

VOX
BRASIL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Usuários transporte rodoviário

Novembro de 2018



ABRATI



Monitorar a satisfação dos usuários dos transportes rodoviários em linhas intermunicipais e interestaduais





Especificações técnicas



METODOLOGIA

Quantitativa



TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Survey

Aplicação de questionários estruturados e padronizados com entrevistas pessoais, em terminais rodoviários, com o uso de tablets.



PERÍODO DA COLETA DE DADOS

25 de outubro a 11 de novembro de 2018



PÚBLICO-ALVO

Usuários das linhas das empresas associadas, que costumam viajar de ônibus pelo menos duas vezes ao ano, sendo que o trajeto feito no momento da entrevista deveria ter sido realizado mais de uma vez nos últimos 12 meses.



AMOSTRA

1.100 entrevistas no total, distribuídas por viagens intermunicipais e interestaduais. Ainda foram feitas entrevistas com usuários portadores de deficiência e idosos.

A seguir, detalharemos como as entrevistas foram distribuídas pelos segmentos da amostra.





❖ Transporte Intermunicipal

- Foi realizada uma amostra, da seguinte forma:
 - em todos os terminais rodoviários, foram excluídas rotas semiurbanas (até 75 km);
 - tendo feito essa exclusão, os entrevistadores escolheram de forma aleatória as rotas de viagem, partindo de cada terminal rodoviário do plano amostral. Em cada rota foram realizadas pelo menos 5 entrevistas.
 - os passageiros de cada rota sorteada também foram escolhidos aleatoriamente.

❖ Transporte Interestadual

- Foi realizada a amostra proporcional em múltiplo estágio, da seguinte forma:
 - em cada estado, as entrevistas foram distribuídas proporcionalmente, de acordo com a população das cidades onde estavam localizados os terminais rodoviários considerados no plano amostral;
 - dentro de cada terminal rodoviário, 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.

ENTREVISTAS REALIZADAS POR REGIÃO E MARGEM DE ERRO

Tipo de viagem / Região



TIPO DE VIAGEM	Nº de casos	Margem de erro
INTERMUNICIPAL	458	4,6%
Centro Oeste	100	9,8%
Nordeste	107	9,5%
Sudeste	150	8,0%
Sul	101	9,8%
INTERESTADUAL	652	3,8%
Centro Oeste	150	8,0%
Nordeste	152	8,0%
Sudeste	201	6,9%
Sul	149	8,0%

ENTREVISTAS REALIZADAS E MARGEM DE ERRO

Gratuidade



GRATUIDADE	Nº de casos
PORTADOR DE NECESSIDADES ESPECIAIS	
Passe Livre	40
IDOSO	
Gratuidade	100
50% de desconto	55



ENTREVISTAS REALIZADAS POR TERMINAL RODOVIÁRIO



TERMINAL RODOVIÁRIO	Nº de casos
Brasília	116
Campo Grande	134
Salvador	52
Feira de Santana	50
Fortaleza	40
Campina Grande	39
Recife	39
Caruaru	39
Belo Horizonte	40
Governador Valadares	40
Uberlândia	40
Rio de Janeiro	54
São Paulo	98
Campinas	40
Ribeirão Preto	39
Curitiba	73
Foz do Iguaçu	40
Londrina	40
Porto Alegre	57
Caxias do Sul	40





❖ 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.

❖ Médias

- As médias apuradas representadas no relatório foram calculadas da seguinte maneira:
 - do valor obtido, exclui-se os 5% maiores e os 5% menores valores, somando os restantes elementos de um conjunto; em seguida, divide-se a soma pelo número de elementos.

Principais resultados



- ❖ Na pesquisa ABRATI 2018 encontramos um resultado positivo, principalmente quando consideramos apenas os *aspectos relacionados à prestação de serviço rodoviário*, como o atendimento aos usuários ou a percepção de segurança nas viagens rodoviárias.
- ❖ Ao analisarmos os dados, podemos observar que antes de qualquer estímulo, o transporte rodoviário, seja intermunicipal ou interestadual, é considerado satisfatório: interestadual - 65,4%; intermunicipal: 70,3%.
- ❖ Porém, após avaliarem o transporte rodoviário a partir de algumas áreas de satisfação, tais como site das empresas, serviço de informação, atendimento dos funcionários nos guichês e durante a viagem, a percepção quanto à segurança, as paradas e terminais rodoviários, a oferta e preço de passagens, - verifica-se que a avaliação torna-se menos incidente, ou seja, cai a parcela daqueles que se dizem plenamente satisfeitos: interestadual: 50,3%; intermunicipal: 55,7%.
 - Ressaltamos que a retração nos níveis de satisfação não aumenta significativamente o número de usuários insatisfeitos. O que acontece é que cresce a parcela daqueles que se dizem mais satisfeitos do que insatisfeitos (interestadual - 31%; intermunicipal - 28%).



- ❖ Analisando o resultado, verificamos que alguns aspectos/atributos, na maior parte das vezes não relacionados diretamente à prestação de serviço rodoviário, são os responsáveis pelo resultado mais negativo ao final da entrevista.
 - Para identificarmos o que provoca a queda no nível de satisfação, fizemos algumas análises através do estudo de regressão, que é um procedimento estatístico que busca responder qual atributo está mais associado a satisfação, ou seja, qual deles impacta mais na avaliação final, depois que o usuários avaliaram diversos aspectos.
 - Independentemente de ser interestadual ou intermunicipal, vimos que **os terminais rodoviários** são os principais responsáveis pelo resultado mais negativo.
 - Os terminais têm grande importância na explicação da satisfação com o transporte rodoviário. Além disso, a avaliação deles fica abaixo da média de satisfação geral do transporte rodoviário (que é de aproximadamente 60%, considerando todos os aspectos/atributos avaliados). A média de avaliação em ambos segmentos fica em torno de 58%.
 - Comparativamente a pesquisa de 2010, não são observadas variações significativas.



- Os atributos mais criticados nos terminais (menos de 60% de satisfação) são, de uma maneira geral: *as instalações dos terminais rodoviários como um todo, incluindo a área de embarque/desembarque de passageiros; as instalações sanitárias e o preço para utilizá-las; a qualidade dos alimentos vendidos e o preço cobrado por eles; o serviço de informação por telefone das rodoviárias; e os espaços reservados para pessoas deficientes.*
- É importante ressaltar que a avaliação dos terminais rodoviários varia muito nas praças entrevistadas:
 - em algumas, os terminais rodoviários são avaliados muito positivamente, com mais de 75% de satisfação (como Salvador, Campina Grande, Curitiba, Porto Alegre e Caxias do Sul);
 - em contrapartida, em outras, os terminais rodoviários obtêm menos de 50% de satisfação (como Brasília, Fortaleza, Uberlândia, Campinas e Foz do Iguaçu).
 - De um modo geral, podemos dizer que os terminais na região Sul são os melhores avaliados; enquanto os das regiões Centro-Oeste e Sudeste apresentam tendência oposta.





- ❖ Outro aspecto que impacta na percepção do transporte rodoviário são as **paradas rodoviárias**, que são um importante quesito na avaliação deste serviço, mas cuja satisfação fica abaixo da média geral (que é aproximadamente 60%): interestadual -57,6%; intermunicipal - 54,4% de satisfação.
 - Os atributos mais criticados nas paradas são: *os banheiros (incluindo instalações, limpeza e valor pago) e os preços dos alimentos nestes estabelecimentos.*
 - Importante ressaltar, que comparativamente ao estudo realizado em 2010, a avaliação das paradas rodoviárias atualmente é mais positiva: tanto o transporte interestadual, como o intermunicipal apresentam crescimento no nível de satisfação (crescimento de 4,4 e 10,8 pontos percentuais, respectivamente).

- ❖ O **preço das passagens** também é um aspecto relevante. De uma maneira geral, o preço pago pela passagem (média de 128 reais no interestadual; 78 reais no intermunicipal) é considerado caro, mesmo quando pedimos aos entrevistados que relativizem os valores pagos aos serviços prestados.
 - Mesmo mostrando-se satisfeitos com as formas disponíveis para o pagamento da passagem (dinheiro, cartão débito ou crédito), a satisfação com os preços fica abaixo da média (interestadual - 49%, intermunicipal - 51%).



- ❖ Os ônibus disponibilizados pelas empresas são um importante componente na satisfação do cliente, especialmente quando tratamos de viagens interestaduais. O nível de satisfação com os ônibus fica na média da avaliação do transporte rodoviário (interestadual - 60,7%, intermunicipal - 60,6%).
 - Os atributos com maior nível de satisfação (ficando acima do patamar de 60%), são: *aparência dos veículos/ idade da frota, limpeza dos ônibus, a temperatura do ônibus, o tamanho do bagageiro e a manutenção dos ônibus (não apresentam defeitos).*
 - Os que são alvo de críticas e obtém resultado abaixo da média, são: *limpeza e conforto dos banheiros dentro dos ônibus e o conforto para os passageiros.*
 - Comparativamente a pesquisa realizada em 2010, não são observadas variações significativas.

- ❖ Falando agora sobre os **pontos fortes do transporte rodoviário**. Como já dissemos, o que é ressaltado positivamente são aspectos diretamente relacionados à prestação de serviço, como, por exemplo, o **atendimento prestados pelas empresas**, que foi avaliados em diversos aspectos, apresentados a seguir:





- **Serviço de informação** é um aspecto relevante para a satisfação do cliente, especialmente para o transporte intermunicipal. De uma forma geral, é um serviço bem avaliado pelos usuários (interestadual - 70%, intermunicipal - 68,7%).
 - Os atributos de destaque (com satisfação superior a 70%) são: a *educação e gentileza dos atendentes, horário de funcionamento e a correção das informações repassadas.*
- **Atendimento oferecido por motoristas, cobradores e demais funcionários que cuidam das bagagens** também é um aspecto importante e o mais elogiado pelos entrevistados, sendo o quesito que apresenta maior satisfação entre todos avaliados (em ambos segmentos : 71%).
 - São enfatizados todos os atributos avaliados, em *especial a educação e gentileza de motoristas (81%) e dos cobradores (72%).*
- **Atendimento nos guichês de venda de passagem**, apresenta maior relevância para os usuários que fazem viagens interestaduais. Os guichês obtêm uma satisfação acima da média nos dois segmentos entrevistados (interestadual - 68%, intermunicipal - 69%)
 - Os atributos que obtêm maior satisfação (superior a 70%) são: novamente a *educação e gentileza dos funcionários, o horário de funcionamento (para os usuários do intermunicipal), e o repasse de informações necessárias e corretas (para os usuários do interestadual).*



- ❖ Outro aspecto bem avaliado é a percepção de **segurança no transporte rodoviário**, que apresenta satisfação acima da média, nos dois segmentos (interestadual - 68%; intermunicipal - 70%).
 - Importante ressaltar que a satisfação é mais elevada (superior a 70%) nos aspectos que podem ter atuação direta das empresas de transporte: *controle da velocidade dos ônibus nas estradas; aparência dos motoristas e a performance dos motoristas nas estradas.*
 - O atributo “*condições das rodovias/estradas*” que fazia parte desta área de avaliação, mas não é da alçada das empresas de transportes, obtém resultado mais negativo: 55% em ambos segmentos.

- ❖ Os demais aspectos avaliados, a saber:
 - ✓ **o site**, ainda é pouco utilizado (34% no intermunicipal e 27% no interestadual), porém é bem avaliado entre quem o acessa (interestadual: 69,6%, intermunicipal: 62%).
 - ✓ **Oferta de passagem**: alcança 64% de avaliação positiva nos dois segmentos avaliados.

- ❖ De uma maneira geral, verifica-se que são os usuários na região Sul que demonstram maior satisfação com o serviço de transporte rodoviário - tanto no segmento interestadual, como no intermunicipal. A satisfação com o transporte rodoviário tende a ser menor na região Sudeste (nos dois segmentos) e na região Centro-Oeste (principalmente no segmento interestadual).





- ❖ Verifica-se ainda que mais de 80% dos usuários (em ambos segmentos) afirmam nunca terem utilizado transporte clandestino. Entre quem já usou, cerca de metade se diz satisfeito, enquanto a outra metade afirma ter ficado insatisfeita com esse tipo de transporte.
 - De qualquer maneira, o transporte clandestino é rejeitado pela maioria: mais de $\frac{3}{4}$ dos entrevistados afirmam ter baixas chances de vir a utilizar este tipo de serviço (interestadual: 77%; intermunicipal: 82%).
- ❖ No que diz respeito a gratuidade, observa-se que entre os portadores de deficiências e os idosos, a satisfação com o transporte rodoviário é elevada: entre quem utiliza o passe livre - 65%; entre os idosos, os que estavam na cota “gratuidade” apresentam avaliação mais positiva (74%) do que aqueles que tiveram 50% de desconto (69%).
 - Em ambos os públicos, a maioria (mais de 85%) não teve qualquer problema para viajar nos últimos 12 meses; os poucos problemas mencionados são a *indisponibilidade de passagens e ter que reservar com muita antecedência*.
 - No que diz respeito ao quesito **acessibilidade aos ônibus, terminais e paradas de ônibus**, observa-se que a satisfação é mais incidente entre os idosos (superior a 70%) do que entre pessoas com deficiência (58%).

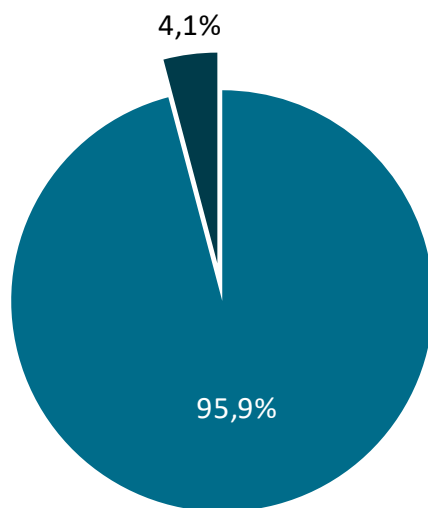
Transporte rodoviário



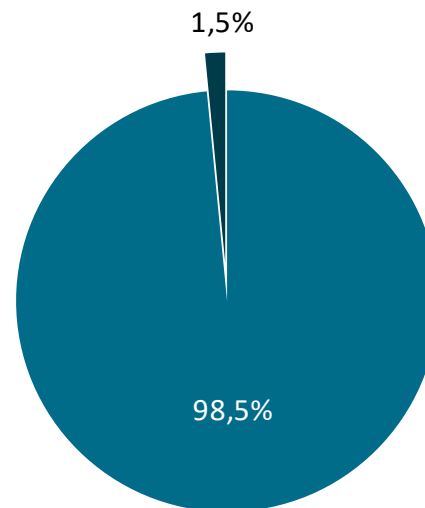
MOMENTO DE REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA



INTERMUNICIPAL



INTERESTADUAL



■ Embarque
■ Desembarque



ESTADO DE ORIGEM E DESTINO DA VIAGENS

(interior do estado/outros estados)



Ceará
CE (Intermunicipal)
PB / PE / PI

Distrito Federal
BA / PI
GO / MT / TO
MG / SP
PR

Mato Grosso do Sul
MS (Intermunicipal)
MT
MG / SP
PR

Paraná
PR (Intermunicipal)
MA
RJ / SP
SC

Rio Grande do Sul
RS (Intermunicipal)
PA
PR / SC
SP

Paraíba
PB (Intermunicipal)
BA / PE / SE

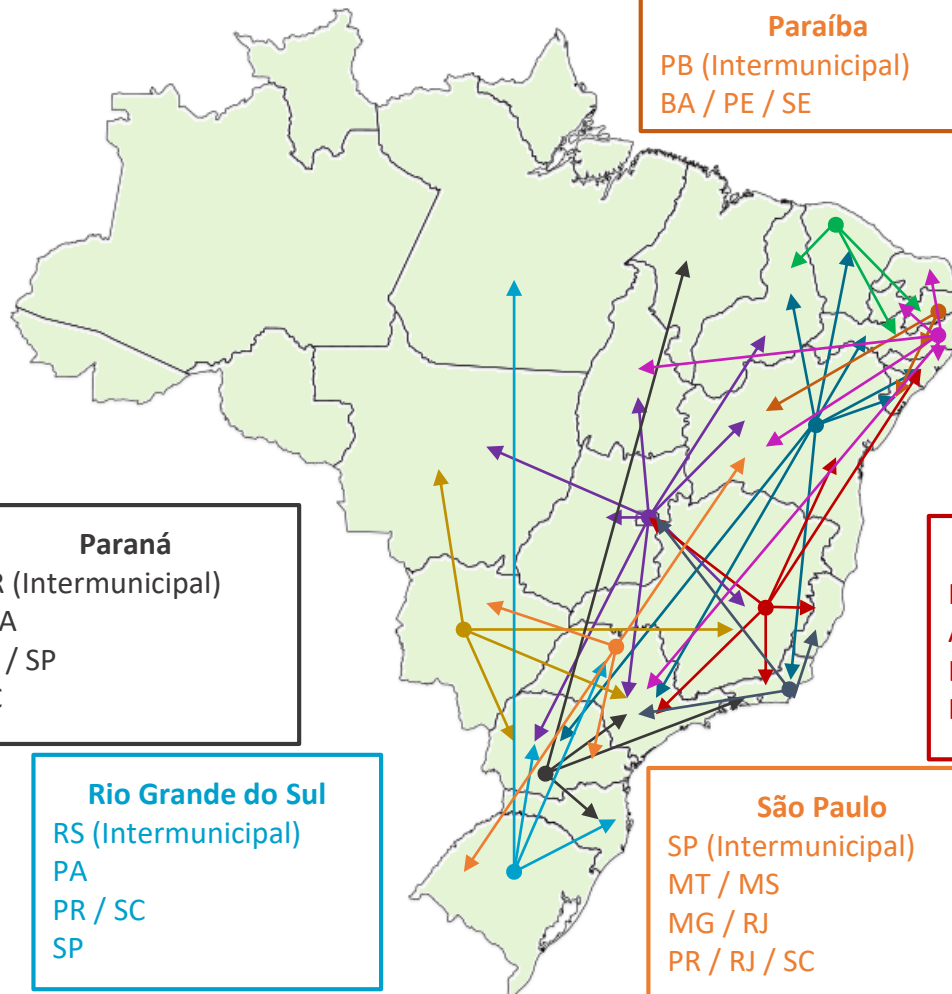
Pernambuco
PE (Intermunicipal)
AL / BA / CE / PB / PE / RN / SE
SP
TO

Bahia
BA (Intermunicipal)
AL / CE / PE / PI / SE
PR
RJ / SP

Minas Gerais
MG (Intermunicipal)
AL / BA
DF
ES / RJ / SP

São Paulo
SP (Intermunicipal)
MT / MS
MG / RJ
PR / RJ / SC

Rio de Janeiro
RJ (Intermunicipal)
DF
ES / SP



TEMPO PREVISTO PARA DURAÇÃO DA VIAGEM



	INTERMUNICIPAL	INTERESTADUAL
Média (em horas) *	4,78	9,07
Até 2 horas	30,4%	0,4%
Mais de 2 até 4 horas	26,8%	9,5%
Mais de 4 até 8 horas	31,4%	36,2%
Mais de 8 até 12 horas	9,5%	24,4%
Mais de 12 horas	0,8%	27,2%
NS	1,2%	2,3%

* Média aparada





	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
% Costuma fazer viagem intermunicipal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	74,8%	37,3%	78,9%	86,6%	37,6%
Média de viagens intermunicipais utilizando ônibus	7,94	8,82	7,23	8,24	6,95	6,79	6,66	6,42	7,02	5,62

Motivo para fazer viagens intermunicipais de ônibus

Para visitar parentes / amigos / namorado	31,0%	32,9%	28,7%	31,7%	29,8%	34,8%	41,7%	22,5%	38,5%	33,9%
A passeio / férias	26,0%	19,0%	19,7%	27,3%	34,6%	28,5%	30,1%	24,4%	29,8%	28,4%
A negócios / trabalho	21,1%	20,3%	28,1%	19,2%	19,9%	19,8%	16,5%	35,2%	15,1%	18,3%
Por motivos de saúde/ir a médicos/hospitais/postos de saúde	7,1%	8,9%	10,1%	6,6%	3,1%	6,1%	5,8%	7,0%	6,0%	4,6%
Para estudar	4,5%	5,7%	3,9%	5,2%	1,6%	3,5%	5,8%	3,3%	3,7%	4,6%
Outras	8,7%	7,6%	7,3%	8,9%	11,0%	7,3%	-	7,5%	7,0%	10,1%
NR	1,6%	5,7%	2,2%	1,1%	-	-	-	-	-	-

VIAGENS INTERESTADUAIS



INTERMUNICIPAL

INTERESTADUAL

% Costuma fazer viagem interestadual

	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
	52,1%	35,0%	45,8%	60,0%	37,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Média de viagens interestaduais utilizando ônibus

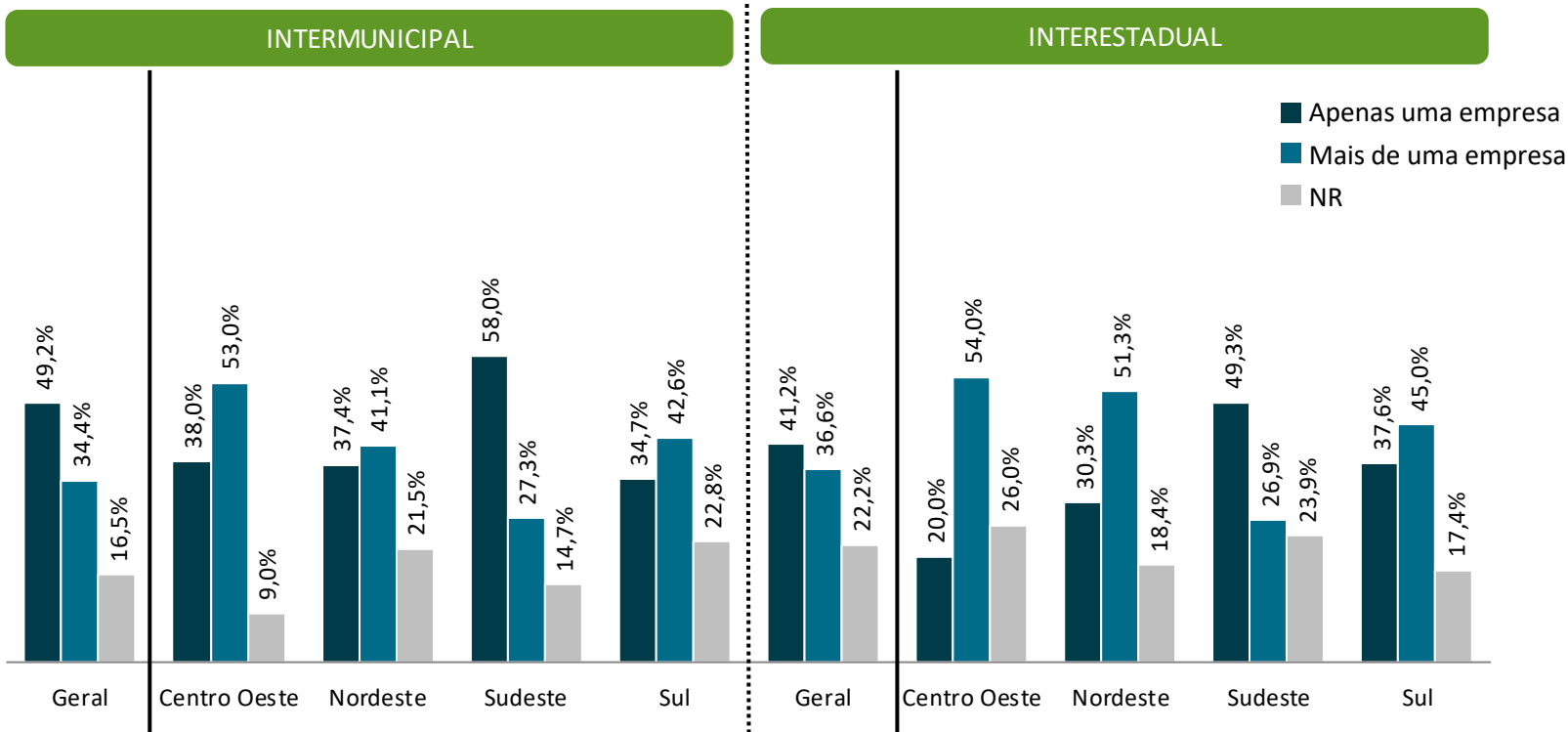
	4,25	5,04	4,39	4,10	4,82	4,93	4,61	5,14	4,80	5,53
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Motivo para fazer viagens interestaduais utilizando ônibus

Para visitar parentes / amigos / namorado	28,9%	30,5%	22,1%	31,7%	19,7%	33,0%	35,4%	21,9%	36,6%	31,6%
A passeio / férias	38,8%	37,3%	32,6%	40,9%	36,6%	30,4%	29,5%	22,3%	34,3%	25,5%
A negócios / trabalho	19,9%	18,6%	31,4%	15,2%	33,8%	14,0%	17,2%	23,1%	10,2%	15,6%
Por motivos de saúde/ir a médicos/hospitais/postos de saúde	2,2%	1,7%	2,3%	2,4%	-	6,0%	8,6%	7,9%	5,8%	1,9%
Para estudar	2,3%	3,4%	4,7%	1,8%	-	4,5%	1,1%	6,2%	4,9%	2,7%
Outras	8,0%	8,5%	7,0%	7,9%	9,9%	6,7%	3,7%	5,8%	5,8%	14,8%
NR	-	-	-	-	-	5,3%	4,5%	12,8%	2,3%	8,0%

Critério de escolha da empresa de transporte

QUANTAS EMPRESAS OFERECEM O TRAJETO DESEJADO?



MOTIVO DA ESCOLHA DA EMPRESA DE ÔNIBUS

(entre aqueles que tinham mais de uma opção de empresa para fazer o trajeto desejado)



	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
% Mais de uma empresa faz o trajeto	34,4%	53,0%	41,1%	27,3%	42,6%	36,6%	54,0%	51,3%	26,9%	45,0%
<u>O que determinou a escolha pela empresa pela qual viajou</u>										
Tinha o horário melhor / era o próximo ônibus a sair	44,7%	47,2%	25,0%	51,2%	55,8%	31,4%	44,4%	28,2%	25,9%	41,8%
Já tem costume de viajar por esta empresa	16,5%	5,7%	20,5%	17,1%	18,6%	17,8%	17,3%	14,1%	18,5%	23,9%
Era a única que tinha passagem	9,7%	5,7%	25,0%	4,9%	2,3%	13,8%	8,6%	9,0%	22,2%	3,0%
Ônibus são mais confortáveis	9,4%	18,9%	13,6%	4,9%	7,0%	12,6%	7,4%	25,6%	5,6%	11,9%
Confia na empresa / ela oferece segurança	6,1%	9,4%	9,1%	2,4%	9,3%	5,8%	13,6%	5,1%	3,7%	6,0%
Paradas são melhores	2,3%	-	-	4,9%	-	3,0%	-	7,7%	1,9%	-
Facilidade de comprar as passagens	0,8%	1,9%	2,3%	-	-	2,9%	1,2%	3,8%	3,7%	-
Outro	10,5%	11,3%	4,5%	14,6%	7,0%	12,7%	7,4%	6,4%	18,5%	13,4%
Base	157	53	44	41	43	238	81	78	54	67





Satisfação com o transporte rodoviário



SATISFAÇÃO COM O TRANSPORTE RODOVIÁRIO



❖ Para averiguar a satisfação do passageiro com o transporte rodoviário, 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, que para apresentação será agregada em 4 pontos, conforme explicado abaixo:

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 SERVIÇO RODOVIÁRIO (ÁREAS DE AVALIAÇÃO)



Site das empresas de ônibus



Serviço de informação das empresas de ônibus



Atendimento nos guichês



Oferta de passagens



Ônibus



Atendimento motoristas/ outros funcionários



Segurança



Paradas de ônibus



Terminais rodoviários



Preço das passagens de ônibus

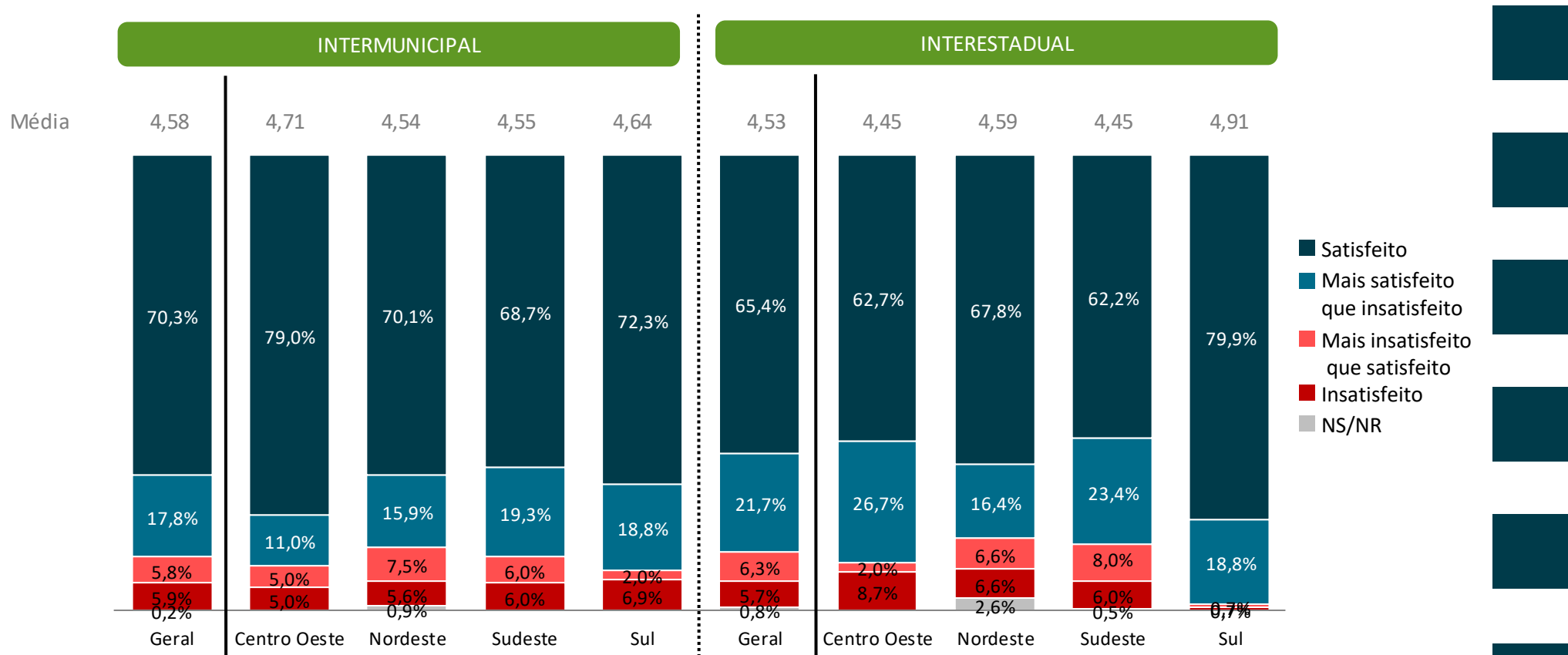


Satisfação inicial



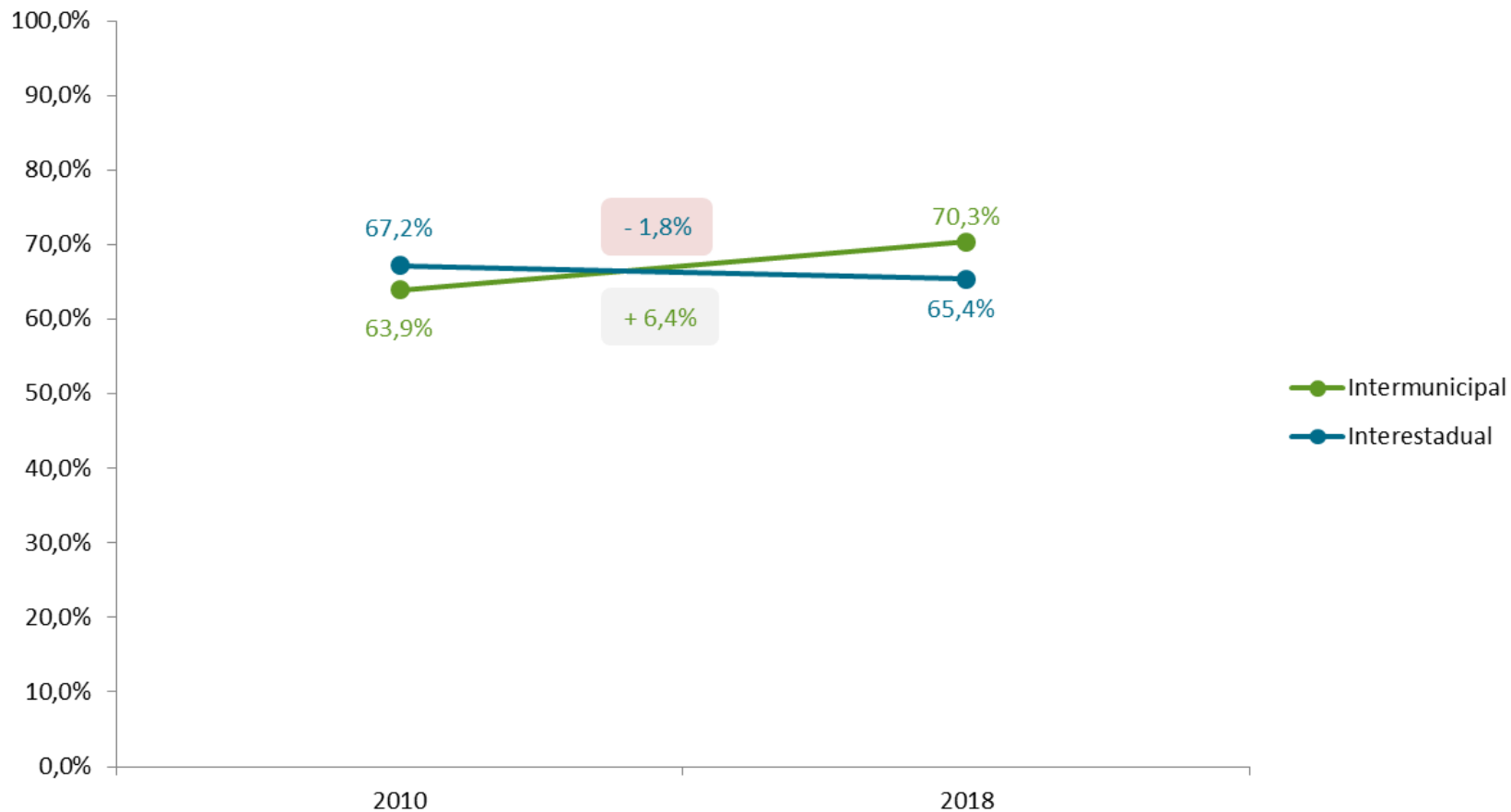
SATISFAÇÃO INICIAL COM O TRANSPORTE RODOVIÁRIO

(antes da avaliação da prestação de serviço e preço)



