
Salários incompatíveis	4,8%	2,0%	
Discriminação	3,9%	6,5%	50,0%
Melhoria nos preços/descontos	3,2%	13,8%	
Atribuir descontos	1,0%	11,2%	
Outros	3,9%	4,6%	
NR	4,2%	5,5%	

Base: % (entrevistados que consideram a medida injusta)

# Sabe ou tem idéia de quem paga as despesas do Passe livre

	<b>Intermunicipal</b>	<b>Interestadual</b>	<b>Internacional</b>
<b>Governo Federal</b>	<b>27,0%</b>	<b>29,1%</b>	<b>25,5%</b>
<b>Próprios usuários/Contribuintes</b>	<b>26,8%</b>	<b>26,7%</b>	<b>20,0%</b>
<b>Governo Estadual</b>	<b>8,1%</b>	<b>7,1%</b>	<b>7,3%</b>
<b>Próprias empresas</b>	<b>6,6%</b>	<b>6,0%</b>	<b>3,6%</b>
<b>Outros</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,4%</b>	<b>1,8%</b>
<b>NS/NR</b>	<b>29,1%</b>	<b>28,7%</b>	<b>41,8%</b>

Base: 100% dos entrevistados

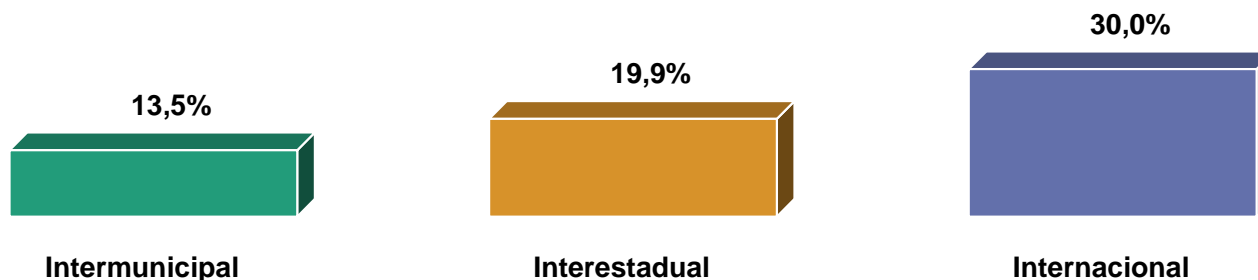
# Viagens de avião



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Viajou de avião nos últimos 12 meses (% de "sim")

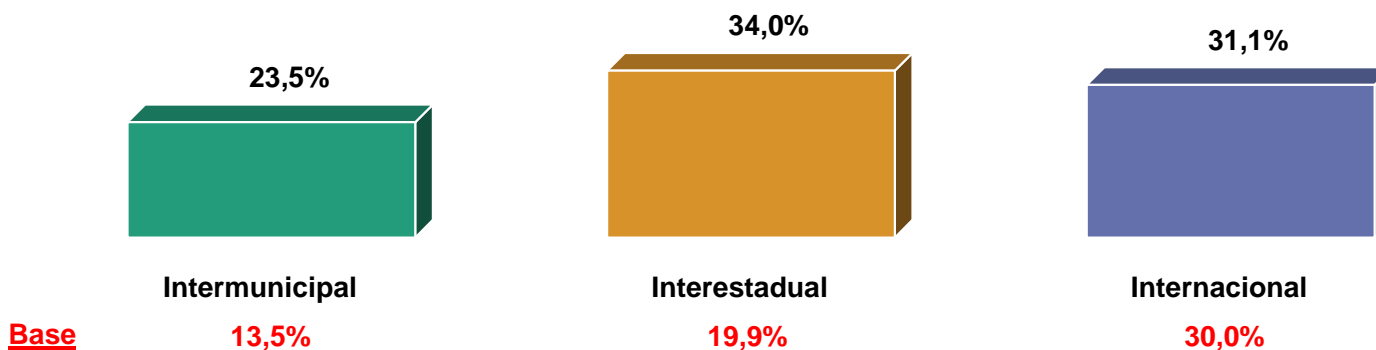


## Quantas viagens (média aparada)

Intermunicipal	Interestadual	Internacional
2,21	2,81	2,14

Base: 100% dos entrevistados

# Desistiu de viajar de avião para viajar de ônibus nos últimos 12 meses (% de "sim")



## Quantas desistências (média aparada)

Intermunicipal	Interestadual	Internacional
1,62	1,75	1,46

Base: % (entrevistados que fizeram / pensaram em fazer viagem de avião)

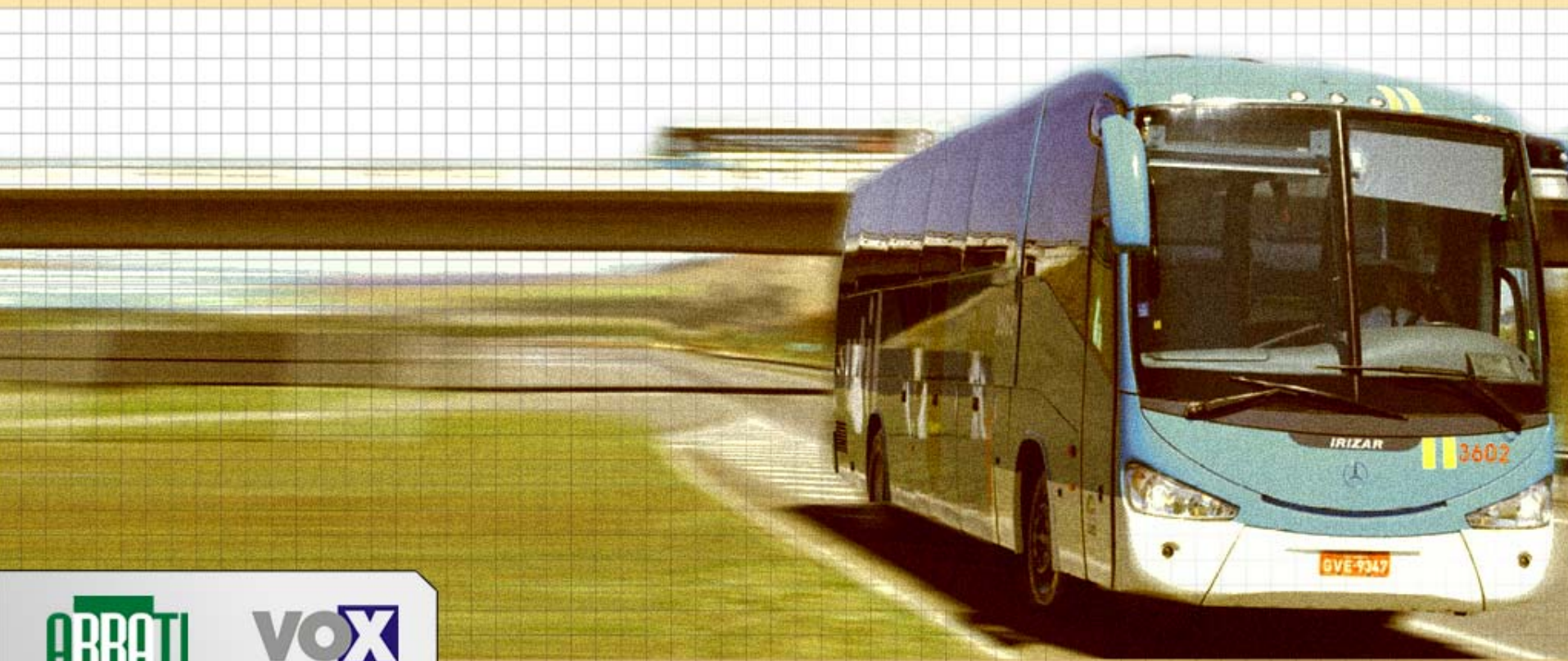


# Motivos para ter desistido de viajar de avião

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>3,2%</b>	<b>6,8%</b>	<b>9,3%</b>
Demora/Atrasos/Apagão aéreo	49,8%	37,8%	33,3%
Número de acidentes	18,5%	16,8%	20,0%
Preço das passagens	9,9%	24,4%	26,7%
Horários indisponíveis	6,0%	7,6%	13,3%
Medo/Claustrofobia	3,6%	5,2%	
Outros	9,8%	5,9%	6,7%
NS/Não lembra	2,4%	2,3%	

Base: % (entrevistados que desistiram de viajar de avião e preferiram ônibus)

