

ABRATI

Pesquisa Satisfação Usuários de transporte rodoviário interestadual

Setembro de 2023

VOX
POPULI

Especificações técnicas



OBJETIVO GERAL

Monitorar a satisfação dos usuários de transporte rodoviários em linhas interestaduais.



TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Survey

Aplicação de questionários estruturados e padronizados, através de dispositivos digitais. As entrevistas foram pessoais, em pontos de fluxo, próximos aos terminais rodoviários e em áreas de grande movimentação de pessoas.



PERÍODO DA COLETA DE DADOS

12 a 16 de setembro de 2023



PÚBLICO-ALVO

Usuários de transporte rodoviário interestadual, que fizeram pelo menos uma viagem para outro estado nos últimos 12 meses, utilizando para esse traslado, ônibus regulares (ou seja, ônibus cujo embarque e desembarque são feitos em terminais rodoviários).



AMOSTRA

Foram realizadas 616 entrevistas no total, com margem de erro de 3,9 p.p, em um intervalo de confiança de 95%.



Distribuição das entrevistas

CIDADE	Nº de casos
Belo Horizonte	91
Curitiba	70
Fortaleza	70
Rio de Janeiro	97
Salvador	80
São Paulo	208
Total	616

- As entrevistas foram realizadas em cidades de grande fluxo rodoviário interestadual. Para coleta de dados foram utilizadas cotas de sexo e idade, além do crivo de pelo menos uma viagem interestadual (ida e volta) nos últimos 12 meses.
- Para obter resultados válidos para a totalidade da amostra foram aplicados fatores de ponderação para corrigir a desproporção em relação ao percentual da população de cada cidade (Fonte: IBGE, 2022).



Principais resultados



Principais resultados

- Os índices ABRATI 2023 apresentam um resultado mais positivo quando comparado aos obtidos na pesquisa anterior (2018). Todos os aspectos relacionados ao transporte rodoviário interestadual que avaliamos obtiveram índices de satisfação superiores a 65,0%.
- A maioria deles (7 das 9 áreas investigadas) apresentam crescimento de mais de 10 pontos percentuais nos índices de satisfação. No entanto, verifica-se que a parcela que dá nota 6 (totalmente satisfeito) se mostra menos incidente, enquanto aqueles que dão nota 5 (satisfeito) apresentam tendência oposta, o que faz com que as médias se mantenham estáveis.
- Destacamos que a área que apresenta maior crescimento em seu índice de satisfação é a que se refere ao “preço das passagem” (de 49,3% para 67,4% , crescendo 18 pontos percentuais). É importante destacar que esse crescimento está mais relacionado a alta satisfação com as formas disponíveis para pagamento das passagens (índice de 89,9%) do que ao valor pago por elas (45,0%). Ou seja, apesar do resultado mais positivo no geral, mais da metade (57%) considera que o valor da passagem é caro.



Principais resultados

- Os aspectos que apresentaram os índices de satisfação mais elevados foram:
 - Atendimento do motorista/ outros funcionários (cresce de 71,0% para 86,6%).
 - Segurança (de 67,6% para 82,0%).
 - Site das empresas de ônibus (de 69,6% para 80,0%).
- O índice com a menor parcela de satisfeitos se refere às paradas de ônibus (66,3%). No entanto, é importante ressaltar que seu índice obteve um crescimento de 8,7% pontos percentuais (de 57,6 % para 66,3%).
 - As “paradas de ônibus” concentram os dois atributos com menor nível de satisfação: o preço dos alimentos e o preço dos produtos comercializados (23,3% e 27,0%, respectivamente).
 - Nas demais áreas de satisfação, todos os atributos investigados obtêm satisfação superior a 55,0%, exceto o preço da passagem como citado anteriormente.



Principais resultados

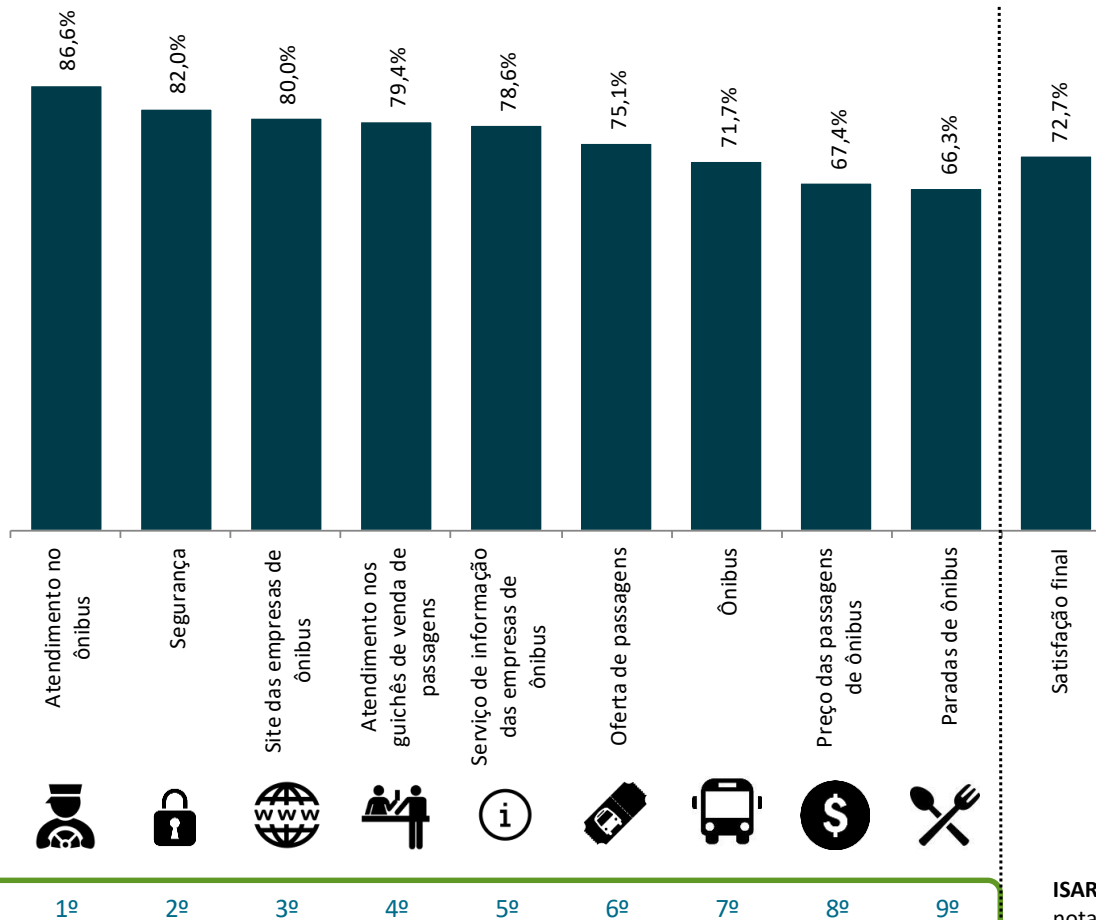
- A satisfação final com o transporte rodoviário interestadual (após todos os estímulos) também apresenta crescimento: o índice ultrapassa o patamar de 70% com um crescimento significativo de 22,5 pontos percentuais (em 2018, foi 51%). Ou seja, considerando todos os aspectos avaliados, a percepção sobre os serviços rodoviários está mais positiva.
- Para compreender melhor o resultado, foi feito um estudo estatístico de forma a verificar qual das áreas tem maior impacto na satisfação final (para tanto, utilizamos uma análise de regressão, explicada ao final do relatório).
- O resultado desta análise nos mostra que percepção sobre as paradas de ônibus impacta fortemente a avaliação do transporte rodoviário interestadual (aspecto com maior relevância). Porém, como vimos, se mantém com o aspecto que apresenta menor satisfação, mesmo apresentando um resultado mais positivo que o obtido na última pesquisa.
- Outras duas áreas que são relevantes para a satisfação do usuário, mas que apresentam menor satisfação quando comparadas as demais são os preços das passagens e a qualidade dos ônibus interestaduais, ou seja, são os aspectos que precisam de monitoramento para manter os índices em patamares positivos.
- Os pontos fortes do transporte rodoviário interestadual é o atendimento em toda a jornada do usuário, especialmente durante a viagem, mas também no guichê de venda ou na obtenção de informações por qualquer canal (presencial ou on-line).
- A seguir, apresentamos o resumo dos índices de avaliação.



Resumo dos índices das áreas de satisfação (ISAR)

Resumo dos índices de satisfação

Índice de satisfação da área (ISAR)

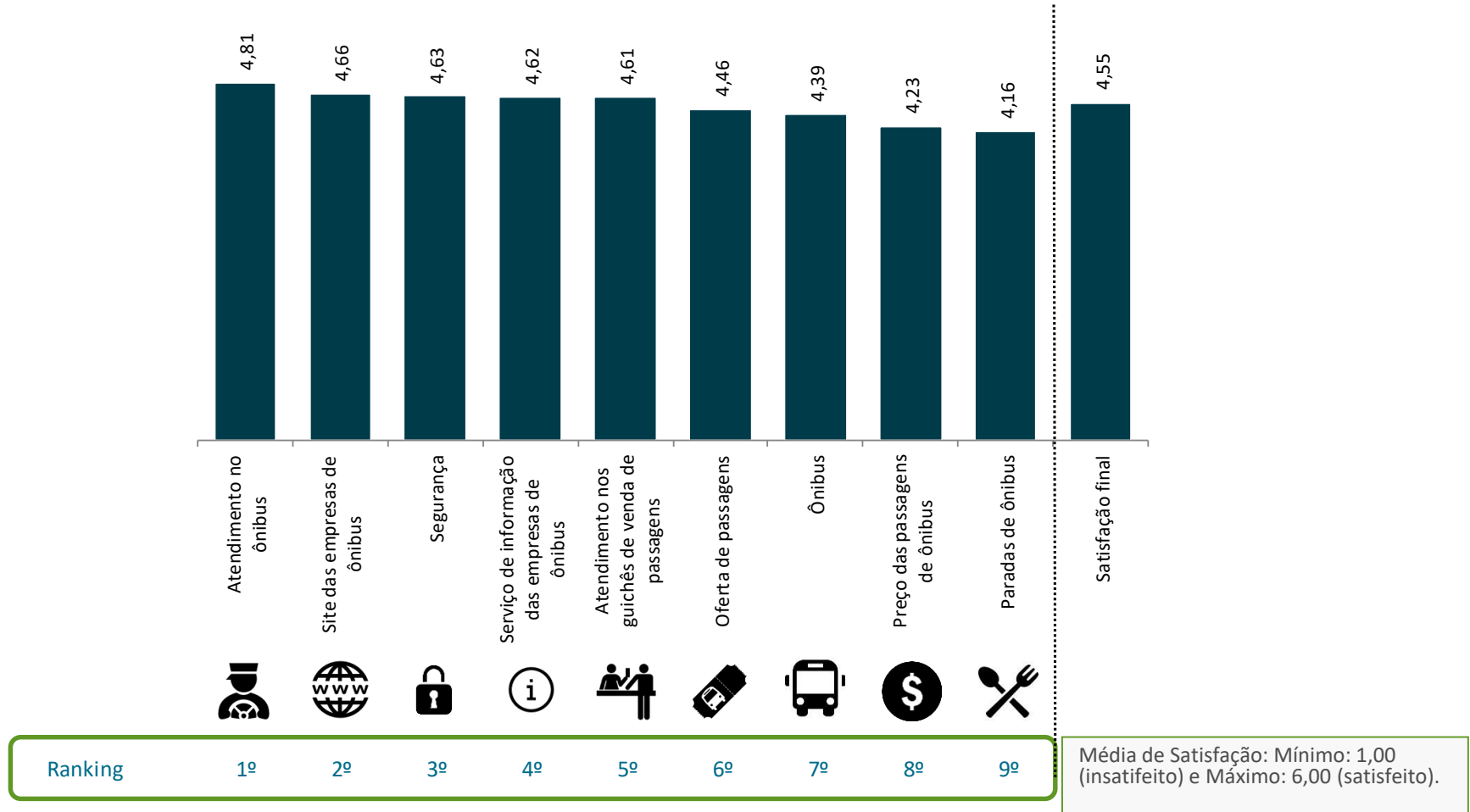


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Resumo dos índices de satisfação

Médias de satisfação



Transporte rodoviário



Média e motivos para as viagens interestaduais nos últimos 12 meses

	2018	2023
Média de viagens interestaduais utilizando ônibus	4,25	4,74
A negócios / trabalho	38,8%	33,7%
A passeio / férias	28,9%	32,6%
Para visitar parentes / amigos / namorados, etc.	19,9%	22,4%
Para estudar	2,3%	3,5%
Por motivos de saúde/ ir a médicos/hospitais/postos de saúde	2,2%	1,9%
Outras	8,0%	5,9%
NS/NR		0,1%



Satisfação com o transporte rodoviário



Satisfação com o transporte rodoviário

Para averiguar a satisfação do passageiro com o transporte rodoviário interestadual, utilizamos a seguinte estrutura de perguntas:

- A satisfação foi avaliada para um conjunto de atributos relacionados às áreas de prestação de serviço rodoviário (listados na próxima tela), além do preço das passagens. Para a mensuração da satisfação foi considerada uma escala de 6 pontos, conforme explicado abaixo.
- Nas representações gráficas, apresentamos o percentual de satisfação e a média de satisfação, considerando uma escala de 6 pontos.