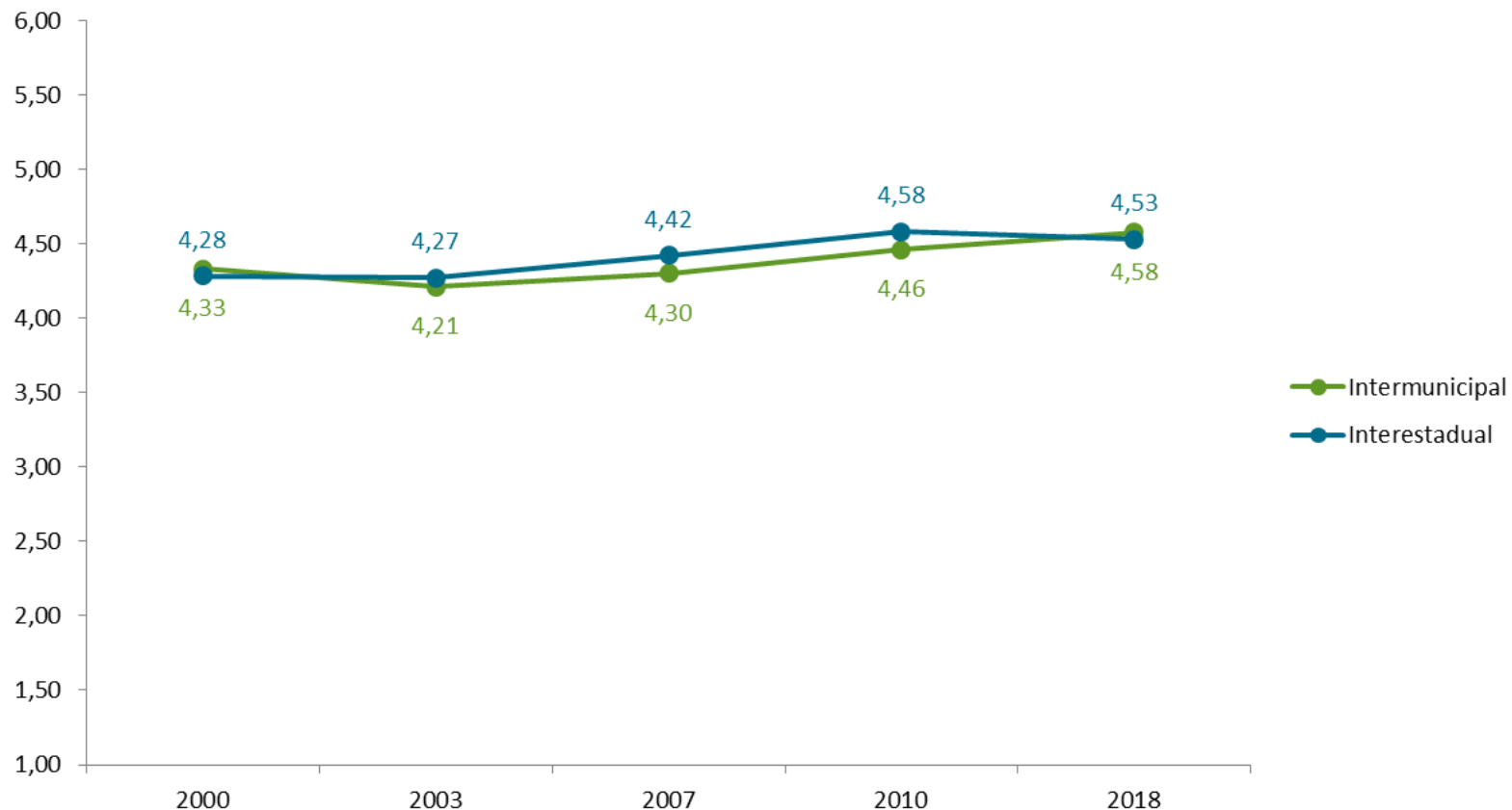
SATISFAÇÃO INICIAL COM TRANSPORTE RODOVIÁRIO

Comparação 2010 Vs. 2018 (soma do % de “totalmente satisfeito + satisfeito”)



SATISFAÇÃO INICIAL COM TRANSPORTE RODOVIÁRIO

Série histórica - média



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00



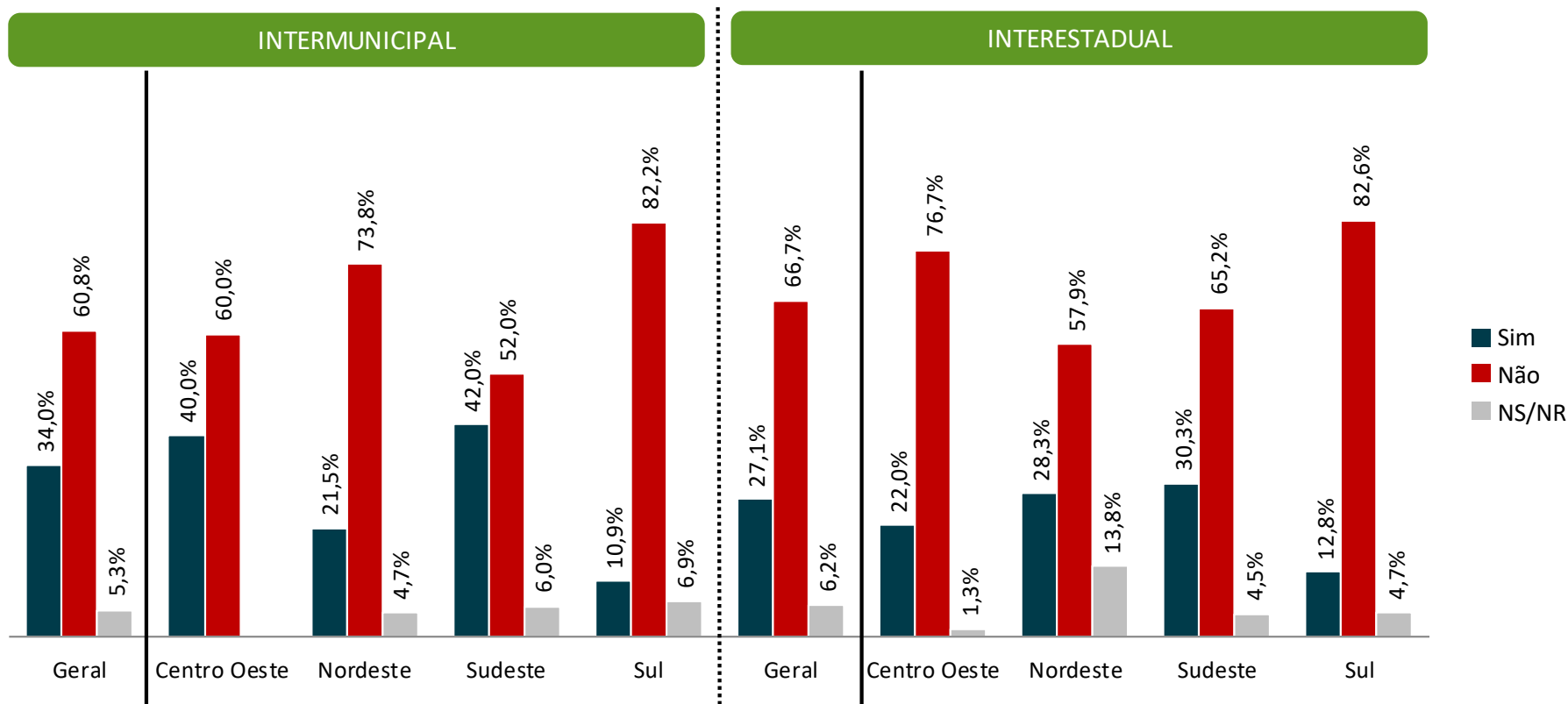
35



Site das empresas de ônibus



ACESSOU O SITE NA INTERNET DE ALGUMA EMPRESA DE ÔNIBUS?



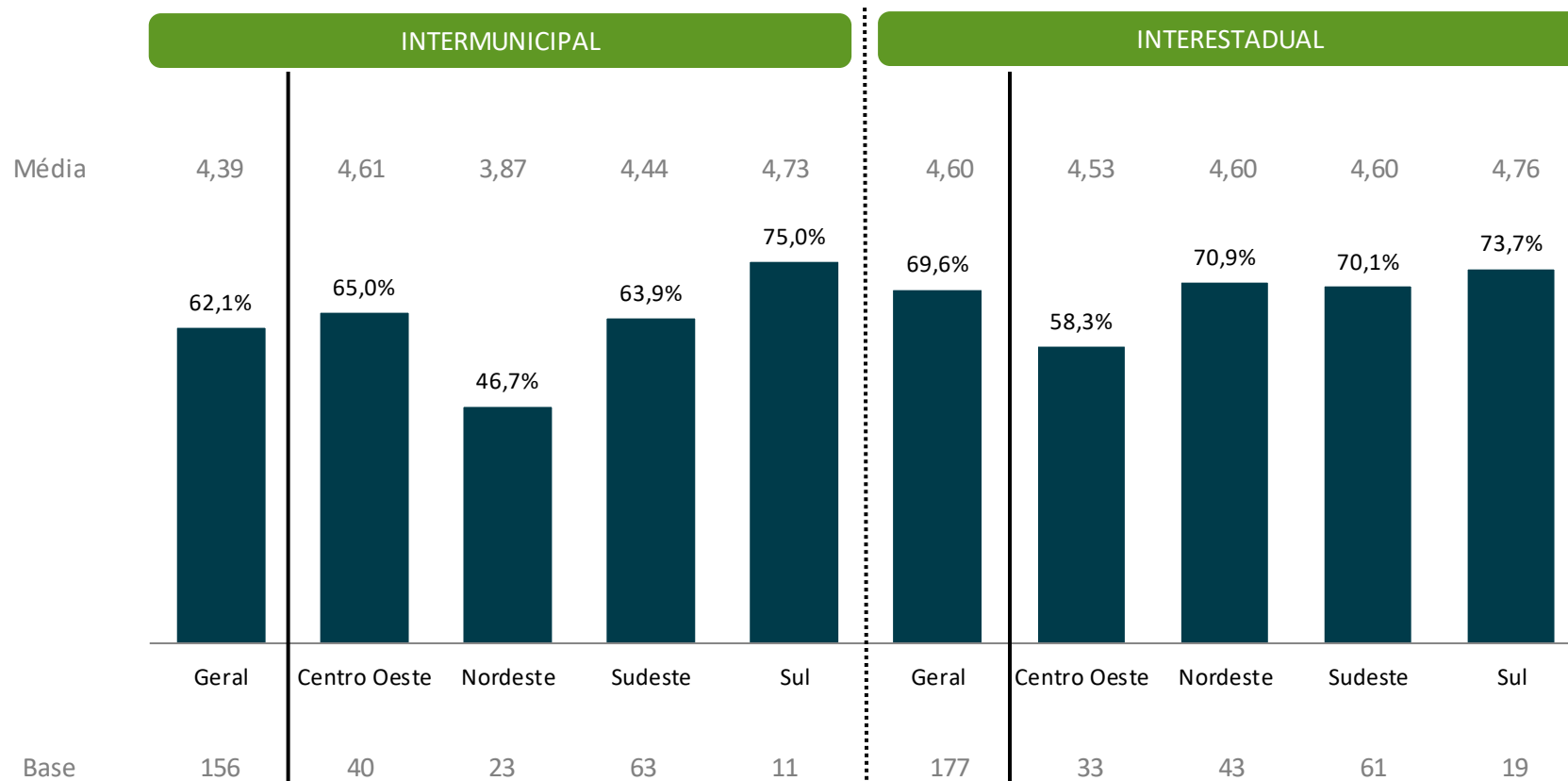
SITE DAS EMPRESAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO (ATRIBUTOS)



- ❖ 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

SATISFAÇÃO COM SITE DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS

Índice de satisfação da área (ISAR*) (entre quem acessou o site das empresas em 2018)



* 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 SITE POR ATRIBUTO

(entre quem acessou o site das empresas em 2018)



% de entrevistados "totalmente satisfeitos + satisfeitos"

	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site	64,7%	77,5%	52,2%	65,1%	63,6%	73,0%	54,5%	74,4%	73,8%	84,2%
Quantidade de informações / serviços disponíveis	60,8%	65,0%	47,8%	61,9%	72,7%	68,9%	57,6%	76,7%	67,2%	73,7%
Qualidade da informação / serviço	63,9%	57,5%	43,5%	68,3%	72,7%	67,1%	63,6%	67,4%	67,2%	68,4%
Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura	59,2%	60,0%	43,5%	60,3%	90,9%	69,3%	57,6%	65,1%	72,1%	68,4%
<u>ISAR Site das empresas de ônibus</u>	62,1%	65,0%	46,7%	63,9%	75,0%	69,6%	58,3%	70,9%	70,1%	73,7%
Base	156	40	23	63	11	177	33	43	61	19

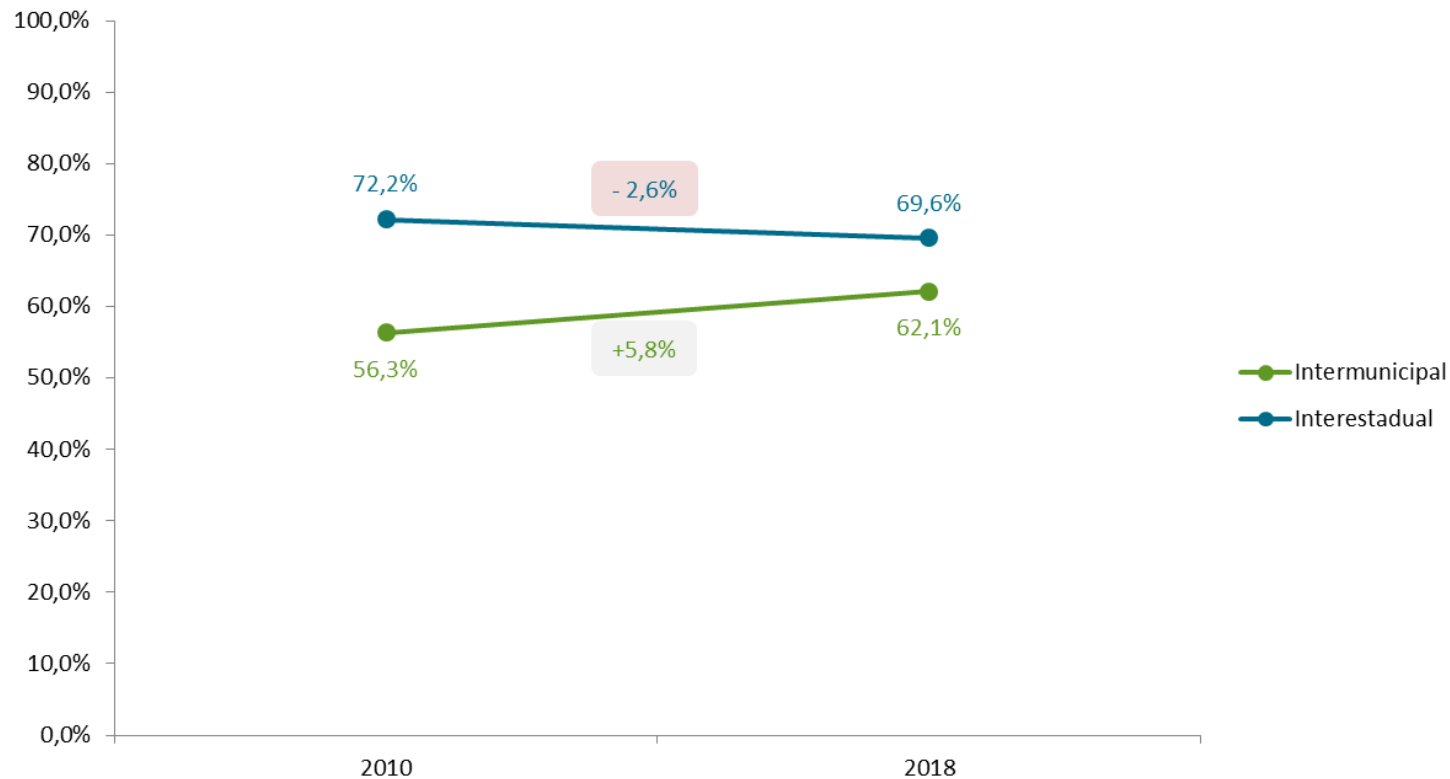


SATISFAÇÃO COM SITE DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS

(entre quem acessou o site das empresas em 2018)



Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)



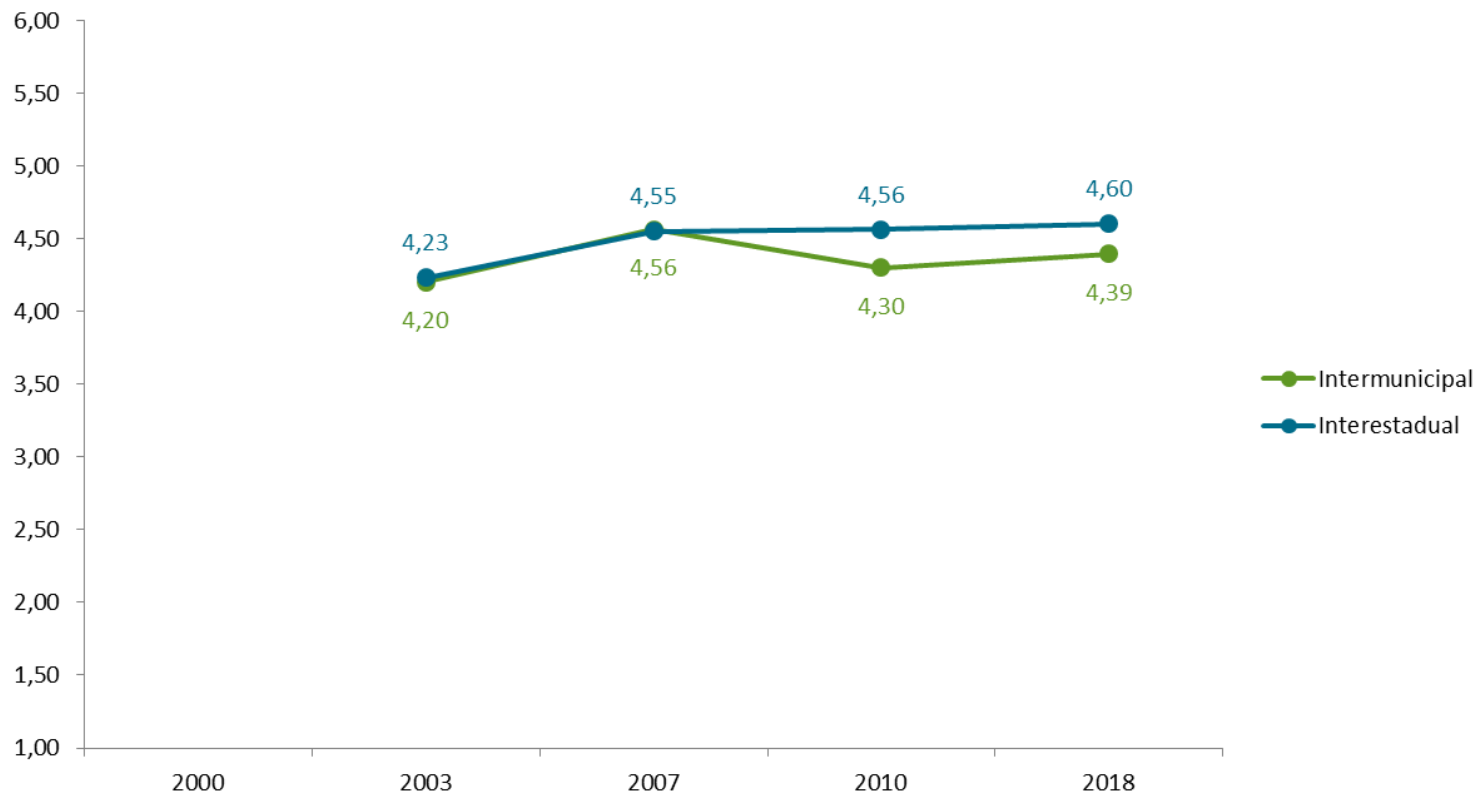
ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.

SATISFAÇÃO COM SITE DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS

(entre quem acessou o site das empresas em 2018)



Série histórica - Média de avaliação



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00



Serviço de informação das empresas de
ônibus



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS (ATRIBUTOS)

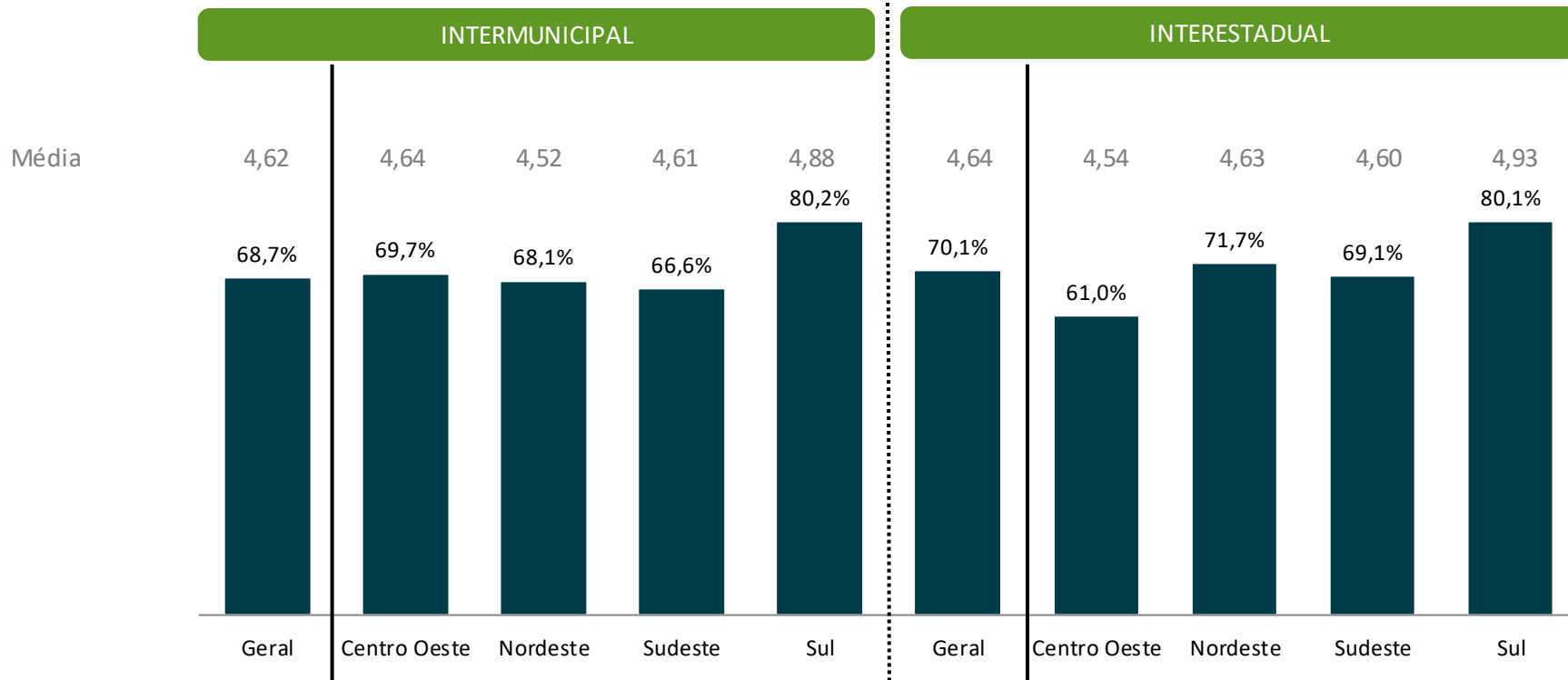


- ❖ Facilidade de acesso/conseguir que alguém te atenda
- ❖ Horário de funcionamento do serviço de informação
- ❖ Educação e gentileza dos atendentes
- ❖ Rapidez no atendimento / na resposta às solicitações
- ❖ Ter as informações que os usuários precisam
- ❖ Ter informações corretas



SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

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.

SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE INFORMAÇÃO POR ATRIBUTO

(% totalmente satisfeito + % satisfeito)

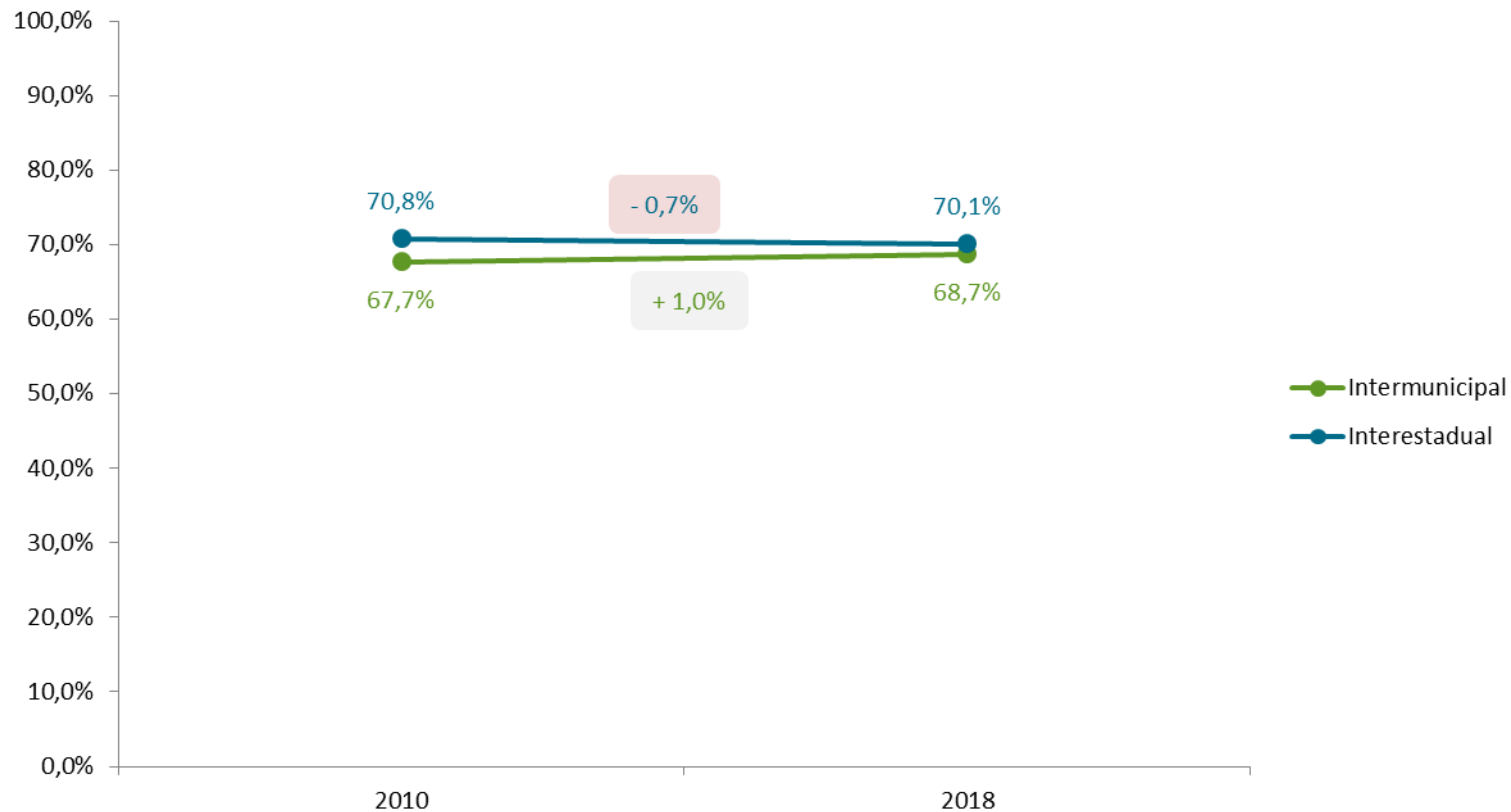


	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Facilidade de acesso	67,8%	68,0%	64,5%	66,0%	83,2%	68,8%	57,3%	69,7%	68,7%	77,2%
Horário de funcionamento do serviço de informação	70,2%	63,0%	69,2%	69,3%	82,2%	67,3%	58,7%	71,1%	65,2%	78,5%
Educação e gentileza dos atendentes	70,9%	78,0%	70,1%	68,0%	81,2%	72,1%	67,3%	73,0%	71,1%	79,2%
Rapidez no atendimento	62,7%	67,0%	65,4%	58,7%	75,2%	69,1%	59,3%	69,1%	69,2%	77,2%
Ter as informações que os usuários precisam	67,8%	62,0%	66,4%	66,7%	81,2%	70,7%	60,0%	72,4%	69,7%	81,9%
Ter informações corretas	72,9%	80,0%	72,9%	70,7%	78,2%	72,7%	63,3%	75,0%	70,6%	86,6%
<u>ISAR Serviço de informação de empresas de ônibus</u>	68,7%	69,7%	68,1%	66,6%	80,2%	70,1%	61,0%	71,7%	69,1%	80,1%



SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

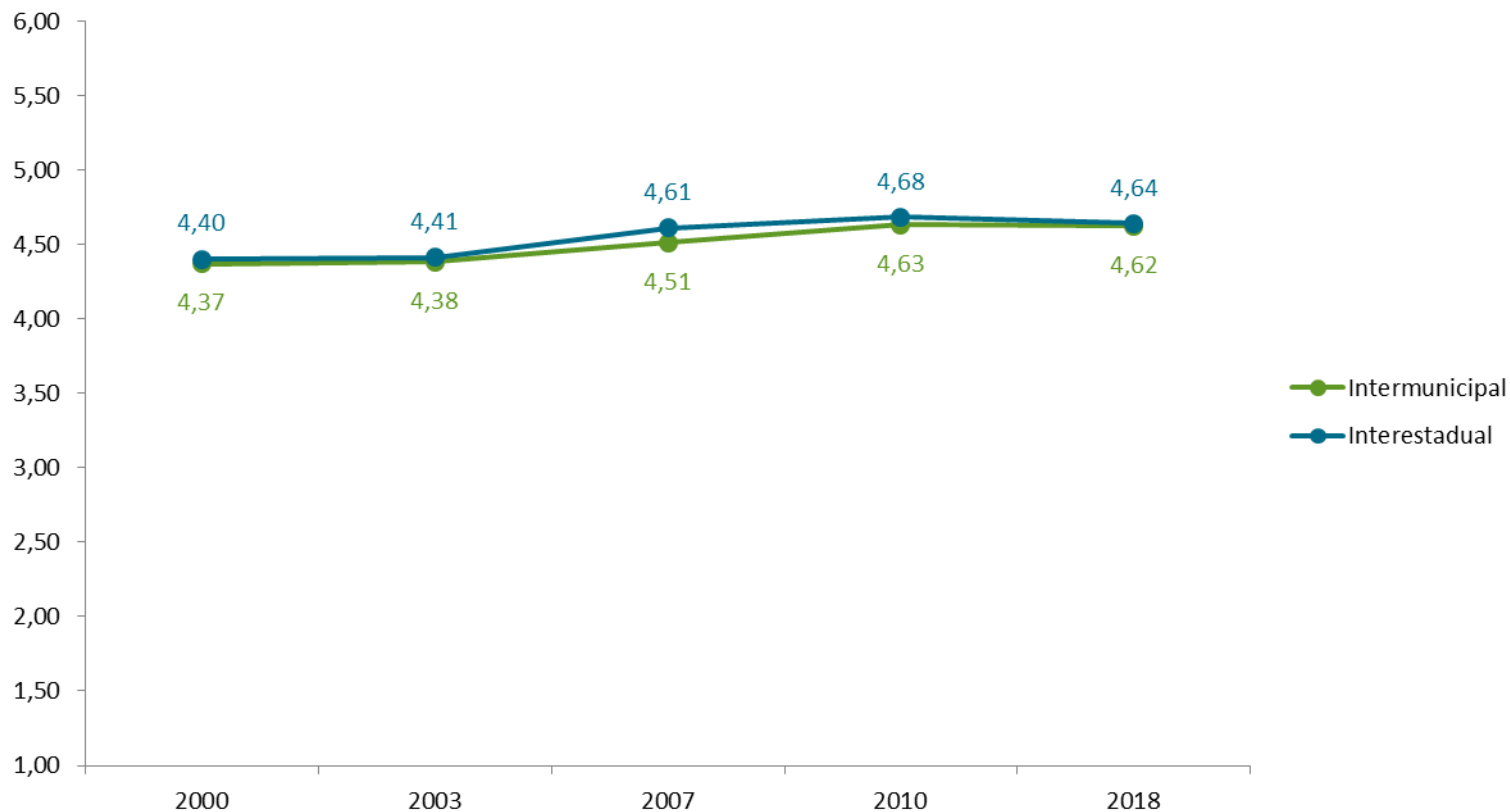
Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)



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 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

Série histórica - média de avaliação



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00



Atendimento nos guichês



ONDE COMPROU?