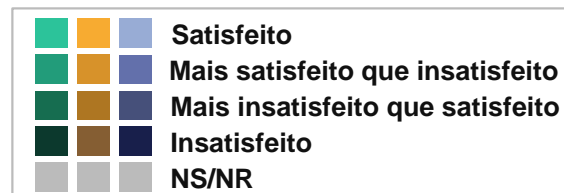
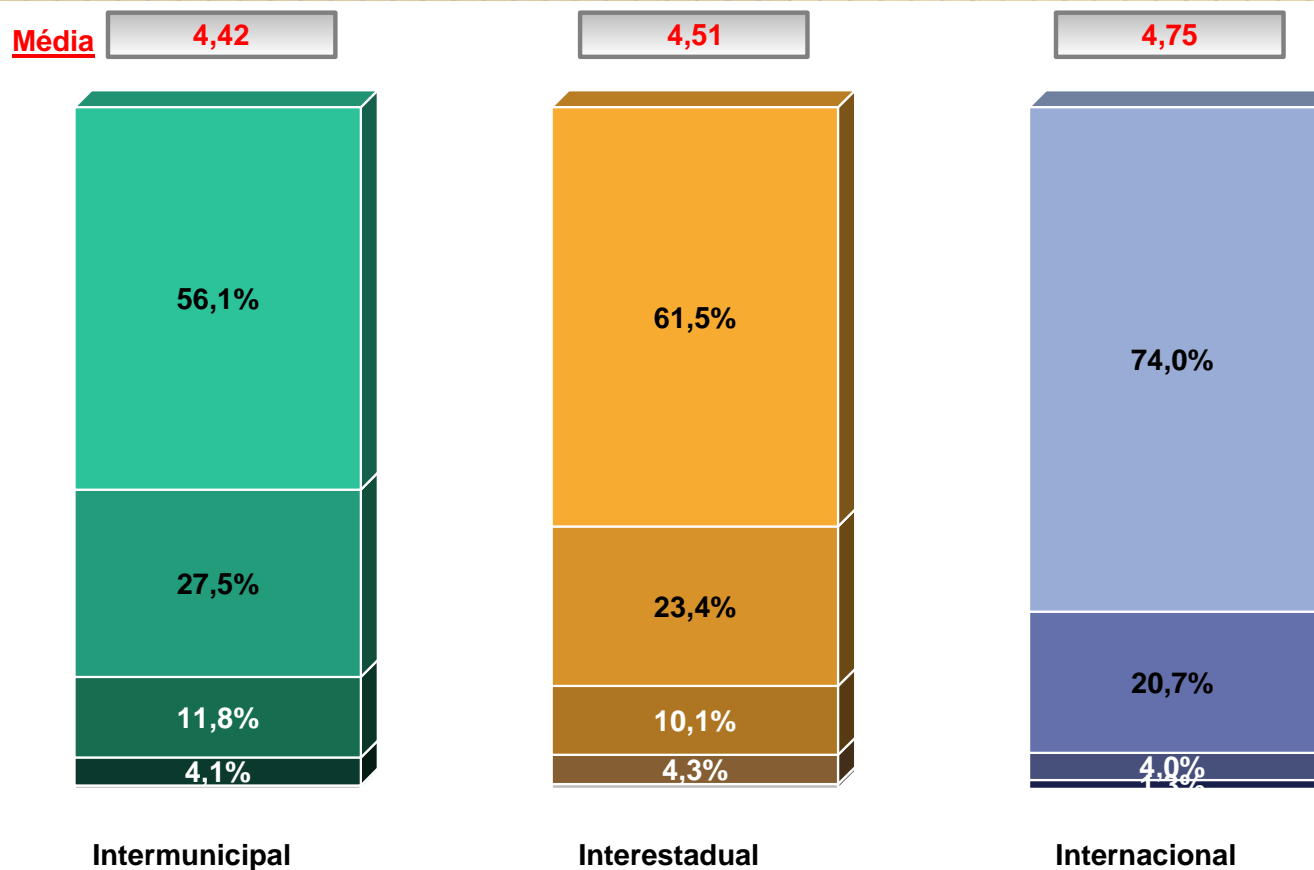
# Avaliação Geral Final do Transporte Rodoviário



## Avaliação Geral Final

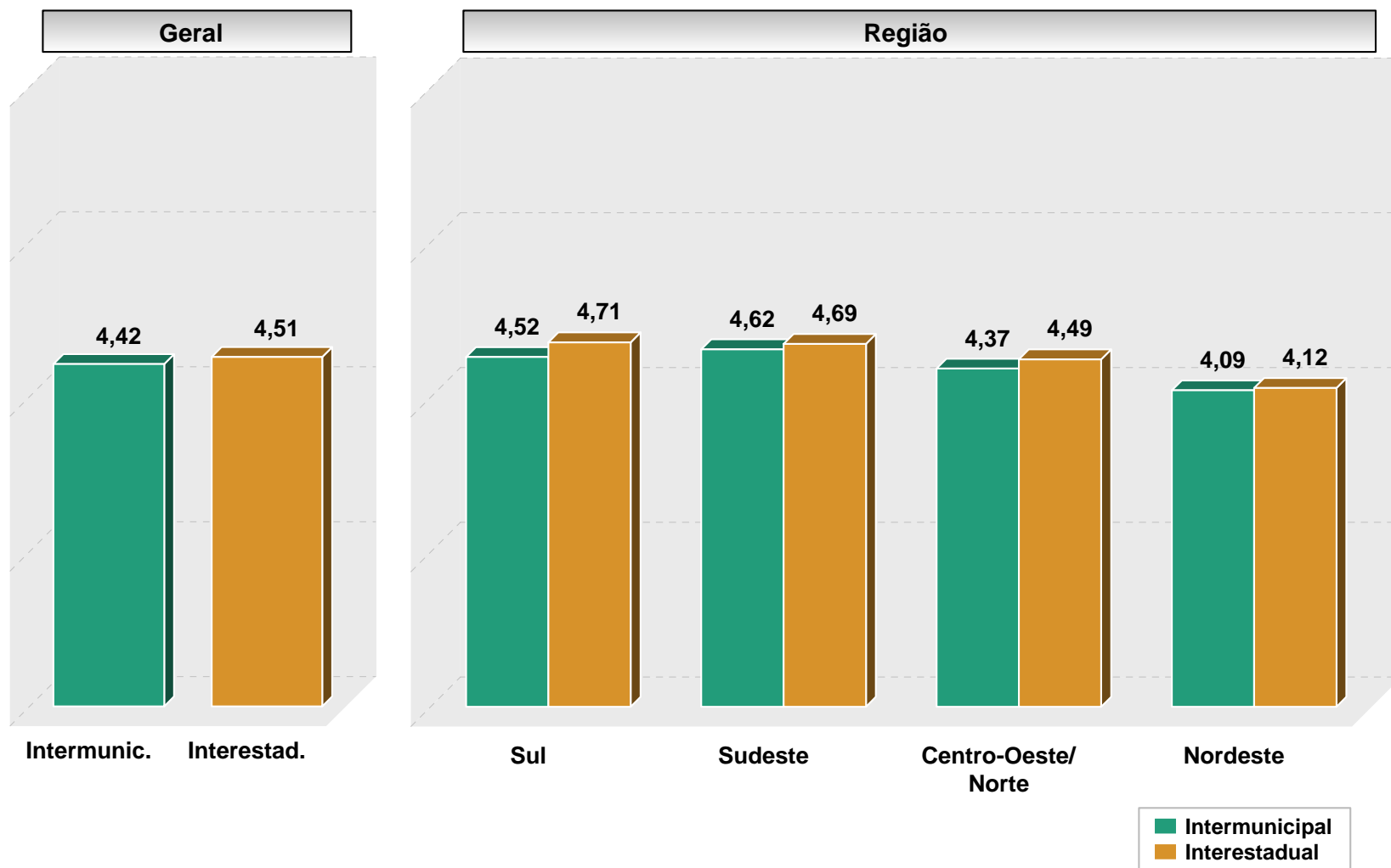
- Ao final de todos os estímulos, foi verificada a satisfação geral dos entrevistados em relação ao transporte rodoviário.
- Os resultados obtidos indicam que a maior parcela dos entrevistados manteve a nota dada na avaliação inicial (primeiro momento em que se investiga a satisfação). Porém, parcela expressiva - mais de  $\frac{1}{4}$  das amostras intermunicipal, interestadual e internacional aumentaram a nota ao final, o que sinaliza que a racionalização dos atributos, contribuem para avaliar positivamente o transporte rodoviário.
- Em comparação com as médias de satisfação final obtidas na pesquisa anterior, verifica-se que a satisfação final está em elevação.

# Satisfação Final com Transporte Rodoviário



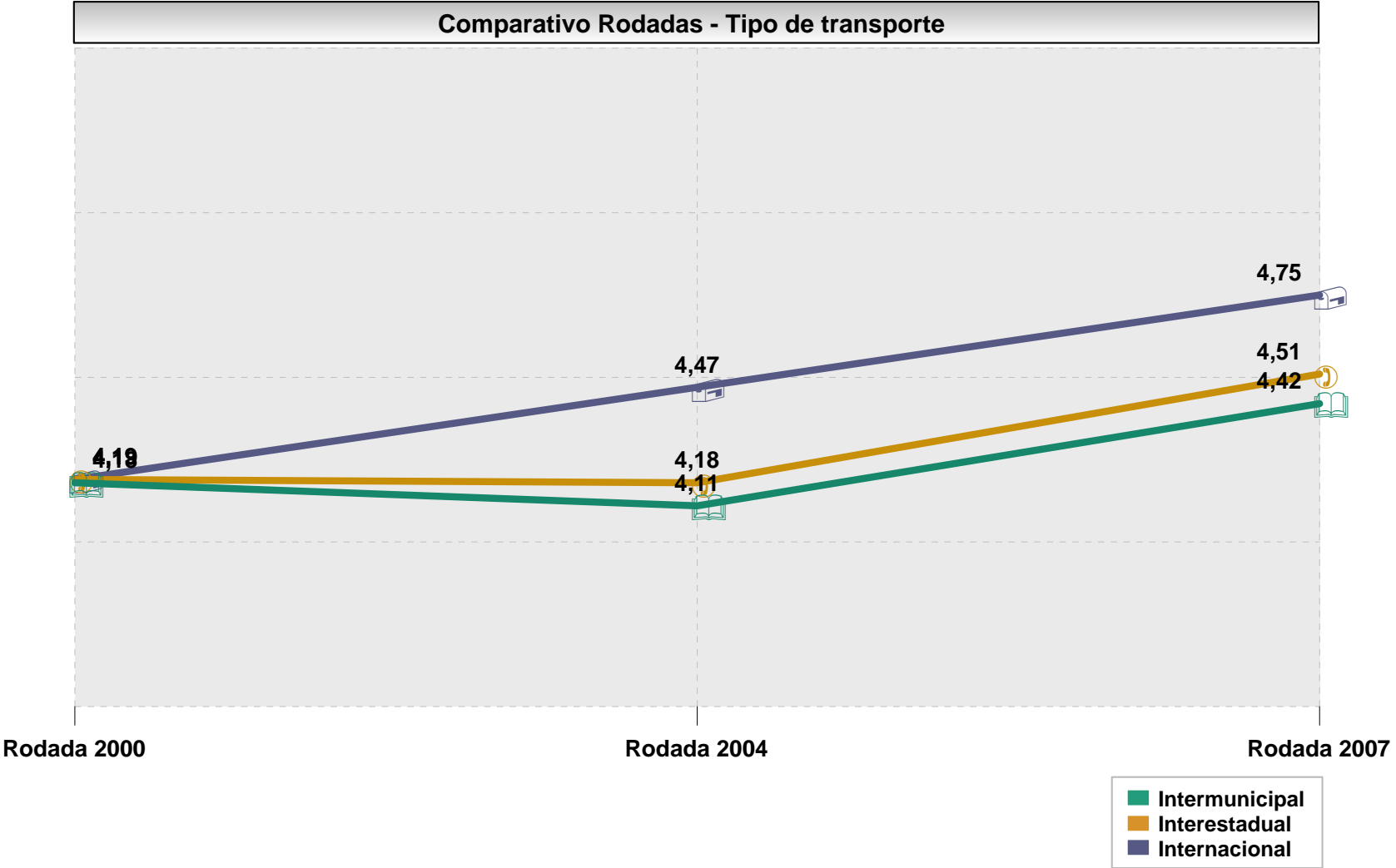
Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação Final com Transporte Rodoviário (médias)