1	2	3	4	5	6
Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Mais insatisfeito que satisfeito	Mais satisfeito que insatisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito
Insatisfeito		Mais insatisfeito que satisfeito	Mais satisfeito que insatisfeito	Satisfeito	



Prestação de serviço rodoviário (áreas de satisfação)



Site das empresas de ônibus.



serviço de informações das empresas de ônibus.



Atendimento nos guichês.



Oferta de passagens.



Ônibus.



Atendimento motoristas/ outros funcionários.



Segurança.



Paradas de ônibus.



Preço das passagens de ônibus.



Satisfação com a prestação serviço



Serviço de informações das empresas de
ônibus



Atributos de satisfação com o serviço de informações

- ❖ Facilidade de acesso/conseguir que alguém te atenda.
- ❖ Horário de funcionamento do serviço de informações .
- ❖ Educação e gentileza dos atendentes.
- ❖ Rapidez no atendimento / na resposta às solicitações.
- ❖ Ter as informações que os usuários precisam.
- ❖ Ter informações corretas.

Satisfação com o serviço de informações

ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2023	
Atributos	Totalmente satisfeitos + Satisfeitos	Média
Ter informações corretas	83,0%	4,70
Educação e gentileza dos atendentes	82,6%	4,74
Ter as informações que os usuários precisam	81,2%	4,67
Horário de funcionamento do serviço de informação	78,1%	4,59
Rapidez no atendimento/na resposta às solicitações	74,6%	4,53
Facilidade de acesso/conseguir que alguém te atenda	72,1%	4,48
ISAR serviço de informação	78,6%	4,62
Base	616	

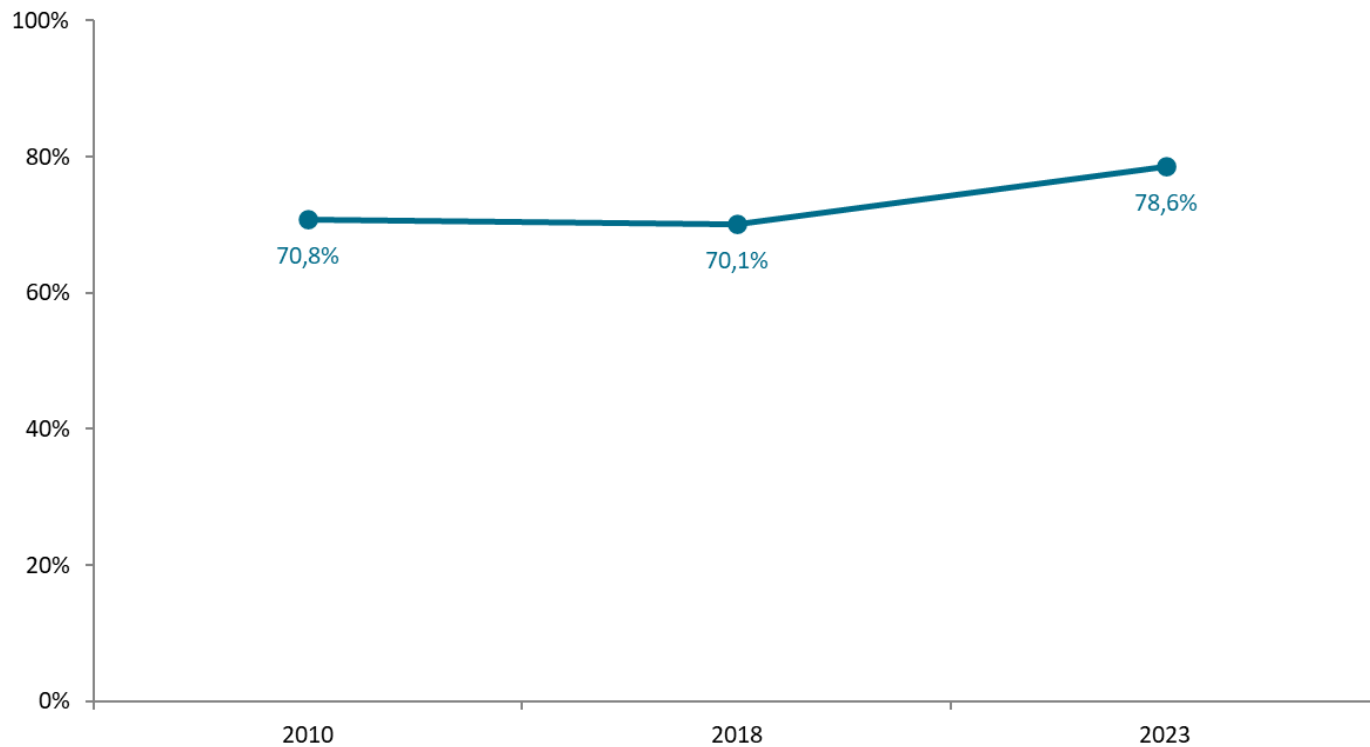
ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.

Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com o serviço de informações

Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)

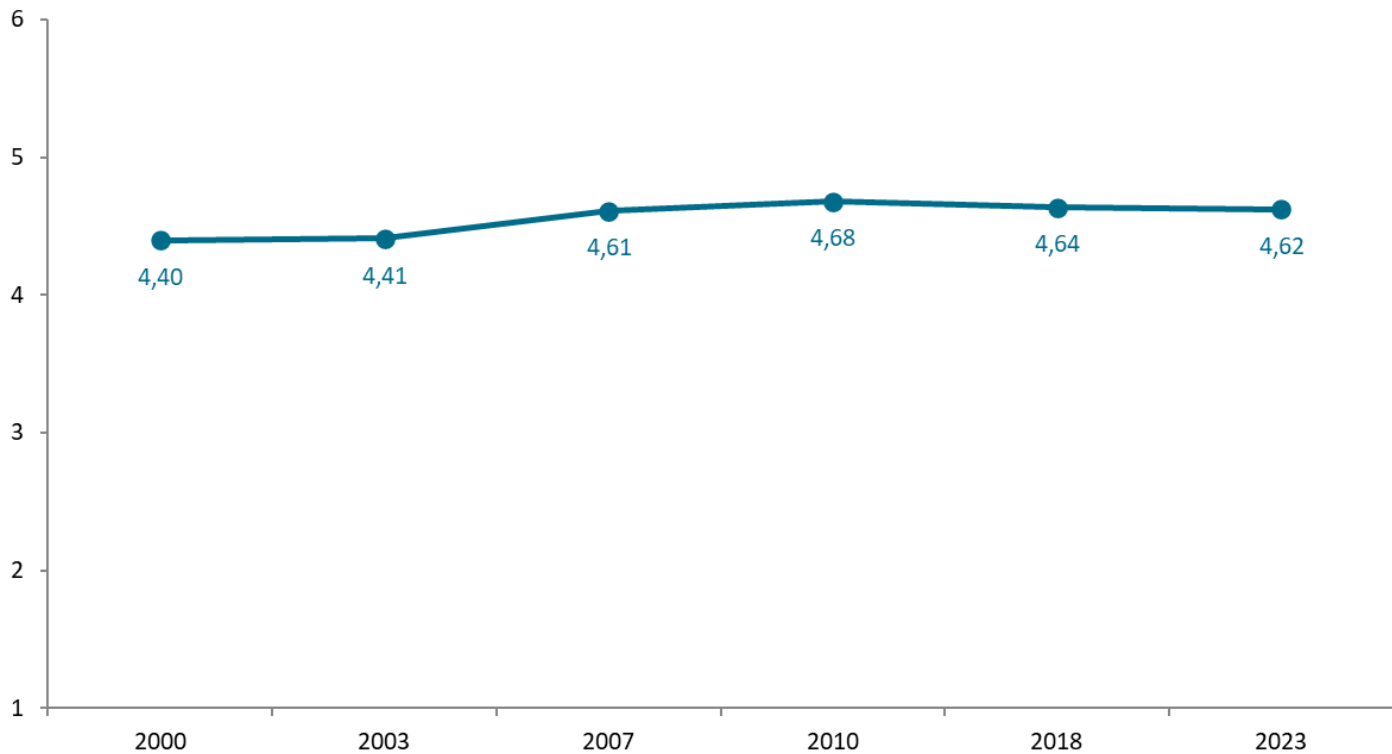


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com o serviço de informações

Série histórica - Média de satisfação



Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com a prestação serviço



Site das empresas de ônibus

Acessou o site na internet de alguma empresa de ônibus?

	2018	2023
Sim	27,1%	61,2%
Não	66,7%	38,8%
NS/NR	6,2%	



Atributos de satisfação do site das empresas de ônibus

- ❖ Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site.
- ❖ Quantidade/ variedade de informações/ serviços disponíveis.
- ❖ Qualidade da informação/ serviço, ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas, etc.
- ❖ Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura.



Entre quem utilizou: Satisfação com site das empresas de ônibus

ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2023	
Atributos	Totalmente satisfeitos + Satisfeitos	Média
Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site	81,8%	4,75
Quantidade de informações / serviços disponíveis	80,8%	4,66
Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura	79,5%	4,64
Qualidade da informação / serviço	77,7%	4,58
ISAR Site das empresas de ônibus	80,0%	4,66
Base	377	

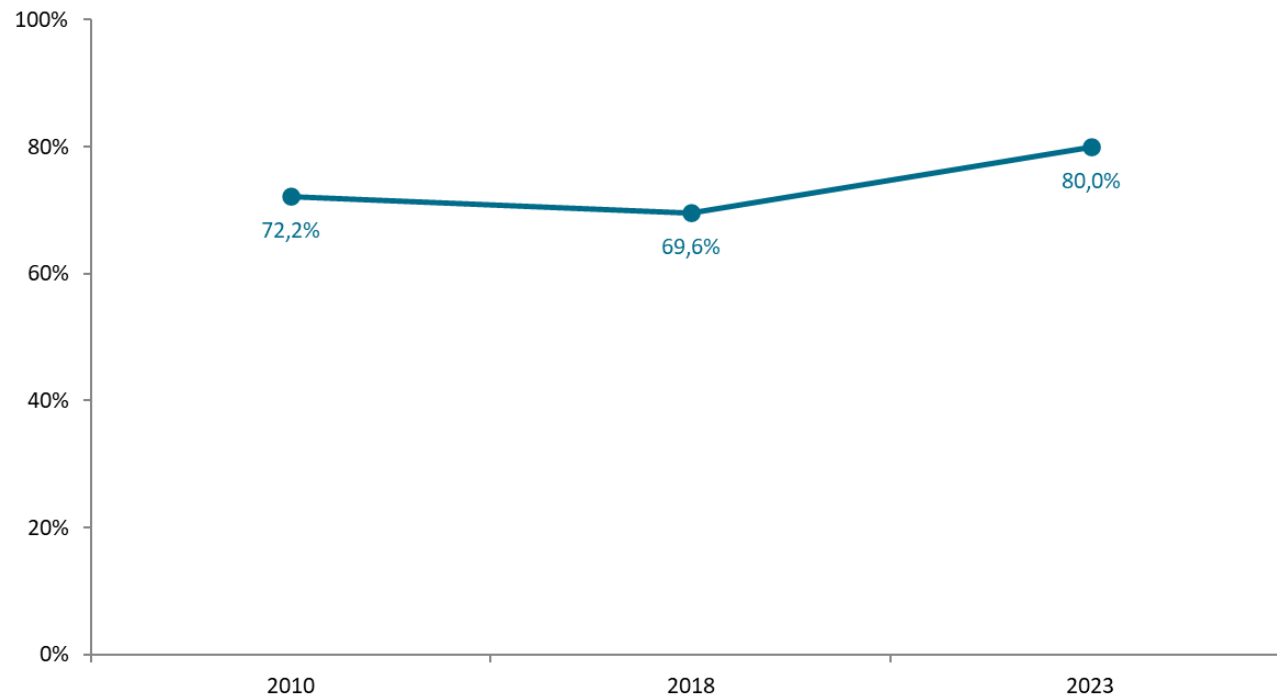
Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



* ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos avaliados.