		INTERMUNICIPAL	INTERESTADUAL
Base		383	492
Guichê		79,1%	74,6%
Site da empresa/internet		10,6%	12,4%
Telefone		4,6%	4,6%
Aplicativo (APP)		2,4%	3,2%
Outro		1,4%	4,1%
NS/NR		1,8%	1,1%

FORMA DE PAGAMENTO

		INTERMUNICIPAL	INTERESTADUAL
Base		383	492
Dinheiro		65,5%	51,0%
Cartão de crédito		16,6%	30,9%
Cartão de débito		14,2%	15,4%
Outro		2,3%	1,5%
NS/NR		1,5%	1,2%

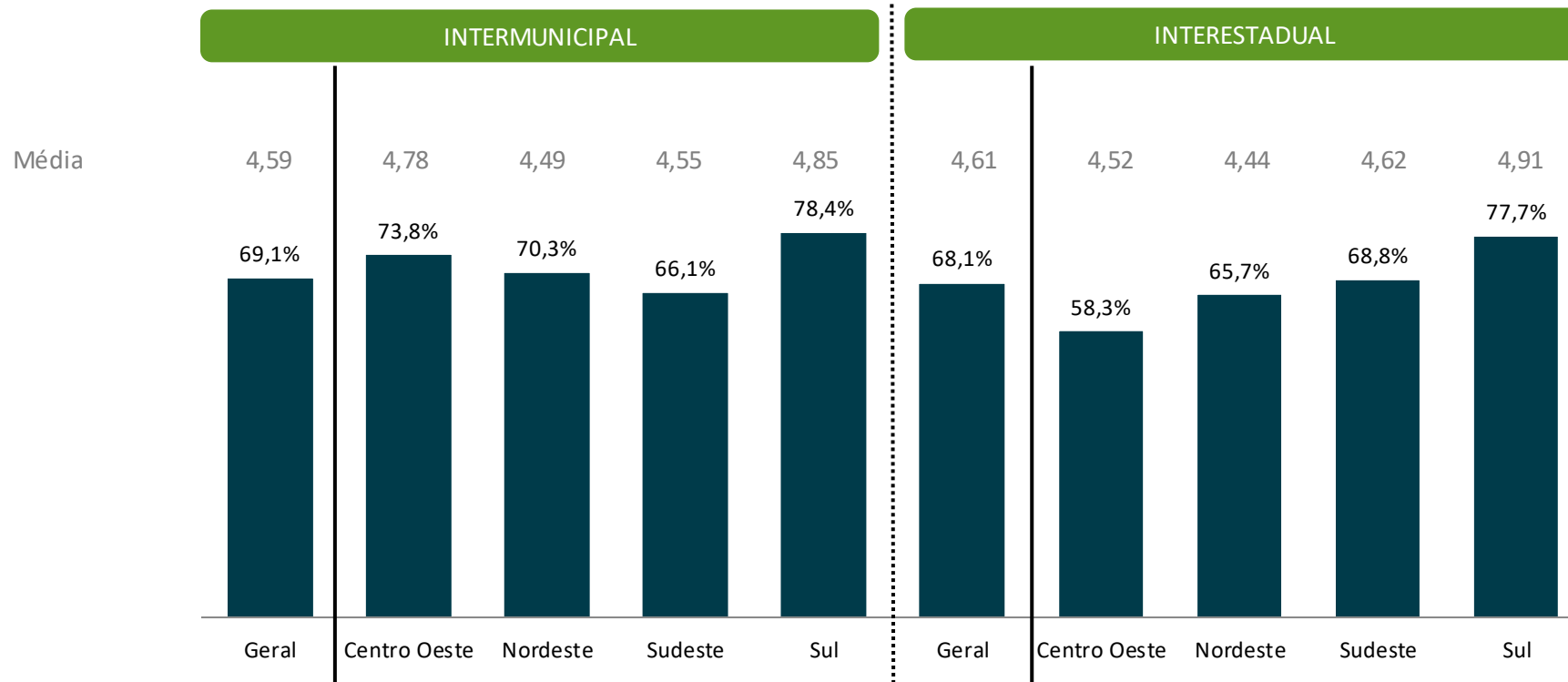
ATENDIMENTO NOS GUICHÊS (ATRIBUTOS)



- ❖ 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

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.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NOS GUICHÊS POR ATRIBUTO

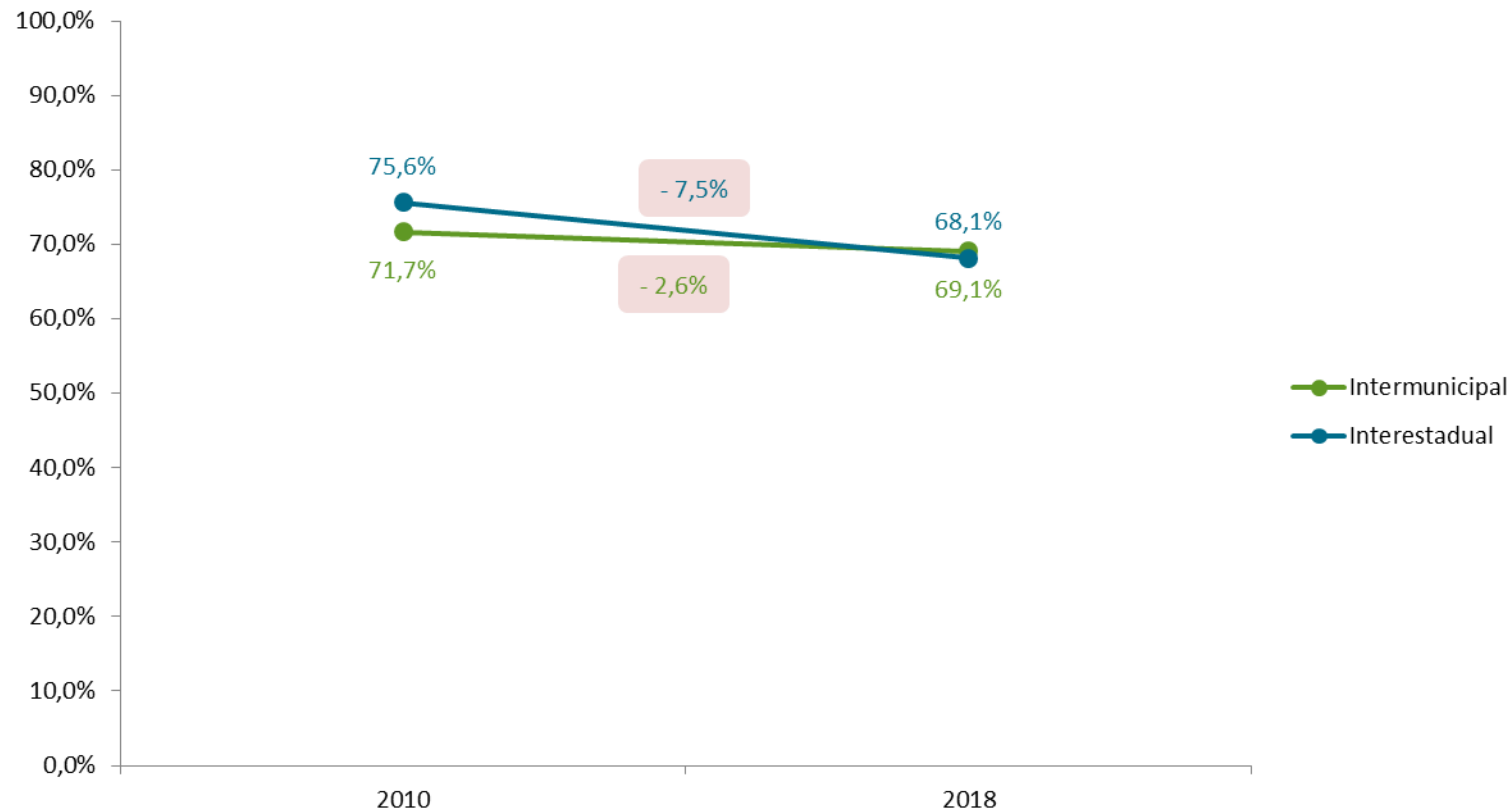
(% totalmente satisfeito + % satisfeito)



	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Instalações/conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias	65,5%	67,0%	65,4%	63,3%	75,2%	65,6%	58,0%	59,2%	67,2%	75,2%
Horário de funcionamento dos guichês	70,8%	67,0%	69,2%	71,3%	74,3%	68,9%	60,0%	63,2%	71,1%	75,2%
Educação e gentileza dos atendentes nos guichês	75,5%	85,0%	76,6%	72,0%	83,2%	72,5%	60,0%	71,1%	73,1%	81,9%
Rapidez no atendimento	64,7%	75,0%	72,0%	57,3%	80,2%	66,8%	55,3%	72,4%	63,7%	81,9%
Ter as informações que os usuários precisam	69,2%	75,0%	68,2%	66,7%	79,2%	67,0%	58,0%	62,5%	68,7%	74,5%
<u>ISAR Atendimento nos guichês de venda de passagens</u>	69,1%	73,8%	70,3%	66,1%	78,4%	68,1%	58,3%	65,7%	68,8%	77,7%

SATISFAÇÃO ATENDIMENTO NOS GUICHÊS

Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)

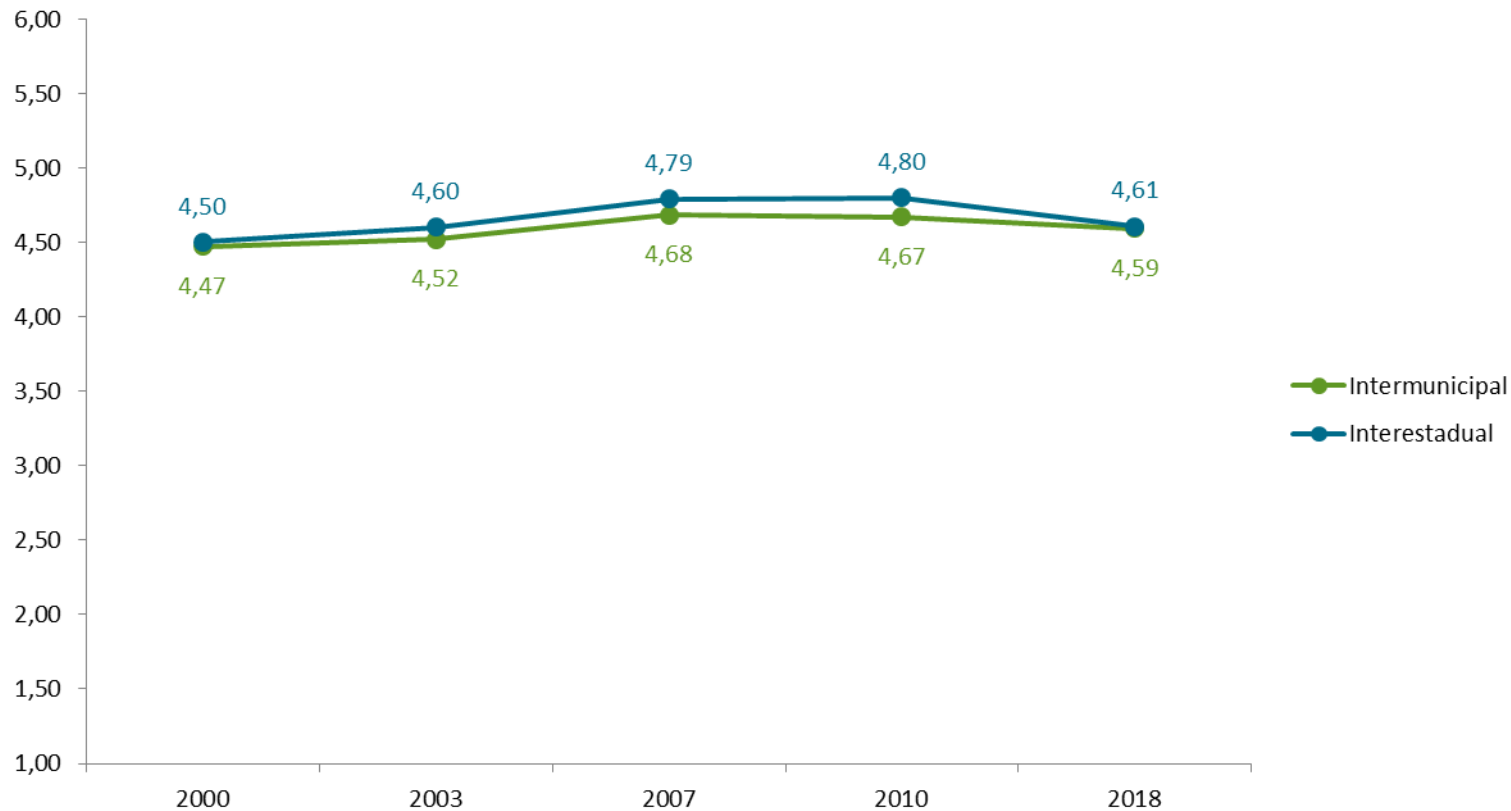


ISAR (Índice de satisfação com a área): é a porcentagem de notas 5 e 6 (satisfeitos + totalmente satisfeitos) atribuídas para o conjunto dos atributos da área.



SATISFAÇÃO ATENDIMENTO NOS GUICHÊS DE VENDA DE PASSAGENS

Série histórica - média de avaliação



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00



55



Oferta de passagens



OFERTA DE PASSAGENS (ATRIBUTOS)

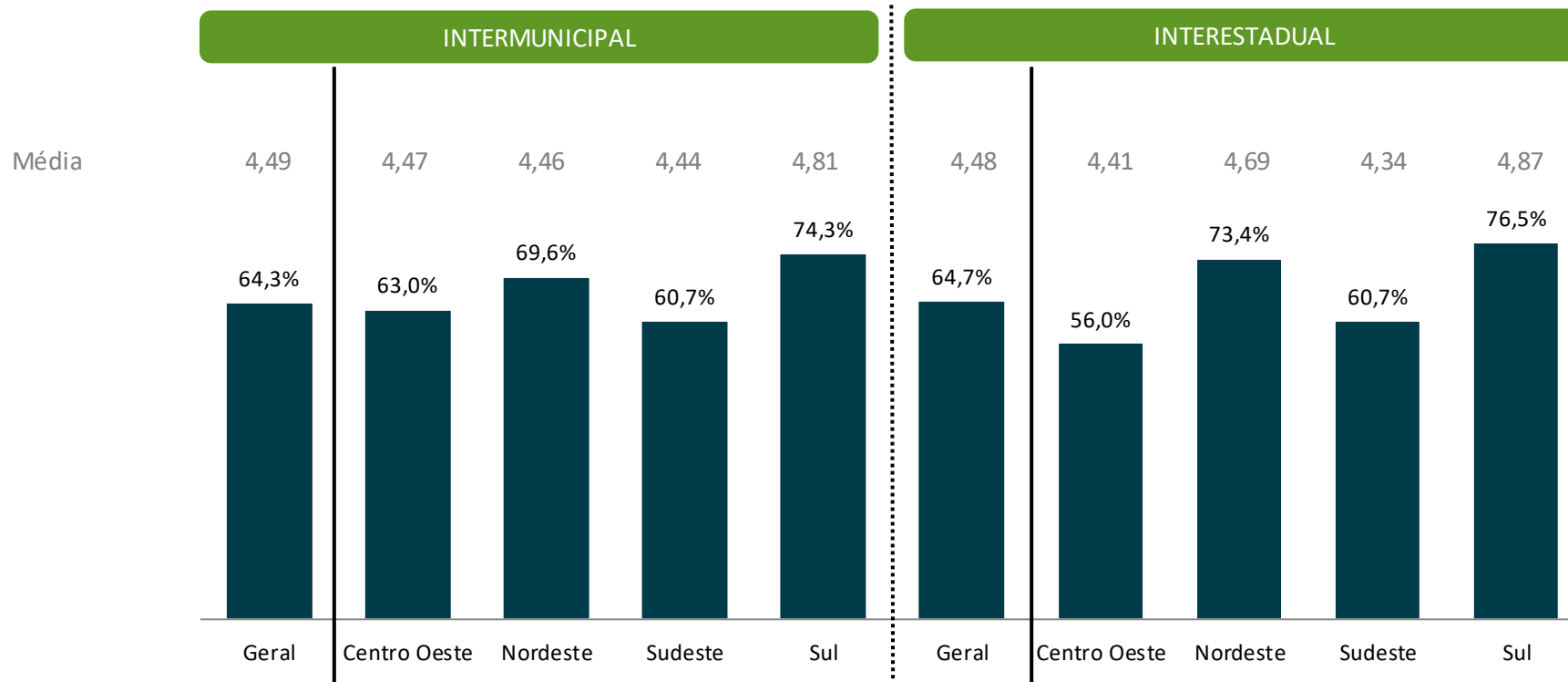


- ❖ Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade
- ❖ Ter vaga no ônibus sempre que você precisa



SATISFAÇÃO COM OFERTA DE PASSAGENS

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.

SATISFAÇÃO COM OFERTA DE PASSAGENS POR ATRIBUTO

(% totalmente satisfeito + % satisfeito)

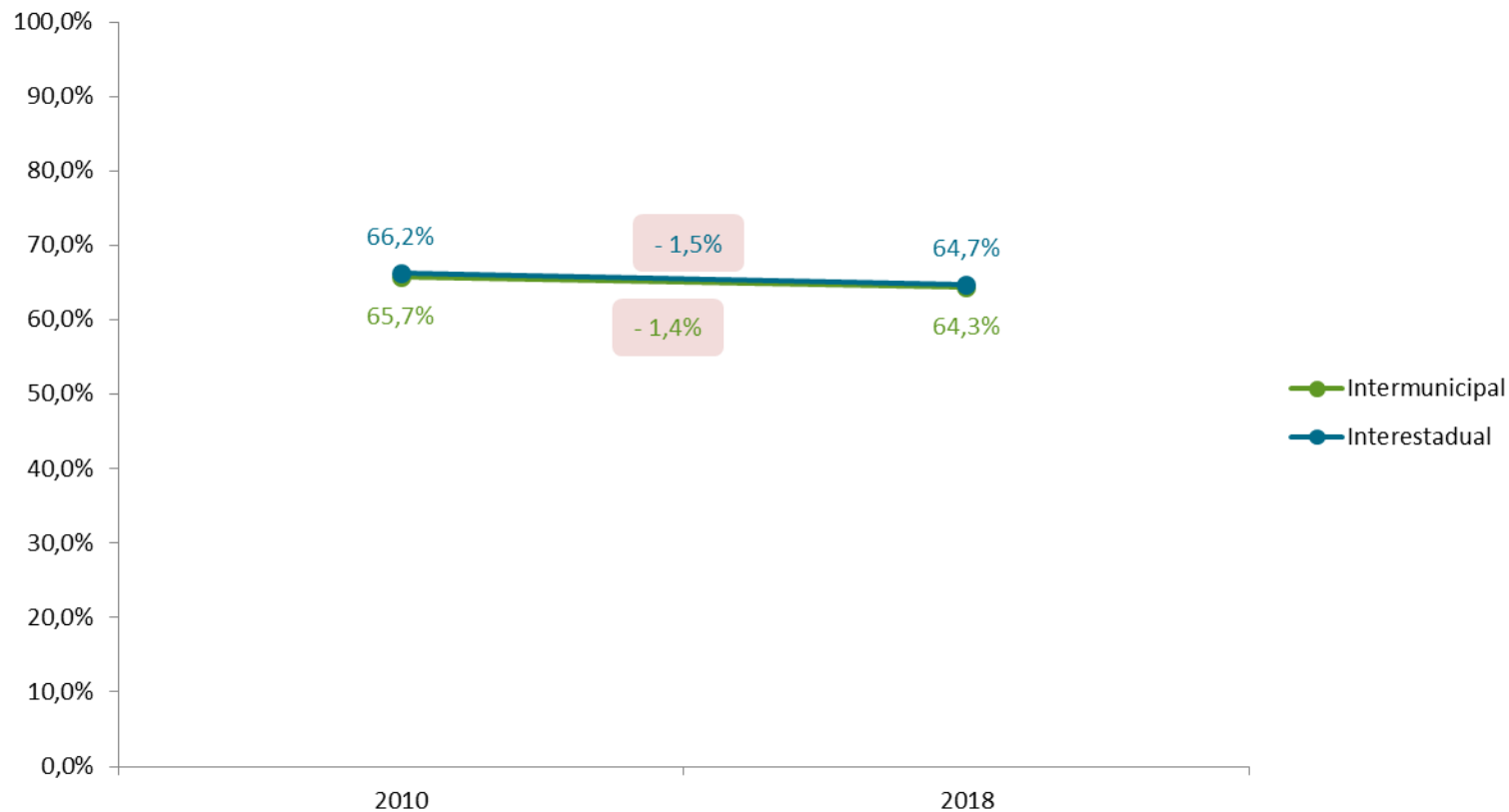


	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade	62,6%	54,0%	69,2%	59,3%	74,3%	65,0%	54,0%	74,3%	61,2%	76,5%
Ter vaga no ônibus sempre que você precisa	66,0%	72,0%	70,1%	62,0%	74,3%	64,4%	58,0%	72,4%	60,2%	76,5%
<u>ISAR Oferta de passagens</u>	64,3%	63,0%	69,6%	60,7%	74,3%	64,7%	56,0%	73,4%	60,7%	76,5%



SATISFAÇÃO COM OFERTA DE PASSAGENS

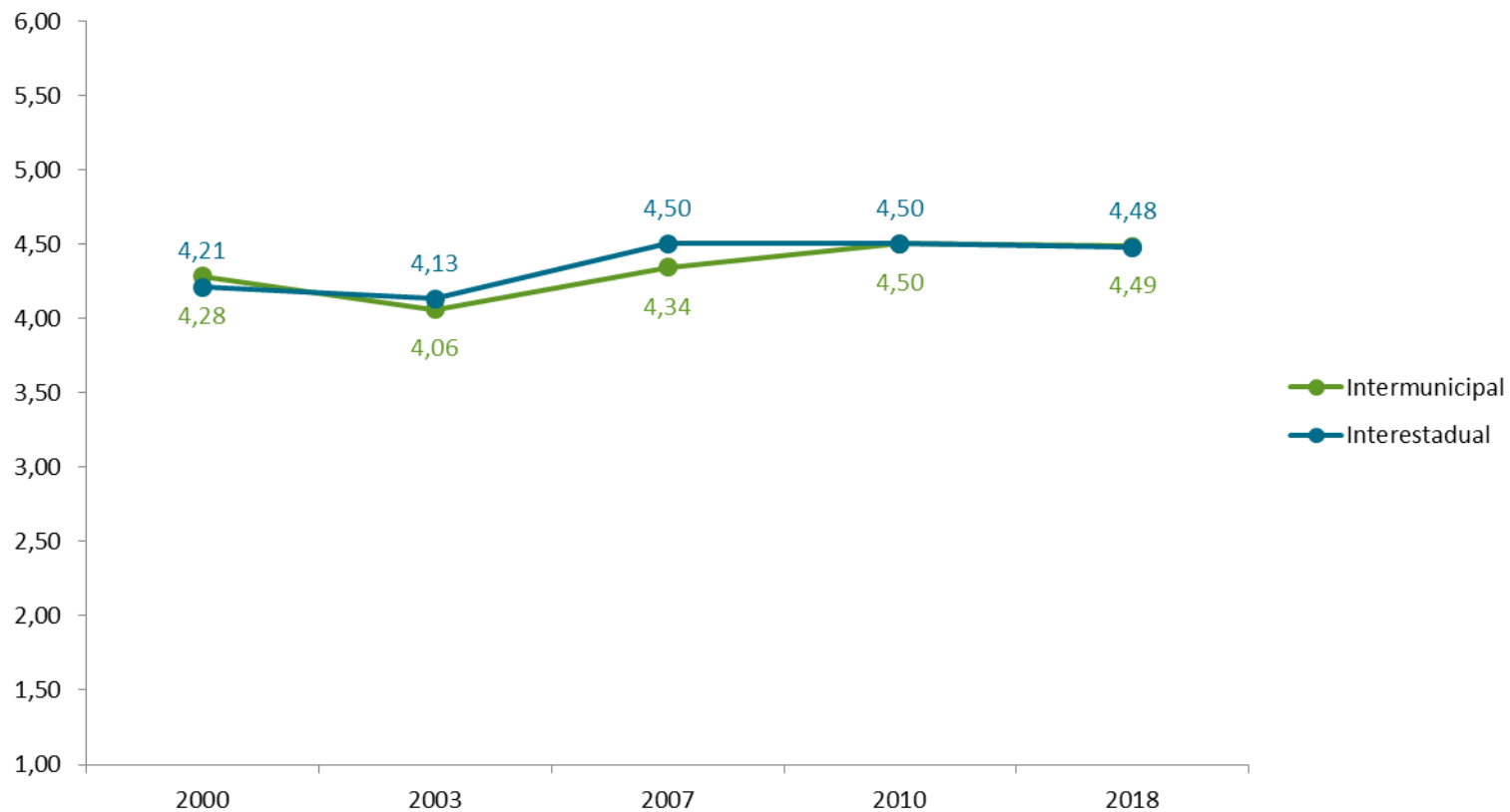
Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)



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 avaliação



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00



61



Ônibus



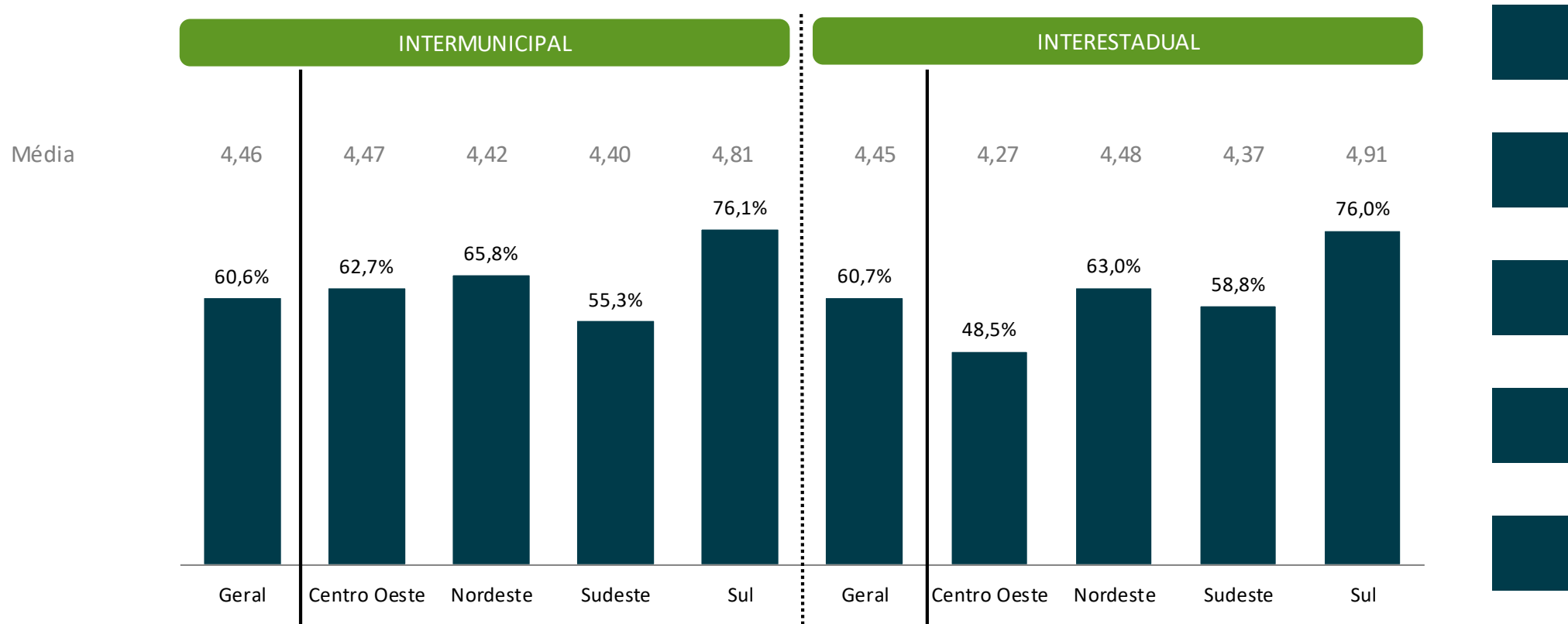
ÔNIBUS DISPONIBILIZADOS PELAS EMPRESAS (ATRIBUTOS)



- ❖ 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 DISPONIBILIZADOS PELAS EMPRESAS

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.

SATISFAÇÃO COM OS ÔNIBUS POR ATRIBUTO

(% totalmente satisfeito + % satisfeito)



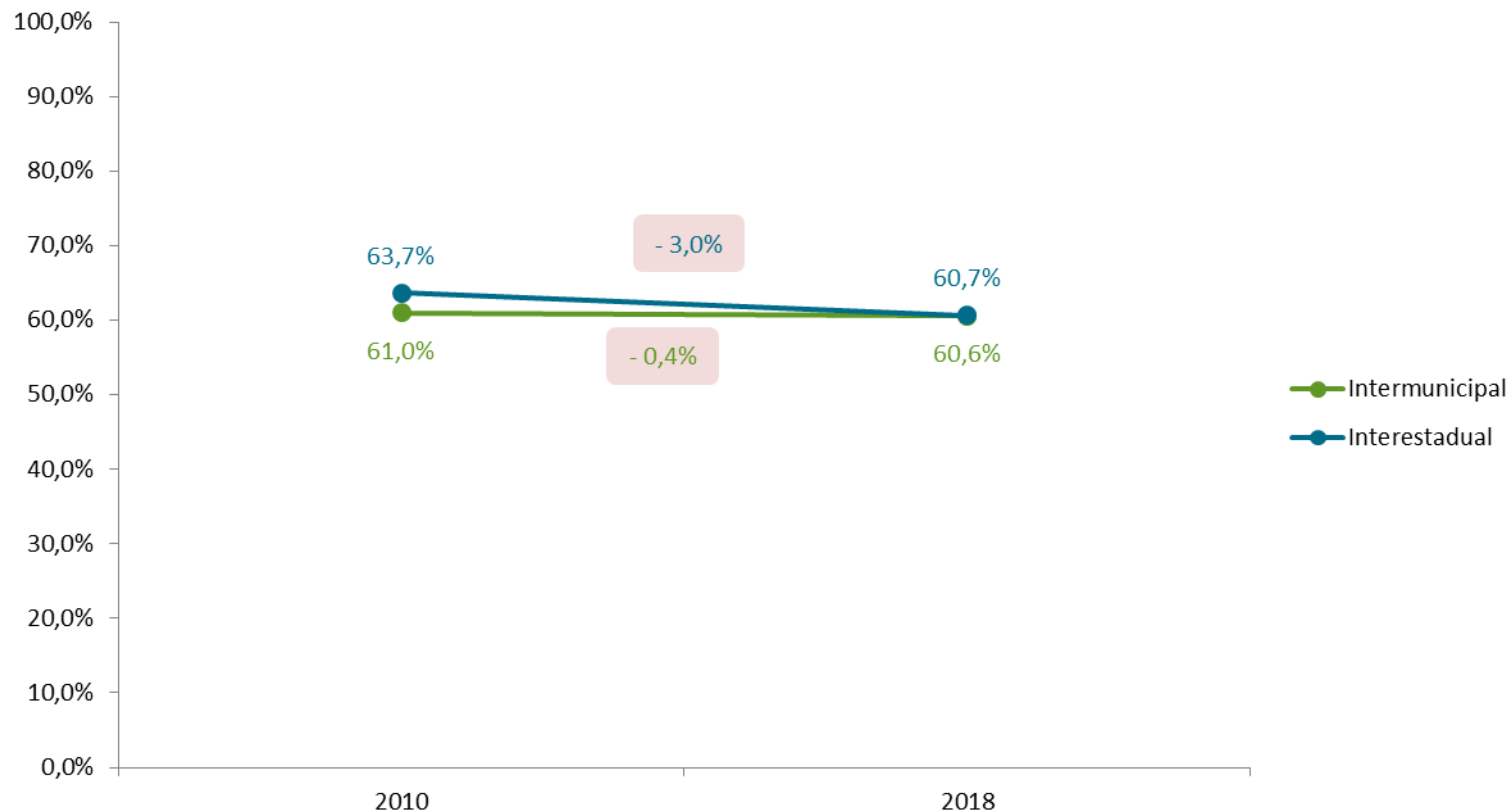
	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste/ Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste/ Norte	Nordeste	Sudeste	Sul
Idade dos ônibus / idade da frota	66,2%	59,0%	70,1%	62,7%	83,2%	60,8%	52,0%	63,8%	57,2%	80,5%
Aparência dos ônibus/beleza	68,9%	76,0%	69,2%	64,7%	84,2%	66,5%	58,7%	73,0%	62,7%	80,5%
Nível de ruído/barulho dentro do ônibus	60,9%	63,0%	63,6%	56,7%	76,2%	60,8%	53,3%	62,5%	58,2%	77,2%
Limpeza/higiene dos banheiros dentro dos ônibus	53,7%	48,0%	57,9%	50,0%	69,3%	55,9%	36,7%	60,5%	52,7%	79,2%
Conforto dos banheiros dentro do ônibus	51,1%	36,0%	59,8%	46,7%	70,3%	55,6%	39,3%	60,5%	53,2%	71,8%
Limpeza/higiene dos ônibus	64,6%	68,0%	72,9%	58,0%	80,2%	64,5%	48,0%	59,9%	65,2%	83,2%
Conforto dos ônibus	57,4%	64,0%	69,2%	49,3%	71,3%	58,4%	44,0%	57,2%	58,7%	70,5%
Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e bagageiro	65,7%	75,0%	71,0%	59,3%	81,2%	61,7%	46,0%	61,8%	61,2%	77,2%
Temperatura interna do ônibus	64,9%	80,0%	75,7%	56,0%	78,2%	68,4%	57,3%	78,3%	64,2%	81,2%
Manutenção dos ônibus	68,5%	77,0%	62,6%	67,3%	78,2%	66,4%	54,0%	62,5%	67,7%	77,2%
Área reservada para portadores de necessidades especiais	44,6%	44,0%	52,3%	38,0%	64,4%	48,7%	44,7%	52,6%	46,3%	57,0%
ISAR Ônibus	60,6%	62,7%	65,8%	55,3%	76,1%	60,7%	48,5%	63,0%	58,8%	76,0%

* Área reservada para portadores de necessidades especiais: 18% não sabem avaliar por falta de experiência ou necessidade.



SATISFAÇÃO COM OS ÔNIBUS DISPONIBILIZADOS PELAS EMPRESAS

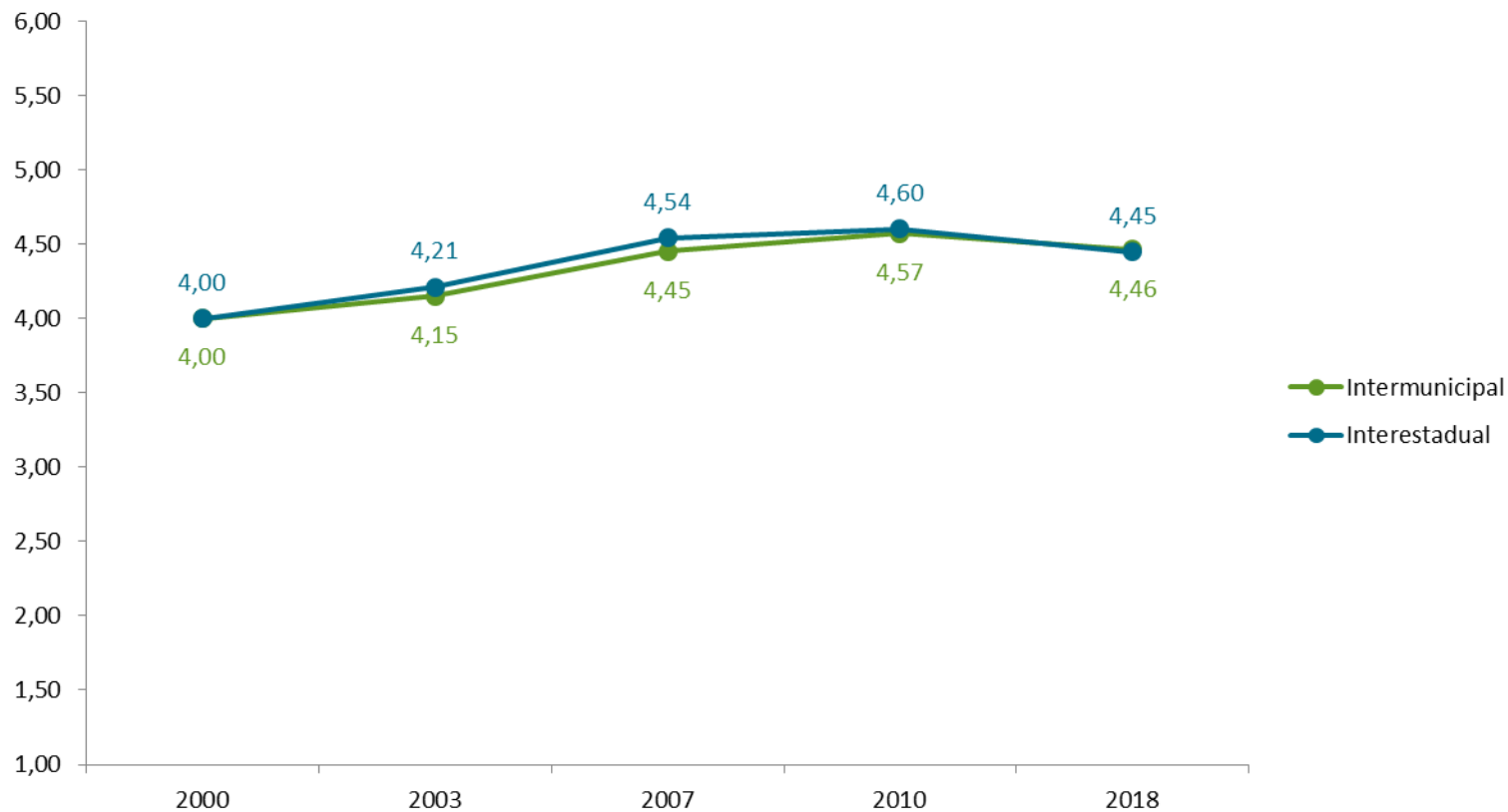
Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)



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 DISPONIBILIZADOS PELAS EMPRESAS

Série histórica - média de avaliação

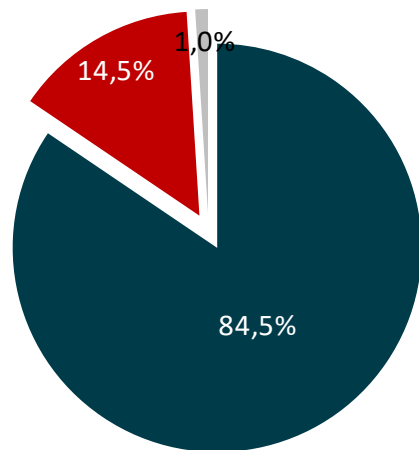


Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00

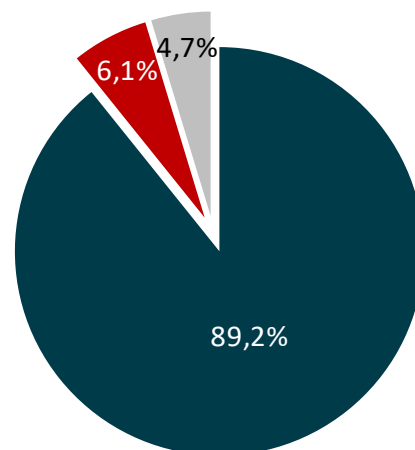
OS ÔNIBUS NOS QUAIS VIAJAM TÊM AR CONDICIONADO?