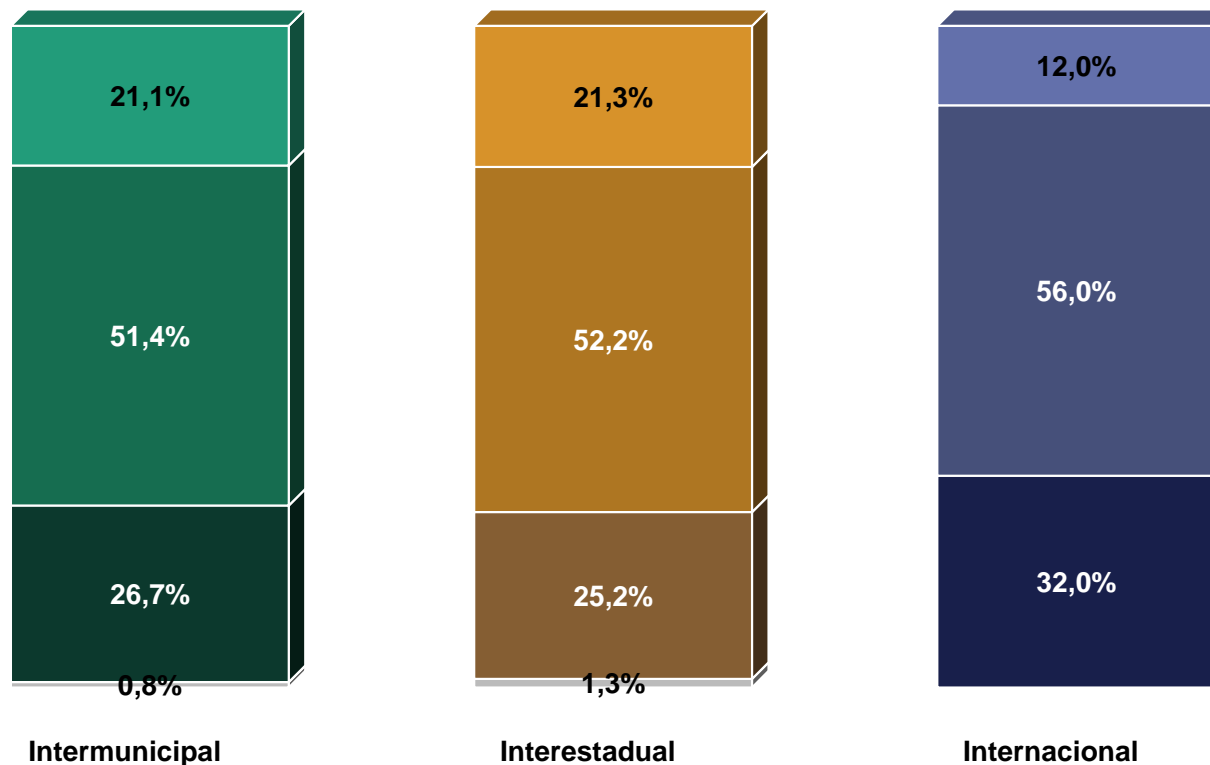


Base: % (total de entrevistados em âmbito intermunicipal e interestadual)