Entre quem utilizou: Satisfação com site das empresas de ônibus

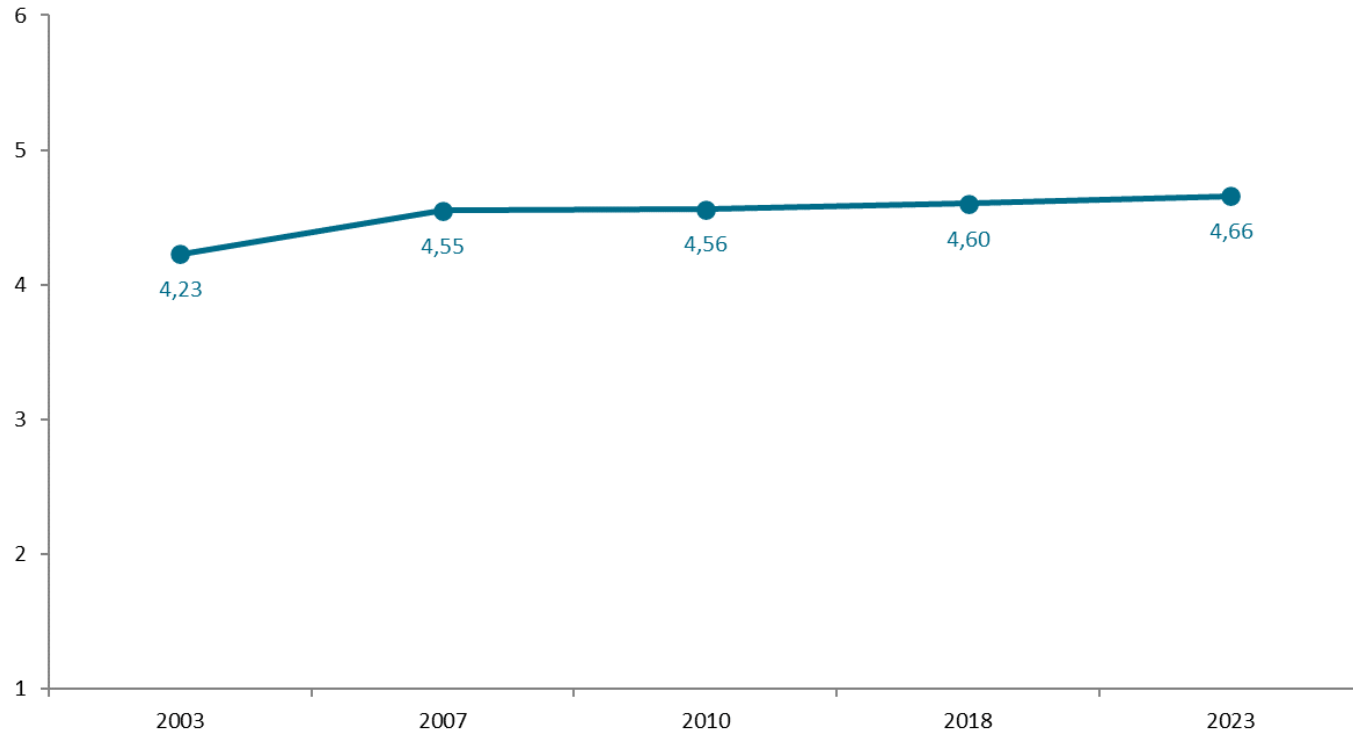
Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)



ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.

Entre quem utilizou: Satisfação com site das empresas de ônibus

Série histórica - Média de satisfação



Média de Satisfação: Mínimo: 1,00
(insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com a prestação serviço







Atendimento nos guichês







Compra de passagem

ONDE COMPROU?

	2023
Base	616
Guichê 	43,5%
Site da empresa/internet 	35,1%
Aplicativo (APP) 	17,0%
Telefone 	3,5%
Outro	0,9%
NS/NR	0,1%

FORMA DE PAGAMENTO

	2023
Base	616
Cartão de crédito 	36,3%
PIX 	25,3%
Cartão de débito 	20,4%
Dinheiro 	15,4%
Outro	2,7%
NS/NR	0,1%



Atributos de satisfação com o atendimento nos guichês

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

Satisfação com o atendimento nos guichês por atributo

ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2023	
Atributos	Totalmente satisfeitos + Satisfeitos	Média
Ter as informações que os usuários precisam	85,2%	4,76
Educação e gentileza dos atendentes	82,1%	4,70
Horário de funcionamento dos guichês	79,1%	4,58
Instalações/conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias	77,6%	4,57
Rapidez no atendimento	73,2%	4,47
ISAR Atendimento nos guichês	79,4%	4,61
Base	616	

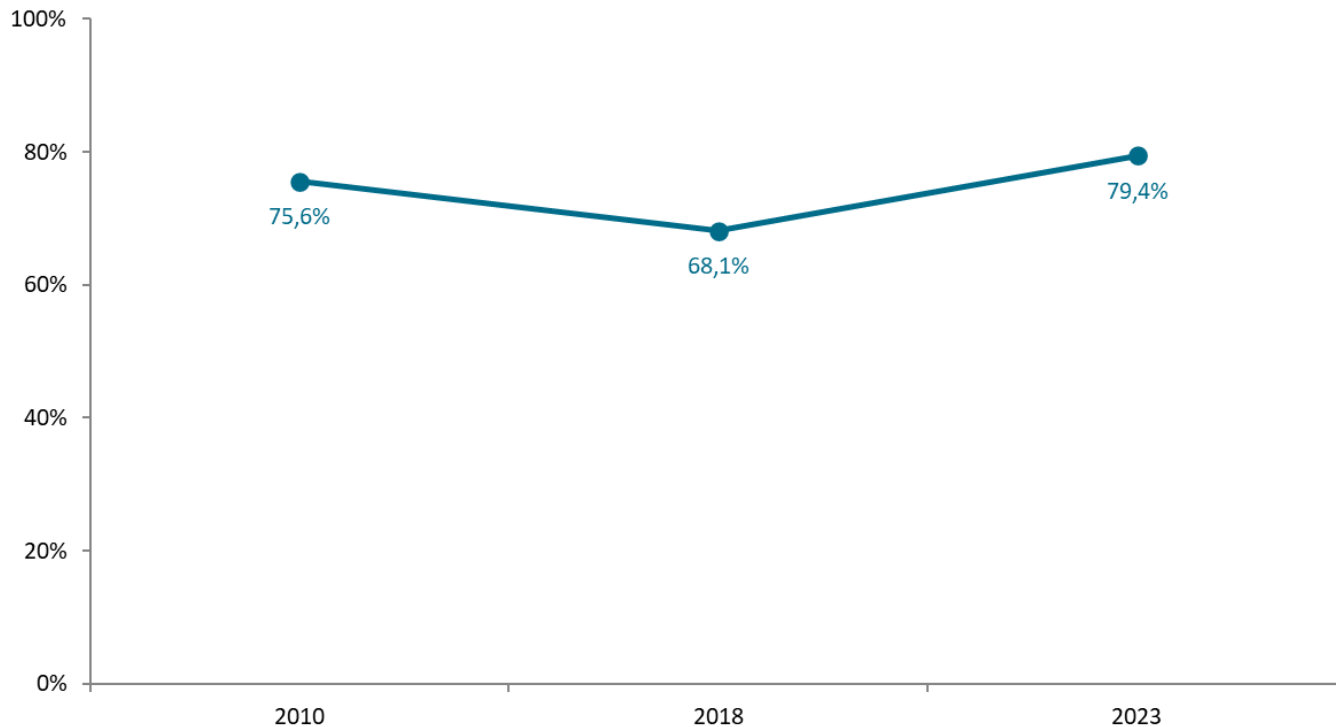
Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)

ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com o atendimento nos guichês

Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)

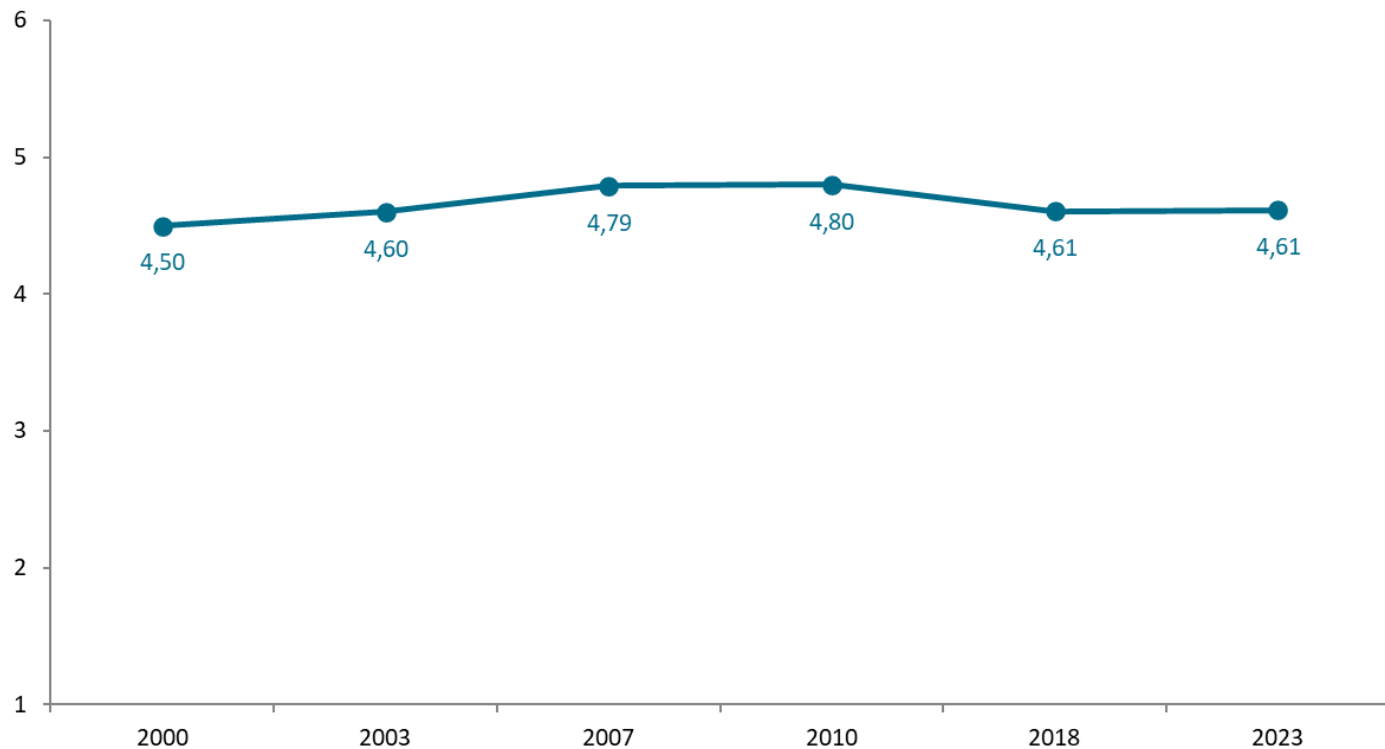


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com o atendimento nos guichês

Série histórica - Média de satisfação



Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com a prestação serviço



Oferta de passagens


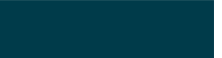



Atributos de satisfação com a oferta de passagens

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

Satisfação com oferta de passagens

ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2023	
Atributos	Totalmente satisfeitos + Satisfeitos	Média
Ter vaga no ônibus sempre que precisa	 77,0%	4,50
Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade	 73,3%	4,41
ISAR Oferta de passagens	 75,1%	4,46
Base	616	

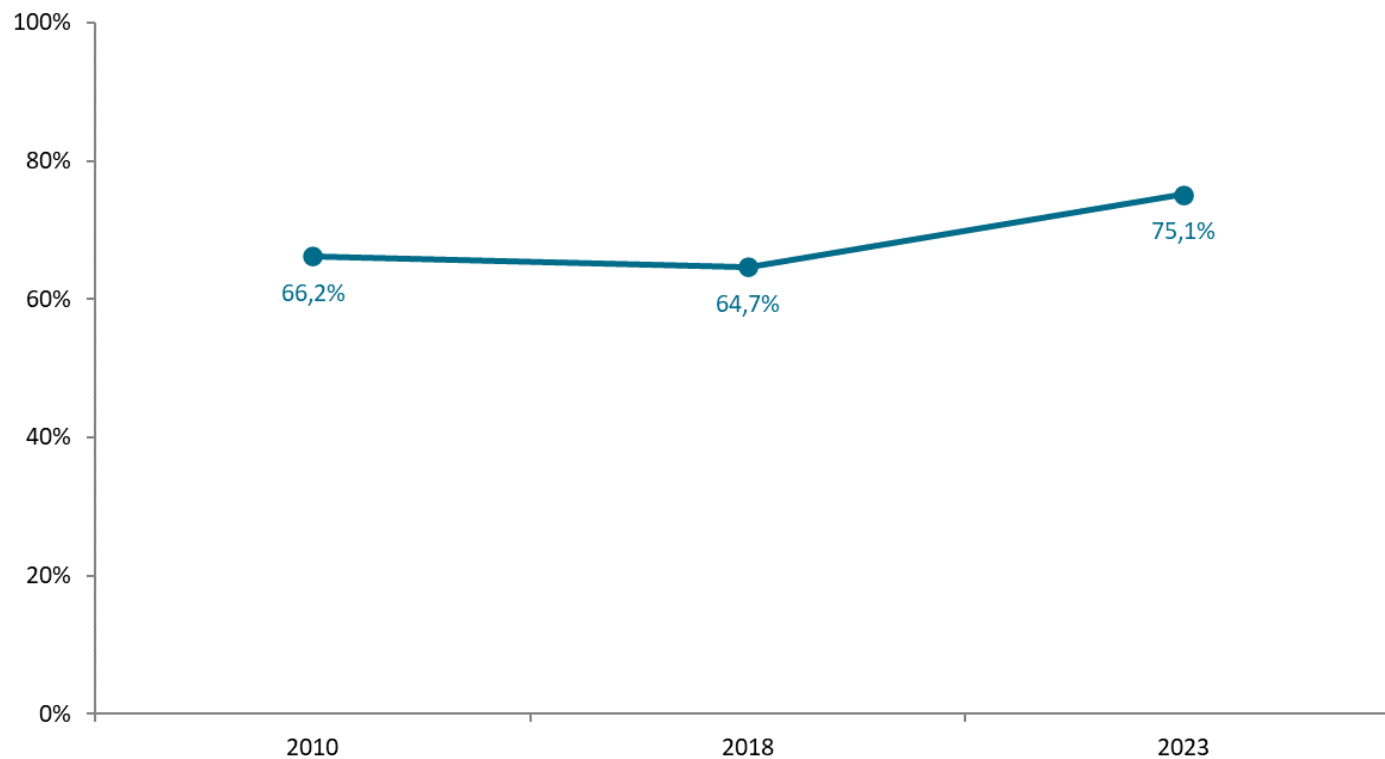
Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)

ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com oferta de passagens

Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)

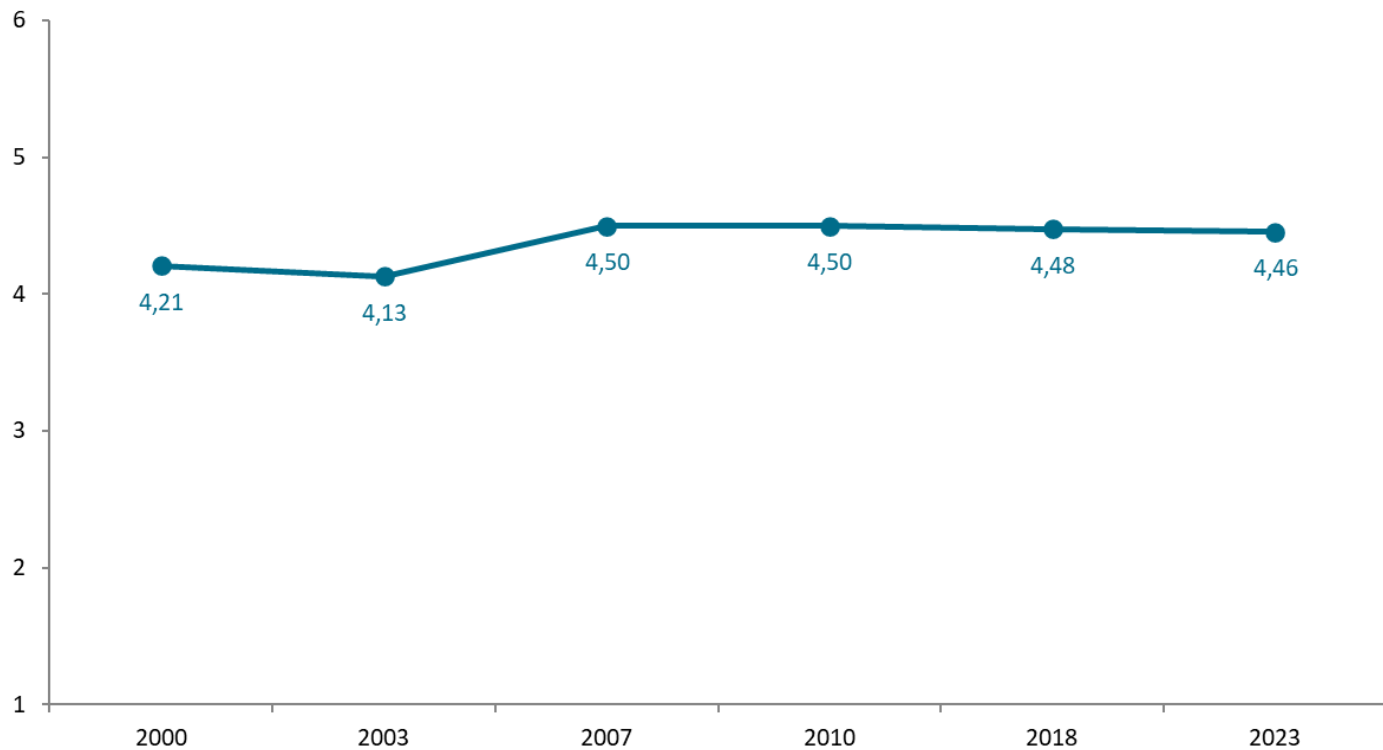


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com oferta de passagens

Série histórica - Média de satisfação



Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com a prestação serviço



Ônibus interestaduais



Atributos de satisfação com os ônibus interestaduais

- ❖ Idade dos ônibus/ idade da frota.
- ❖ Aparência dos ônibus/beleza.
- ❖ Nível de ruído/ barulho dentro do ônibus: barulho de motor, rangidos.
- ❖ Limpeza/ higiene dos banheiros dentro dos ônibus.
- ❖ Conforto dos banheiros dentro dos ônibus.
- ❖ Limpeza/ higiene dos ônibus, como nos corredores, cortinas, cadeiras, cobertores, etc.
- ❖ Conforto dos ônibus (cadeiras, espaço entre cadeiras e corredores, reclinção das cadeiras etc.).
- ❖ Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro.
- ❖ Temperatura interna do ônibus.
- ❖ Manutenção dos ônibus, por exemplo, o ônibus não quebrar no meio da viagem, não ter qualquer outro problema mecânico.
- ❖ Área reservada para portadores de necessidades especiais (localização, sinalização, disponibilização de campainha/sinal de parada na altura adequada).

Satisfação com os ônibus interestaduais

ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2023	
Atributos	Totalmente satisfeitos + Satisfeitos	Média
Manutenção dos ônibus	84,8%	4,72
Aparência dos ônibus/beleza	80,6%	4,62
Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro	78,1%	4,51
Limpeza/higiene dos ônibus	76,7%	4,50
Temperatura interna do ônibus	74,1%	4,46
Nível de ruído/barulho dentro do ônibus	74,0%	4,46
Idade dos ônibus/idade da frota	72,1%	4,41
Conforto dos ônibus	69,6%	4,30
Limpeza/higiene dos banheiros dentro dos ônibus	65,4%	4,20
Área reservada para portadores de necessidades especiais	57,4%	4,20
Conforto dos banheiros dentro dos ônibus	55,4%	3,88
ISAR Ônibus disponibilizados pelas empresas	71,7%	4,39
Base	616	

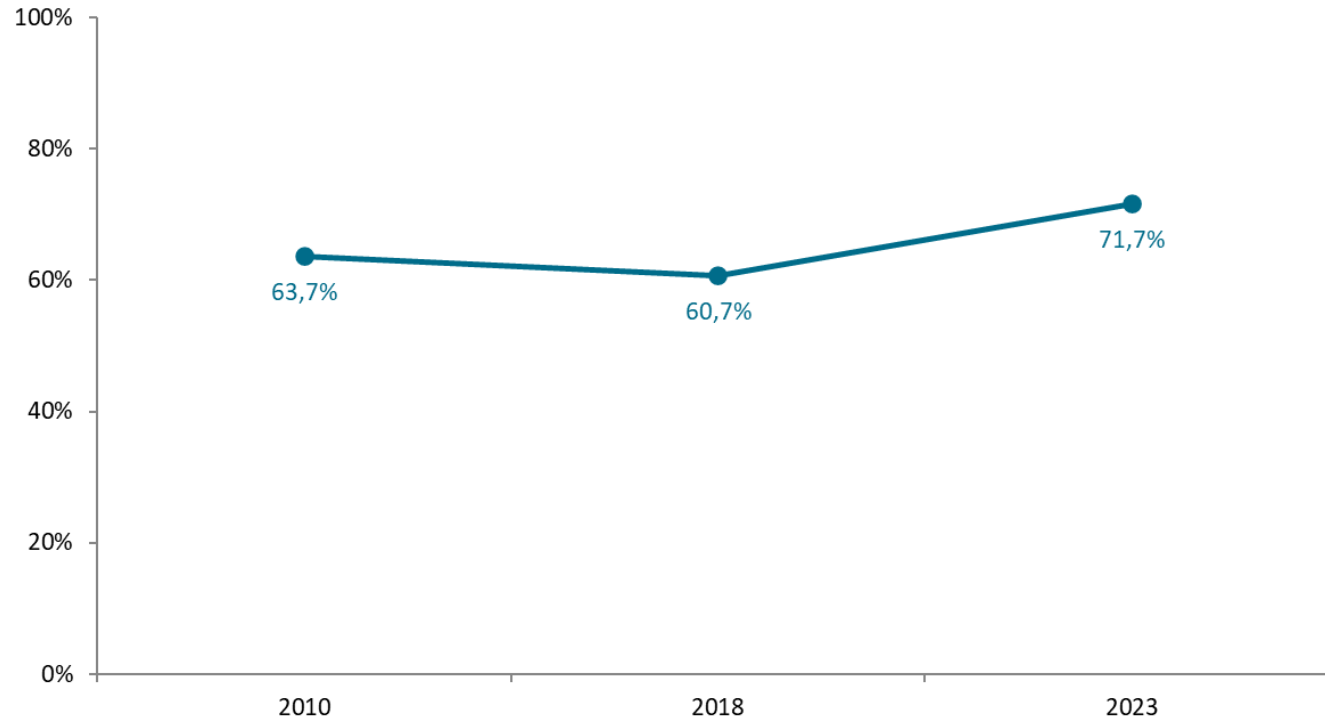
ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.

Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com os ônibus interestaduais

Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)

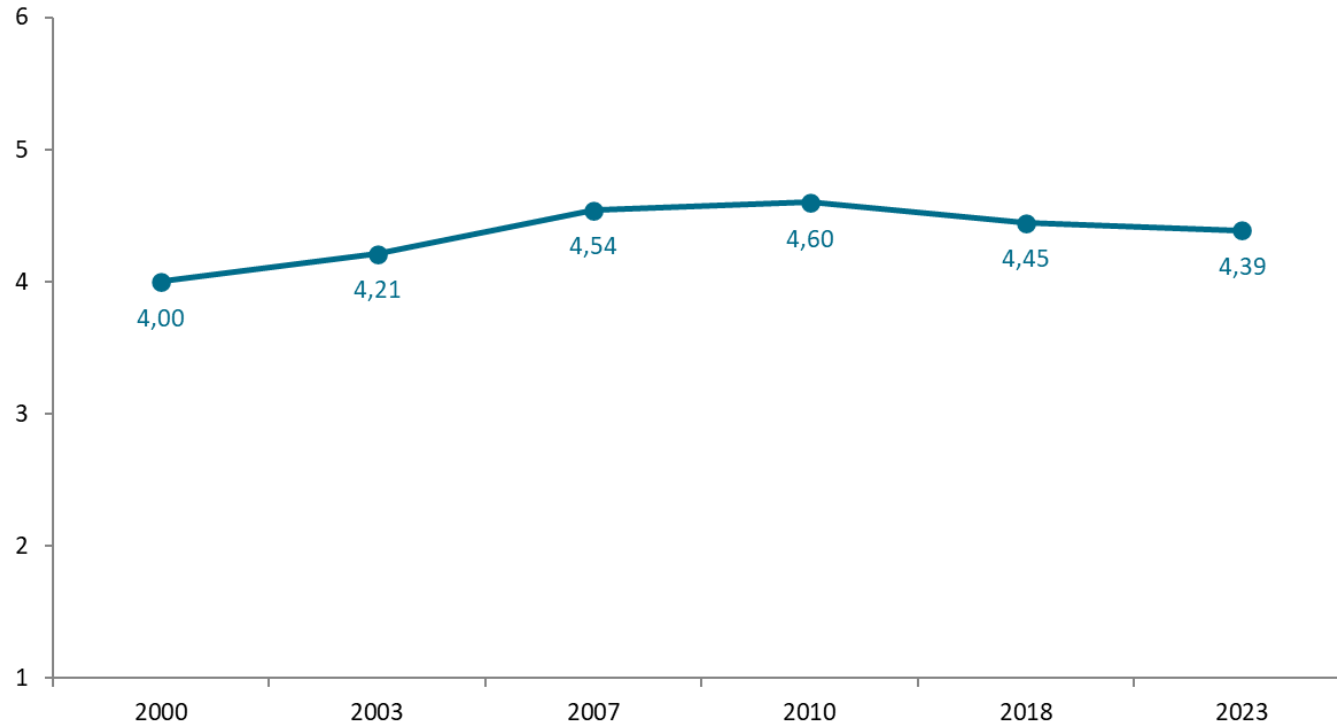


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com os ônibus interestaduais

Série histórica - Média de satisfação



Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com a prestação serviço



Atendimento motoristas/
outros funcionários

Atributos de satisfação com o atendimento de motoristas/ outros funcionários

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

Satisfação com atendimento motoristas/ outros funcionários

ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2023	
Atributos	Totalmente satisfeitos + Satisfeitos	Média
Explicações dadas pelos motoristas	89,7%	4,86
Educação e simpatia dos motoristas	89,5%	4,88
Educação e simpatia dos trocadores/cobradores	86,4%	4,91
Cuidado com a bagagem	80,8%	4,62
ISAR Atendimento de motoristas/ outros funcionários	86,6%	4,81
Base	616	