INTERMUNICIPAL



INTERESTADUAL



- Sim
- Não
- NS/NR



ÁREA RESERVADA PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS ÔNIBUS

(% que respondeu “sim”)



INTERMUNICIPAL

INTERESTADUAL

	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
O ônibus tem cadeiras/área reservada para pessoas com deficiência	56,7%	54,0%	63,6%	56,7%	46,5%	56,2%	68,0%	57,2%	55,2%	49,7%
A área reservada para pessoas com deficiência estava bem sinalizada	47,9%	47,0%	56,1%	47,3%	36,6%	50,7%	53,3%	50,7%	51,7%	43,6%
Na área reservada para pessoas com deficiência a campanha estava mais baixa	30,0%	24,0%	47,7%	26,7%	19,8%	39,6%	35,3%	44,7%	40,8%	27,5%
Base	219	47	60	71	37	331	80	77	104	65





Atendimento motoristas/
outros funcionários



ATENDIMENTO DE MOTORISTAS/ OUTROS FUNCIONÁRIOS (ATRIBUTOS)

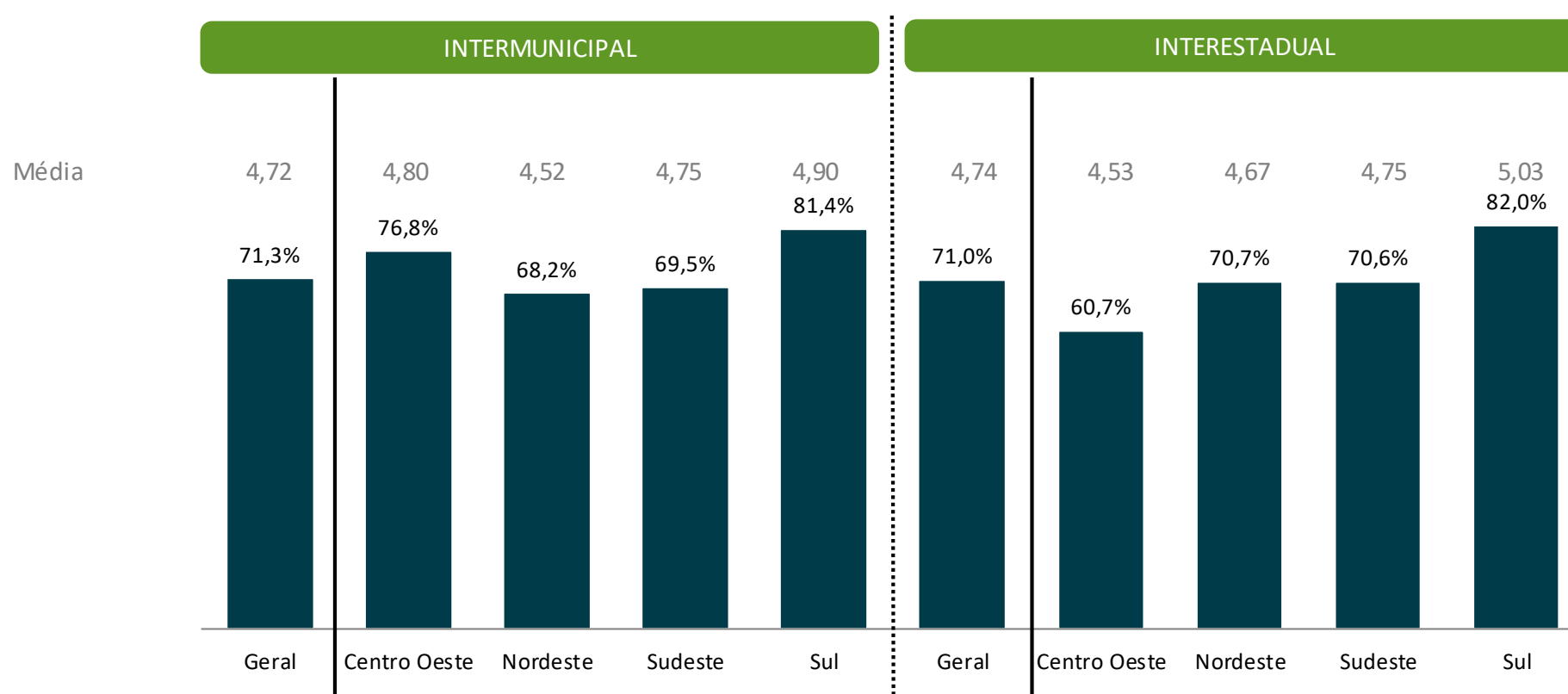


- ❖ Educação e simpatia dos motoristas
- ❖ Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada.
- ❖ Educação e simpatia dos trocadores / cobradores
- ❖ Cuidado com a bagagem/ o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque



SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DE MOTORISTAS/ OUTROS FUNCIONÁRIOS

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.

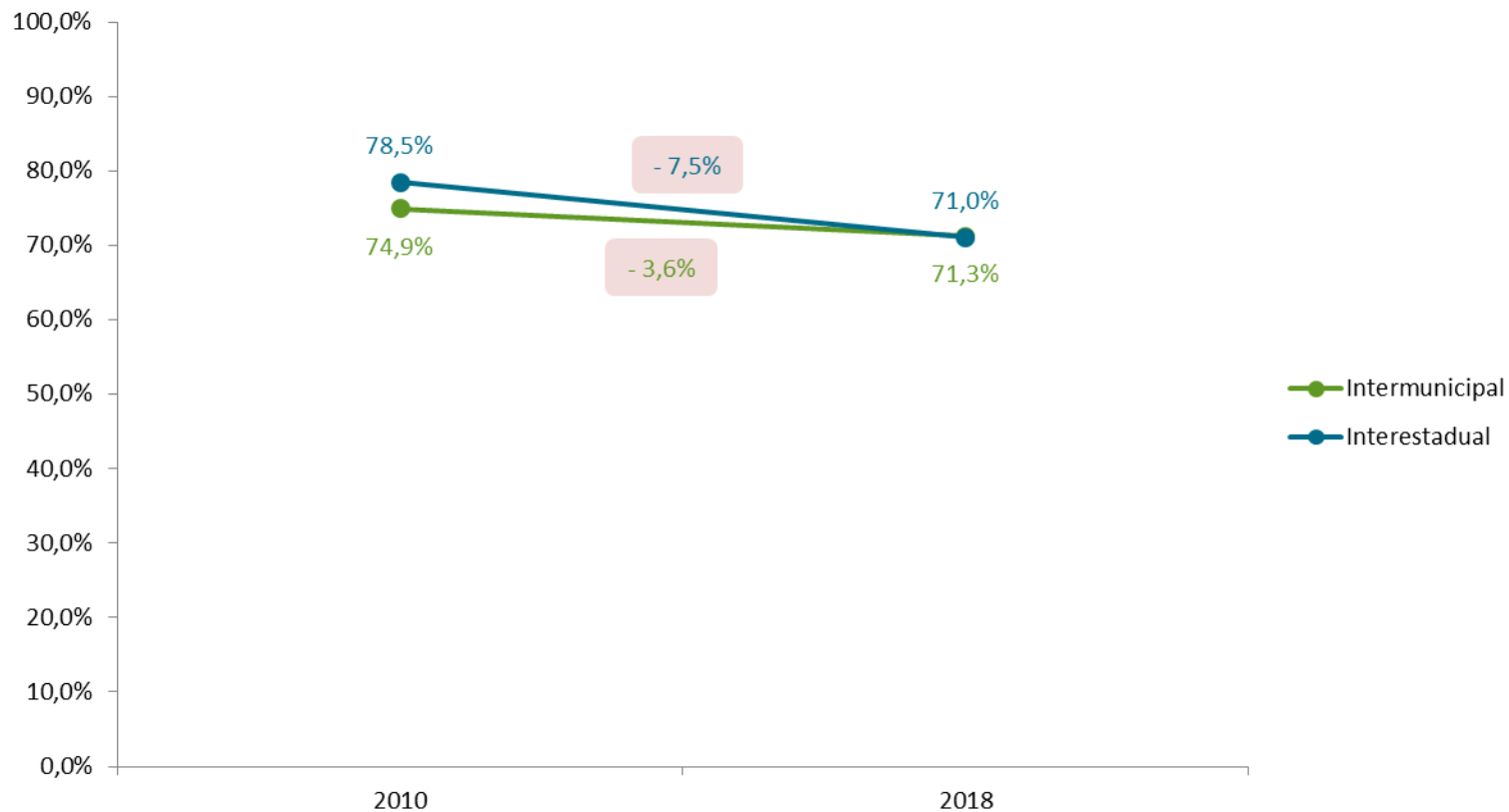
SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO MOTORISTAS/ OUTROS FUNCIONÁRIOS POR ATRIBUTO (% totalmente satisfeito + % satisfeito)



	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Educação e simpatia dos motoristas	81,1%	85,0%	76,6%	81,3%	85,1%	79,3%	70,7%	82,2%	78,1%	87,2%
Explicações dadas pelos motoristas	67,2%	72,0%	62,6%	67,3%	71,3%	69,2%	65,3%	64,5%	69,2%	81,2%
Educação e simpatia dos trocadores / cobradores	71,7%	81,0%	70,1%	68,0%	86,1%	74,2%	59,3%	77,0%	74,1%	81,9%
Cuidado com a bagagem por parte dos funcionários no embarque /desembarque	65,0%	69,0%	63,6%	61,3%	83,2%	61,4%	47,3%	59,2%	61,2%	77,9%
<u>ISAR Atendimento no ônibus</u>	71,3%	76,8%	68,2%	69,5%	81,4%	71,0%	60,7%	70,7%	70,6%	82,0%

SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO MOTORISTAS/ OUTROS FUNCIONÁRIOS

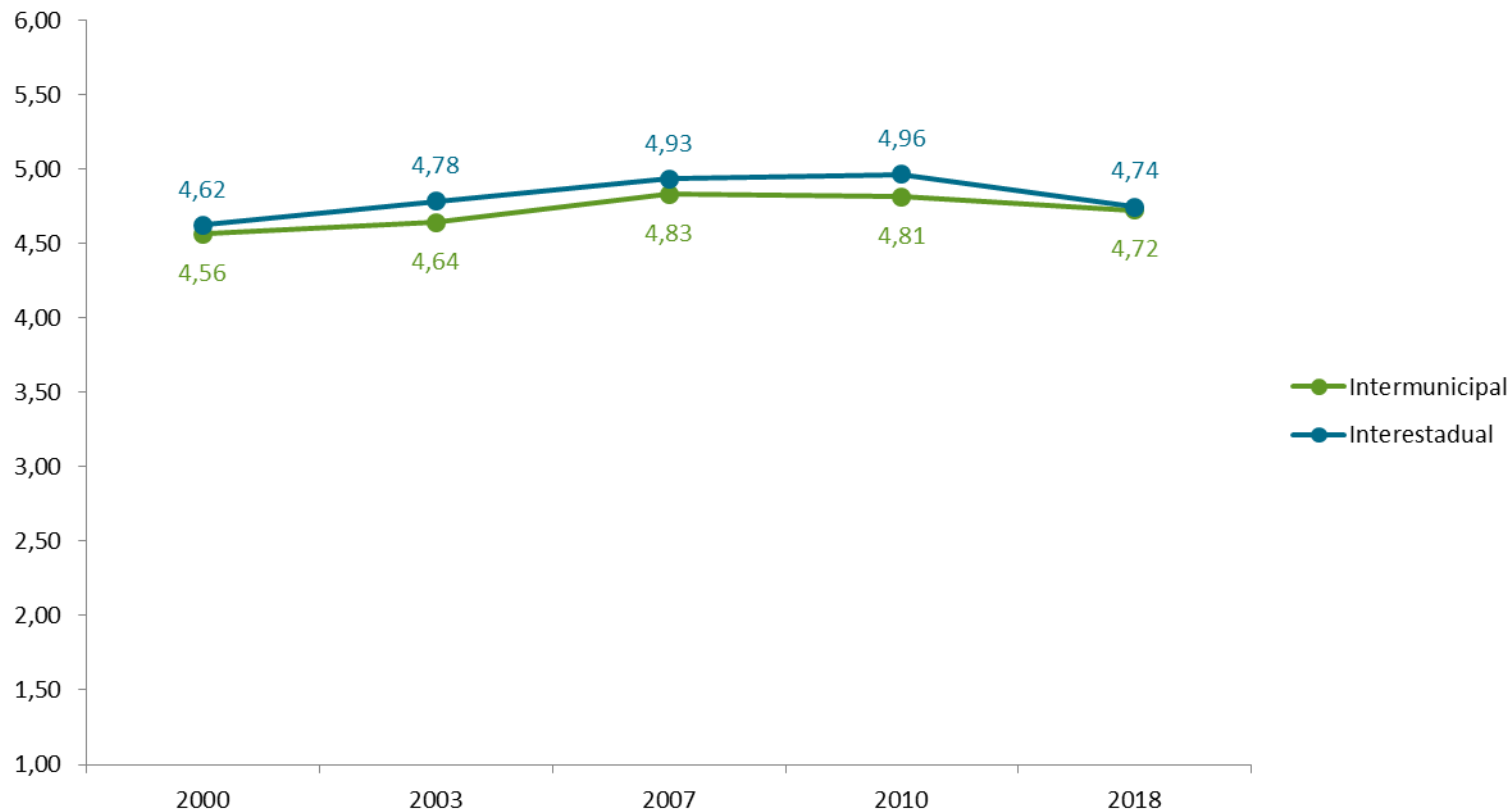
Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)



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

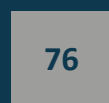
Série histórica - média de avaliação



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00



Segurança

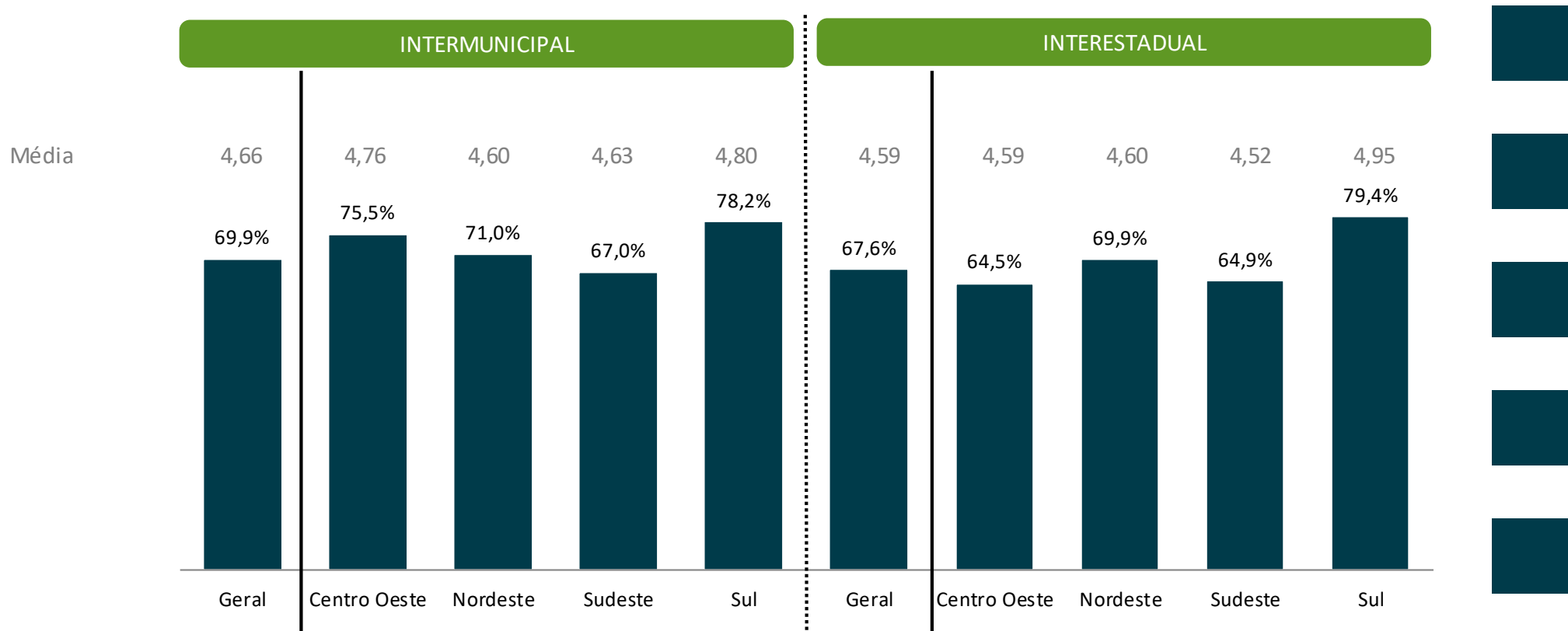




- ❖ Condição das rodovias/estradas
- ❖ Velocidade com que os ônibus andam nas estradas
- ❖ Aparência física dos motoristas, como dormir/descansar tempo suficiente, saúde, etc.
- ❖ Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada

SATISFAÇÃO COM A SEGURANÇA

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.

SATISFAÇÃO COM A SEGURANÇA POR ATRIBUTO

(% totalmente satisfeito + % satisfeito)

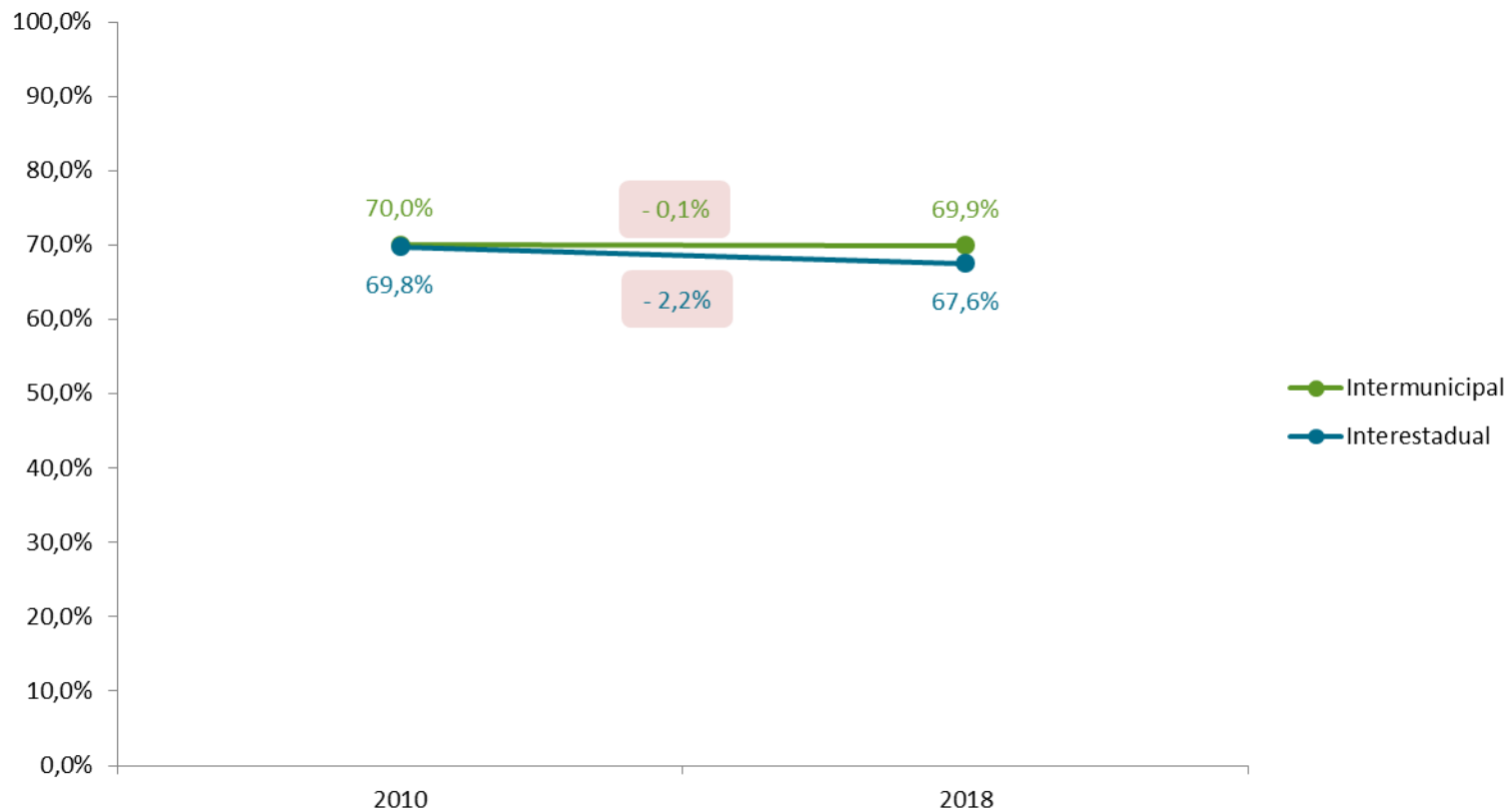


	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Condição das rodovias/estradas	55,3%	45,0%	69,2%	50,0%	65,3%	55,1%	50,7%	65,1%	49,3%	70,5%
Velocidade com que os ônibus andam nas estradas	76,7%	90,0%	72,9%	76,0%	76,2%	74,1%	66,0%	77,6%	72,1%	84,6%
Aparência física dos motoristas, se estão descansados	70,1%	79,0%	69,2%	66,0%	85,1%	67,9%	72,7%	69,1%	64,2%	80,5%
Habilidade dos motoristas para dirigir	77,6%	88,0%	72,9%	76,0%	86,1%	73,2%	68,7%	67,8%	74,1%	81,9%
<u>ISAR Segurança</u>	69,9%	75,5%	71,0%	67,0%	78,2%	67,6%	64,5%	69,9%	64,9%	79,4%



SATISFAÇÃO COM A SEGURANÇA

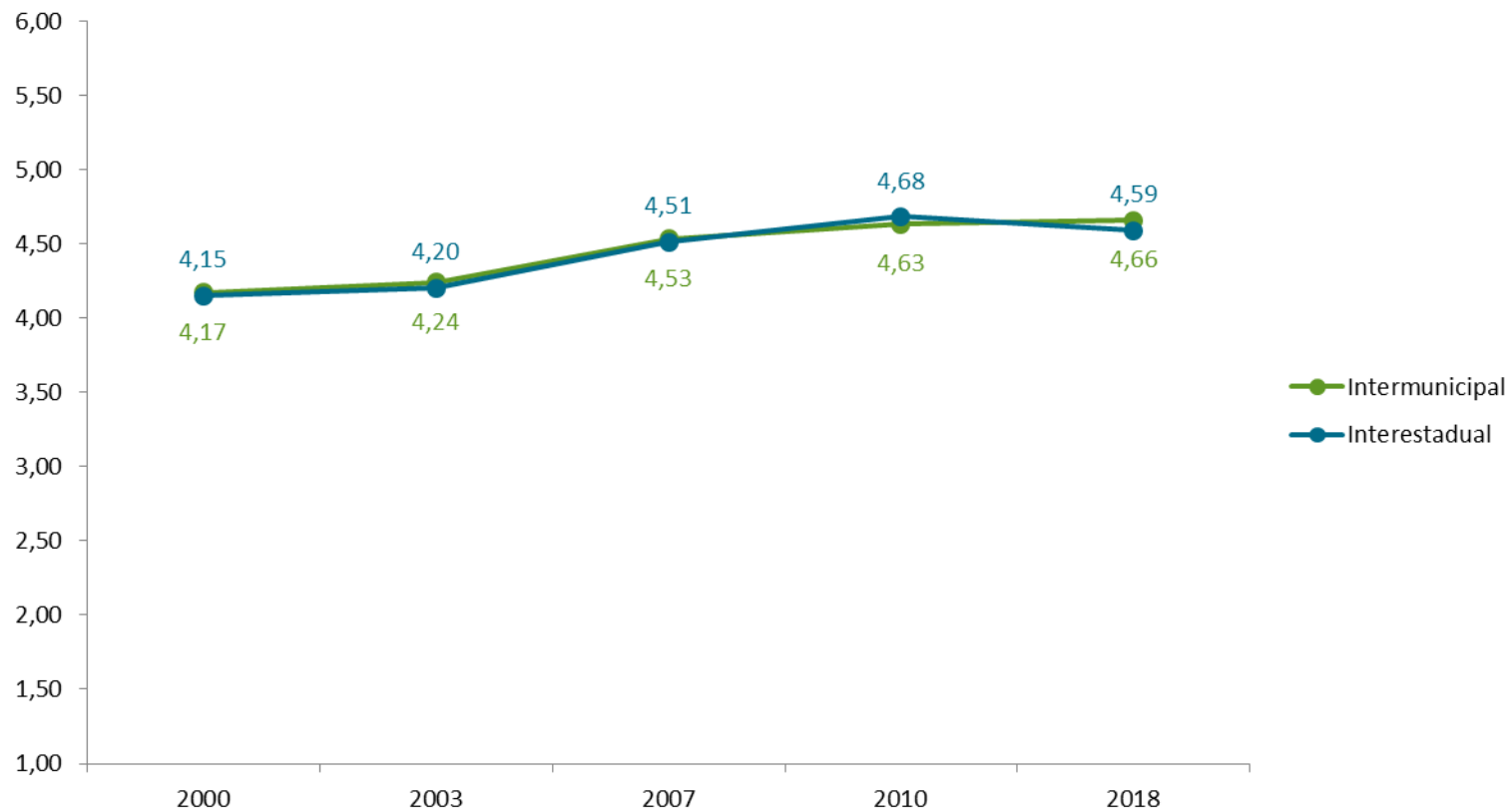
Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)



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 avaliação



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00



81



Paradas de ônibus



ÔNIBUS DISPONIBILIZADOS PELAS EMPRESAS (ATRIBUTOS)

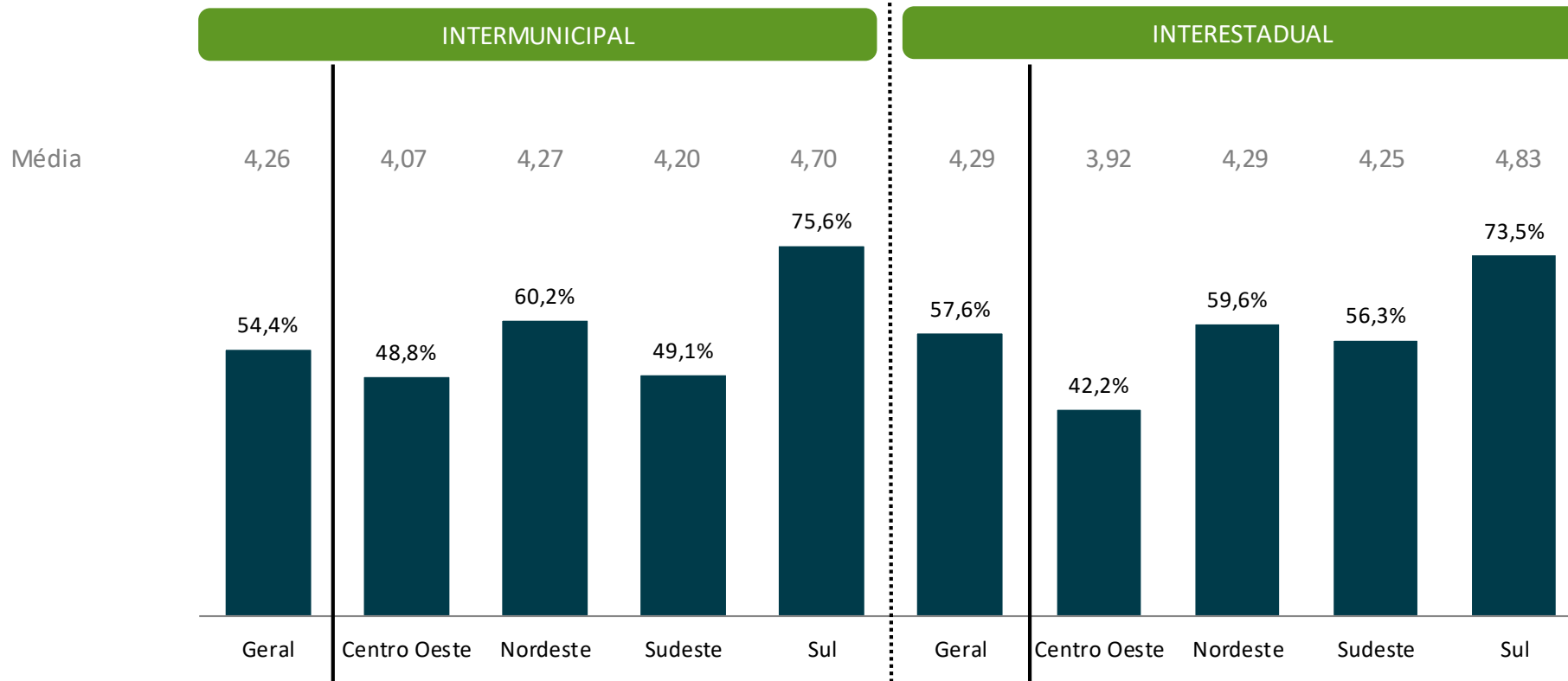


- ❖ Quantidade de paradas durante a viagem
- ❖ Duração/tempo das paradas
- ❖ Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, ou seja, chegar e sair das paradas nas horas previstas
- ❖ Educação e gentileza dos atendentes nas paradas
- ❖ Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área para tomar 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, como salgados, refeições, 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 PARADAS DE ÔNIBUS

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.

SATISFAÇÃO COM PARADAS DE ÔNIBUS POR ATRIBUTO

(% totalmente satisfeito + % satisfeito)



INTERMUNICIPAL

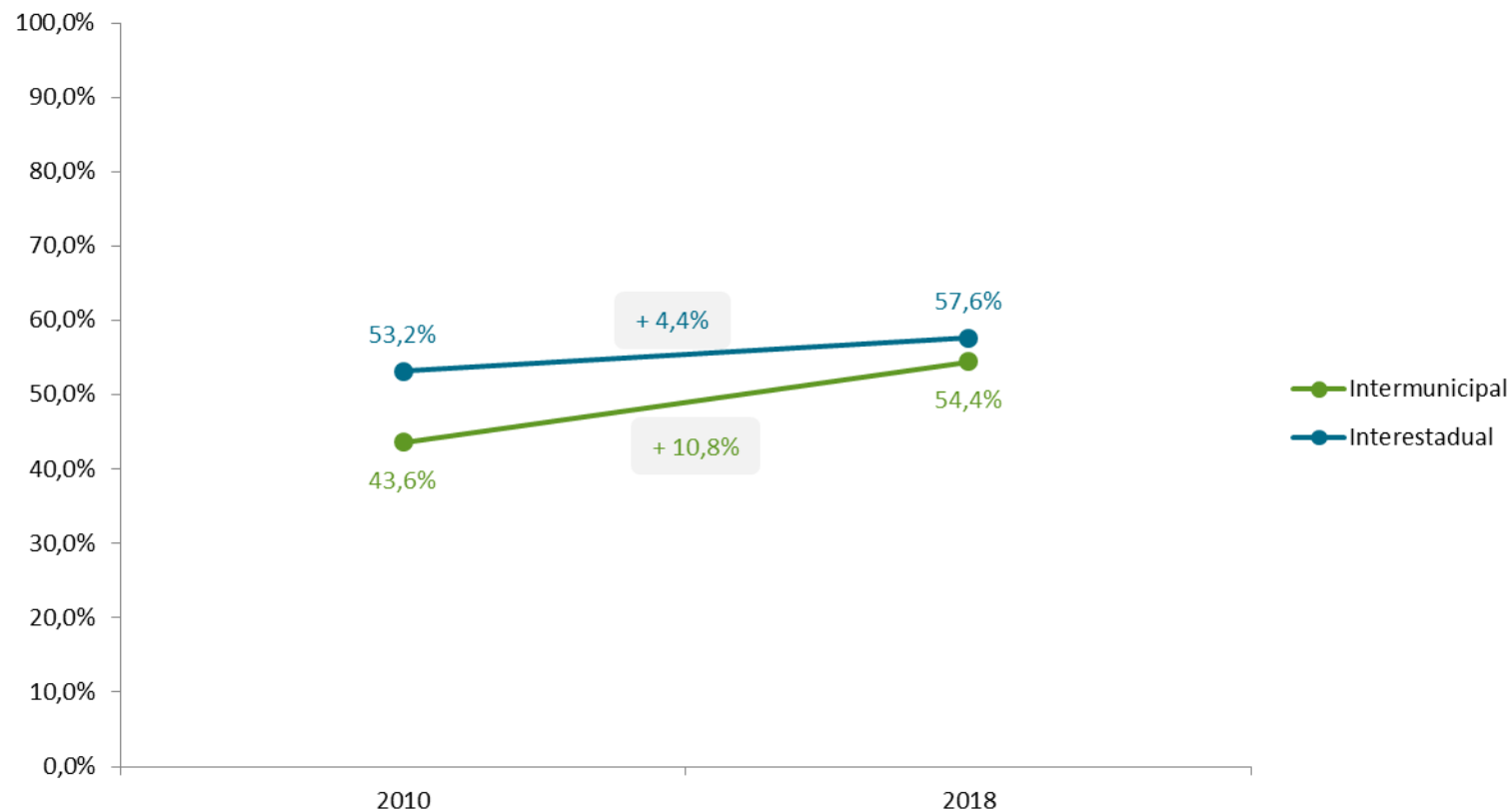
INTERESTADUAL

	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Quantidade de paradas durante a viagem	60,6%	58,0%	63,6%	56,7%	77,2%	67,1%	56,7%	67,8%	67,2%	74,5%
Duração/tempo das paradas	62,1%	64,0%	72,0%	54,7%	80,2%	67,7%	56,7%	71,1%	66,2%	78,5%
Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus	57,0%	53,0%	57,0%	54,7%	72,3%	62,4%	56,0%	54,6%	63,7%	75,8%
Educação e gentileza dos atendentes nas paradas	68,3%	69,0%	68,2%	64,0%	90,1%	69,6%	56,0%	71,1%	69,7%	77,9%
Instalações dos banheiros das paradas	50,2%	48,0%	50,5%	46,0%	73,3%	54,5%	41,3%	43,4%	57,2%	71,8%
Limpeza dos banheiros das paradas	53,0%	42,0%	58,9%	48,7%	73,3%	58,0%	36,7%	61,2%	57,2%	73,8%
Preço para utilização dos banheiros das paradas	51,4%	44,0%	55,1%	47,3%	71,3%	50,1%	26,7%	60,5%	45,3%	75,2%
Instalações das paradas de ônibus	59,6%	54,0%	68,2%	52,7%	84,2%	64,7%	54,0%	67,8%	63,2%	75,8%
Limpeza das paradas de ônibus	60,2%	51,0%	66,4%	55,3%	81,2%	63,9%	44,0%	64,5%	63,2%	82,6%
Variiedade de produtos vendidos	52,2%	51,0%	43,9%	49,3%	83,2%	53,0%	34,0%	37,5%	57,7%	72,5%
Qualidade dos alimentos	56,5%	42,0%	58,9%	53,3%	80,2%	61,1%	37,3%	58,6%	62,2%	79,9%
Preço dos alimentos	33,9%	17,0%	59,8%	24,0%	50,5%	33,7%	16,0%	55,9%	24,4%	55,7%
Preço de produtos diversos	32,3%	23,0%	50,5%	22,0%	59,4%	35,9%	21,3%	52,0%	27,9%	59,7%
Segurança	64,9%	67,0%	70,1%	59,3%	82,2%	65,3%	54,7%	69,1%	63,7%	75,2%
<u>ISAR Paradas de Ônibus</u>	54,4%	48,8%	60,2%	49,1%	75,6%	57,6%	42,2%	59,6%	56,3%	73,5%