# Satisfação Final com Transporte Rodoviário (comparativo)

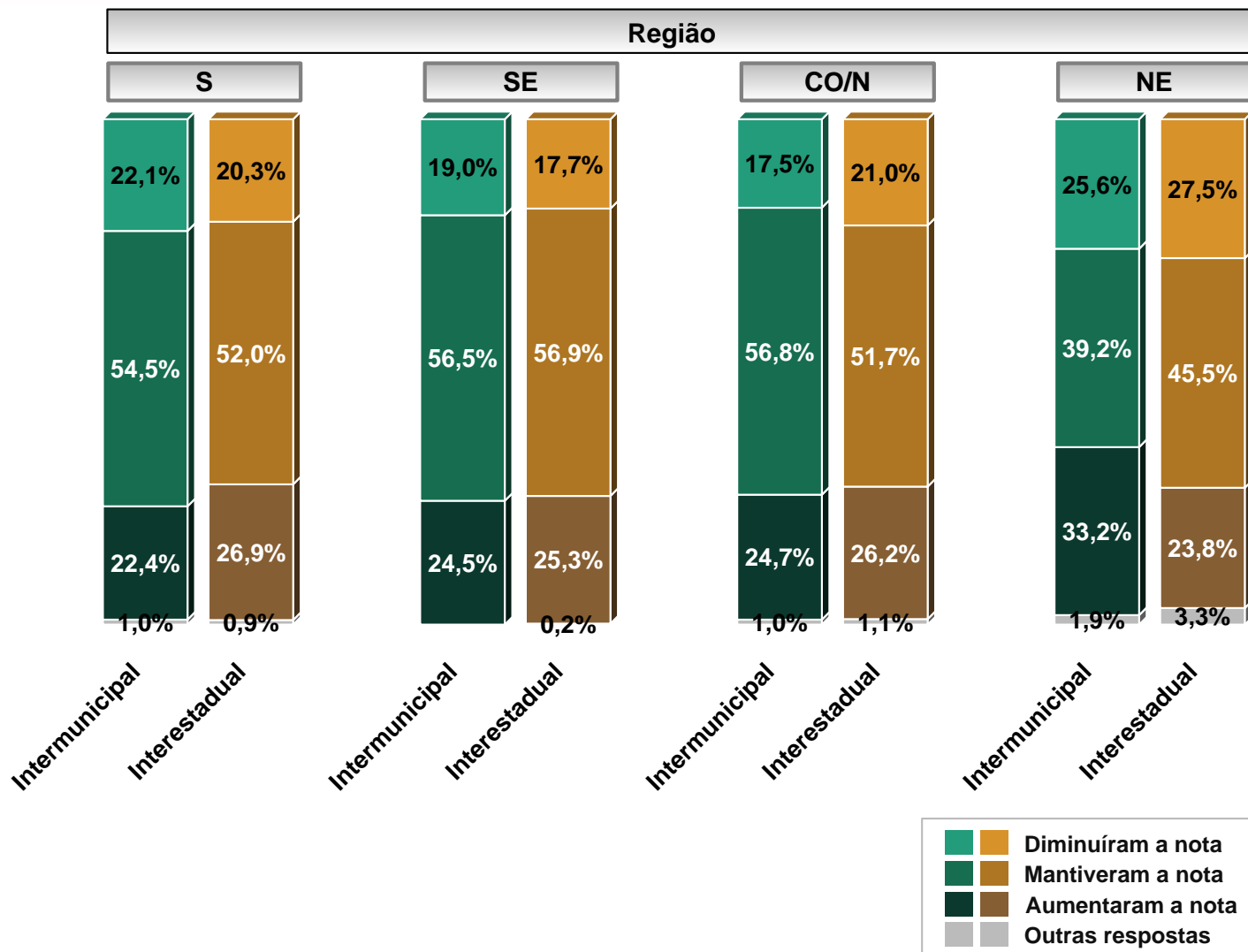


# Satisfação Inicial x Final com Transporte Rodoviário



Base: 100% dos entrevistados

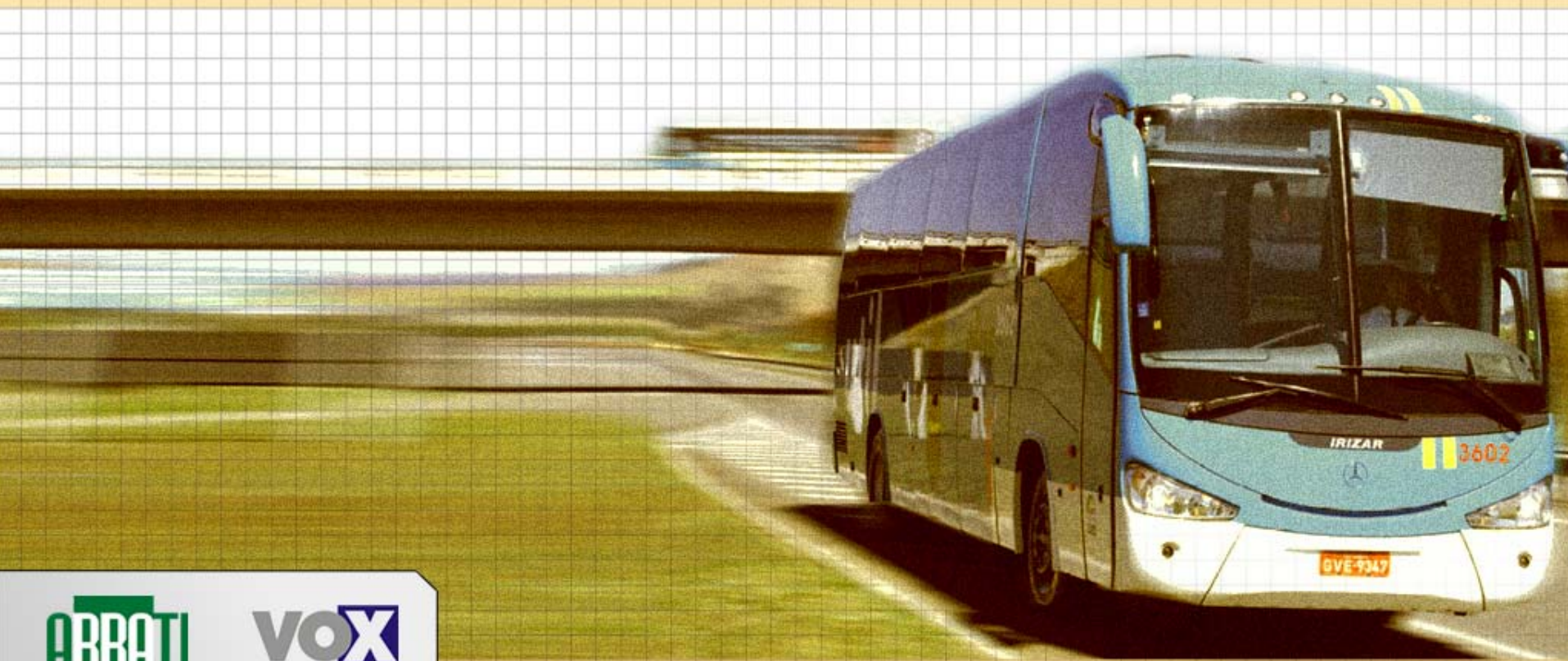
# Satisfação Inicial x Final com Transporte Rodoviário



Base: 100% dos entrevistados



# Qualidade x Preço



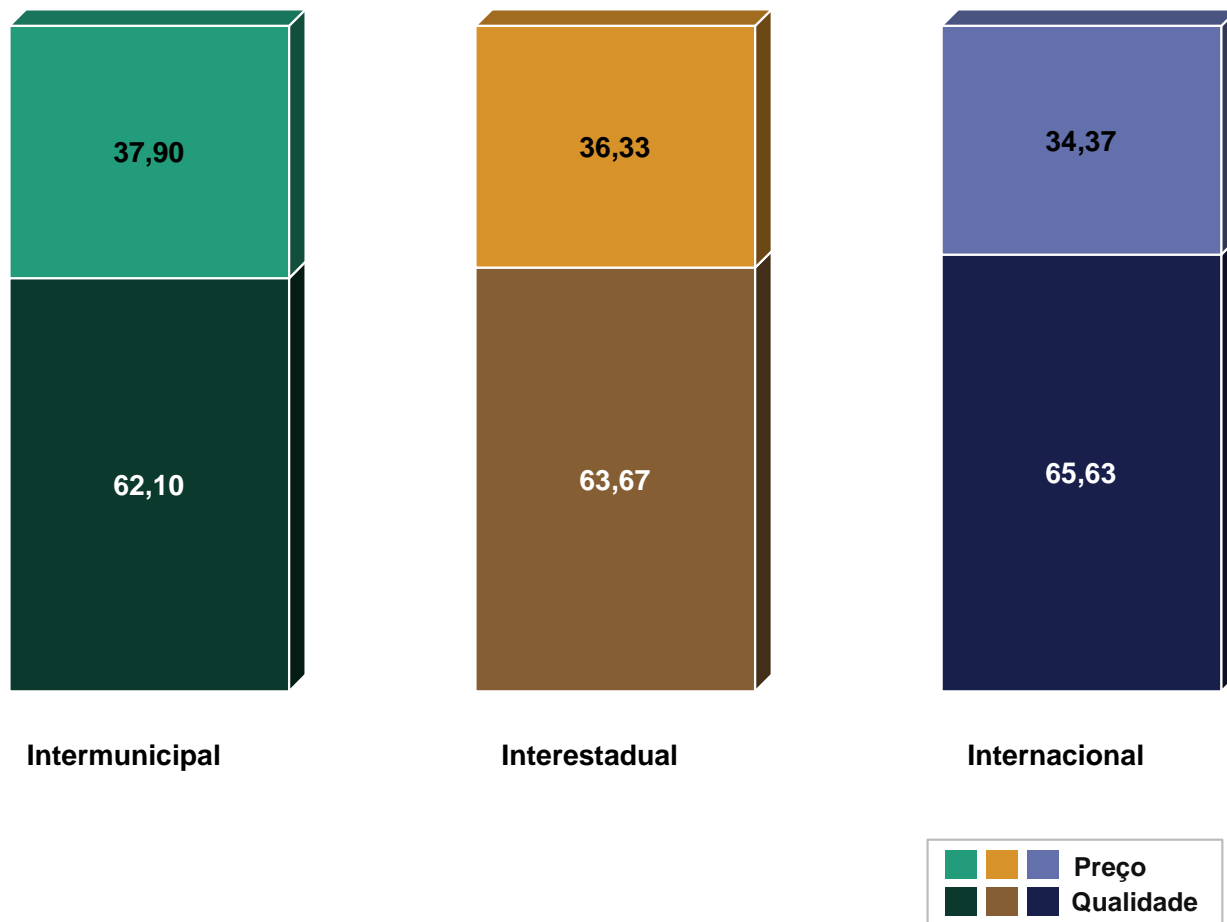
**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Qualidade x Preço

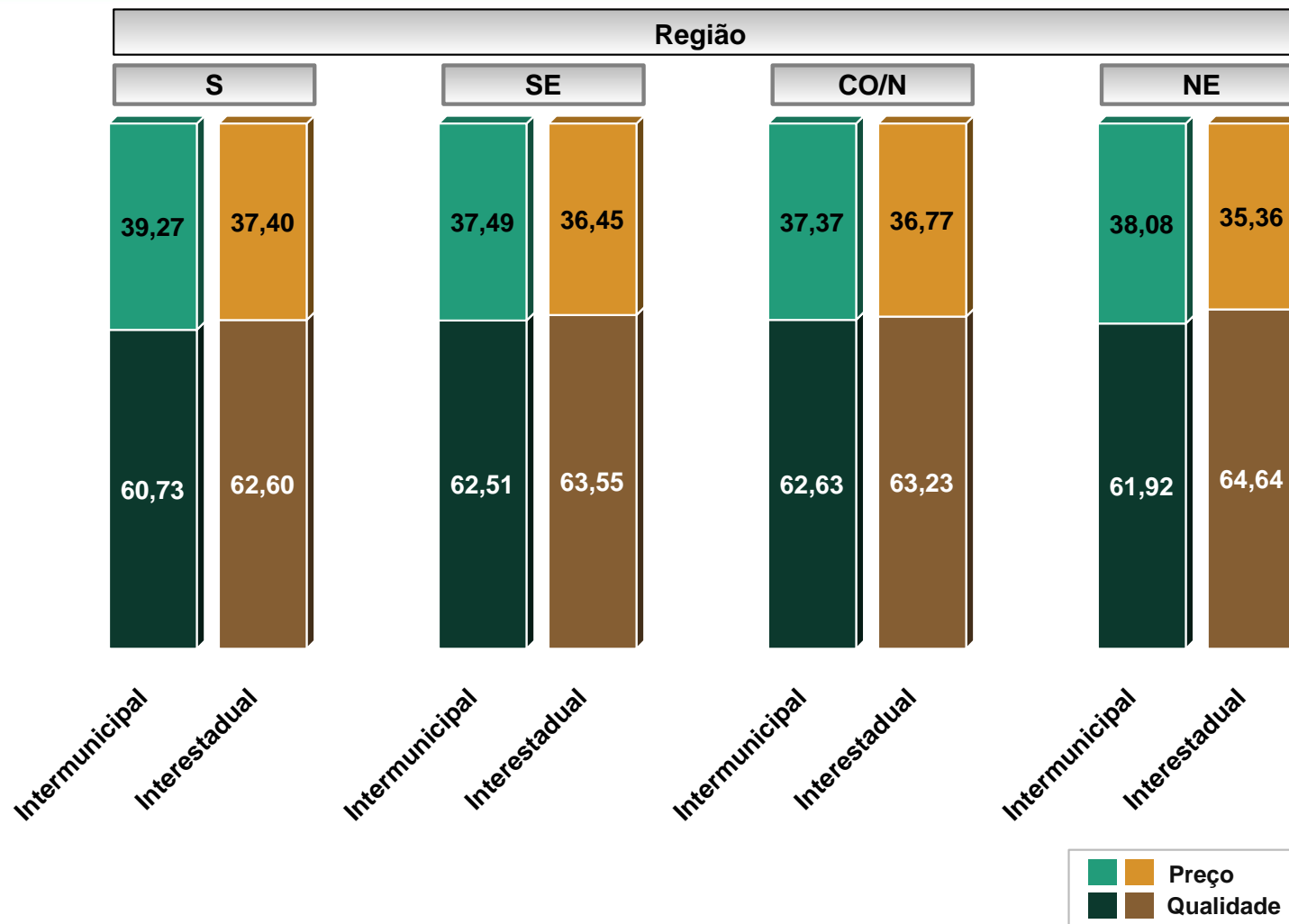
- Para determinação da importância das áreas de *Qualidade* e do *Preço* foi usada a seguinte estrutura:
  - ① *Hierarquização de dois grandes blocos* pelo entrevistado em função da importância atribuída a cada um: *qualidade* e *preço*
  - ② Distribuição de *100 pontos* entre qualidade e preço, segundo a importância de cada uma das áreas.
- Nos resultados a seguir, pode-se ver que preço tem importância expressiva, mas a qualidade é considerada mais importante pelo conjunto da amostra.