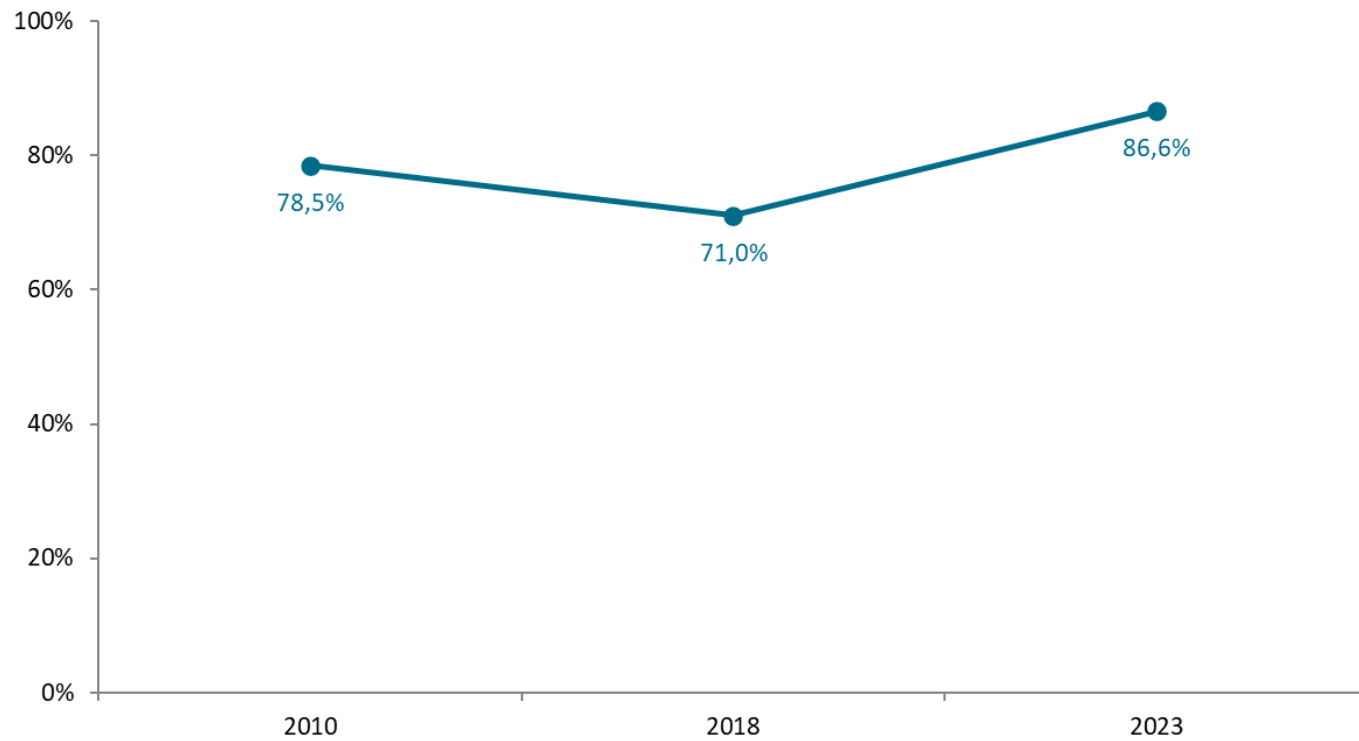
Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)

ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com atendimento motoristas/ outros funcionários

Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)

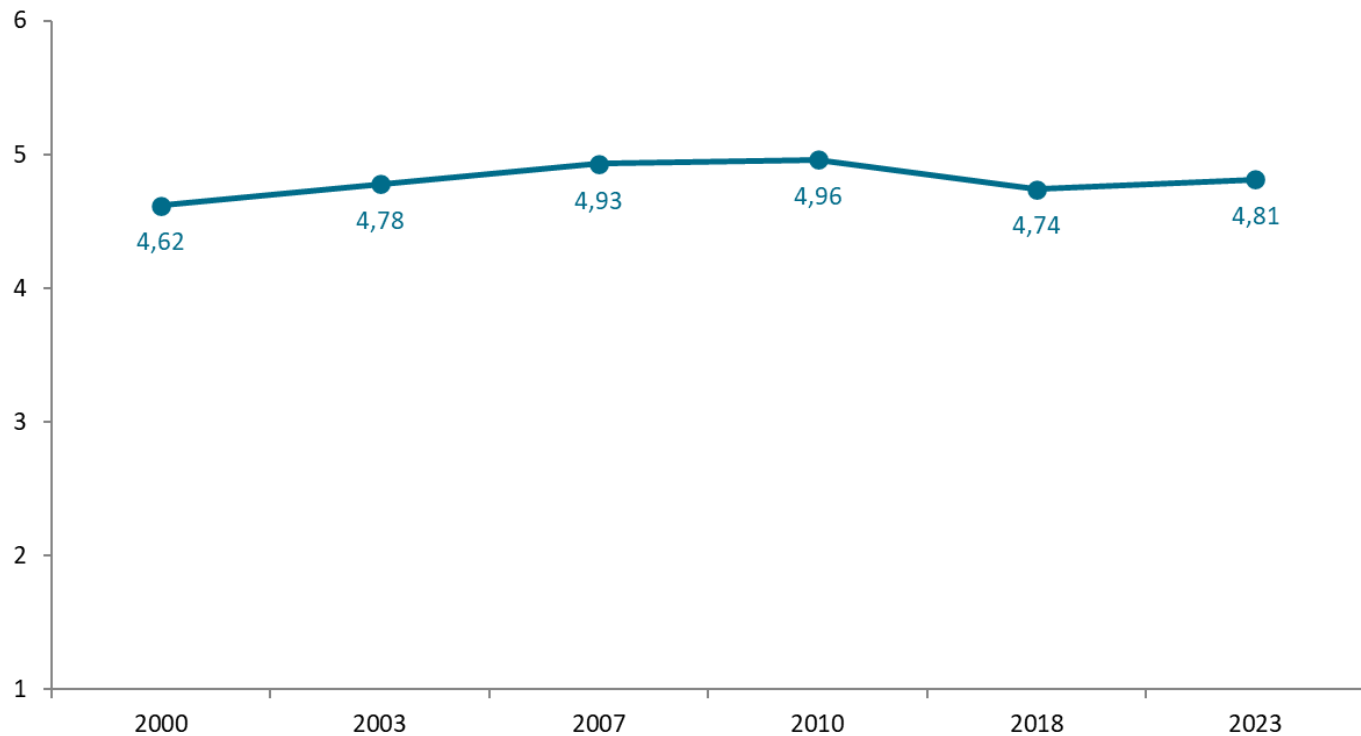


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com atendimento motoristas/ outros funcionários

Série histórica - Média de satisfação



Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com a prestação serviço



Segurança



Atributos de satisfação com a segurança

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

Satisfação com a segurança

ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2023	
Atributos	Totalmente satisfeitos + Satisfeitos	Média
Habilidade dos motoristas para dirigir	95,5%	5,00
Aparência física dos motoristas	91,9%	4,91
Velocidade com que os ônibus andam nas estradas	85,1%	4,77
Condição das rodovias/estradas	55,4%	3,84
ISAR Segurança	82,0%	4,63
Base	616	

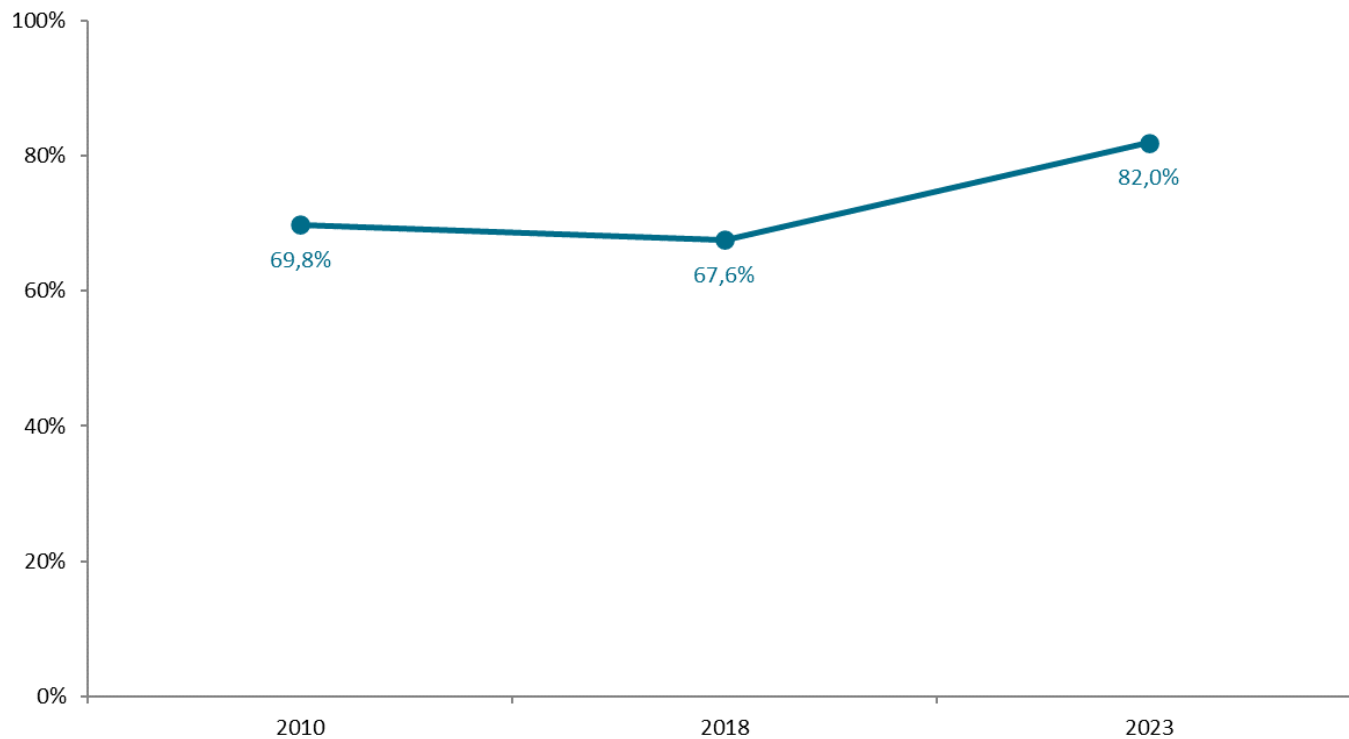
* **ISAR** (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.

Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com a segurança

Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)

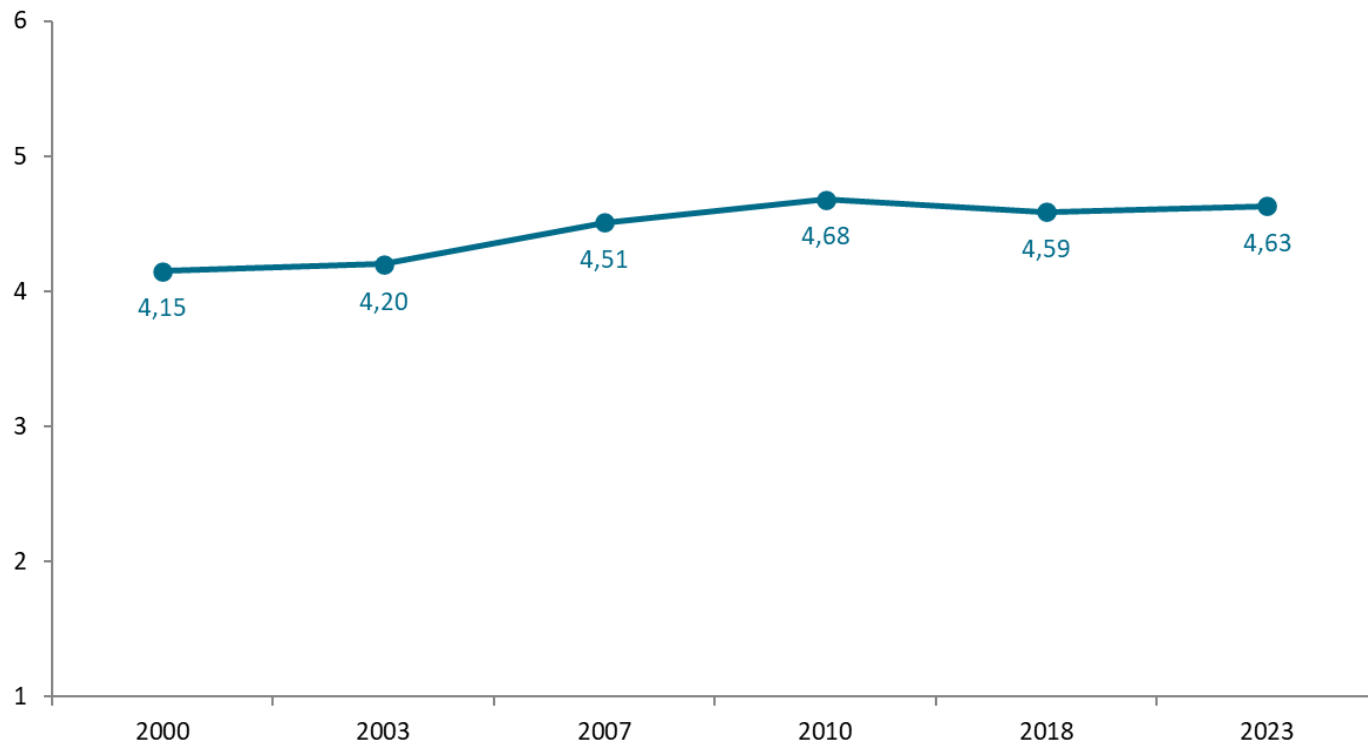


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com a segurança

Série histórica - Média de satisfação



Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com a prestação serviço



Paradas de ônibus



Atributos de satisfação com as paradas de ônibus

- ❖ Quantidade de paradas durante a viagem
- ❖ Duração/tempo das paradas
- ❖ Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus (chegar e sair nas horas previstas).
- ❖ Educação e gentileza dos atendentes nas paradas
- ❖ Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área de banho, papel higiênico etc.
- ❖ Limpeza dos banheiros das paradas.
- ❖ Preço para utilização dos banheiros das paradas.
- ❖ Instalações das paradas de ônibus, como conforto, espaço, etc.
- ❖ Limpeza das paradas de ônibus.
- ❖ Variedade de produtos vendidos (alimentos, bebidas, doces, biscoitos, artigos de primeira necessidade, etc.).
- ❖ Qualidade dos alimentos.
- ❖ Preço dos alimentos.
- ❖ Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.
- ❖ Segurança.