SATISFAÇÃO COM PARADAS DE ÔNIBUS

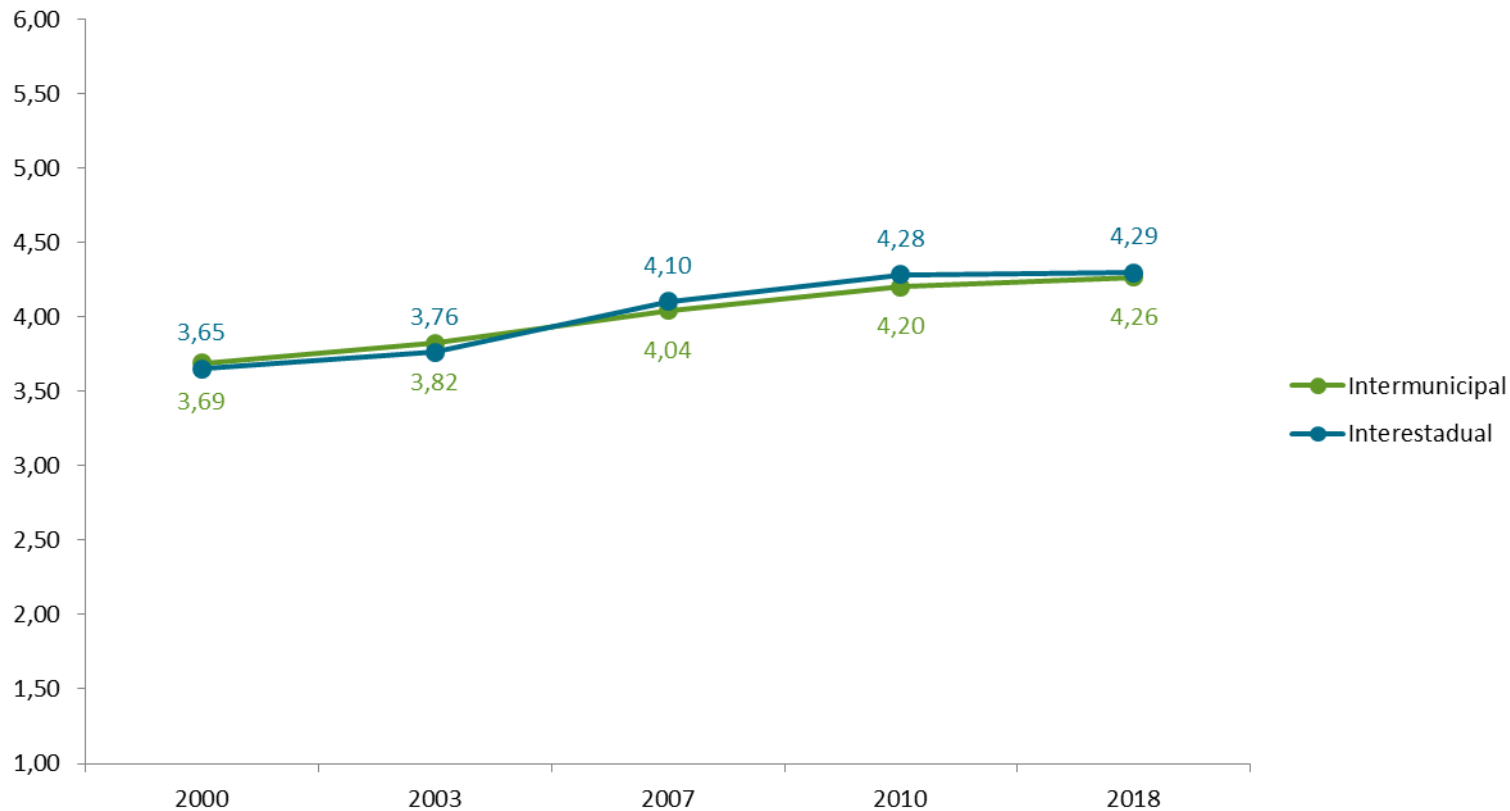
Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)



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 avaliação



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00



Terminais rodoviários



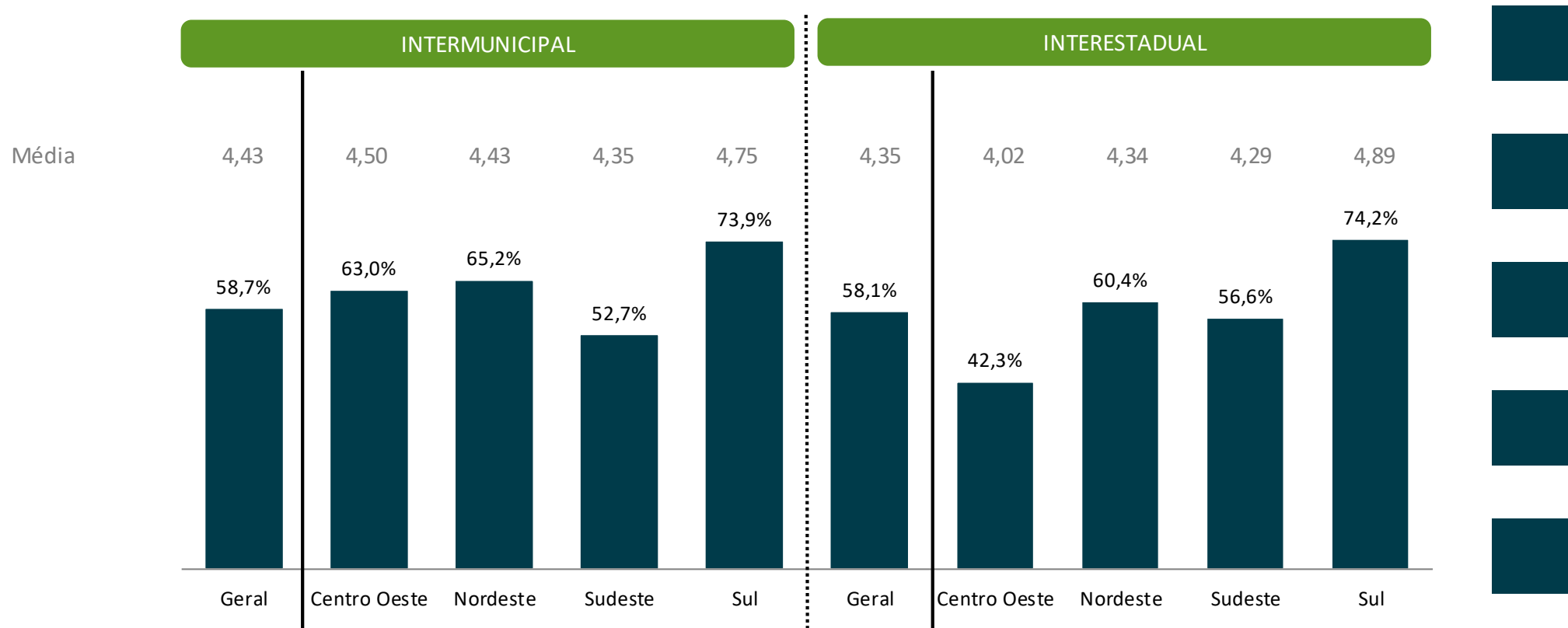
TERMINAIS RODOVIÁRIOS (ATRIBUTOS)



- ❖ Pontualidade na chegada e saída de ônibus
- ❖ Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária
- ❖ Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.
- ❖ Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, etc.
- ❖ Sinalização da rodoviária, como placas informando onde fica o embarque, venda de passagens, lanchonetes, sanitários, etc.
- ❖ Instalações do banheiro (quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico, etc.)
- ❖ Limpeza dos banheiros
- ❖ Cobrança para utilização dos banheiros
- ❖ Instalações da rodoviária (área de espera, como conforto, espaço, dispon. de cadeiras etc.)
- ❖ Instalações da rodoviária na área de embarque/ desembarque de ônibus (conforto, espaço, quantidade de boxes para a chegada/partida de ônibus etc.)
- ❖ Limpeza da rodoviária
- ❖ Variedade de comércio e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços, etc.
- ❖ Qualidade dos restaurantes/lanchonetes, das comidas, bebidas e atendimento
- ❖ Preço dos restaurantes/lanchonetes
- ❖ Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.
- ❖ Facilidade de transporte para sair da rodoviária, como ter táxis e ônibus à disposição
- ❖ Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte, etc.
- ❖ Estacionamento
- ❖ Segurança
- ❖ Disponibilidade de equipamentos/ facilidades para portadores de necessidades especiais, como por exemplo: cadeira de rodas, rampas, etc.

SATISFAÇÃO COM TERMINAIS RODOVIÁRIOS

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.

SATISFAÇÃO COM TERMINAIS RODOVIÁRIOS POR ATRIBUTOS

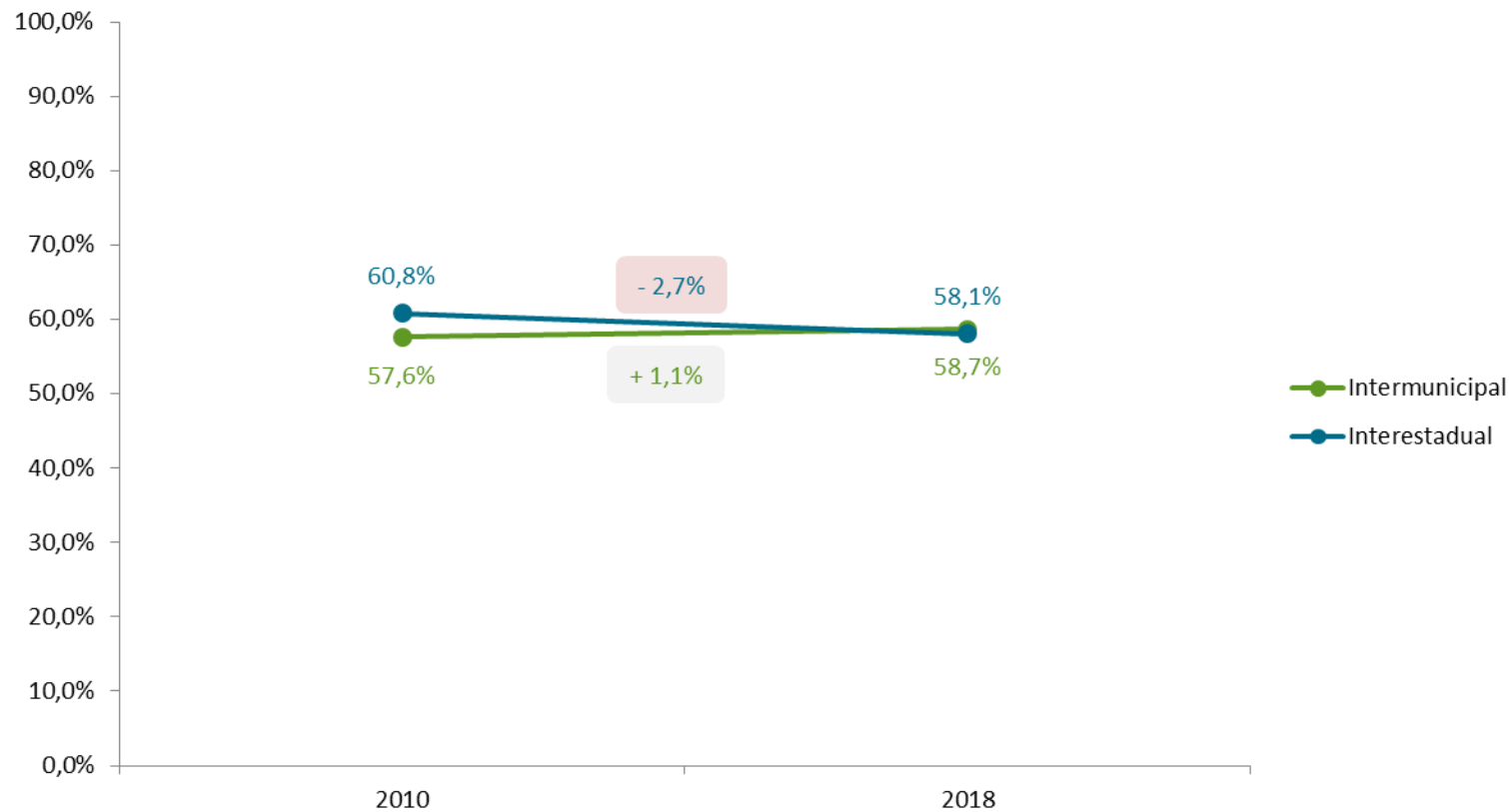
(% totalmente satisfeito + % satisfeito)



	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Pontualidade na chegada e saída de ônibus	68,7%	66,0%	82,2%	62,0%	80,2%	72,6%	59,3%	69,7%	74,1%	80,5%
Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária	72,5%	74,0%	76,6%	68,7%	83,2%	69,4%	58,0%	71,7%	68,2%	81,2%
Serviço de informação na rodoviária	60,6%	73,0%	65,4%	52,7%	82,2%	61,0%	46,7%	54,6%	63,7%	70,5%
Serviço de informação pelo telefone	52,0%	53,0%	54,2%	48,0%	67,3%	52,9%	44,0%	55,3%	50,2%	69,8%
Sinalização da rodoviária	65,7%	87,0%	65,4%	59,3%	81,2%	61,7%	44,0%	59,9%	62,7%	74,5%
Instalações do banheiro	59,4%	72,0%	71,0%	49,3%	79,2%	56,9%	44,0%	52,6%	56,7%	76,5%
Limpeza dos banheiros	60,3%	69,0%	73,8%	50,7%	77,2%	61,2%	44,7%	69,1%	56,7%	83,2%
Cobrança para utilização dos banheiros	55,3%	67,0%	64,5%	48,0%	66,3%	55,0%	52,7%	63,2%	49,3%	71,8%
Instalações da rodoviária	64,9%	75,0%	71,0%	60,7%	67,3%	57,6%	44,7%	60,5%	55,2%	75,2%
Instalações da rodoviária na área de embarque / desembarque	63,2%	77,0%	57,9%	60,0%	78,2%	59,4%	44,0%	59,9%	58,2%	77,2%
Limpeza da rodoviária	67,9%	76,0%	79,4%	59,3%	84,2%	65,9%	46,0%	73,7%	62,7%	84,6%
Variedade de comércio e serviços	53,9%	38,0%	52,3%	54,7%	66,3%	54,3%	28,0%	54,6%	55,7%	67,8%
Qualidade dos restaurantes / lanchonetes	58,3%	53,0%	62,6%	53,3%	80,2%	56,8%	29,3%	51,3%	59,2%	77,2%
Preço dos restaurantes / lanchonetes	39,6%	20,0%	53,3%	35,3%	52,5%	36,6%	8,0%	53,9%	30,3%	60,4%
Preço de produtos diversos	36,0%	24,0%	59,8%	25,3%	56,4%	39,7%	16,7%	54,6%	34,3%	59,1%
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	69,7%	85,0%	67,3%	66,0%	80,2%	65,0%	51,3%	65,1%	64,2%	79,9%
Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral	64,5%	76,0%	68,2%	58,0%	81,2%	63,0%	48,7%	60,5%	63,7%	75,8%
Estacionamento	54,5%	60,0%	63,6%	47,3%	70,3%	55,7%	41,3%	61,8%	52,2%	73,8%
Segurança	63,4%	63,0%	68,2%	58,7%	79,2%	67,2%	58,7%	66,4%	66,2%	81,2%
Facilidades para portadores de necessidades especiais	43,7%	52,0%	46,7%	37,3%	64,4%	49,3%	36,0%	48,7%	48,8%	64,4%
ISAR Terminais Rodoviários	58,7%	63,0%	65,2%	52,7%	73,9%	58,1%	42,3%	60,4%	56,6%	74,2%

SATISFAÇÃO COM OS TERMINAIS RODOVIÁRIOS

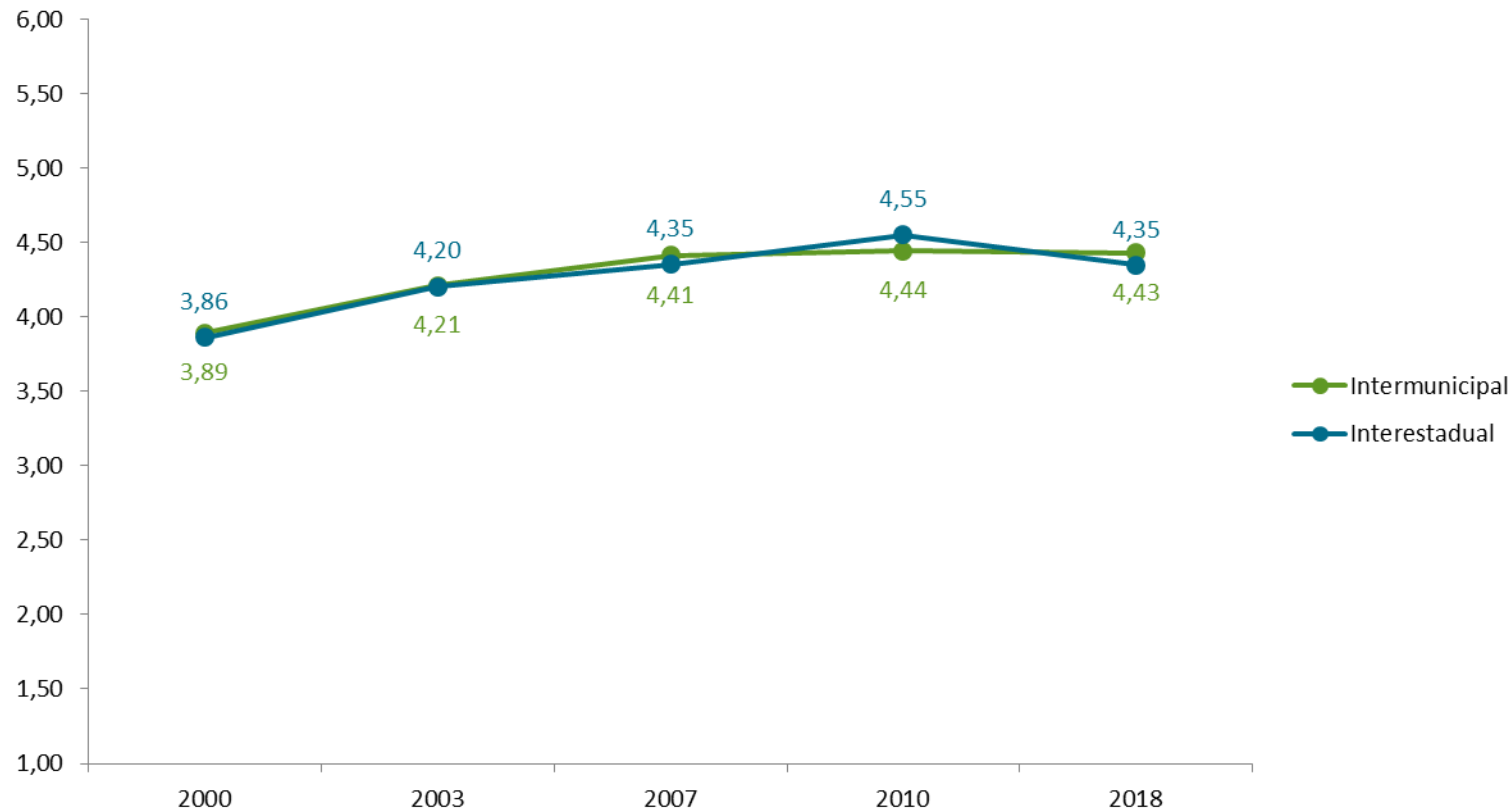
Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)



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.

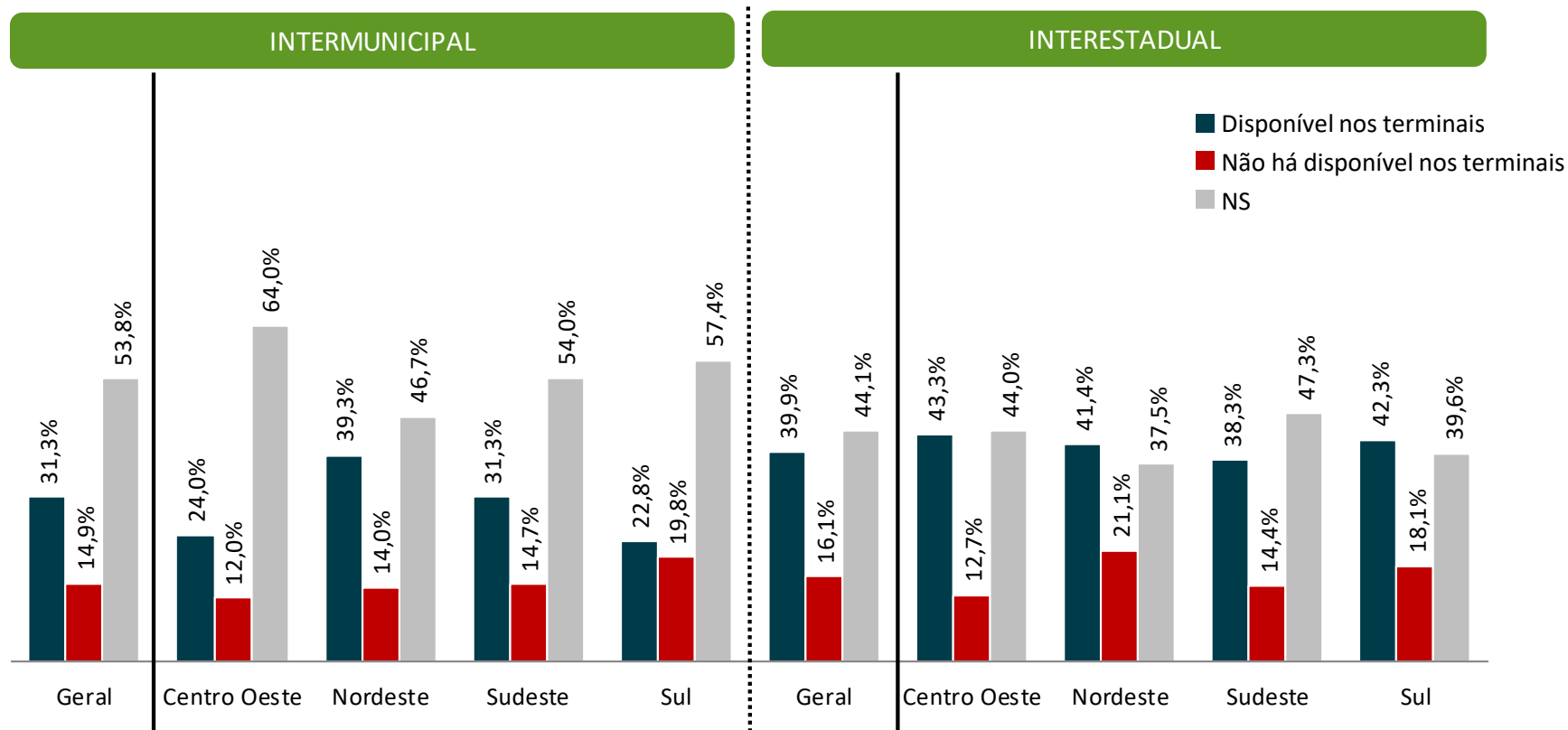
SATISFAÇÃO COM TERMINAIS RODOVIÁRIOS

Série histórica - média de avaliação



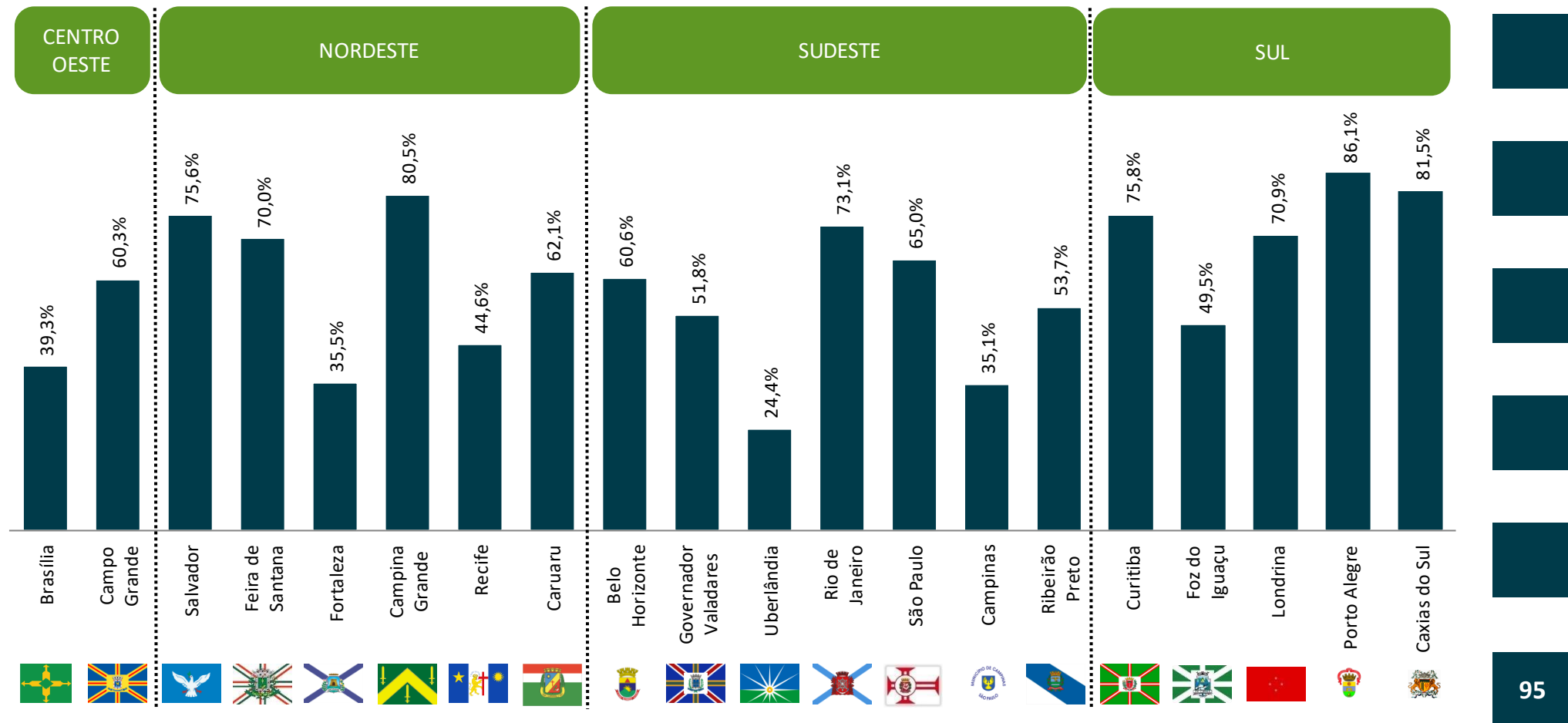
Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00

TEM CADEIRA DE RODAS PARA PORTADORES DE NECESSIDADES NOS TERMINAIS?



SATISFAÇÃO COM TERMINAIS RODoviÁRIOS

Índice de satisfação da área (ISAR) - por Terminal



SATISFAÇÃO COM TERMINAIS RODOVIÁRIOS

Série histórica - média de avaliação, por terminal

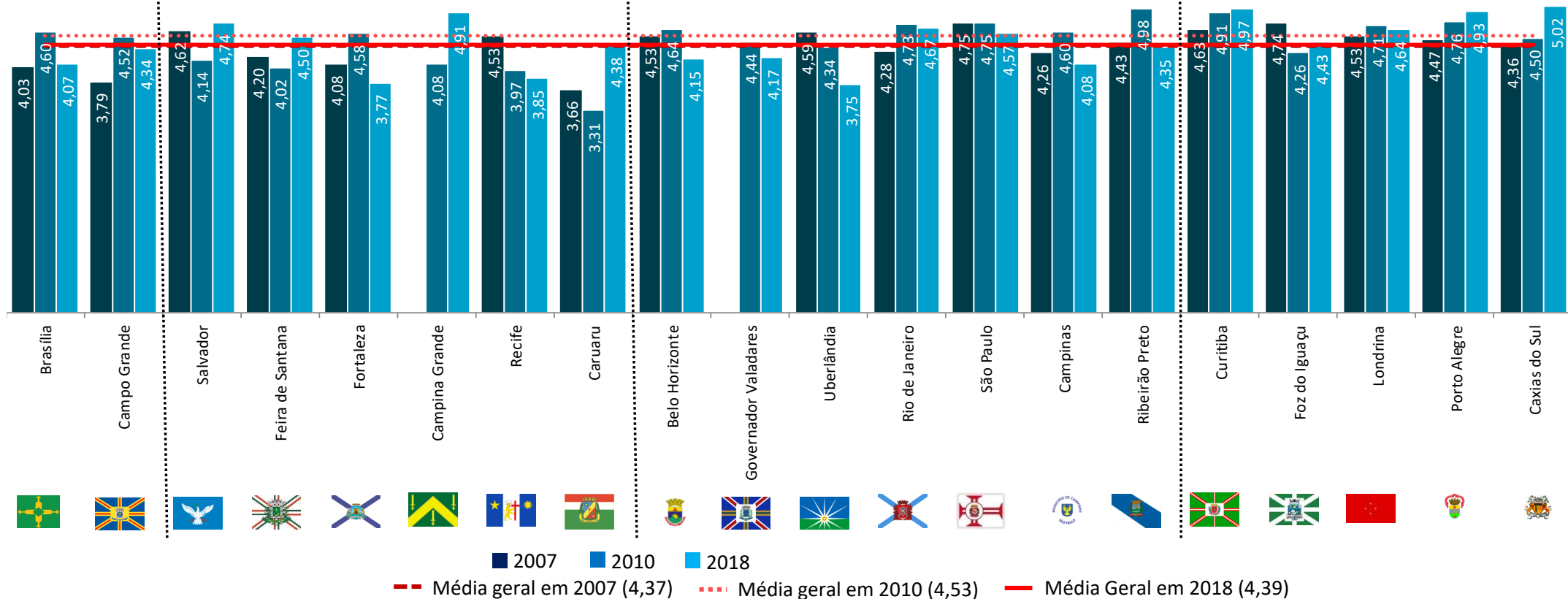


CENTRO OESTE

NORDESTE

SUDESTE

SUL



SATISFAÇÃO COM TERMINAIS RODOVIÁRIOS DETALHADO POR ATRIBUTO

(% totalmente satisfeito + % satisfeito) - por terminal















	CENTRO OESTE		NORDESTE					
	Brasília	Campo Grande	Salvador	Feira de Santana	Fortaleza	Campina Grande	Recife	Caruaru
Pontualidade na chegada e saída de ônibus	58,6%	64,9%	92,3%	78,0%	50,0%	87,2%	61,5%	74,4%
Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária	52,6%	74,6%	88,5%	80,0%	42,5%	100,0%	51,3%	74,4%
Serviço de informação na rodoviária	41,4%	70,9%	65,4%	54,0%	37,5%	84,6%	43,6%	69,2%
Serviço de informação pelo telefone	46,6%	48,5%	67,3%	56,0%	32,5%	76,9%	46,2%	46,2%
Sinalização da rodoviária	41,4%	78,4%	65,4%	68,0%	30,0%	84,6%	56,4%	66,7%
Instalações do banheiro	35,3%	72,4%	71,2%	60,0%	40,0%	79,5%	43,6%	64,1%
Limpeza dos banheiros	37,9%	68,7%	88,5%	82,0%	35,0%	87,2%	48,7%	76,9%
Cobrança para utilização dos banheiros	47,4%	67,9%	82,7%	78,0%	35,0%	82,1%	38,5%	56,4%
Instalações da rodoviária	38,8%	72,4%	78,8%	70,0%	35,0%	87,2%	48,7%	64,1%
Instalações da rodoviária na área de embarque / desembarque	37,9%	73,9%	55,8%	66,0%	37,5%	87,2%	43,6%	64,1%
Limpeza da rodoviária	36,2%	76,9%	90,4%	82,0%	47,5%	89,7%	61,5%	79,5%
Variedade de comércio e serviços	29,3%	34,3%	55,8%	60,0%	22,5%	82,1%	48,7%	51,3%
Qualidade dos restaurantes / lanchonetes	29,3%	47,0%	69,2%	62,0%	25,0%	82,1%	38,5%	53,8%
Preço dos restaurantes / lanchonetes	8,6%	16,4%	82,7%	76,0%	27,5%	43,6%	23,1%	53,8%
Preço de produtos diversos	18,1%	20,9%	80,8%	82,0%	25,0%	59,0%	28,2%	51,3%
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	41,4%	85,1%	71,2%	60,0%	35,0%	97,4%	51,3%	82,1%
Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral	43,1%	73,9%	69,2%	56,0%	37,5%	97,4%	48,7%	74,4%
Estacionamento	42,2%	54,5%	88,5%	82,0%	47,5%	59,0%	30,8%	53,8%
Segurança	60,3%	60,4%	90,4%	74,0%	47,5%	71,8%	53,8%	56,4%
Facilidades para portadores de necessidades especiais	39,7%	44,8%	57,7%	74,0%	20,0%	71,8%	25,6%	28,2%
ISAR Terminais Rodoviários	39,3%	60,3%	75,6%	70,0%	35,5%	80,5%	44,6%	62,1%



SATISFAÇÃO COM TERMINAIS RODoviÁRIOS DETALHADO POR ATRIBUTO

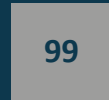
(% totalmente satisfeito + % satisfeito) - por terminal



	SUDESTE							SUL				
	Belo Horizonte	Governador Valadares	Uberlândia	Rio de Janeiro	São Paulo	Campinas	Ribeirão Preto	Curitiba	Foz do Iguaçu	Londrina	Porto Alegre	Caxias do Sul
												