# Importância da qualidade e do preço no momento de compra da passagem



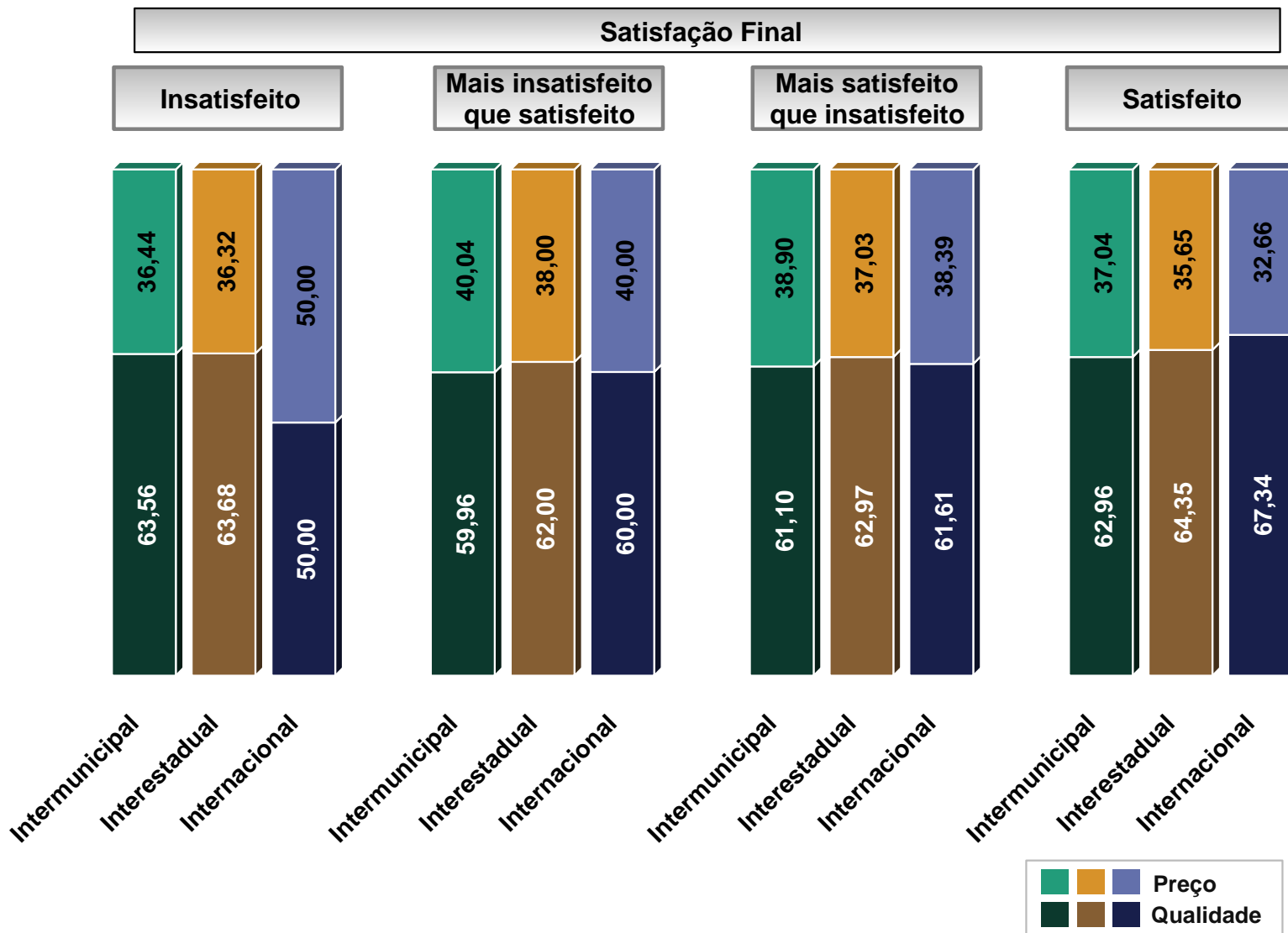
Base: 100% dos entrevistados

# Importância da qualidade e do preço no momento de compra da passagem



Base: 100% dos entrevistados

# Importância da qualidade e do preço no momento de compra da passagem x Satisfação Final



Base: 100% dos entrevistados