Satisfação com as paradas de ônibus

ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2023	
Atributos	Totalmente satisfeitos + Satisfeitos	Média
Educação e gentileza dos atendentes nas paradas	87,3%	4,81
Quantidade de paradas durante a viagem	78,6%	4,50
Duração/tempo das paradas	78,4%	4,51
Instalações das paradas de ônibus	78,1%	4,53
Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus	75,6%	4,46
Segurança	75,1%	4,41
Limpeza das paradas de ônibus	75,0%	4,45
Variedade de produtos vendidos	71,3%	4,30
Qualidade dos alimentos	71,1%	4,34
Instalações dos banheiros das paradas	68,2%	4,26
Limpeza dos banheiros das paradas	65,4%	4,19
Preço para utilização dos banheiros das paradas	54,2%	3,81
Preço de produtos diversos	27,0%	2,87
Preço dos alimentos	23,3%	2,72
ISAR Paradas de ônibus	66,3%	4,16
Base	616	

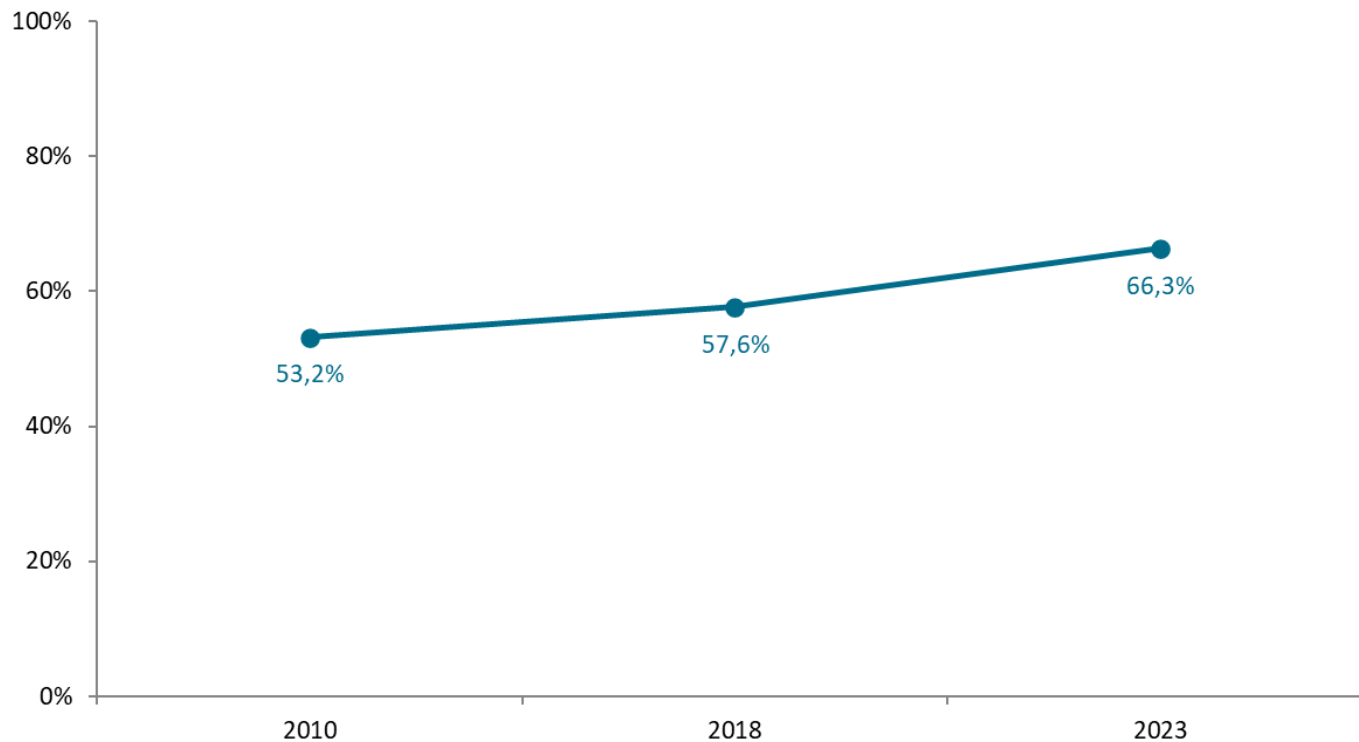
ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.

Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com as paradas de ônibus

Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)

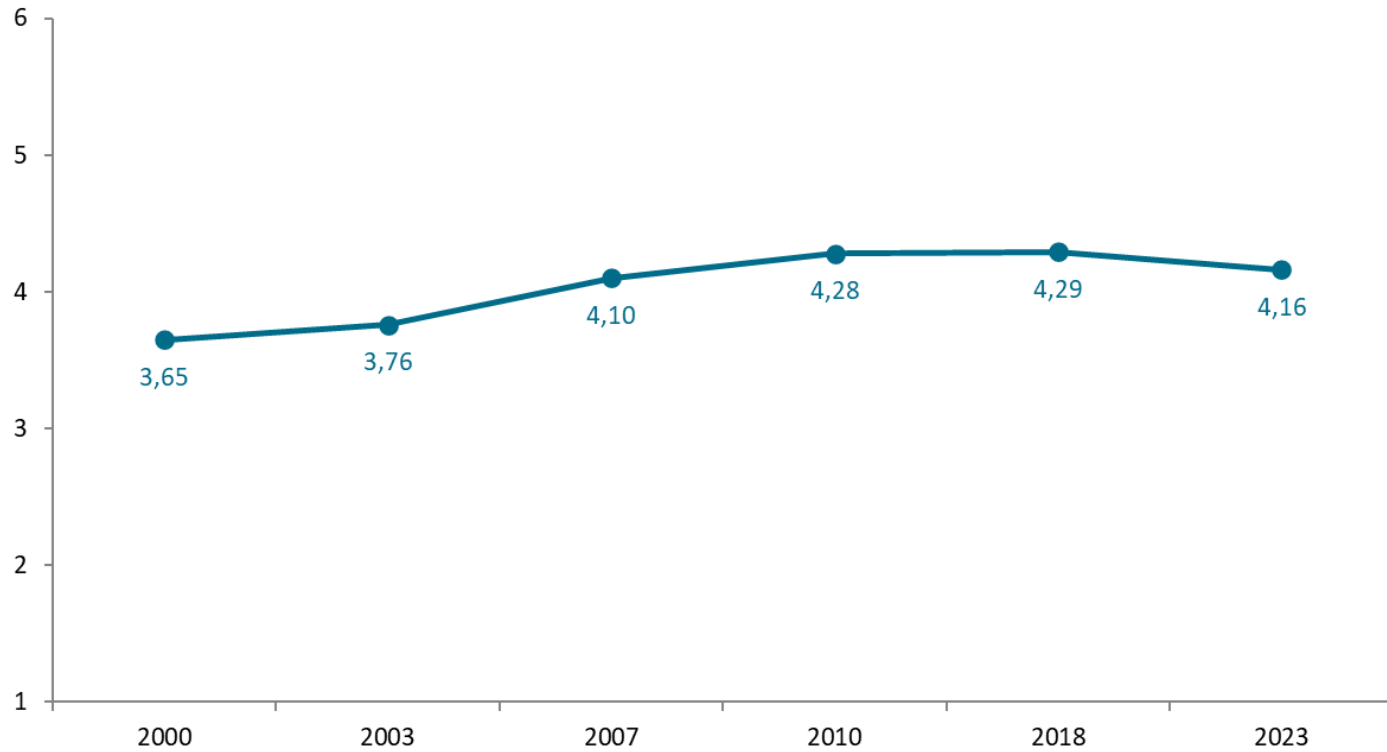


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com paradas de ônibus

Série histórica - Média de satisfação



Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Satisfação com o preço



Preço das passagens



Atributos de satisfação com preço das passagens interestaduais

- ❖ Preço das passagens de ônibus.
- ❖ Formas disponíveis para pagamento das passagens.

Satisfação com preço das passagens interestaduais

ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2023	
Atributos	Totalmente satisfeitos + Satisfeitos	Média
Formas disponíveis para pagamento das passagens	89,9%	4,87
Preço das passagens de ônibus	45,0%	3,58
ISAR Preço das passagens	67,4%	4,23
Base	616	

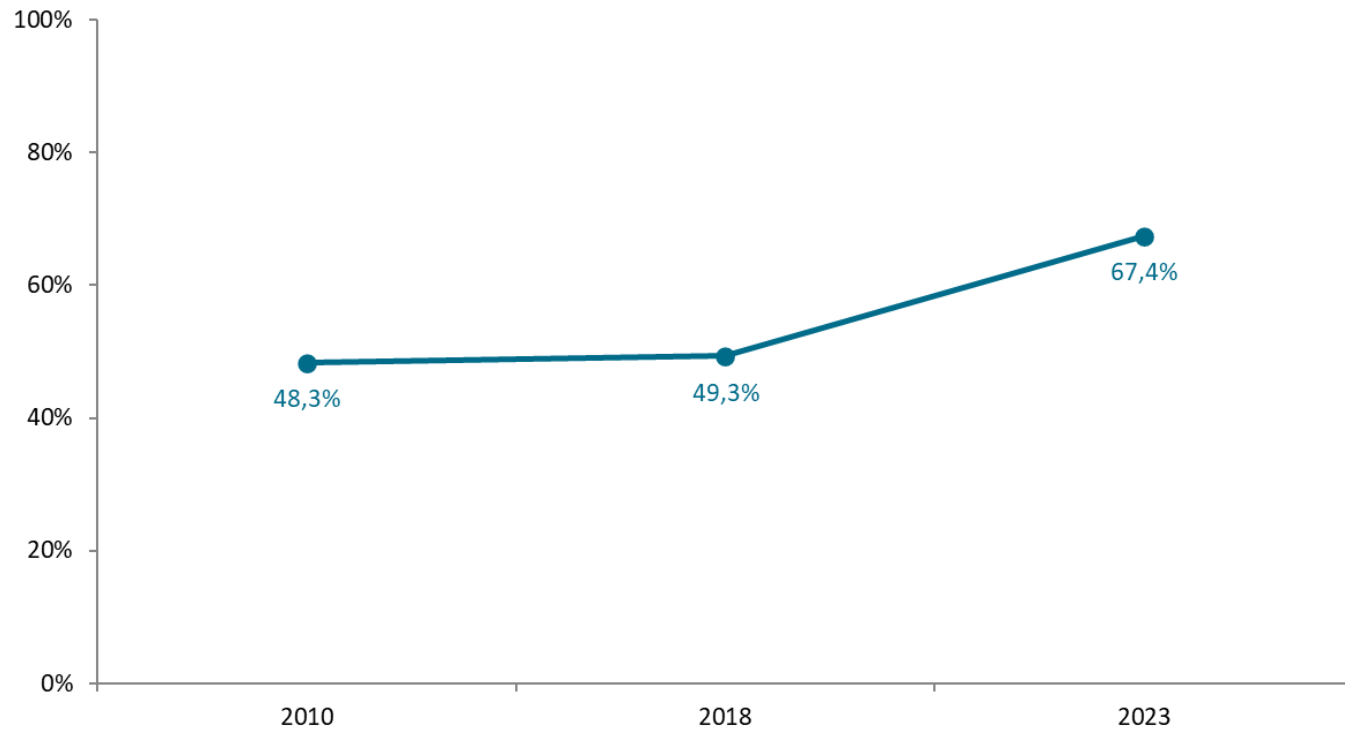
Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)

ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com preço das passagens interestaduais

Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)

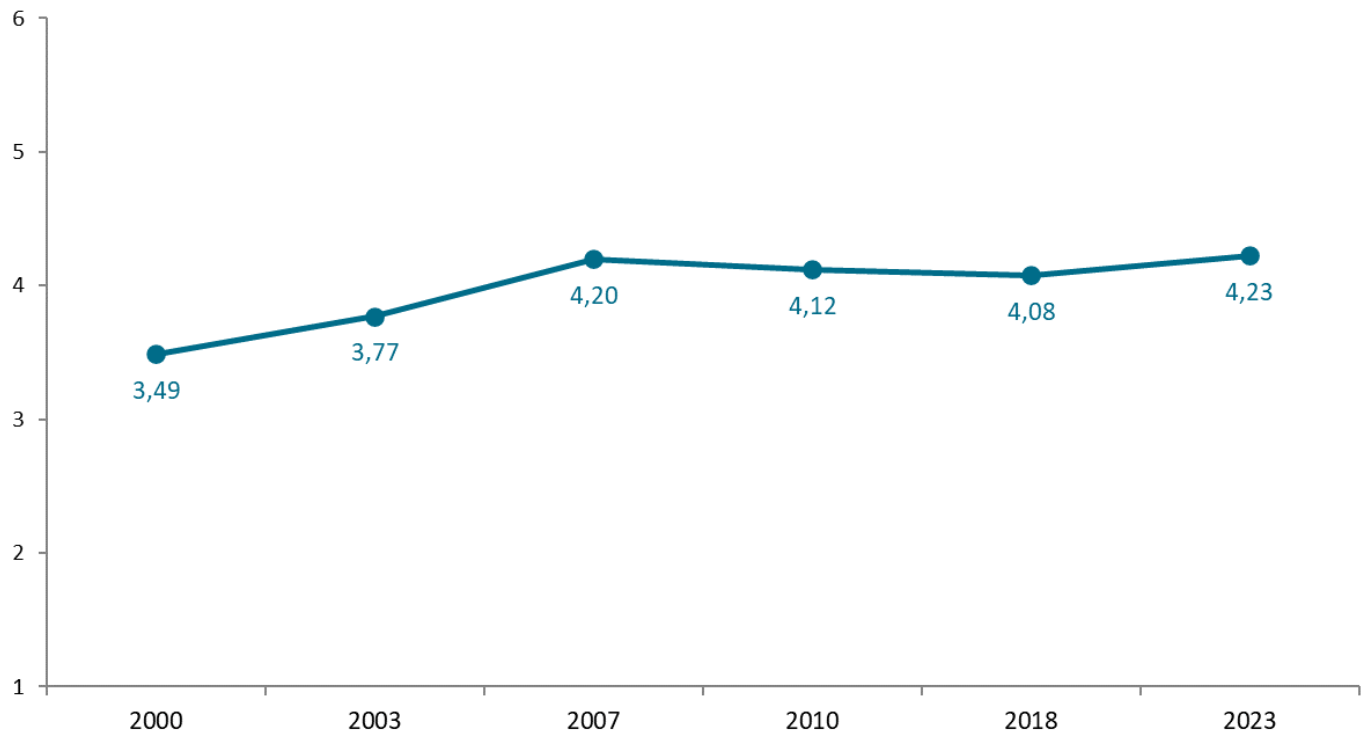


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação com preço das passagens interestaduais