Pontualidade na chegada e saída de ônibus	85,0%	55,0%	30,0%	83,3%	81,6%	50,0%	74,4%	74,0%	77,5%	80,0%	87,7%	85,0%
Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária	72,5%	65,0%	35,0%	88,9%	80,6%	42,5%	69,2%	76,7%	70,0%	90,0%	89,5%	85,0%
Serviço de informação na rodoviária	72,5%	67,5%	22,5%	83,3%	62,2%	35,0%	56,4%	74,0%	45,0%	90,0%	86,0%	77,5%
Serviço de informação pelo telefone	52,5%	52,5%	20,0%	77,8%	54,1%	27,5%	43,6%	69,9%	35,0%	65,0%	87,7%	77,5%
Sinalização da rodoviária	70,0%	60,0%	25,0%	75,9%	61,2%	55,0%	76,9%	69,9%	65,0%	92,5%	86,0%	75,0%
Instalações do banheiro	62,5%	50,0%	20,0%	77,8%	67,3%	37,5%	30,8%	76,7%	52,5%	85,0%	89,5%	80,0%
Limpeza dos banheiros	65,0%	55,0%	25,0%	87,0%	55,1%	35,0%	43,6%	74,0%	72,5%	90,0%	84,2%	87,5%
Cobrança para utilização dos banheiros	32,5%	27,5%	25,0%	66,7%	67,3%	35,0%	53,8%	80,8%	50,0%	32,5%	86,0%	82,5%
Instalações da rodoviária	62,5%	57,5%	22,5%	75,9%	66,3%	30,0%	69,2%	78,1%	40,0%	62,5%	86,0%	82,5%
Instalações da rodoviária na área de embarque / desembarque	67,5%	65,0%	20,0%	74,1%	67,3%	37,5%	64,1%	78,1%	55,0%	82,5%	87,7%	80,0%
Limpeza da rodoviária	75,0%	57,5%	25,0%	77,8%	70,4%	42,5%	61,5%	82,2%	80,0%	92,5%	84,2%	85,0%
Variedade de comércio e serviços	67,5%	42,5%	27,5%	81,5%	62,2%	37,5%	48,7%	72,6%	25,0%	60,0%	87,7%	77,5%
Qualidade dos restaurantes / lanchonetes	60,0%	50,0%	17,5%	75,9%	72,4%	32,5%	59,0%	82,2%	50,0%	82,5%	86,0%	85,0%
Preço dos restaurantes / lanchonetes	25,0%	17,5%	22,5%	44,4%	51,0%	17,5%	17,9%	74,0%	27,5%	5,0%	78,9%	77,5%
Preço de produtos diversos	15,0%	17,5%	22,5%	31,5%	51,0%	20,0%	25,6%	71,2%	25,0%	15,0%	80,7%	77,5%
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	82,5%	72,5%	20,0%	72,2%	72,4%	47,5%	74,4%	71,2%	65,0%	90,0%	89,5%	87,5%
Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral	65,0%	75,0%	22,5%	75,9%	66,3%	35,0%	76,9%	75,3%	57,5%	92,5%	86,0%	77,5%
Estacionamento	60,0%	40,0%	32,5%	59,3%	66,3%	22,5%	43,6%	76,7%	32,5%	67,5%	87,7%	87,5%
Segurança	70,0%	65,0%	35,0%	81,5%	76,5%	30,0%	56,4%	82,2%	50,0%	87,5%	93,0%	82,5%
Facilidades para portadores de necessidades especiais	50,0%	42,5%	17,5%	72,2%	48,0%	32,5%	28,2%	76,7%	15,0%	55,0%	78,9%	80,0%
ISAR Terminais Rodoviários	60,6%	51,8%	24,4%	73,1%	65,0%	35,1%	53,7%	75,8%	49,5%	70,9%	86,1%	81,5%



Preço das passagens



PREÇO DA PASSAGEM (ATRIBUTOS)

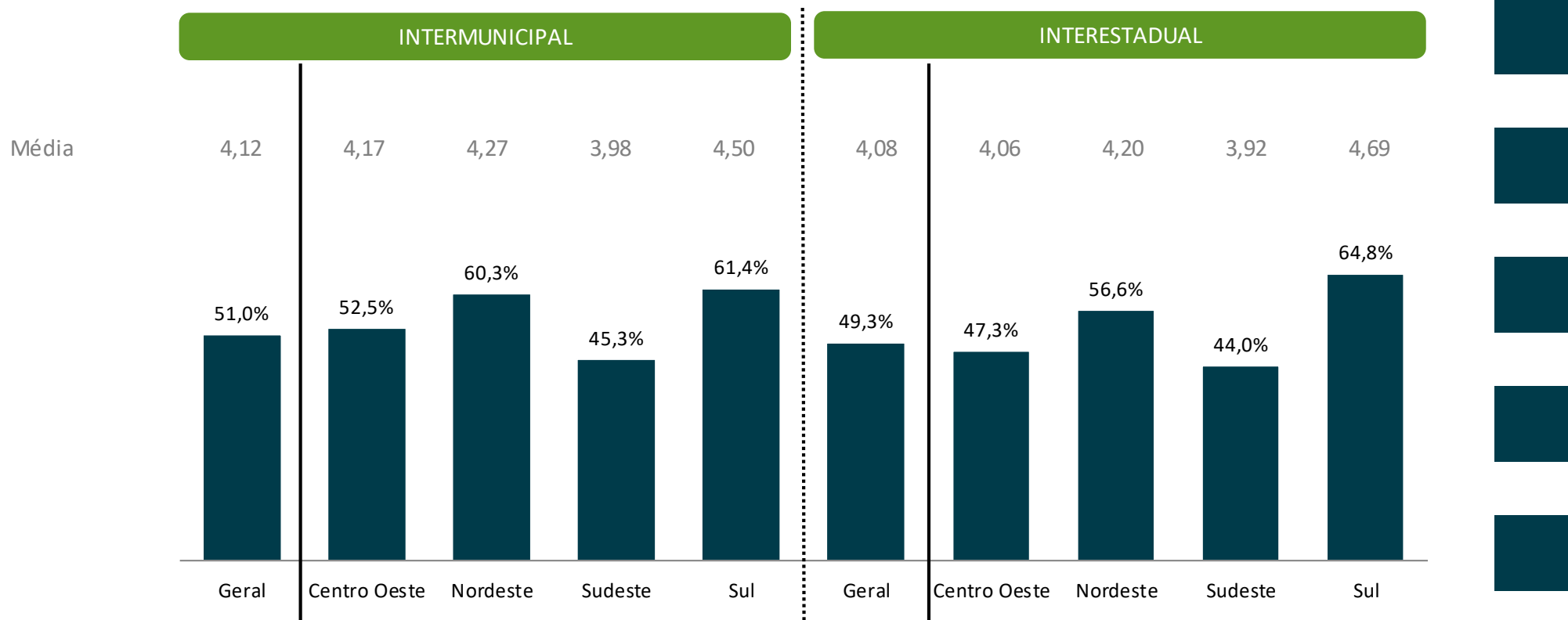


- ❖ Preço das passagens de ônibus
- ❖ Formas disponíveis para pagamento das passagens



SATISFAÇÃO COM PREÇO DAS PASSAGENS

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.

SATISFAÇÃO COM PREÇO DAS PASSAGENS POR ATRIBUTO

(% totalmente satisfeito + % satisfeito)

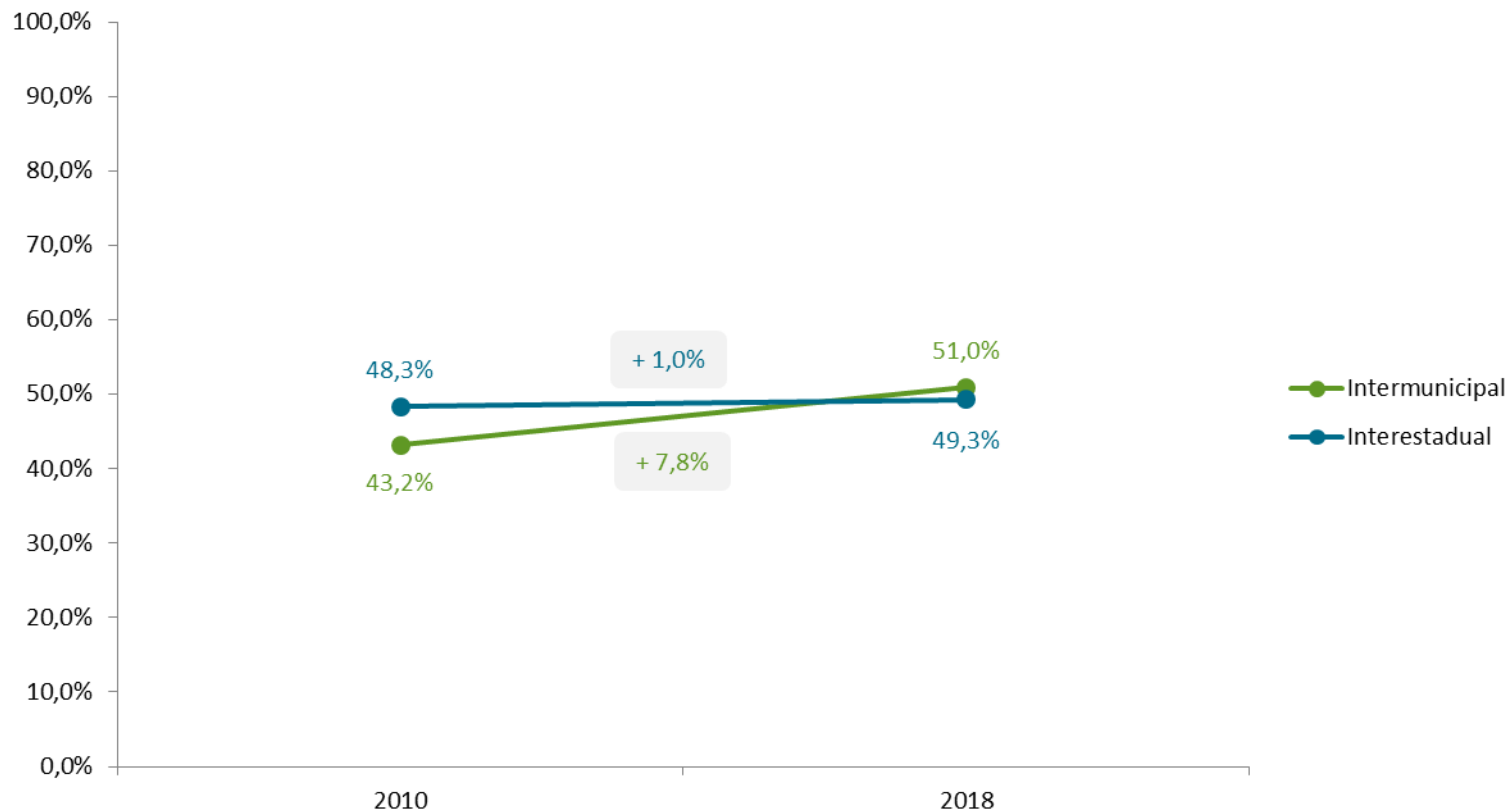


	INTERMUNICIPAL					INTERESTADUAL				
	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Geral	Centro Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
Preço das passagens de ônibus	37,7%	31,0%	52,3%	30,7%	52,5%	36,0%	26,7%	48,0%	29,9%	53,7%
Formas disponíveis para pagamento das passagens	64,2%	74,0%	68,2%	60,0%	70,3%	62,6%	68,0%	65,1%	58,2%	75,8%
<u>ISAR Preço das passagens de ônibus</u>	51,0%	52,5%	60,3%	45,3%	61,4%	49,3%	47,3%	56,6%	44,0%	64,8%

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

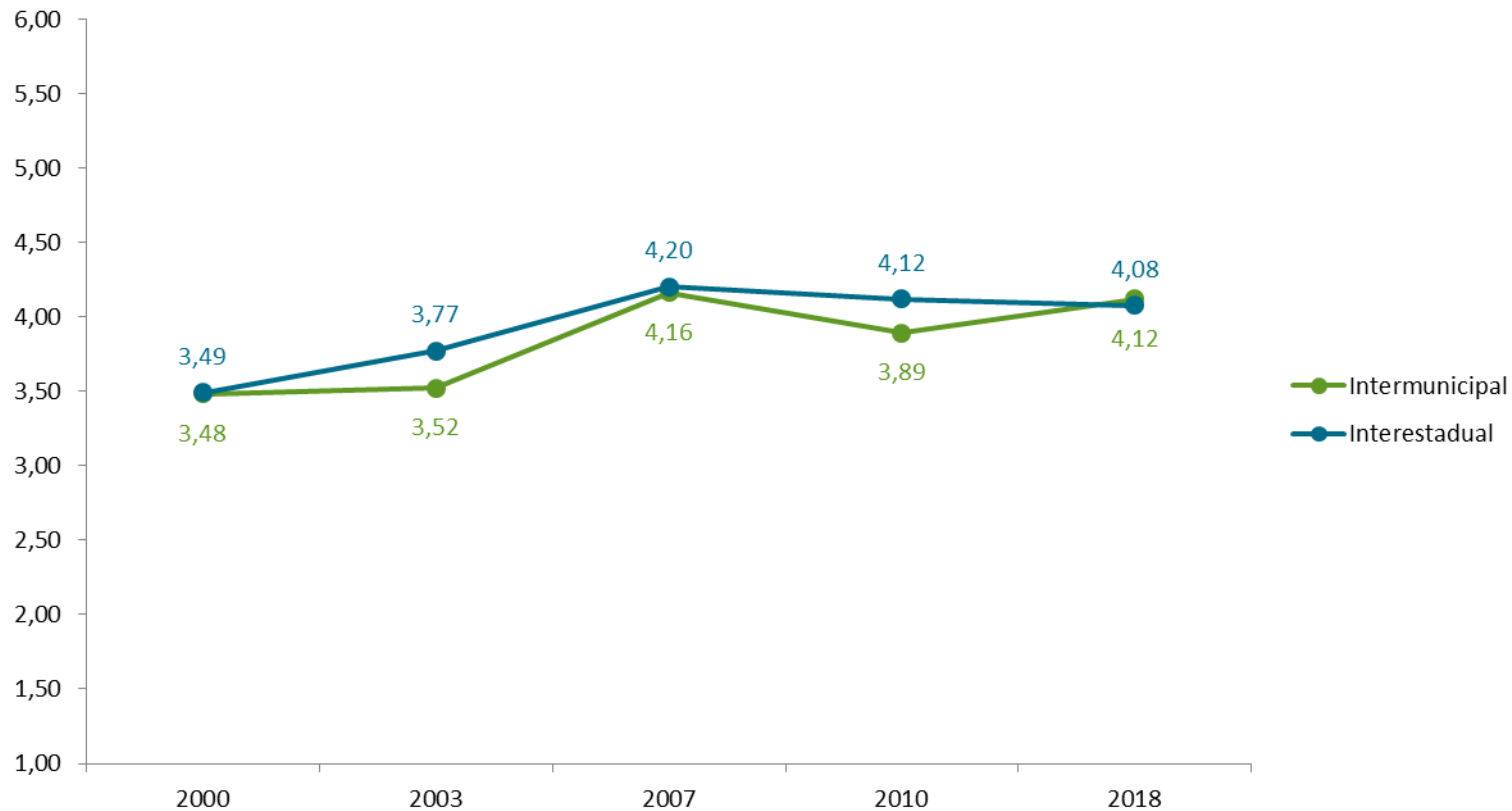
Comparação 2010 Vs. 2018 - ISAR (Índice de satisfação)



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

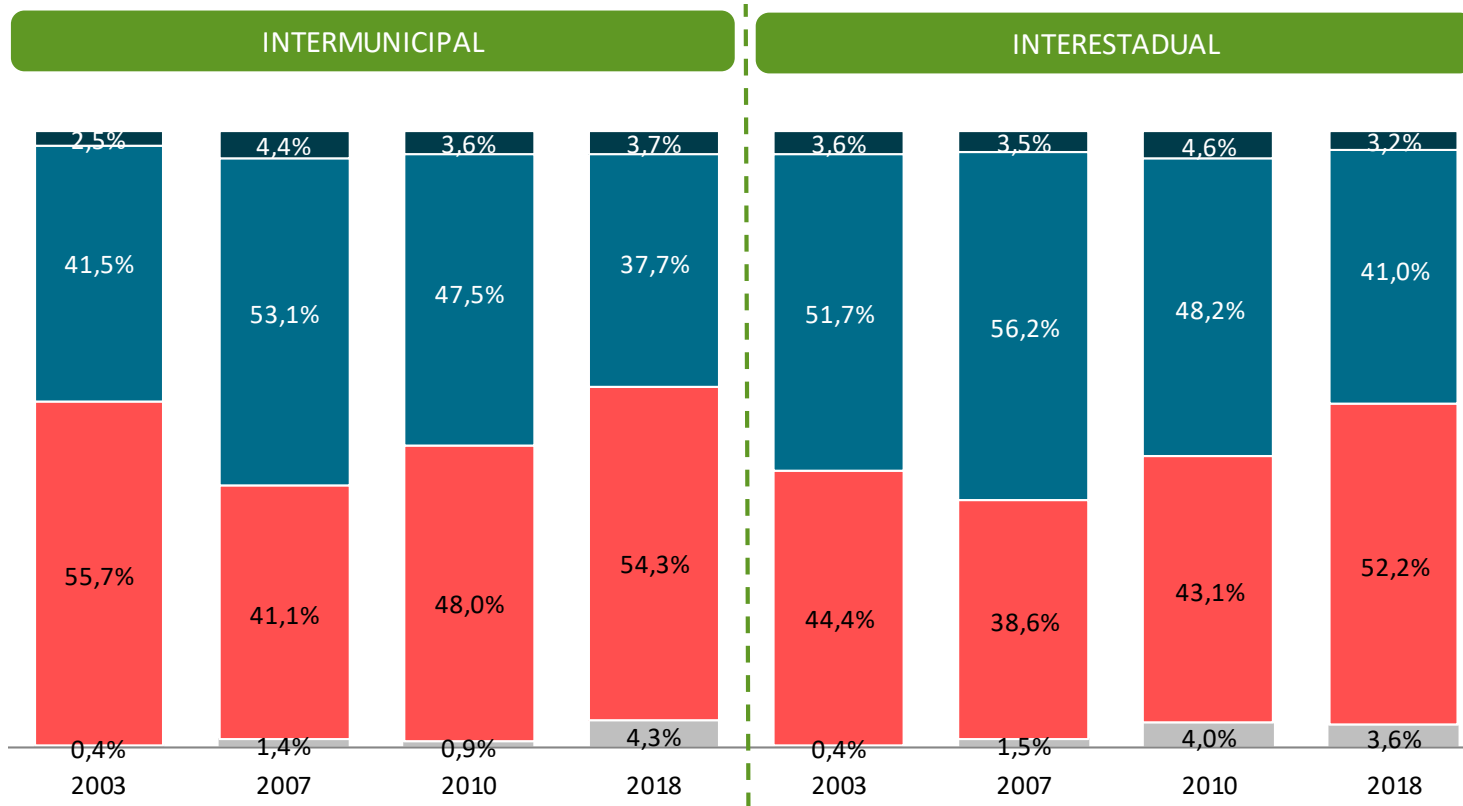
Série histórica - média de avaliação



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00

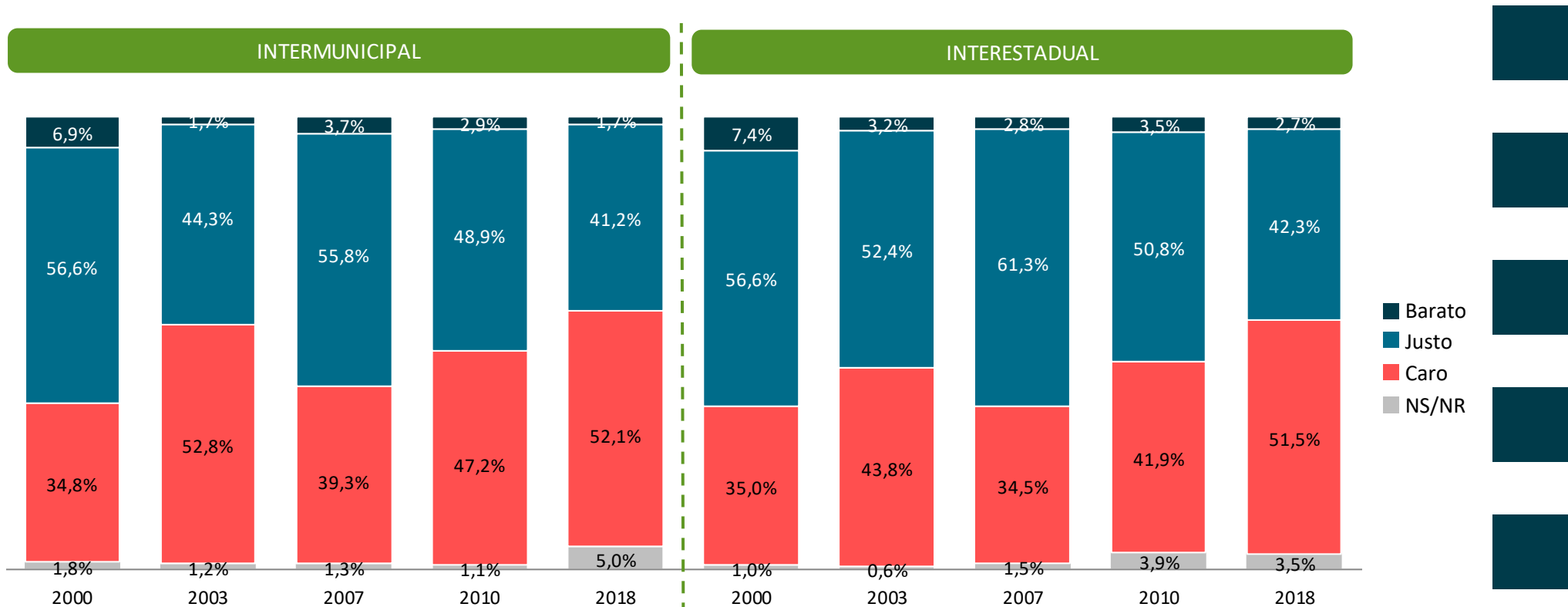
AVALIAÇÃO DO PREÇO DA PASSAGEM

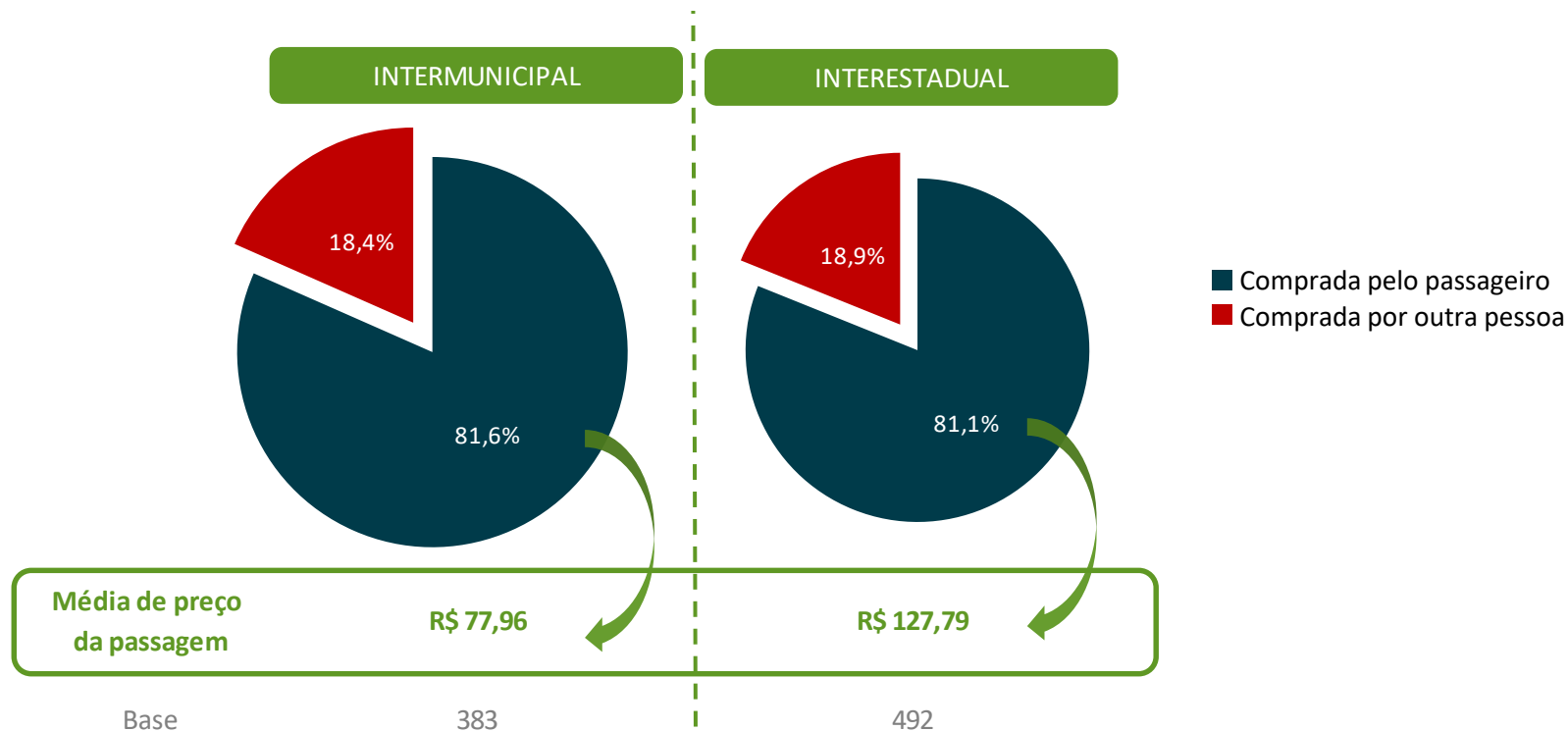
Série histórica



AVALIAÇÃO DO PREÇO DA PASSAGEM COMPARADO AO SERV. PRESTADO

Série histórica



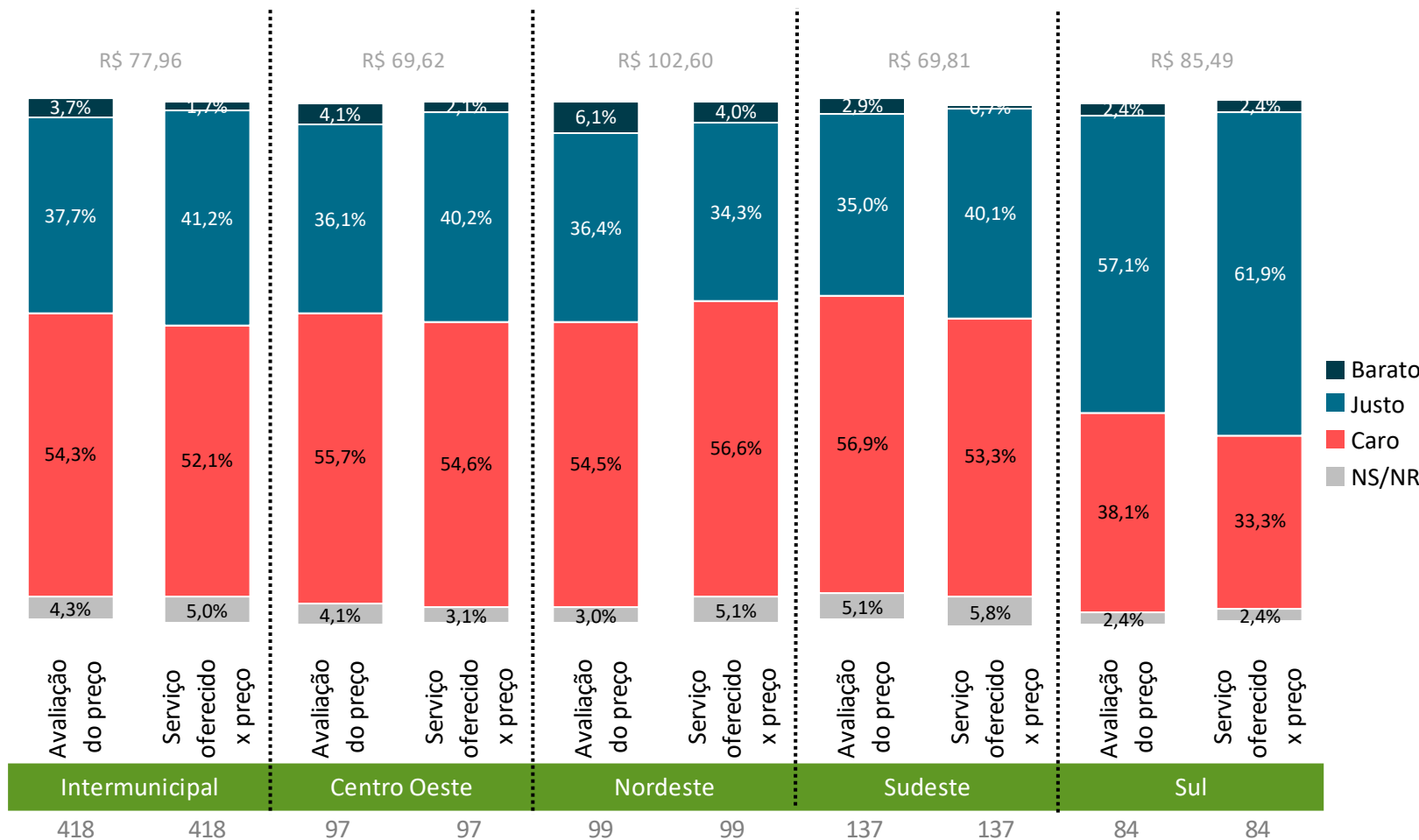


AVALIAÇÃO DO PREÇO POR MÉDIA DE PREÇO PAGO PELA PASSAGEM

Transporte intermunicipal (entre quem comprou a própria passagem)



Quanto custou a
passagem de ônibus
(média aparada)

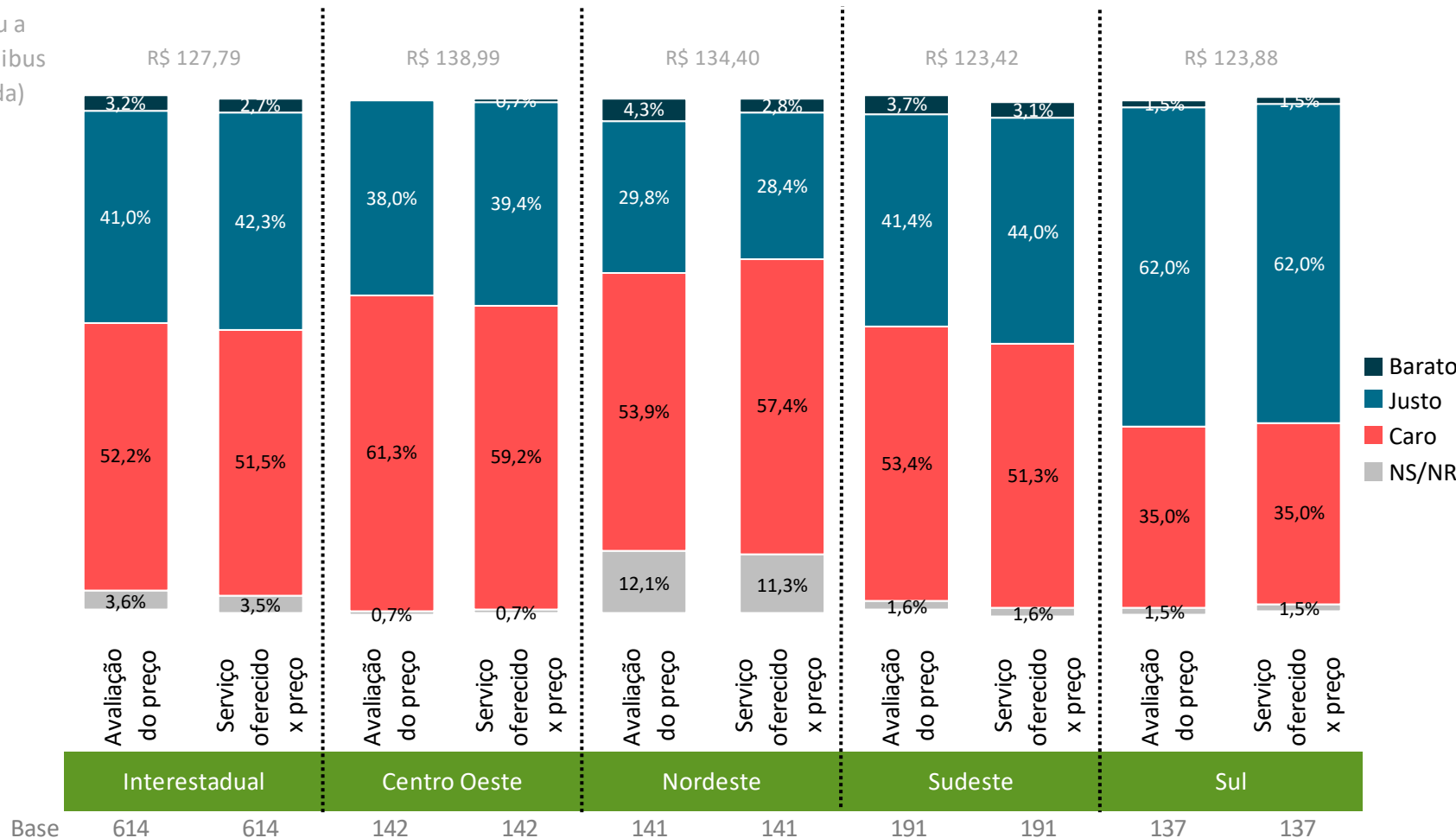


AVALIAÇÃO DO PREÇO POR MÉDIA DE PREÇO PAGO PELA PASSAGEM

Transporte interestadual (entre quem comprou a própria passagem)



Quanto custou a
passagem de ônibus
(média parada)