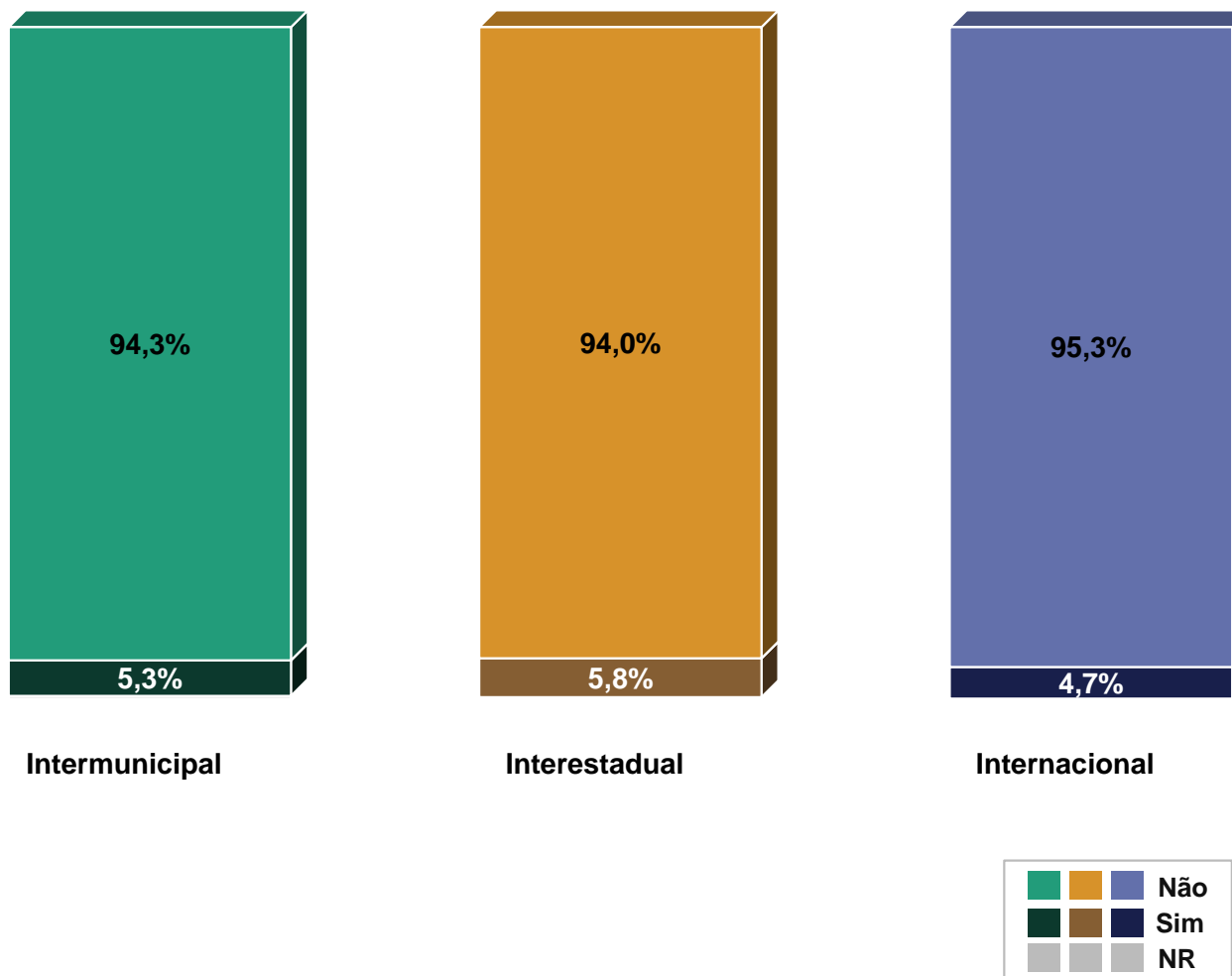
# Experiência com assaltos



**ABRATI**

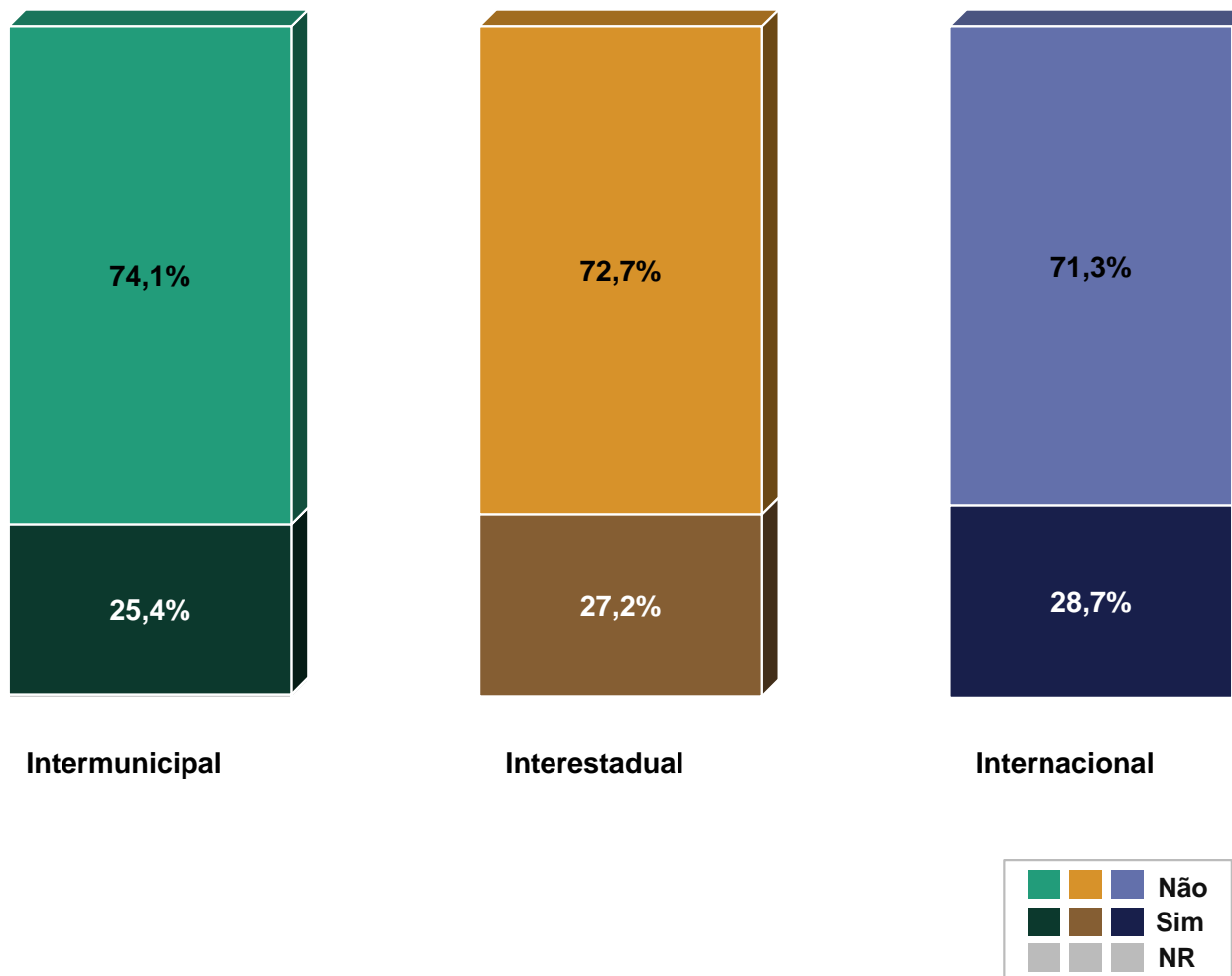
**VOX**  
POPULI

# Já ocorreu assalto no ônibus em que estava viajando



Base: 100% dos entrevistados

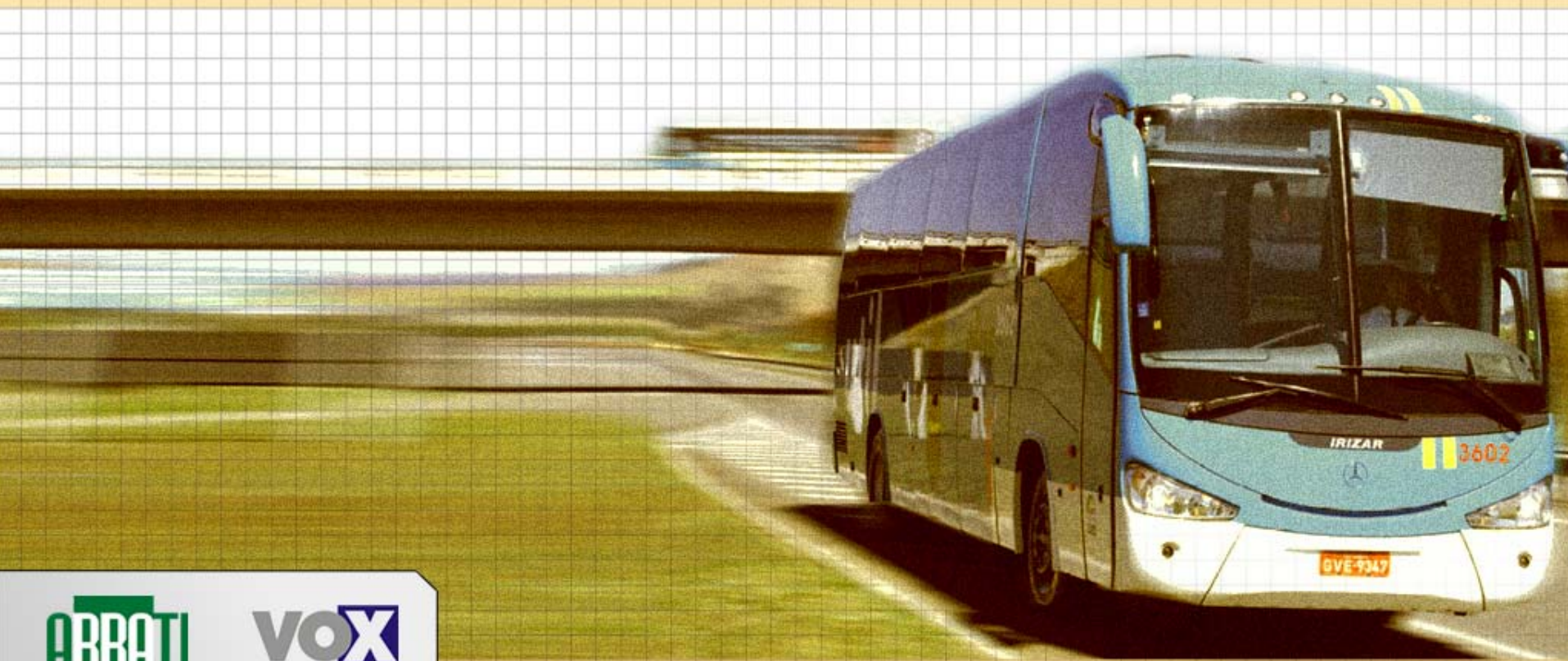
# Já ocorreu assalto no ônibus em que parente/amigo estava viajando