Série histórica - Média de satisfação

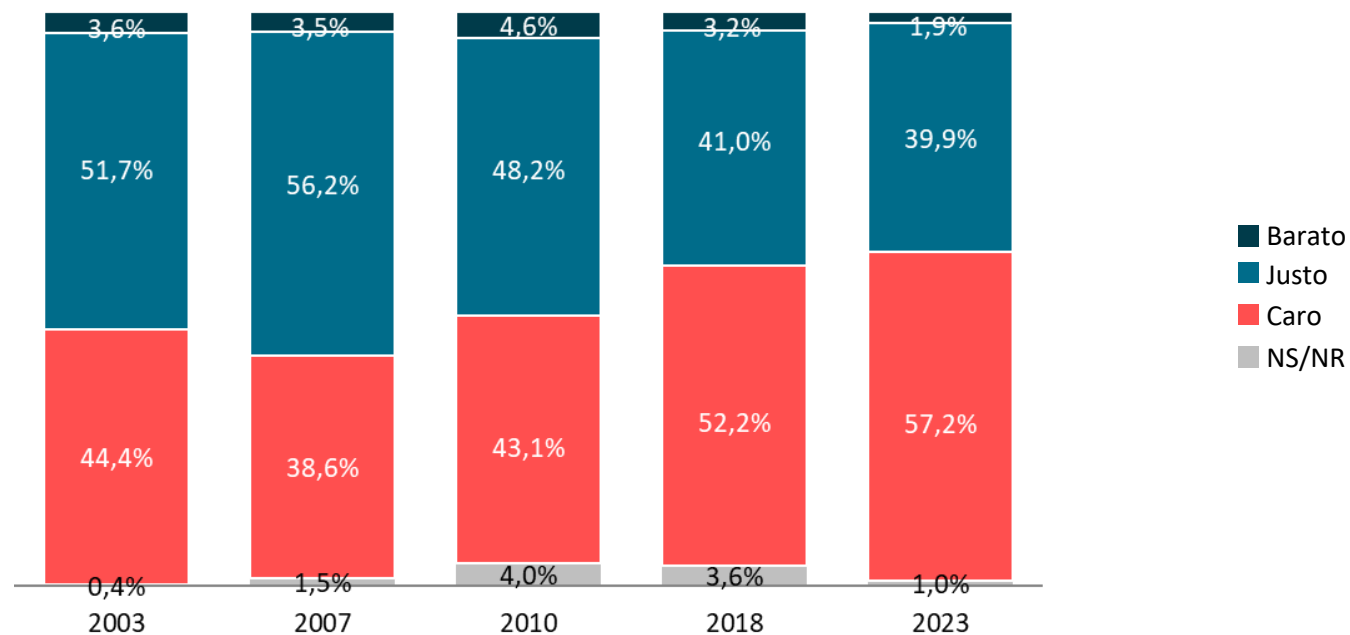


Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



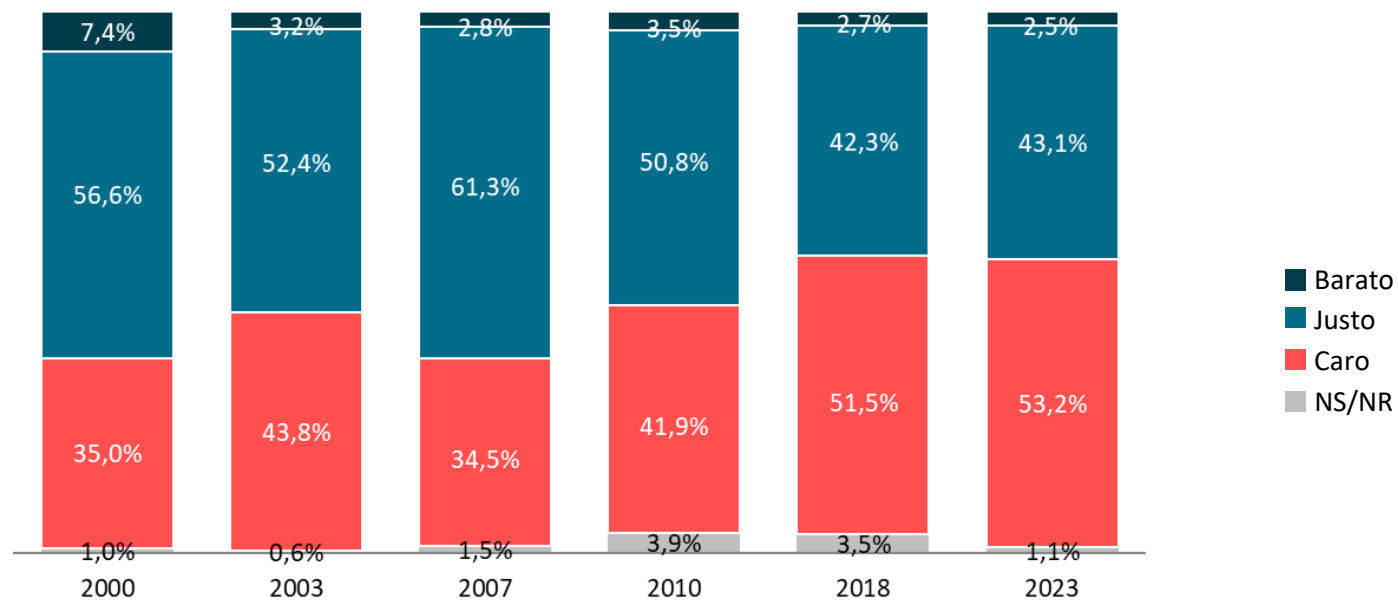
Avaliação do preço da passagem (de maneira geral)

Série histórica



Avaliação do preço da passagem em comparação com os serviços oferecidos

Série histórica



Avaliação final



Satisfação final com transporte rodoviário (após estímulo de todos os atributos)

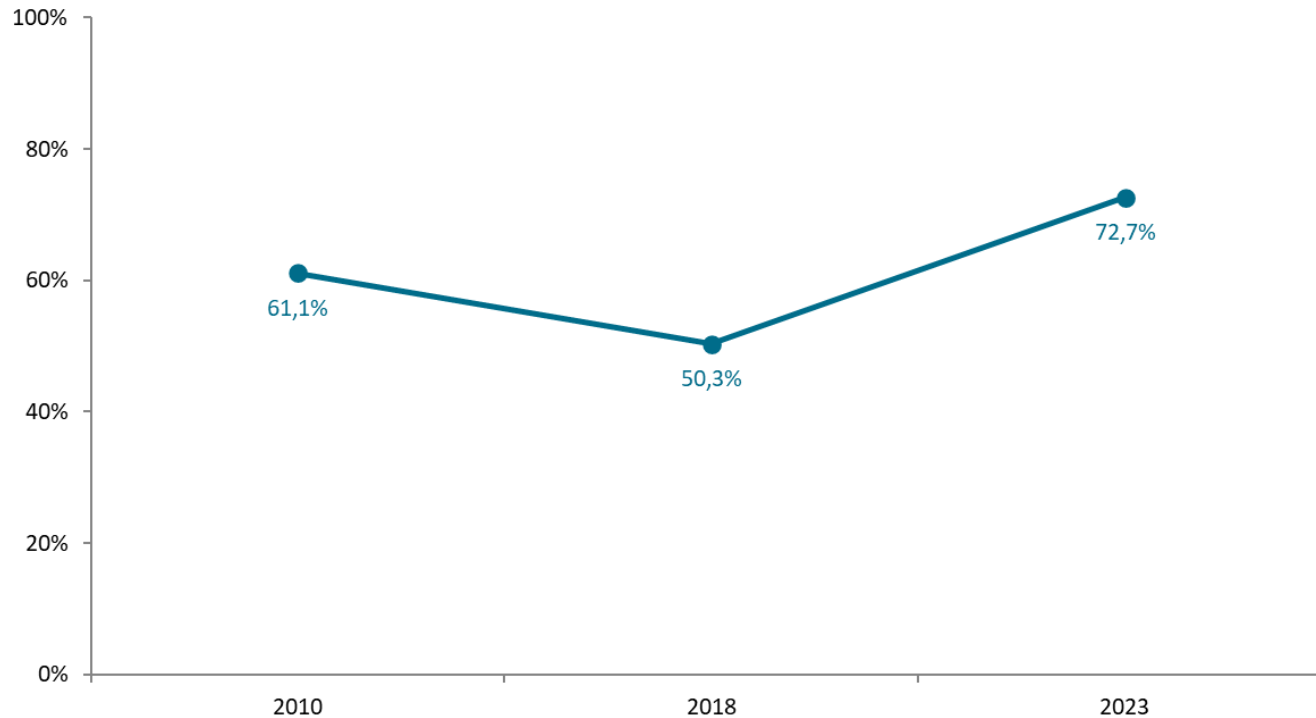
ISAR* (Índice de satisfação da área)

	2018	2023
Média	4,31	4,55
Satisfeito	50,3%	72,7%
Mais satisfeito que insatisfeito	30,6%	13,5%
Mais insatisfeito que satisfeito	13,1%	7,3%
Insatisfeito	5,9%	6,3%
NS/NR	0,1%	0,2%

- Satisfeito
- Mais satisfeito que insatisfeito
- Mais insatisfeito que satisfeito
- Insatisfeito
- NS/NR

Satisfação final com transporte rodoviário

Série histórica - ISAR (Índice de satisfação)

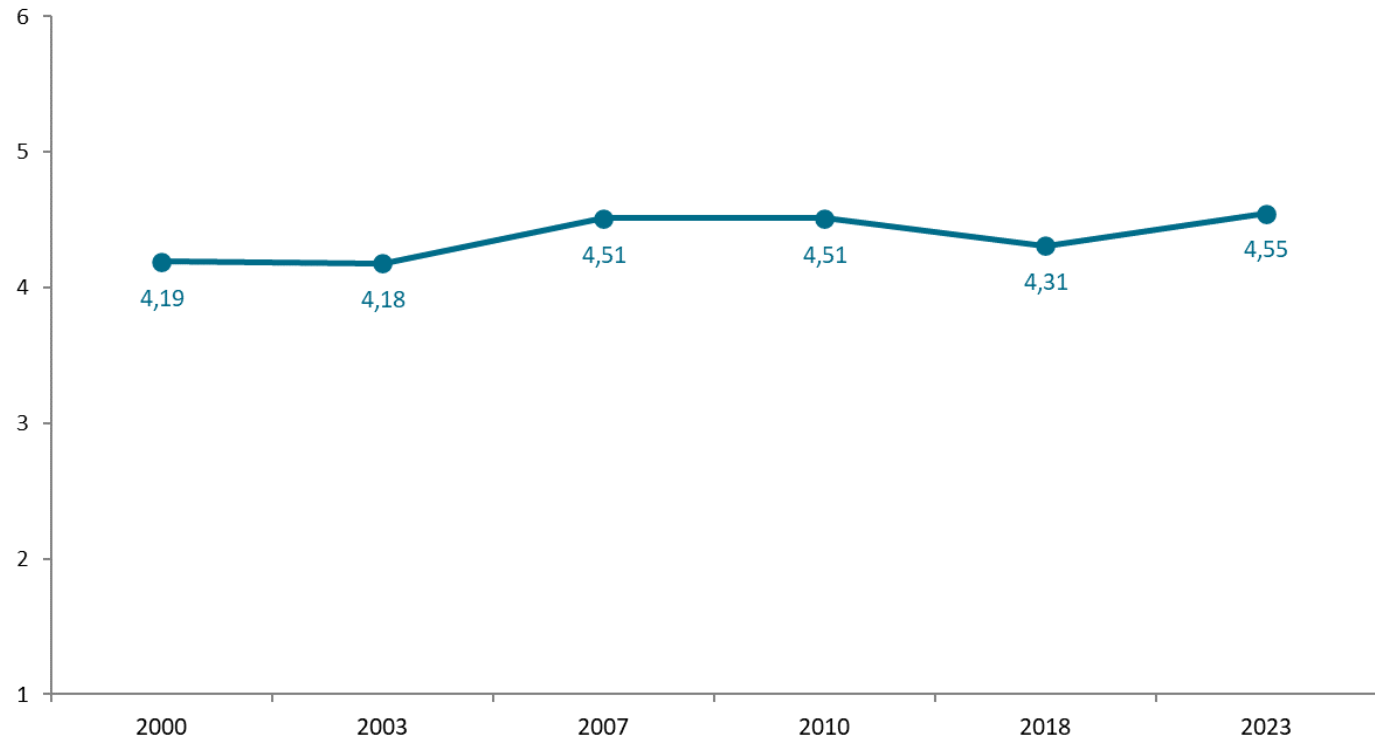


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



Satisfação final com transporte rodoviário

Série histórica - Média de satisfação



Média de Satisfação: Mínimo: 1,00 (insatisfeito) e Máximo: 6,00 (satisfeito)



Análises complementares



- ❖ Com o objetivo de sintetizar e melhor compreender os pontos fortes e os aspectos que precisam ser trabalhados no transporte rodoviário interestadual, apresentamos algumas análises de regressão, feitas para melhor compreender a avaliação final deste serviço.