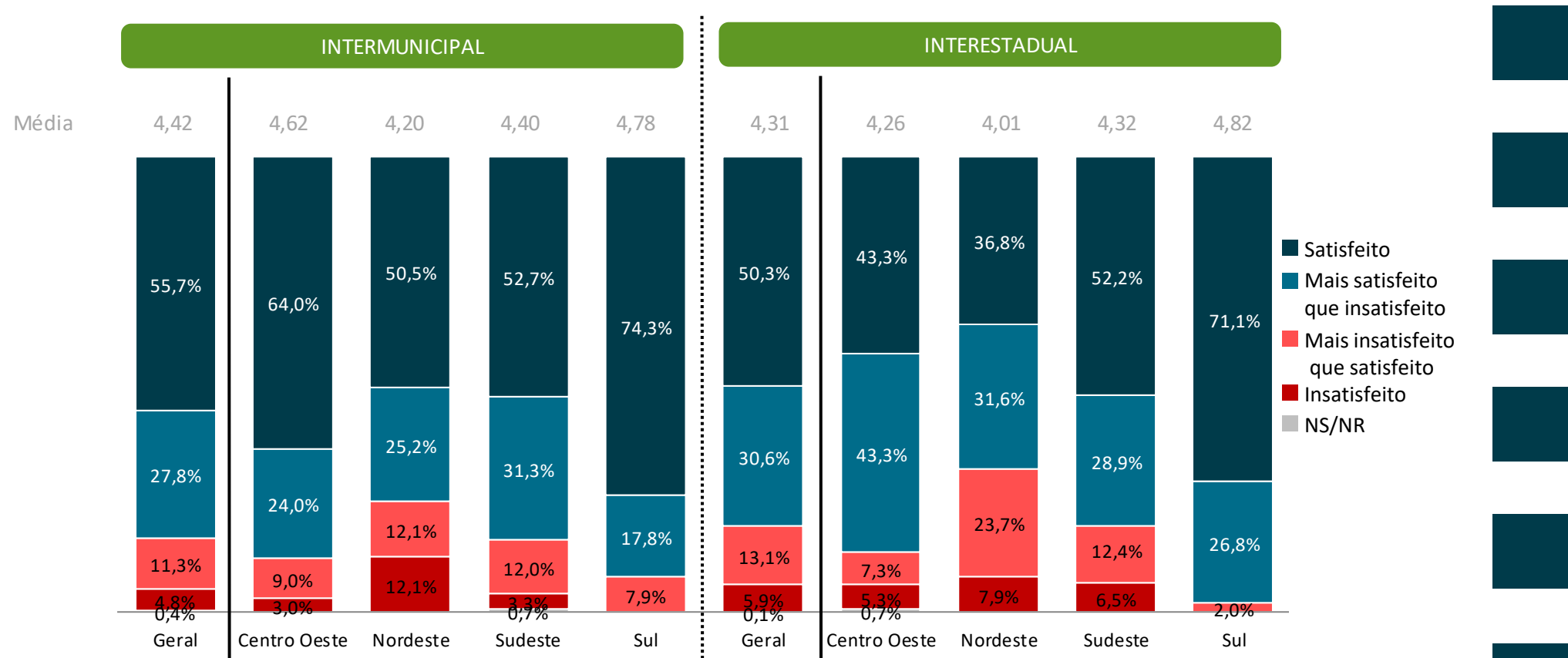
■ Barato
■ Justo
■ Caro
■ NS/NR



AVALIAÇÃO FINAL DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO

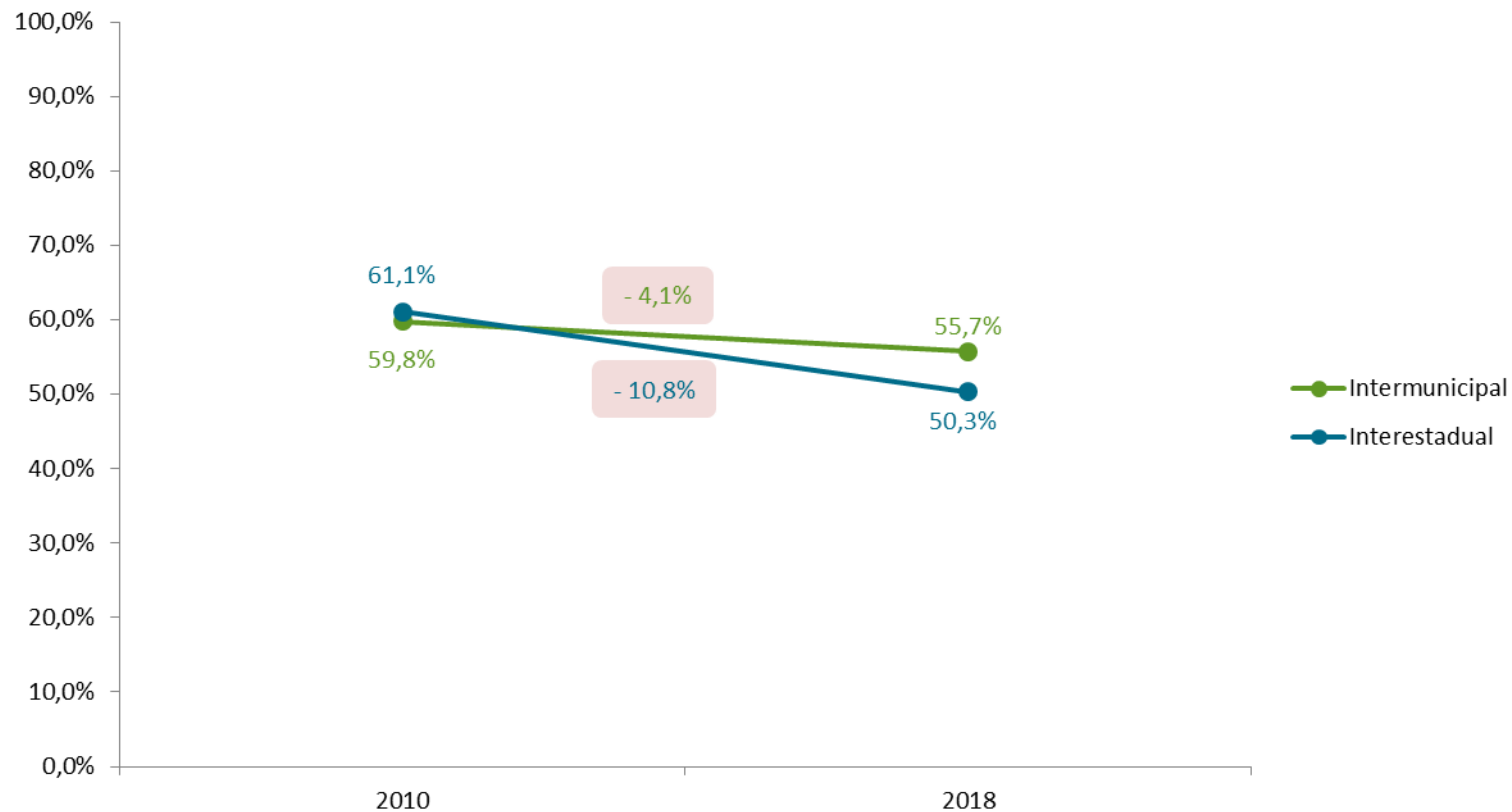
SATISFAÇÃO FINAL COM TRANSPORTE RODOVIÁRIO

(após estímulo de todos os atributos avaliados)



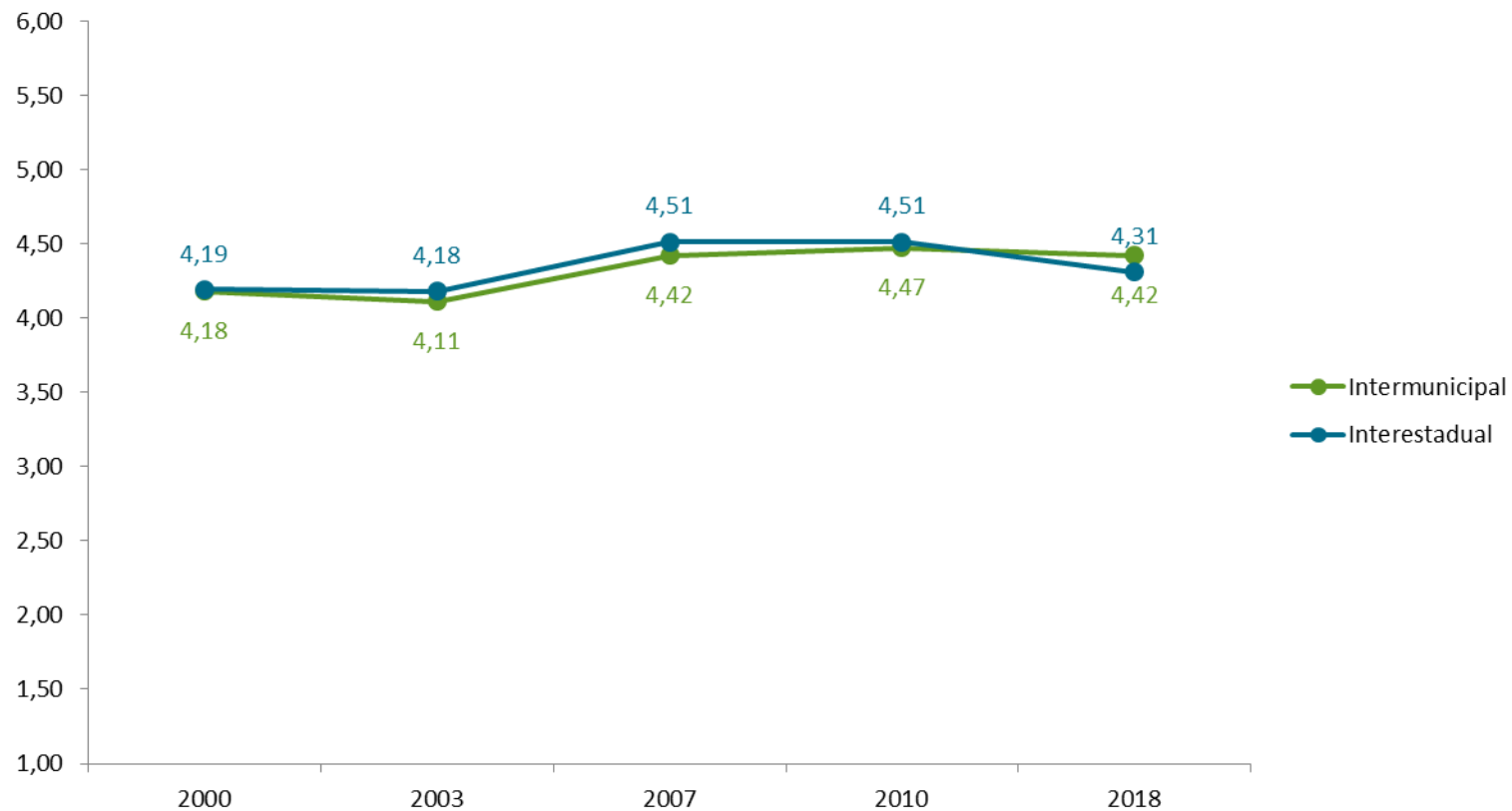
SATISFAÇÃO FINAL COM TRANSPORTE RODOVIÁRIO

Comparação 2010 Vs. 2018 - (soma do % de “totalmente satisfeito + satisfeito”)



SATISFAÇÃO FINAL COM TRANSPORTE RODOVIÁRIO

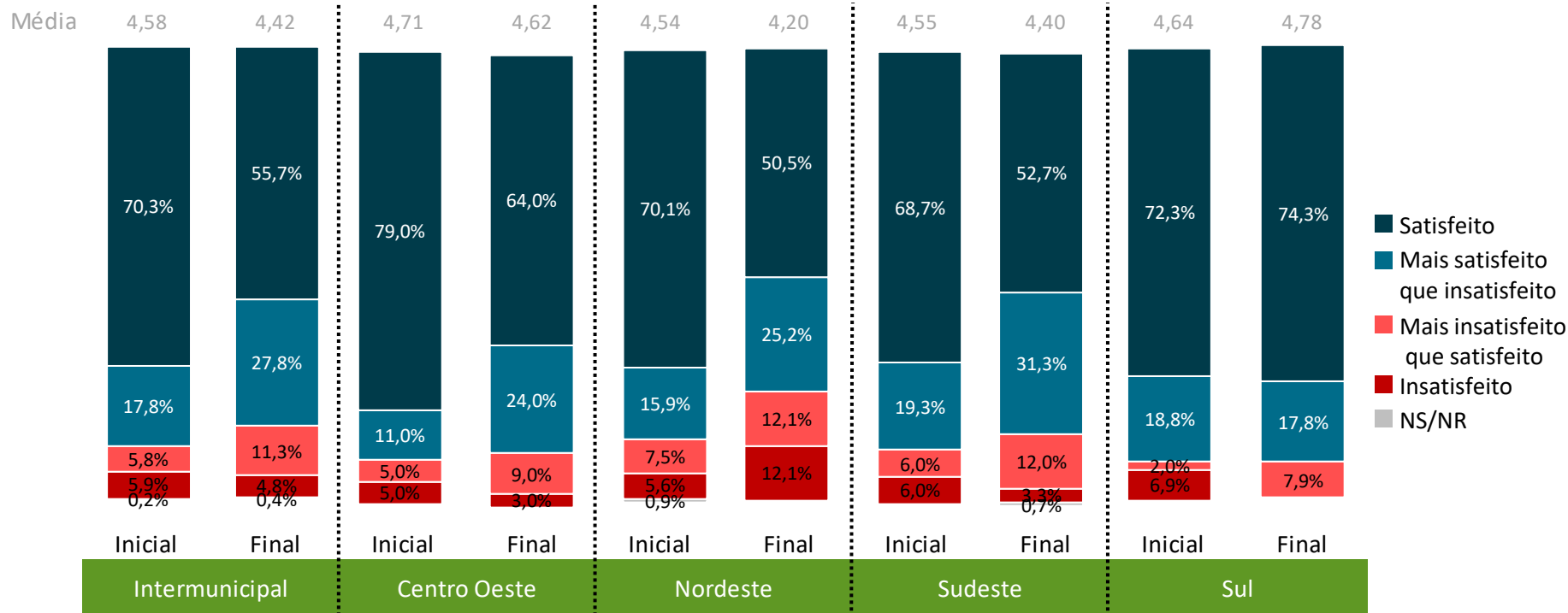
Série histórica - média de avaliação



Satisfação: Mínimo: 1,00
Máximo: 6,00

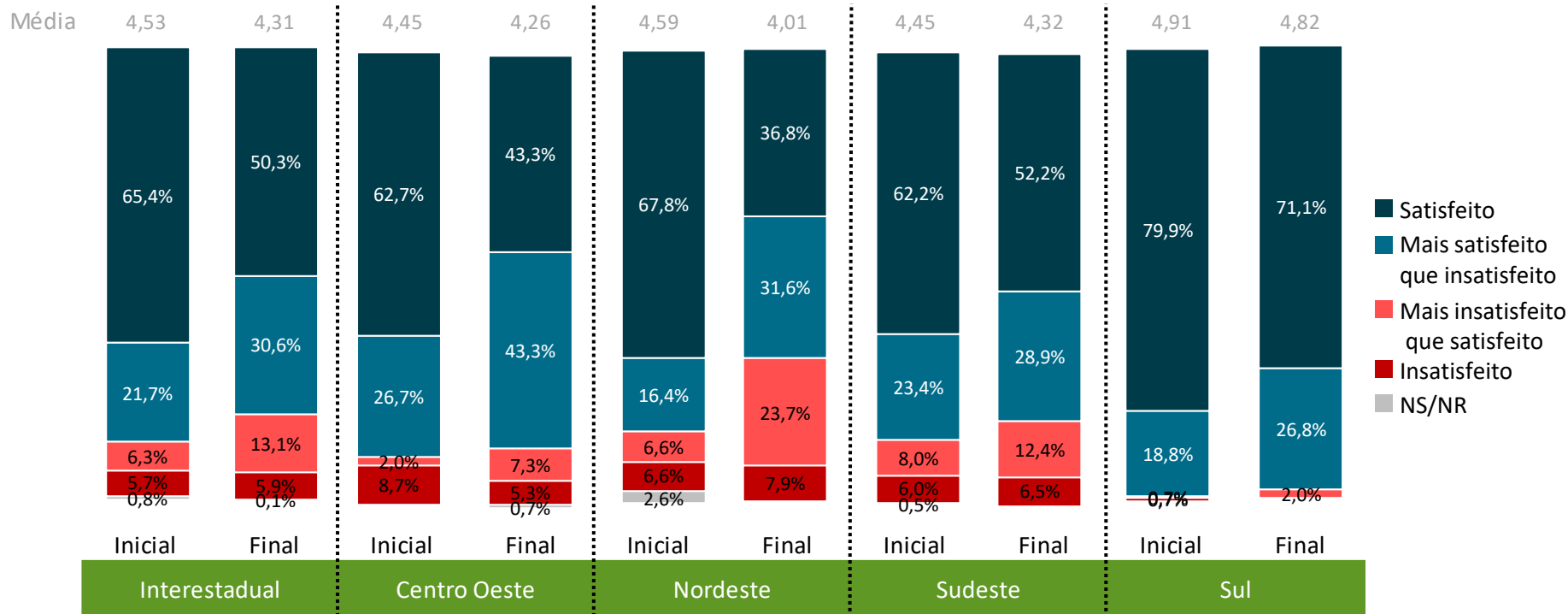
SATISFAÇÃO INICIAL Vs. FINAL

Transporte Intermunicipal



SATISFAÇÃO INICIAL Vs. FINAL

Transporte Interestadual

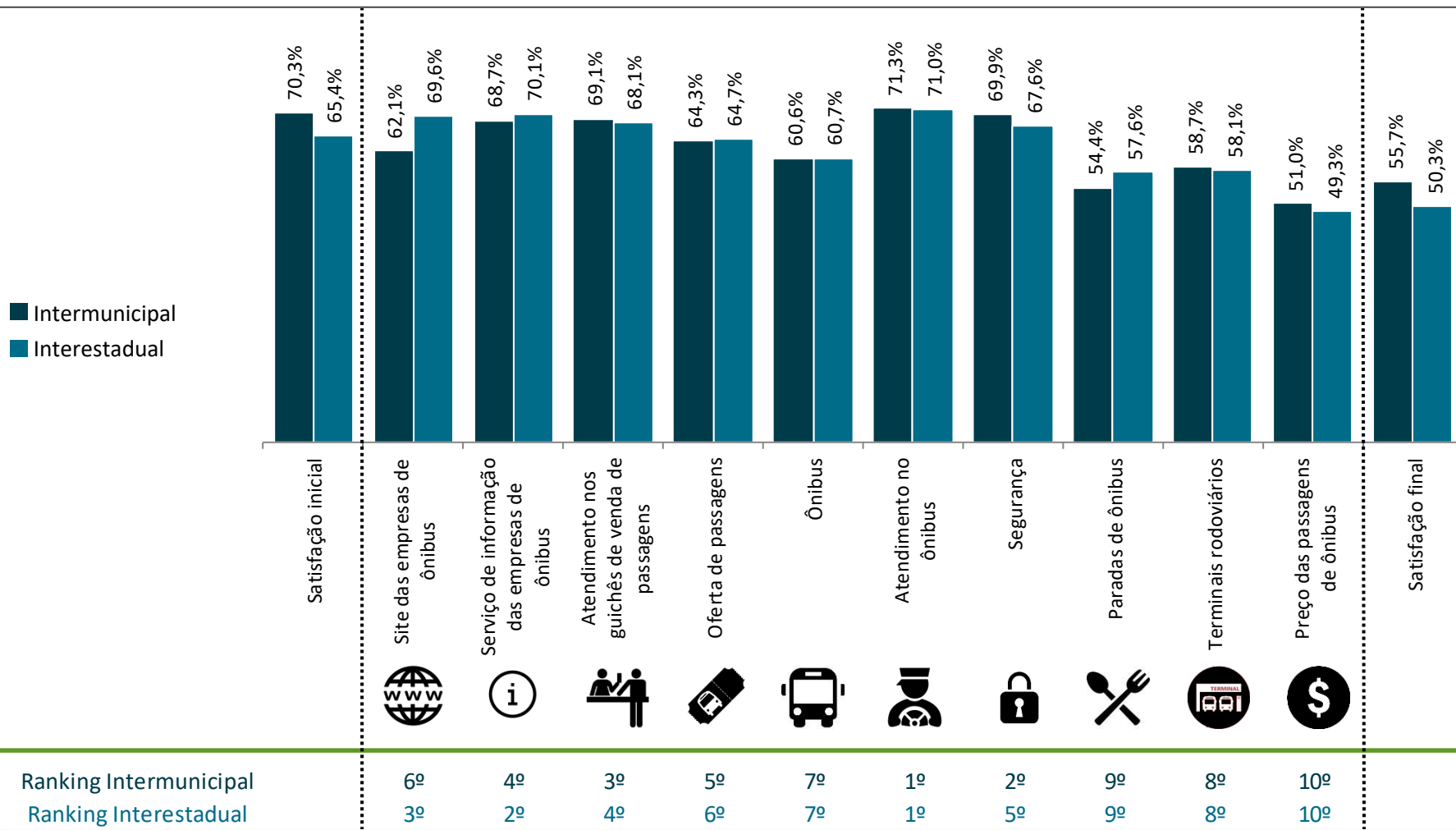




RESUMO DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

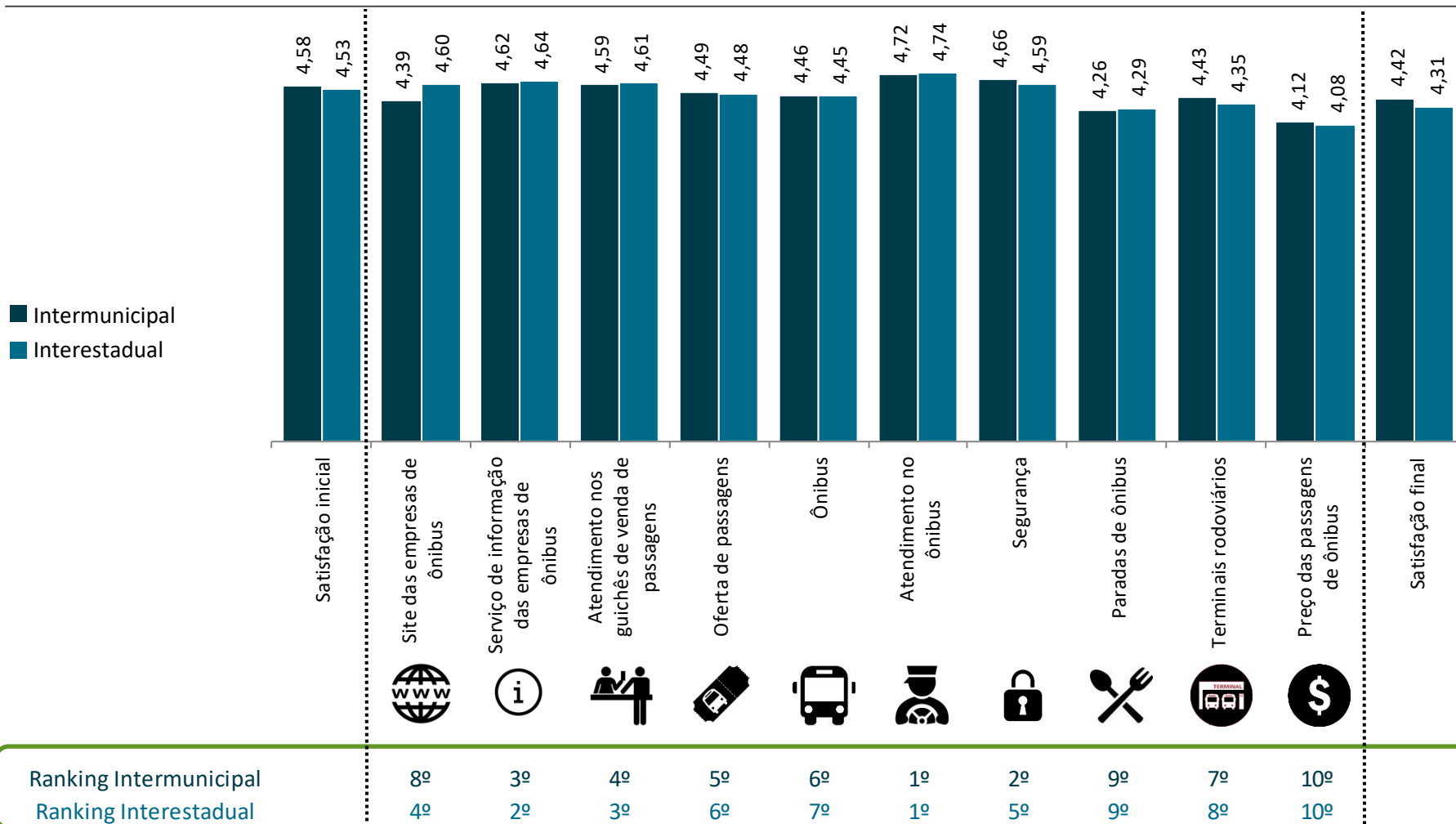
RESUMO DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Índice de satisfação da área (ISAR)



RESUMO DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Médias de avaliação



REGRESSÃO





- ❖ Com o objetivo de sintetizar e melhor compreender os pontos fortes e os aspectos que precisam ser trabalhados no transporte rodoviário, 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.”



- ❖ 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 avaliação final do serviço rodoviário estadual e municipal.
- ➔ Ressaltando que esta avaliação final é feita após analisarmos detalhadamente todos os aspectos relacionados ao transporte rodoviário. Desse modo, temos:

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



- ❖ Os resultados obtidos na Regressão demonstram o peso relativo (relevância) que cada aspecto avaliado tem na nota de avaliação final; assim, quanto maior o percentual (%), maior a associação/impacto na nota.

ÁREAS DE AVALIAÇÃO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL	Relevância	Índice de satisfação (ISAR)
Terminais rodoviários	38,00%	58,1%
Ônibus	13,90%	60,7%
Paradas de ônibus	12,80%	57,6%
Atendimento no ônibus (motoristas, cobradores, embarque/desembarque)	7,80%	71,0%
Serviço de informação das empresas de ônibus	7,30%	70,1%
Atendimentos nos guichês de venda de passagem	6,90%	68,1%
Preço das passagens de ônibus	5,20%	49,3%
Segurança	4,20%	67,6%
Site das empresas de ônibus	1,90%	69,6%
Oferta de passagem	1,80%	64,7%



- ❖ Os resultados obtidos na Regressão demonstram o peso relativo (relevância) que cada aspecto avaliado tem na nota de avaliação final; assim, quanto maior o percentual (%), maior a associação/impacto na nota.

ÁREAS DE AVALIAÇÃO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL	Relevância	Índice de satisfação (ISAR)
Terminais rodoviários	27,8%	58,7%
Serviço de informação das empresas de ônibus	22,5%	68,7%
Paradas de ônibus	13,6%	54,4%
Preço das passagens de ônibus	11,8%	51,0%
Ônibus	9,8%	60,6%
Atendimento no ônibus (motoristas, cobradores, embarque/desembarque)	7,3%	71,3%
Segurança	3,5%	69,9%
Site das empresas de ônibus	2,8%	62,1%
Oferta de passagem	0,8%	64,3%
Atendimentos nos guichês de venda de passagem	0,2%	69,1%

MATRIZES PRIORIDADE DE AÇÕES (MATRIZ RELEVÂNCIA X 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 (interestadual e intermunicipal), como por região, são calculadas:

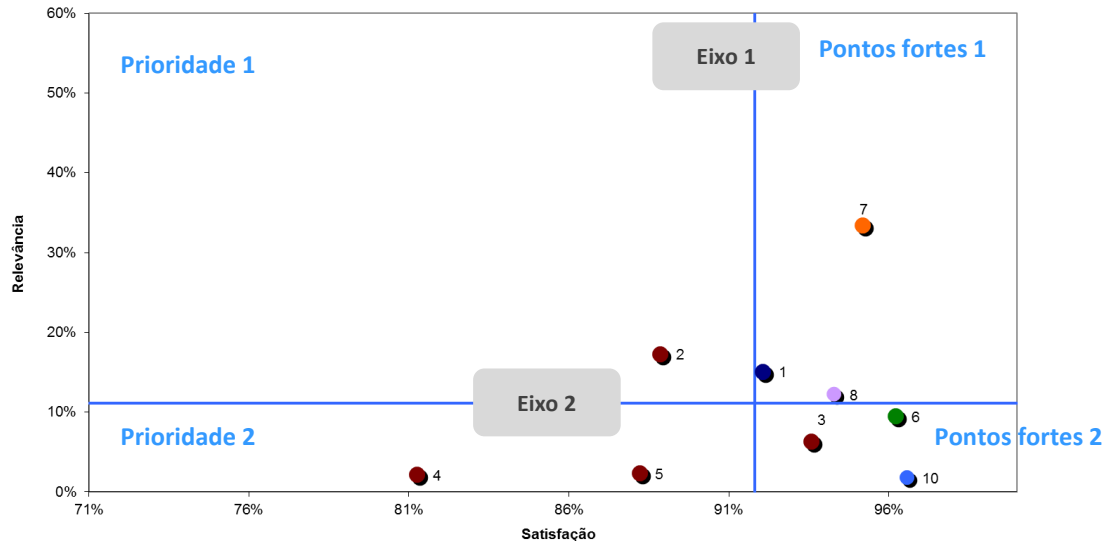
- A) a média do índice de satisfação (% de notas 5 a 6) para o conjunto de atributos; e
- B) a média de explicação do modelo (regressão) para o conjunto dos atributos.

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 10 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

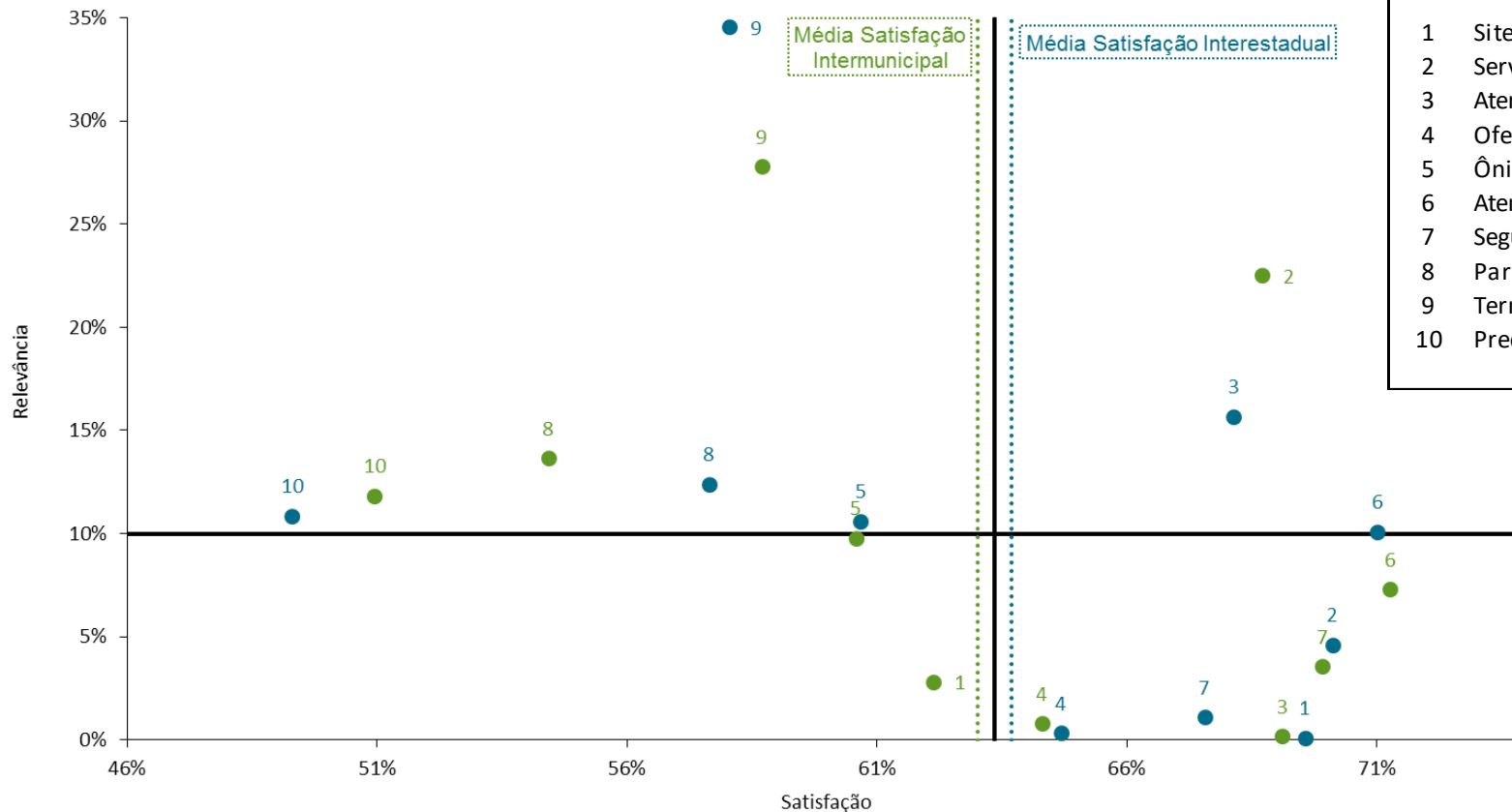
Pontos fortes 1 = Relevância acima da média + Satisfação acima da média

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



PRIORIDADE DE AÇÕES (MATRIZ RELEVÂNCIA X SATISFAÇÃO)

INTERMUNICIPAL E INTERESTADUAL



LEGENDA

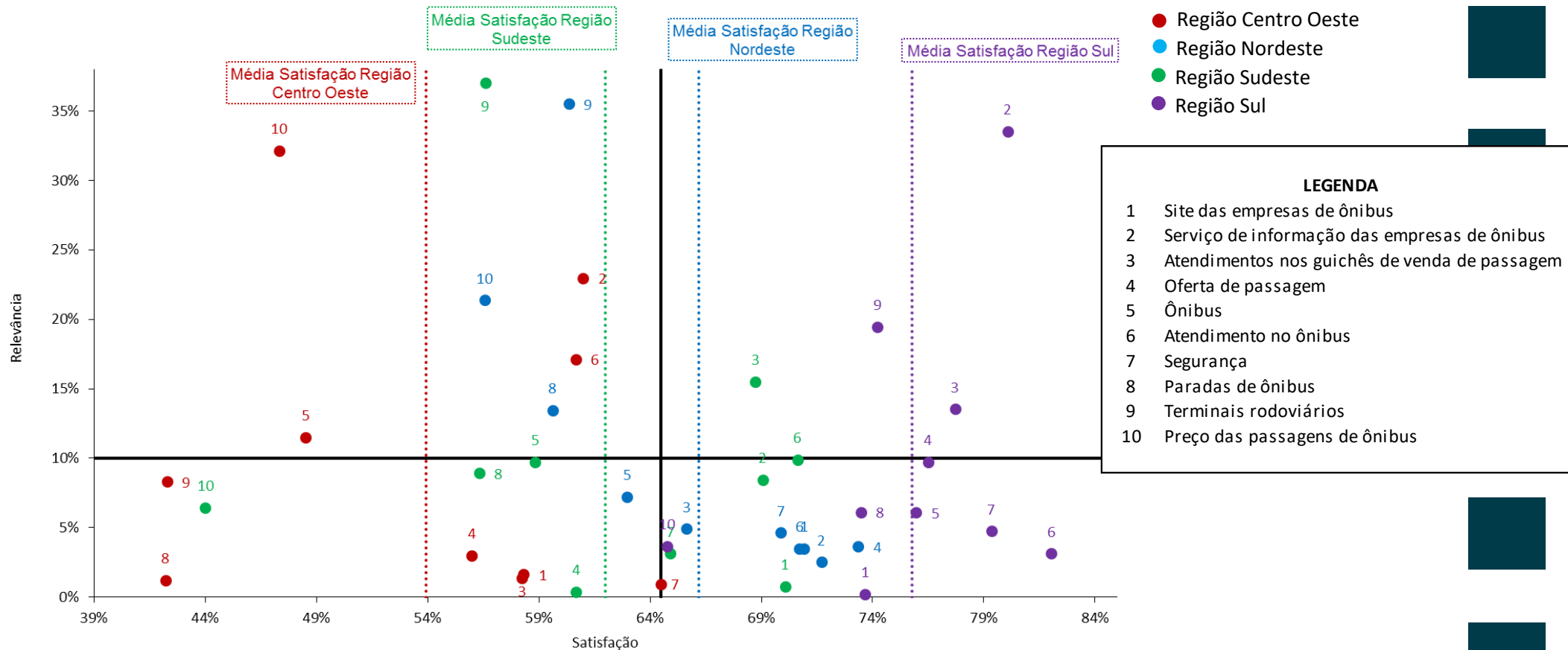
- 1 Site das empresas de ônibus
- 2 Serviço de informação das empresas de ônibus
- 3 Atendimentos nos guichês de venda de passagem
- 4 Oferta de passagem
- 5 Ônibus
- 6 Atendimento no ônibus
- 7 Segurança
- 8 Paradas de ônibus
- 9 Terminais rodoviários
- 10 Preço das passagens de ônibus