Base: 100% dos entrevistados



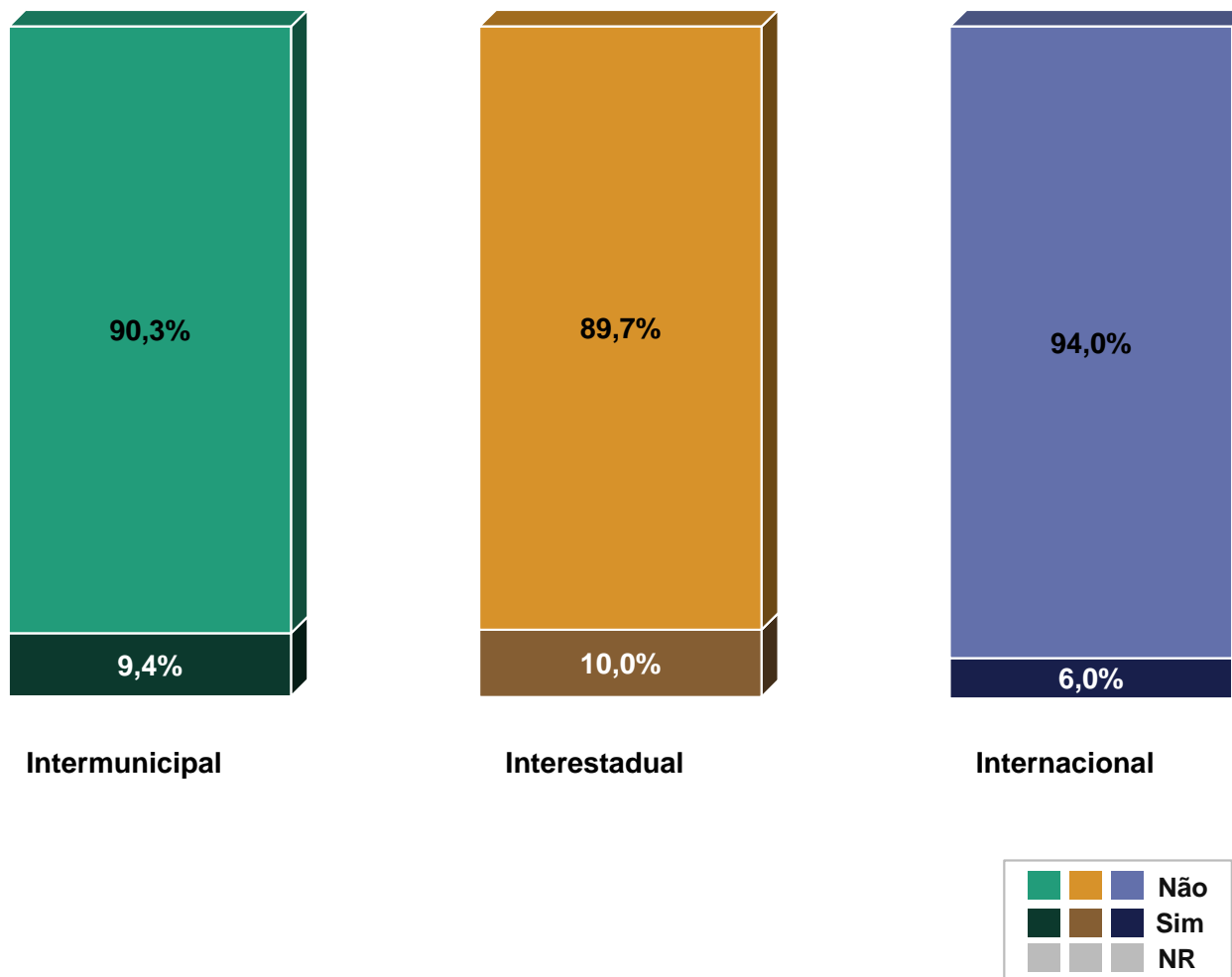
# Experiência com ônibus clandestino



**ABRATI**

**VOX**  
POPULI

# Já viajou em ônibus de empresas não regularizadas



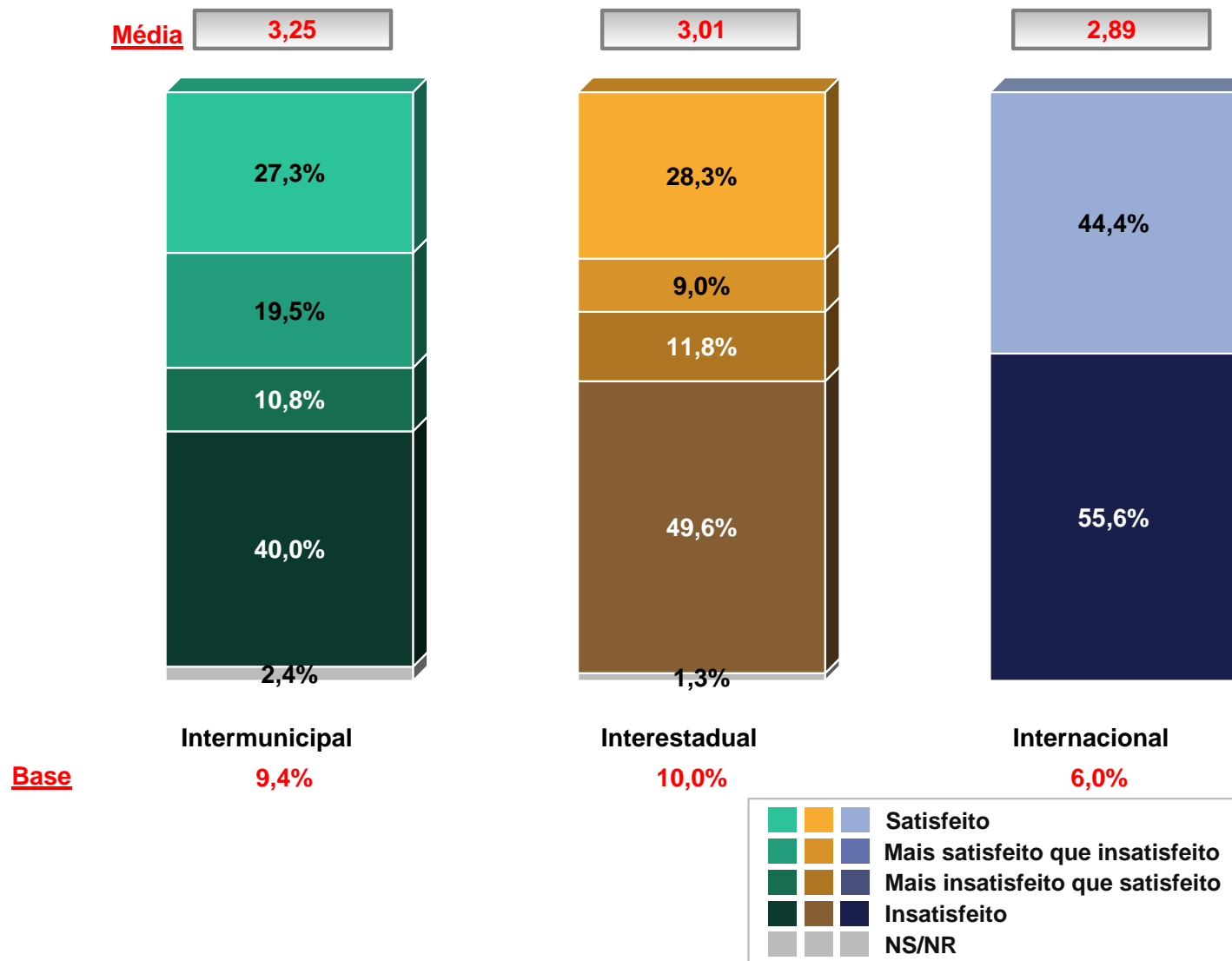
Base: 100% dos entrevistados

# Por que viajou em ônibus de empresas não regularizadas

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>9,4%</b>	<b>10,0%</b>	<b>6,0%</b>
<b>Preço mais barato</b>	<b>45,6%</b>	<b>52,0%</b>	<b>55,6%</b>
<b>Disponibilidade de horários/ônibus</b>	<b>32,2%</b>	<b>32,6%</b>	<b>44,4%</b>
<b>Facilidade de acesso/rota</b>	<b>8,9%</b>	<b>4,4%</b>	
<b>Outros</b>	<b>3,4%</b>	<b>3,3%</b>	
<b>NR</b>	<b>9,8%</b>	<b>7,7%</b>	

Base: % (entrevistados que viajaram em empresas não regularizadas)

# Satisfação com ônibus de empresas não regularizadas



Base: % (entrevistados que viajaram em empresas não regularizadas)

# Aspectos negativos de ônibus de empresas não regularizadas

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>4,8%</b>	<b>6,2%</b>	<b>3,3%</b>
Falta infra-estrutura	43,3%	39,3%	14,3%
Insegurança aos usuários	36,6%	33,5%	71,4%
Higienização dos ônibus	11,2%	10,1%	
Despreparo dos funcionários	0,8%	1,7%	
Outros	8,1%	13,5%	14,3%
NR		1,8%	

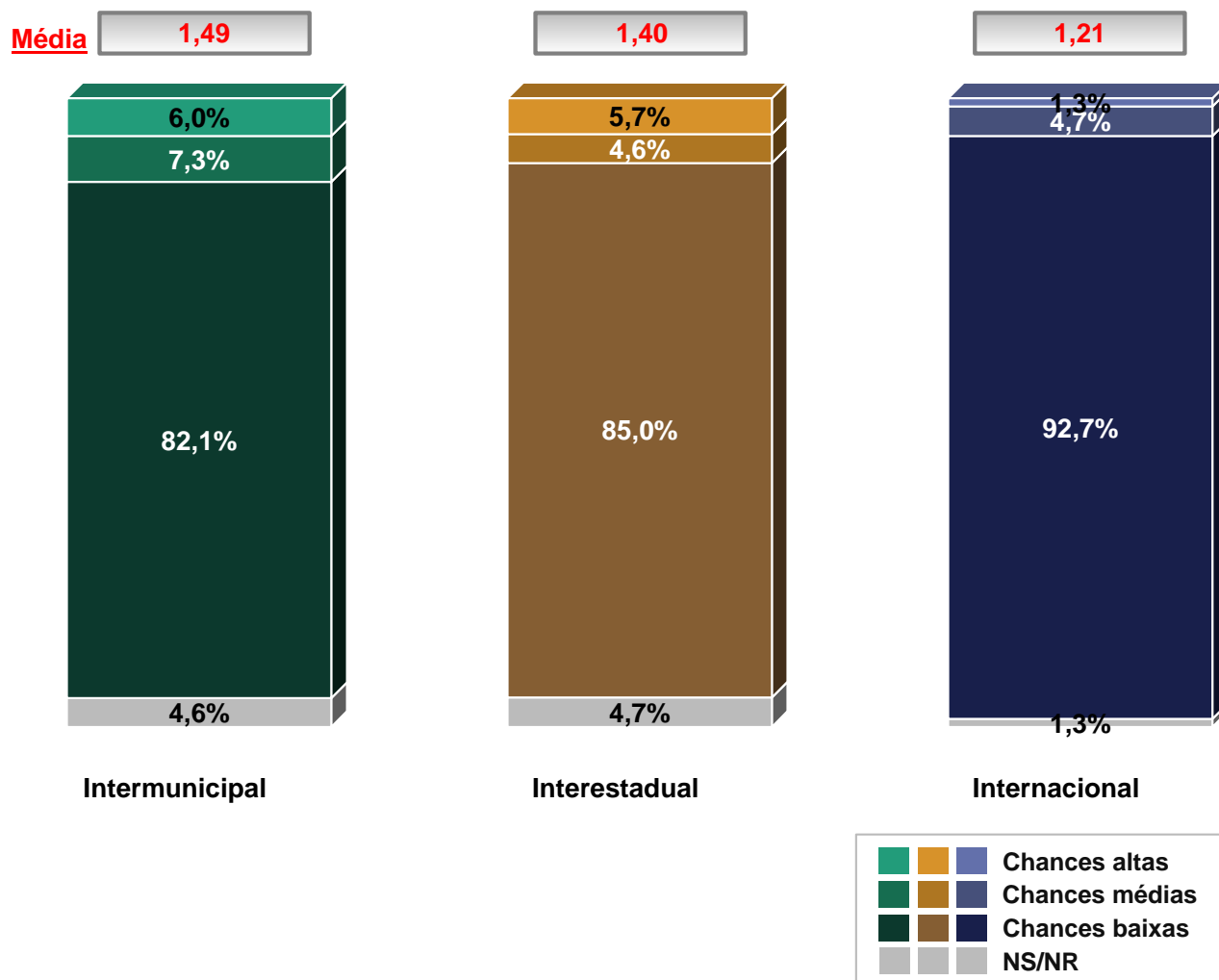
Base: % (entrevistados que viajaram em empresas não regularizadas e ficaram insatisfeitos)