ANÁLISE DE REGRESSÃO

“ A regressão é um processo (...) para a análise de relações associativas entre uma variável métrica dependente e uma ou mais variáveis independentes. (...)
O objetivo da análise de regressão é a natureza e o grau de associação entre variáveis; não implica nem supõe qualquer causalidade.”

Análises complementares

- ❖ Desse modo, foi realizada uma análise de regressão, para identificar quais, entre todos os aspectos avaliados, mais estão associados à nota atribuída, pelos usuários, à satisfação final com o serviço rodoviário interestadual.

Variável dependente

Satisfação Final

“Qual é o seu nível de satisfação geral com o serviço de transporte rodoviário?”

Variáveis independentes (índice de satisfação com as áreas)

- Site das empresas de ônibus
- serviço de informações das empresas de ônibus
- Atendimento nos guichês
- Oferta de passagem
- Ônibus
- Atendimento nos ônibus (motoristas, cobradores e embarque/desembarque)
- Segurança
- Parada de ônibus
- Preço das passagens

Análises complementares

- ❖ Os resultados obtidos nas estatísticas feitas demonstram o peso relativo (relevância) que cada aspecto na nota de satisfação final; assim, quanto maior o percentual (%), maior a associação/impacto na satisfação do usuário.

	AVALIAÇÃO	RELEVÂNCIA
Paradas de ônibus	66,3%	29,6%
Serviço de informação das empresas de ônibus	78,6%	19,1%
Preço das passagens de ônibus	67,4%	15,5%
Ônibus	71,7%	15,4%
Site das empresas de ônibus	80,0%	8,6%
Segurança	82,0%	5,0%
Atendimentos nos guichês de venda de passagem	79,4%	3,6%
Atendimento no ônibus	86,6%	2,1%
Oferta de passagem	75,1%	1,1%

Relevância versus Satisfação

Instruções para a interpretação

A partir do Índice de satisfação (ISAR) e da análise de regressão foram produzidas matrizes, conforme os critérios descritos a seguir.

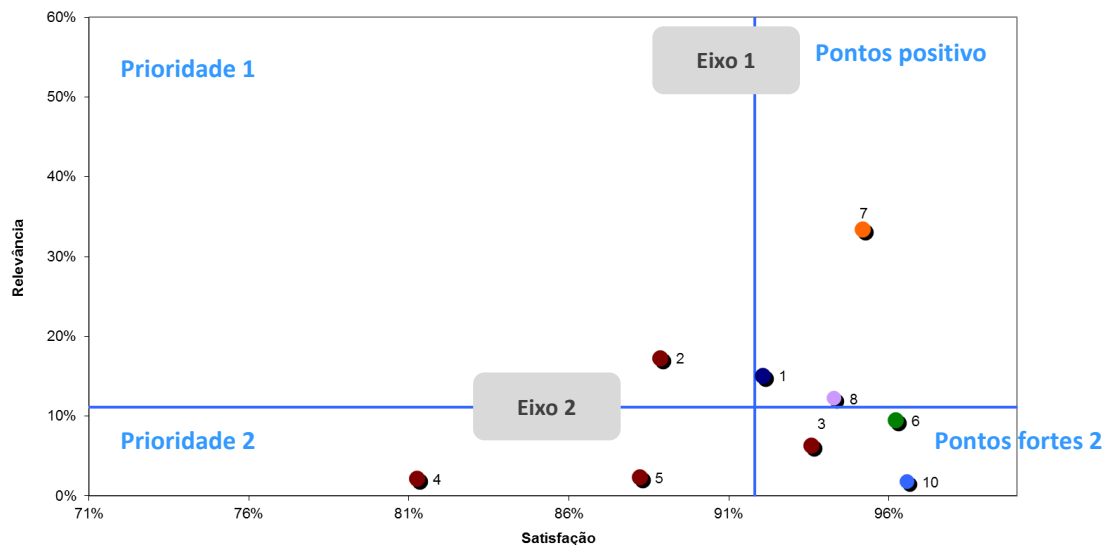
1. Tanto para o resultado geral por tipo de usuário, como por região, são calculadas:
 - A) a média do índice de satisfação (% de notas 5 a 6) para o conjunto de atributos; e
 - B) a média de explicação do modelo (regressão) para o conjunto dos atributos.

2. Na sequência, é gerada uma matriz, composta por dois eixos:

Eixo 1 - média do Índice de satisfação - Satisfação

Eixo 2 - média de explicação do modelo - Relevância

3. Os pontos identificados de 1 a 9 representam os atributos apresentados nos slides anteriores. A partir do posicionamento dos atributos nos quadrantes é possível verificar quais são os atributos/áreas prioritárias para melhoria do transporte rodoviário



Quadrantes:

Prioridade 1 = Relevância acima da média + Satisfação abaixo da média

Prioridade 2 = Relevância abaixo da média + Satisfação abaixo da média

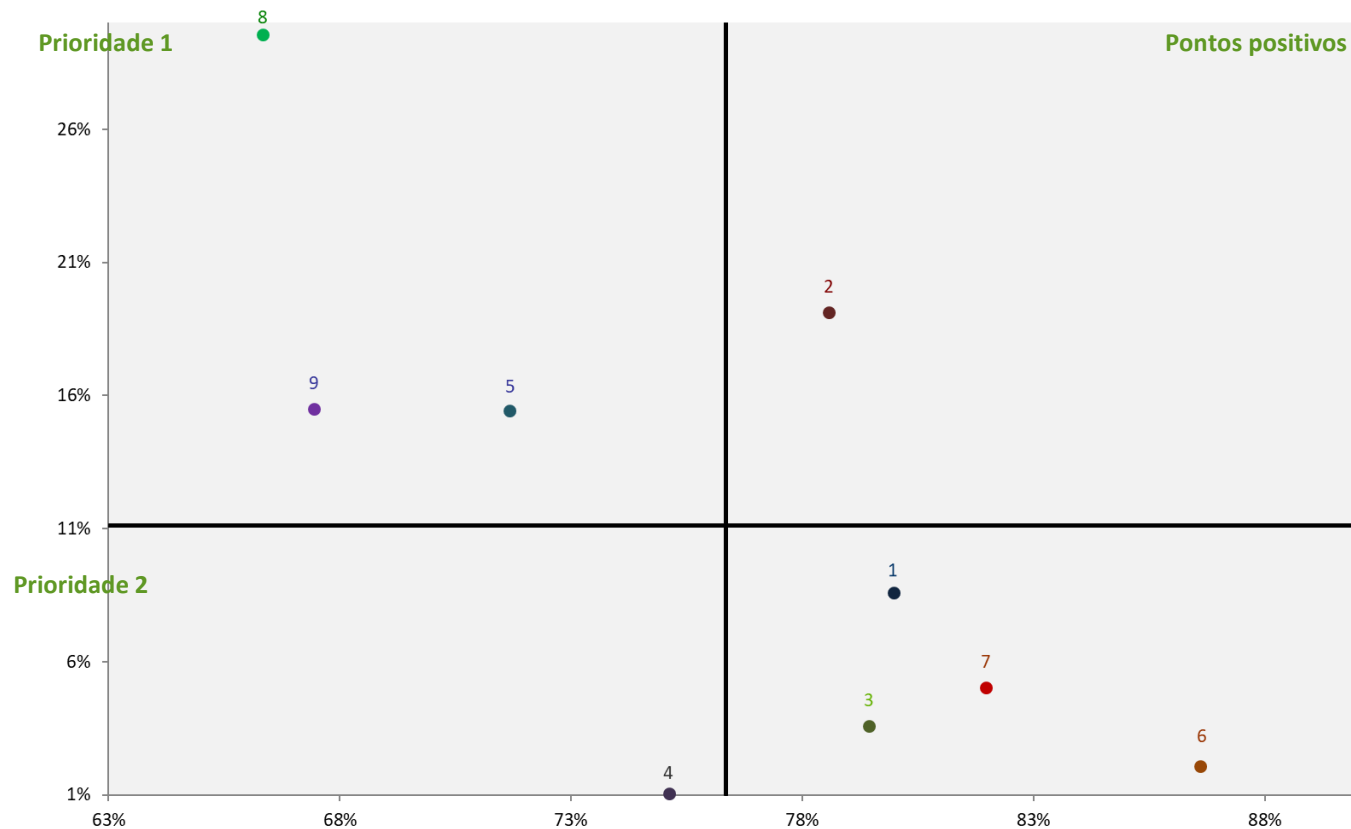
Pontos fortes 1 = Relevância acima da média + Satisfação acima da média

Pontos fortes 2 = Relevância abaixo da média + Satisfação acima da média



Relevância versus Satisfação

Viagens interestaduais em 2023



LEGENDA

- 1 Site das empresas de ônibus
- 2 Serviço de informação das empresas de ônibus
- 3 Atendimentos nos guichês de venda de passagem
- 4 Oferta de passagem
- 5 Ônibus
- 6 Atendimento no ônibus
- 7 Segurança
- 8 Paradas de ônibus
- 9 Preço das passagens de ônibus

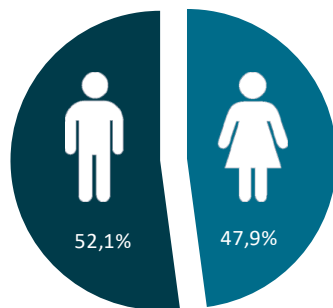


Caracterização dos entrevistados

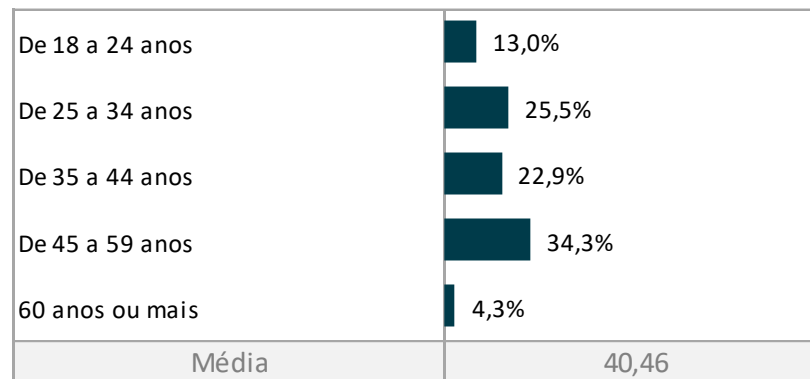


Perfil dos entrevistados

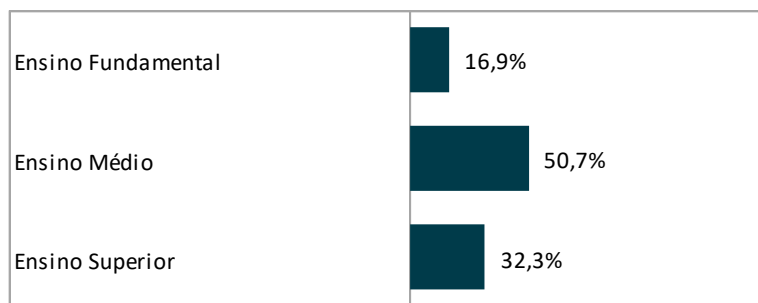
Sexo



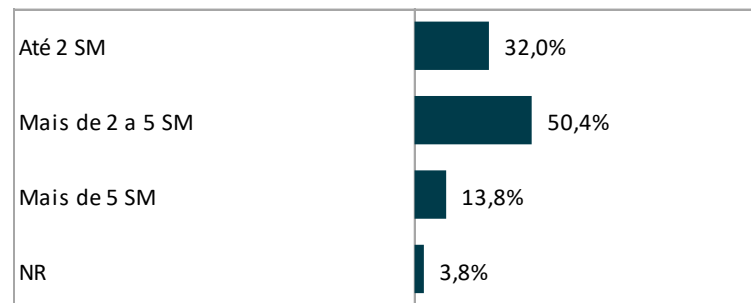
Idade



Escolaridade



Renda familiar





Praça da Bandeira, 170, Sala 207 e 208 – Bairro Cruzeiro | CEP: 30130-050 |
Belo Horizonte, MG

Tel.: +55(31)3014-5000 | E-mail: contato@voxdobrasil.com