# Aspectos positivos de ônibus de empresas não regularizadas

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<b>Base</b>	<b>4,4%</b>	<b>3,7%</b>	<b>2,7%</b>
Viagens mais rápidas	27,6%	20,3%	28,6%
Custo de passagens	20,9%	31,1%	14,3%
Comodidade/segurança	16,0%	14,7%	28,6%
Flexibilidade de horários	11,6%	11,7%	
Pontualidade	8,2%	6,3%	
Qualidade do atendimento	4,2%	3,5%	28,6%
Outros	2,5%	7,0%	
NR	9,0%	5,4%	

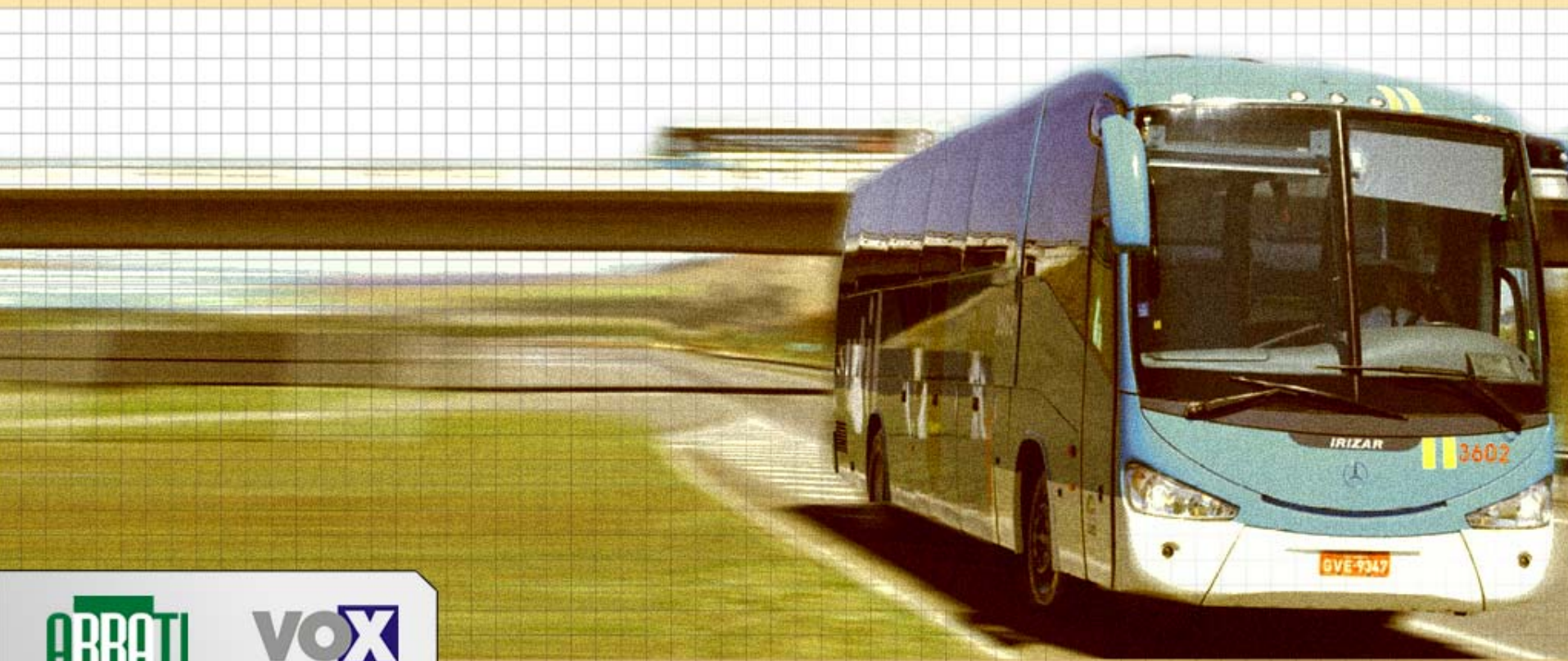
Base: % (entrevistados que viajaram em empresas não regularizadas e ficaram satisfeitos)

# Chances de viajar em ônibus de empresas não regularizadas



Base: 100% dos entrevistados

# Conclusão

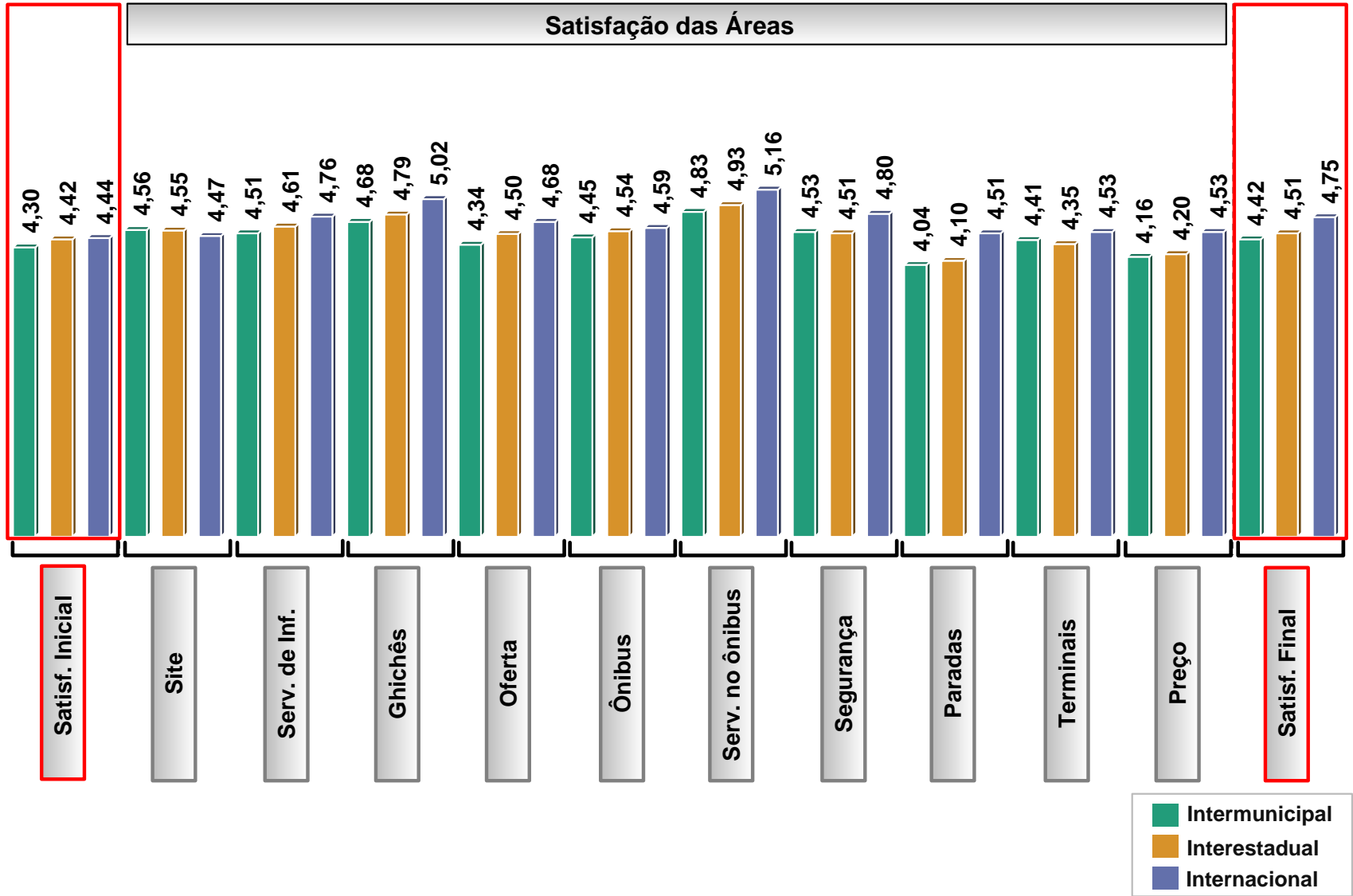




## Conclusão

- De maneira geral, pode-se perceber uma tendência à satisfação com o transporte rodoviário e que, embora sem variações estatísticas muito expressivas em relação à última pesquisa, os resultados indicam tendência à elevação da satisfação.
- A seguir, a satisfação geral e a satisfação com cada área.

# Conclusão



## Conclusão

- Os resultados também sinalizam, em vários momentos da pesquisa, que os atributos de qualidade são mais importantes para os entrevistados que o preço que pagaram pelas passagens.
- Em destaque, são valorizados atributos de conforto, limpeza/higiene, segurança, pontualidade e gentileza, que ora se referem aos ônibus e serviços durante a viagem, ora se referem aos terminais e ora se referem às paradas.

## Conclusão

- Não se quer dizer que o público em questão não seja sensível a preço. Mas, com os preços nos patamares em que estão, em comparação com atributos de qualidade, mostram-se menos valorizados.
- Nas três amostras (intermunicipal, interestadual e internacional) contingentes entre 50% e 70% consideram o preço que pagaram justo. E, quando confrontados com a qualidade percebida em relação ao serviço que receberam, o contingente que considera o preço justo se eleva. É o reconhecimento da qualidade.

## Conclusão

- Cabe ainda pontuar que, os portadores de necessidades especiais e os idosos que viajaram com gratuidade ou com 50% de desconto, tendem a estar satisfeitos com os serviços e, em sua maior parcela, não enfrentaram problemas para embarcar.
- Paira também um sentimento generalizado (junto à totalidade dos entrevistados) de que é justa a gratuidade para idosos e portadores de necessidades especiais. No entanto, é preciso pontuar que não há consenso sobre quem arca com as despesas das viagens feitas por esse segmento da população.