- Intermunicipal
- Interestadual



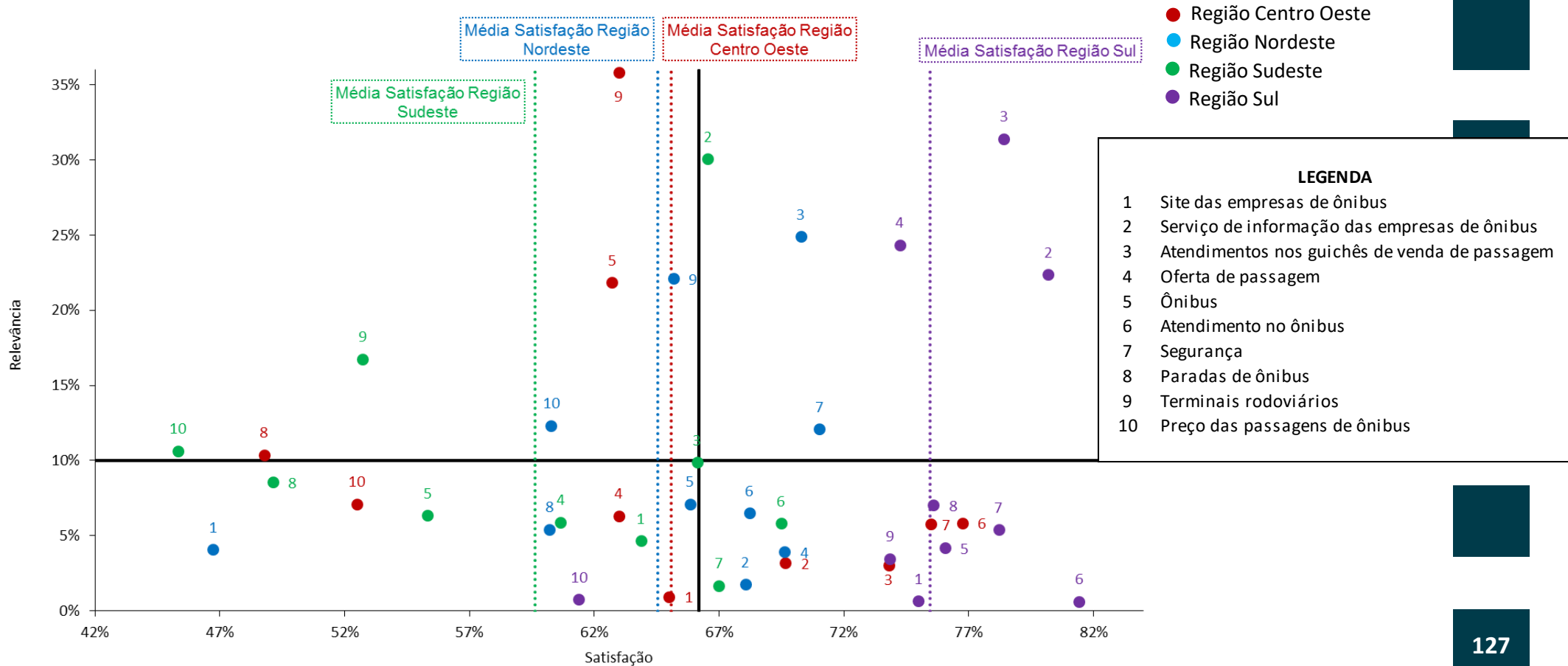
PRIORIDADE DE AÇÕES (MATRIZ RELEVÂNCIA X SATISFAÇÃO)

INTERESTADUAL POR REGIÃO



PRIORIDADE DE AÇÕES (MATRIZ RELEVÂNCIA X SATISFAÇÃO)

INTERMUNICIPAL POR REGIÃO





EXPERIÊNCIA COM ÔNIBUS DE EMPRESAS NÃO REGULARIZADAS

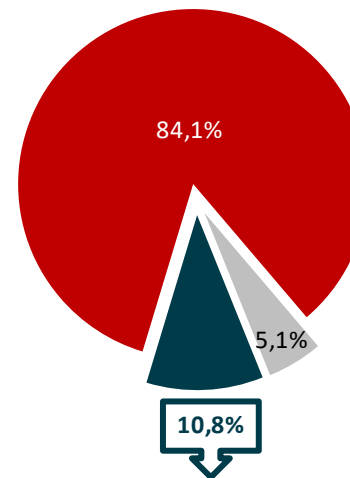
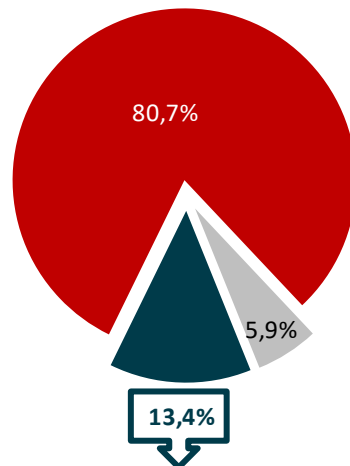


VIAGENS EM ÔNIBUS DE EMPRESAS NÃO REGULARIZADAS E O MOTIVO PARA TAL ESCOLHA



INTERMUNICIPAL

INTERESTADUAL



■ Sim
■ Não
■ NR

Motivos para viajar em ônibus de empresas não regularizadas

Preço é mais barato 64,7%

Disponibilidade de horário / data 14,7%

Mais rápido / faz uma rota melhor / menos paradas 1,5%

Turismo com família / amigos 5,8%

Outro 9,6%

NS/NR 3,8%

59,9%

13,2%

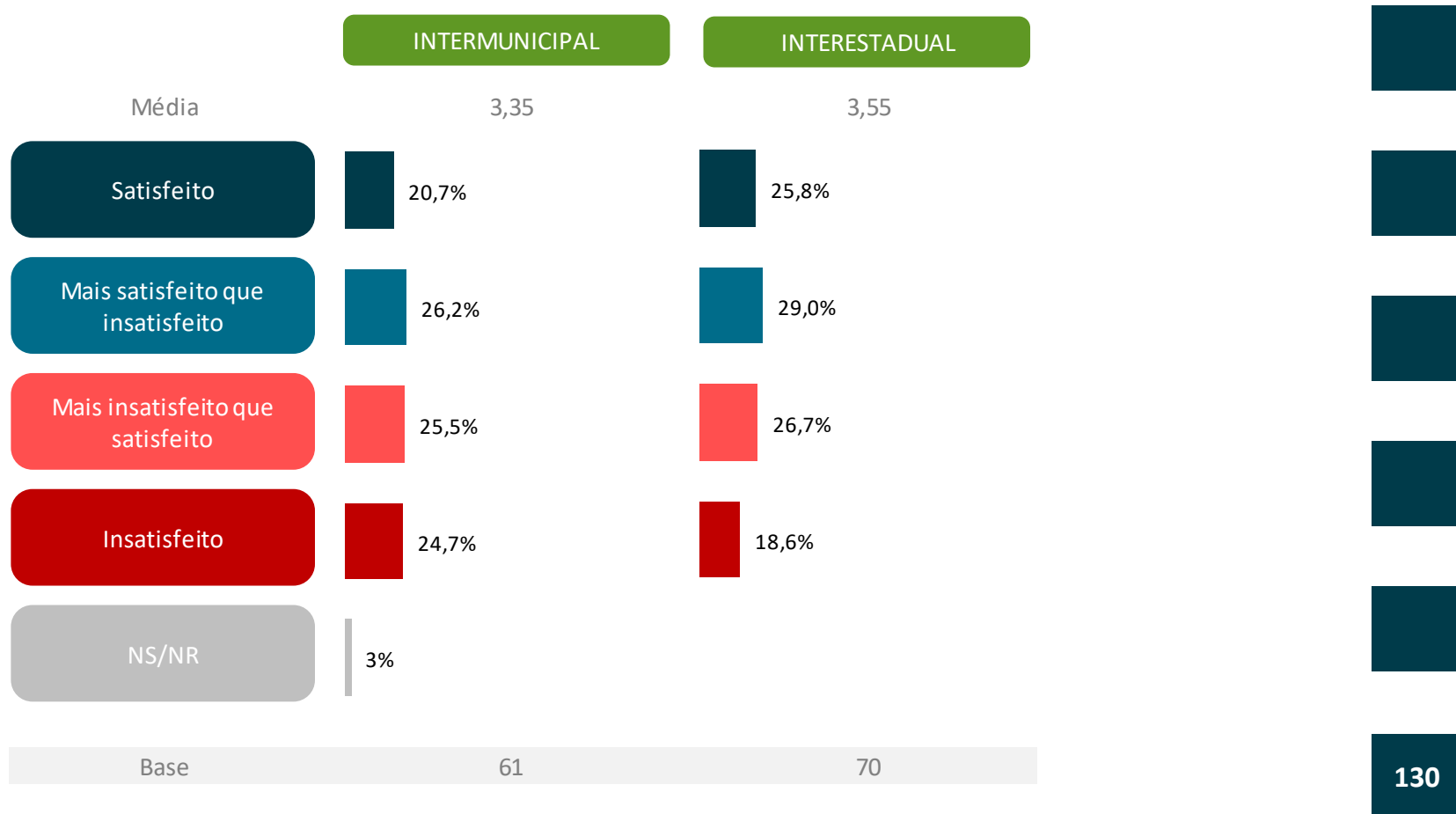
17,9%

6,5%

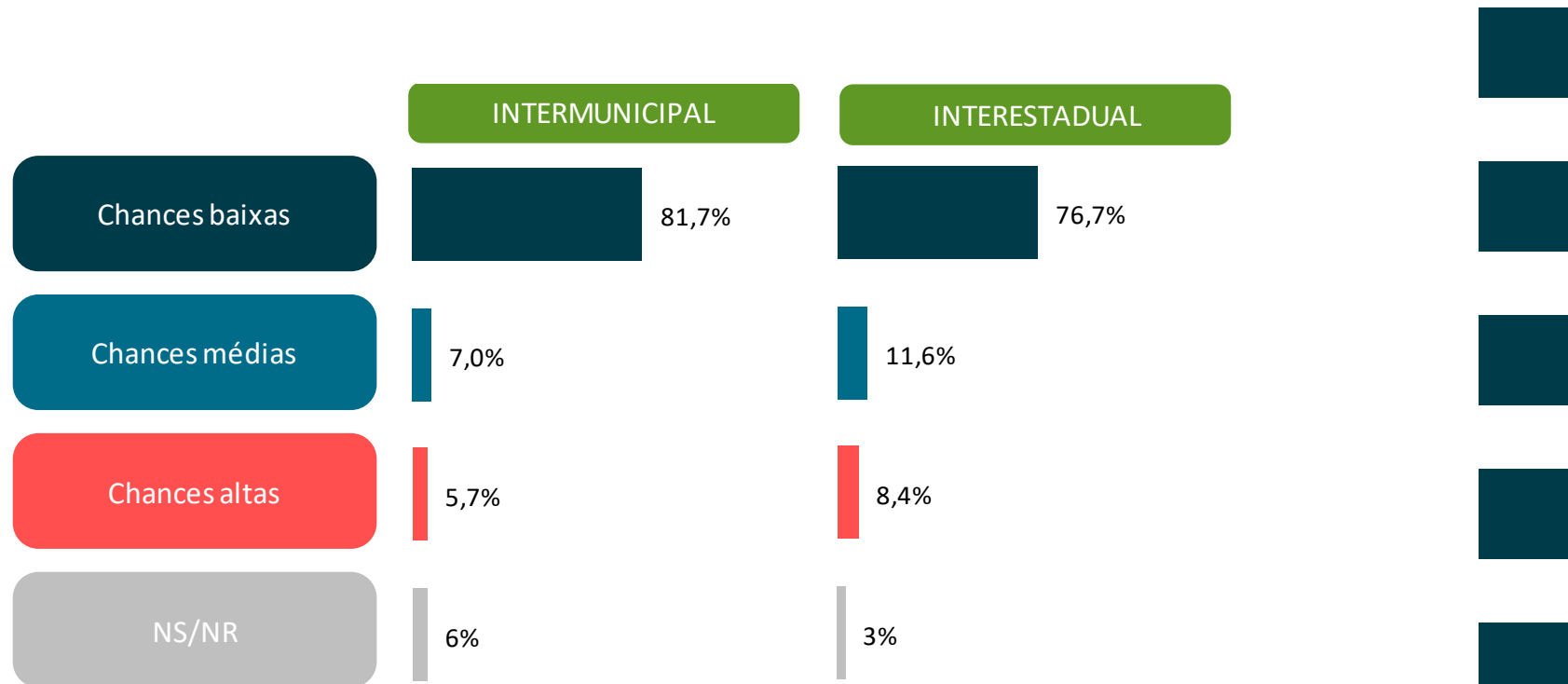
2,5%

SATISFAÇÃO COM ÔNIBUS DE EMPRESAS NÃO REGULARIZADAS

(entre quem viajou em ônibus não regularizados)

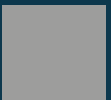


CHANCE DE VIAJAR EM ÔNIBUS DE EMPRESAS NÃO REGULARIZADAS





Gratuidade



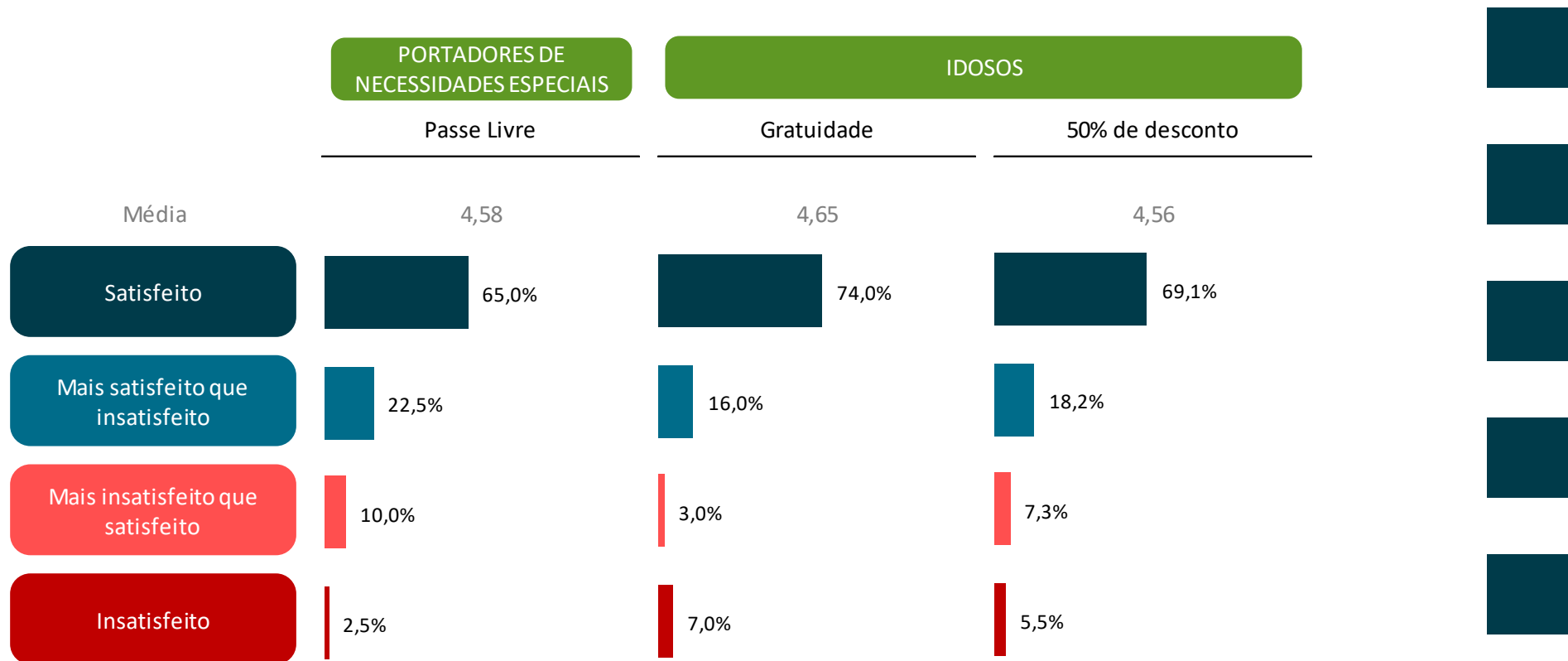


	PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS	IDOSOS	
	Passes Livre	Gratuidade	50% de desconto
% Costuma fazer viagem intermunicipal	87,5%	92,0%	67,3%
Média de viagens intermunicipais utilizando ônibus	4,83	5,25	7,81
Motivo para fazer viagens intermunicipais de ônibus			
Para visitar parentes / amigos / namorados, etc.	35,3%	41,1%	37,1%
A passeio / férias	22,1%	31,0%	30,0%
Por motivos de saúde/ ir a médicos/hospitais/postos de saúde	22,1%	13,1%	7,1%
A negócios / trabalho	8,8%	7,1%	12,9%
Para estudar	2,9%	1,2%	1,4%
Outras	8,8%	6,5%	11,4%



	PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS	IDOSOS	
	Passe Livre	Gratuidade	50% de desconto
% Costuma fazer viagem intermunicipal	85,0%	78,0%	87,3%
Média de viagens intermunicipais utilizando ônibus	3,75	4,16	6,12
Motivo para fazer viagens interestaduais de ônibus			
Para visitar parentes / amigos / namorados, etc.	39,7%	42,4%	37,3%
A passeio / férias	30,2%	39,6%	30,1%
Por motivos de saúde/ ir a médicos/hospitais/postos de saúde	11,1%	5,6%	9,6%
Para estudar	6,3%	-	-
A negócios / trabalho	4,8%	2,8%	8,4%
Outras	3,2%	6,9%	4,8%
NS/NR	4,8%	2,8%	9,6%

SATISFAÇÃO INICIAL COM TRANSPORTE RODOVIÁRIO



VIAGENS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

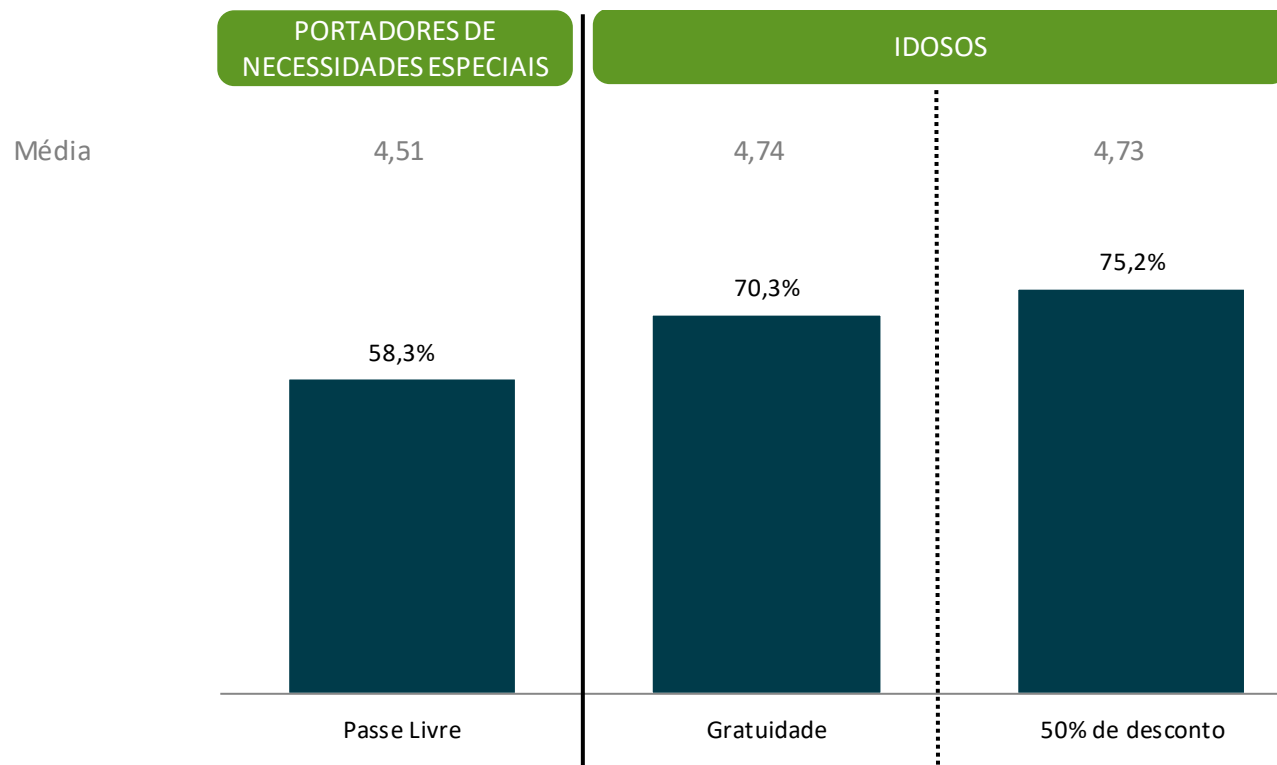


	PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS	IDOSOS	
	Passes Livre	Gratuidade	50% de desconto
Média de viagens de ônibus utilizando passe livre ou gratuidade de idosos	4,97	4,30	5,20
<u>Problema para utilização do passe livre ou da gratuidade de idosos</u>			
Nunca teve problema	87,5%	64,0%	16,4%
Não tinha vagas/passagem disponível	2,5%	1,0%	3,6%
Tem que reservar bem antes do dia da viagem		2,0%	3,6%
NS/NR	10,0%	33,0%	76,4%



SATISFAÇÃO COM O ACESSO A ONIBUS, TERMINAIS E PARADAS DE ÔNIBUS

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.

SATISFAÇÃO COM O ACESSO A ONIBUS, TERMINAIS E PARADAS DE ÔNIBUS

(% totalmente satisfeito + % satisfeito)



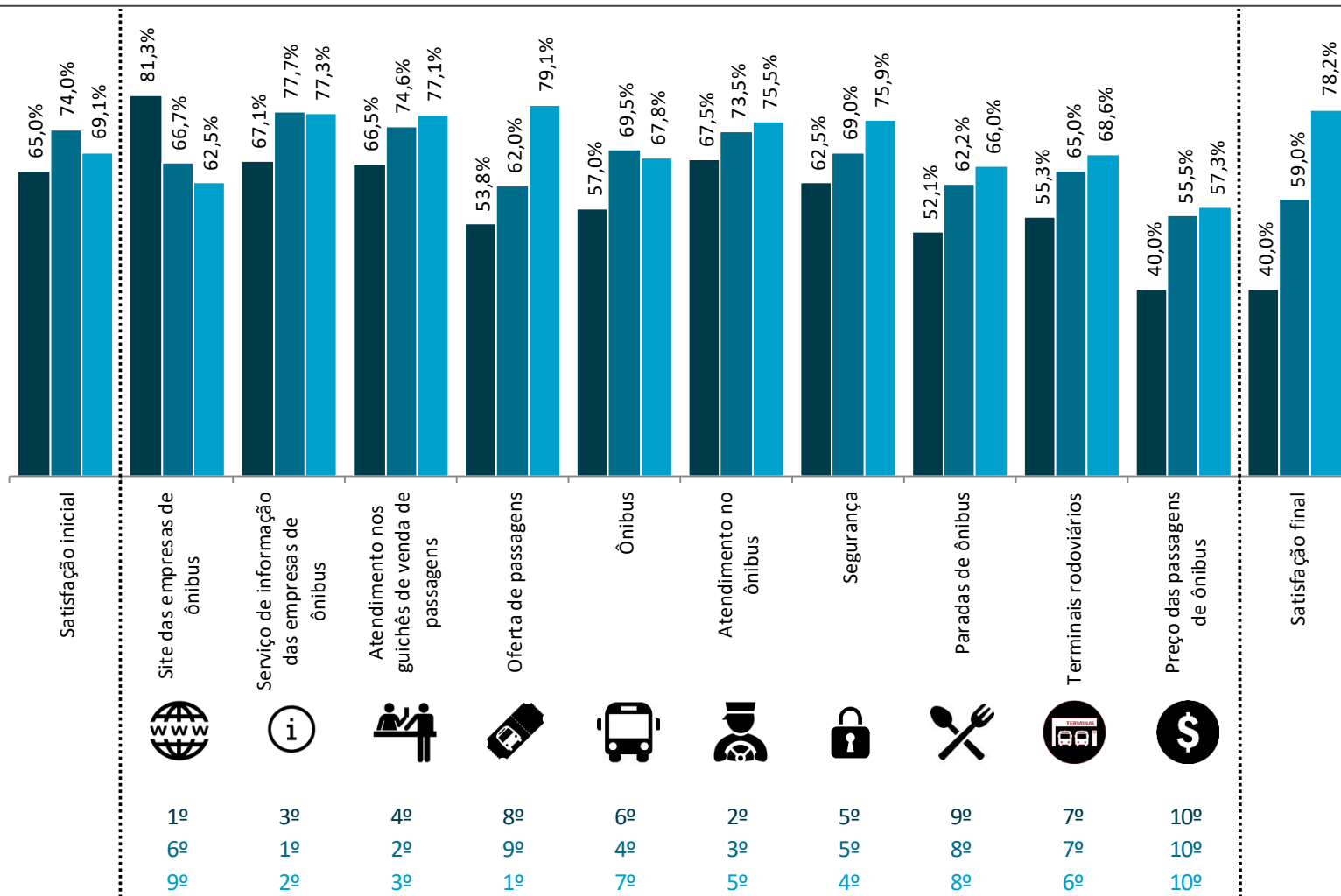
	PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS	IDOSOS	
	Passe Livre	Gratuidade	50% de desconto
Ônibus	62,5%	78,0%	76,4%
Terminais rodoviários	52,5%	68,0%	74,5%
Paradas de ônibus	60,0%	65,0%	74,5%
<u>ISAR Acesso</u>	58,3%	70,3%	75,2%

RESUMO DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Índice de satisfação da área (ISAR)

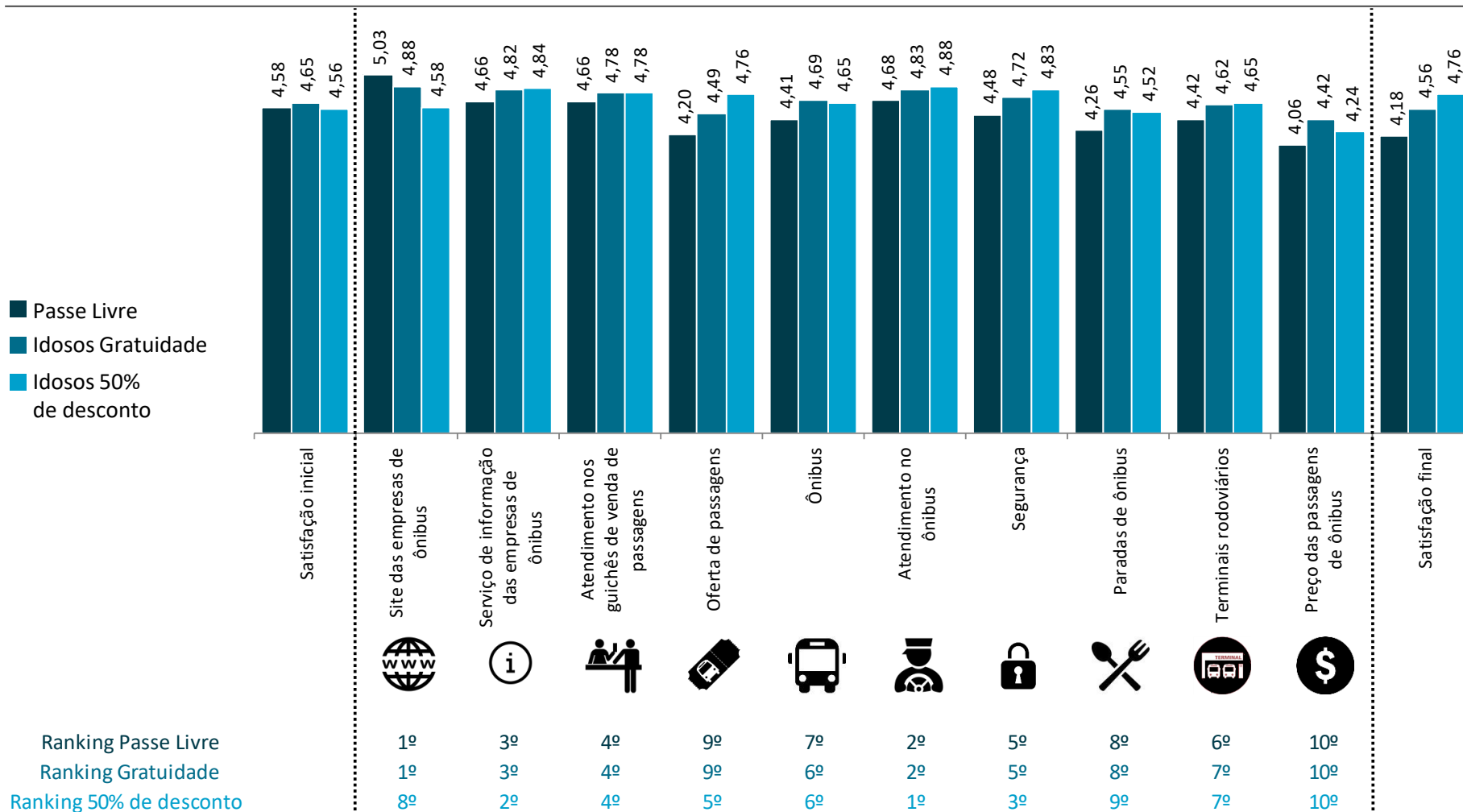


■ Passe Livre
■ Idosos Gratuidade
■ Idosos 50% de desconto

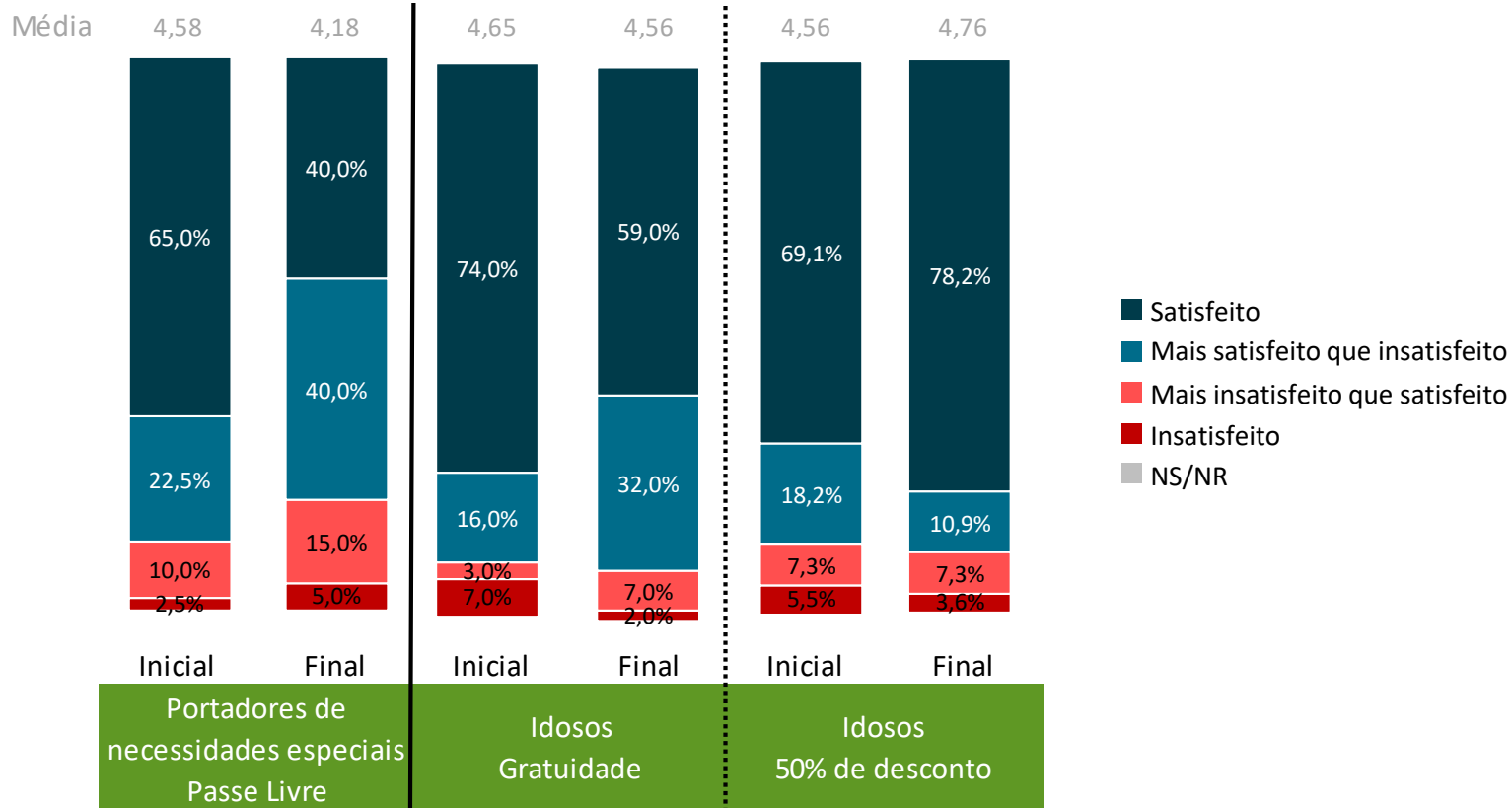


RESUMO DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Média de avaliação



SATISFAÇÃO INICIAL Vs. FINAL



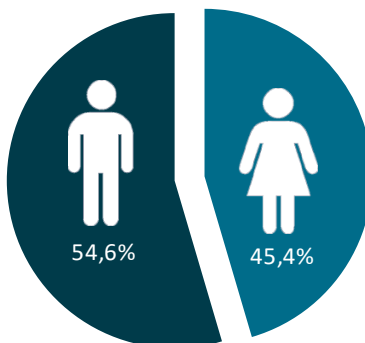
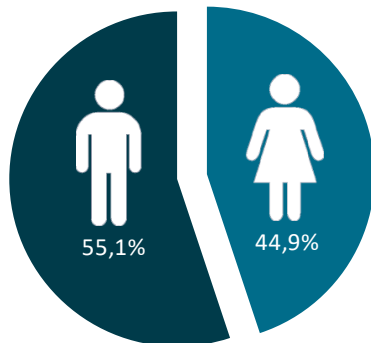


Perfil socioeconômico dos usuários de transportes rodoviários

INTERMUNICIPAL

INTERESTADUAL

Geral



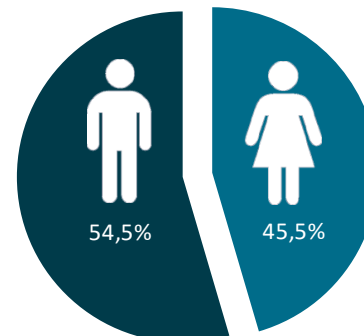
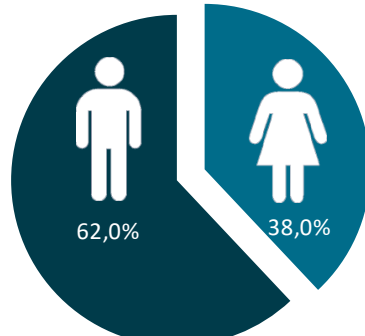
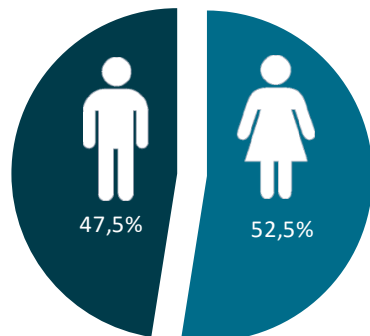
■ Feminino
■ Masculino

PASSE LIVRE

IDOSO - GRATUIDADE

IDOSO - 50% DE DESCONTO

Gratuidade





Geral

	INTERMUNICIPAL	INTERESTADUAL
Média	38,74	41,74
Até 25 anos	26,0%	21,4%
De 26 a 35 anos	22,5%	22,7%
De 36 a 45 anos	19,7%	18,8%
De 46 a 59 anos	16,5%	17,4%
60 anos ou mais	15,3%	19,7%

Gratuidade

	PASSE LIVRE	IDOSOS GRATUIDADE	IDOSOS 50% DE DESCONTO
Média	50,65	68,75	66,18
Até 25 anos	12,5%		
De 26 a 35 anos	7,5%		
De 36 a 45 anos	25,0%		
De 46 a 59 anos	17,5%		
60 anos ou mais	37,5%	100,0%	100,0%





Geral

	INTERMUNICIPAL	INTERESTADUAL
Ensino Fundamental	20,1%	19,5%
Ensino Médio	48,1%	52,0%
Ensino Superior	31,8%	28,5%

Gratuidade

	PASSE LIVRE	IDOSOS GRATUIDADE	IDOSOS 50% DE DESCONTO
Ensino Fundamental	40,0%	58,0%	47,3%
Ensino Médio	47,5%	35,0%	32,7%
Ensino Superior	12,5%	7,0%	20,0%





Geral

	INTERMUNICIPAL	INTERESTADUAL
Até 2 SM	37,3%	30,7%
Mais de 2 a 5 SM	43,9%	50,4%
Mais de 5 SM	16,0%	15,2%
NR	2,8%	3,8%

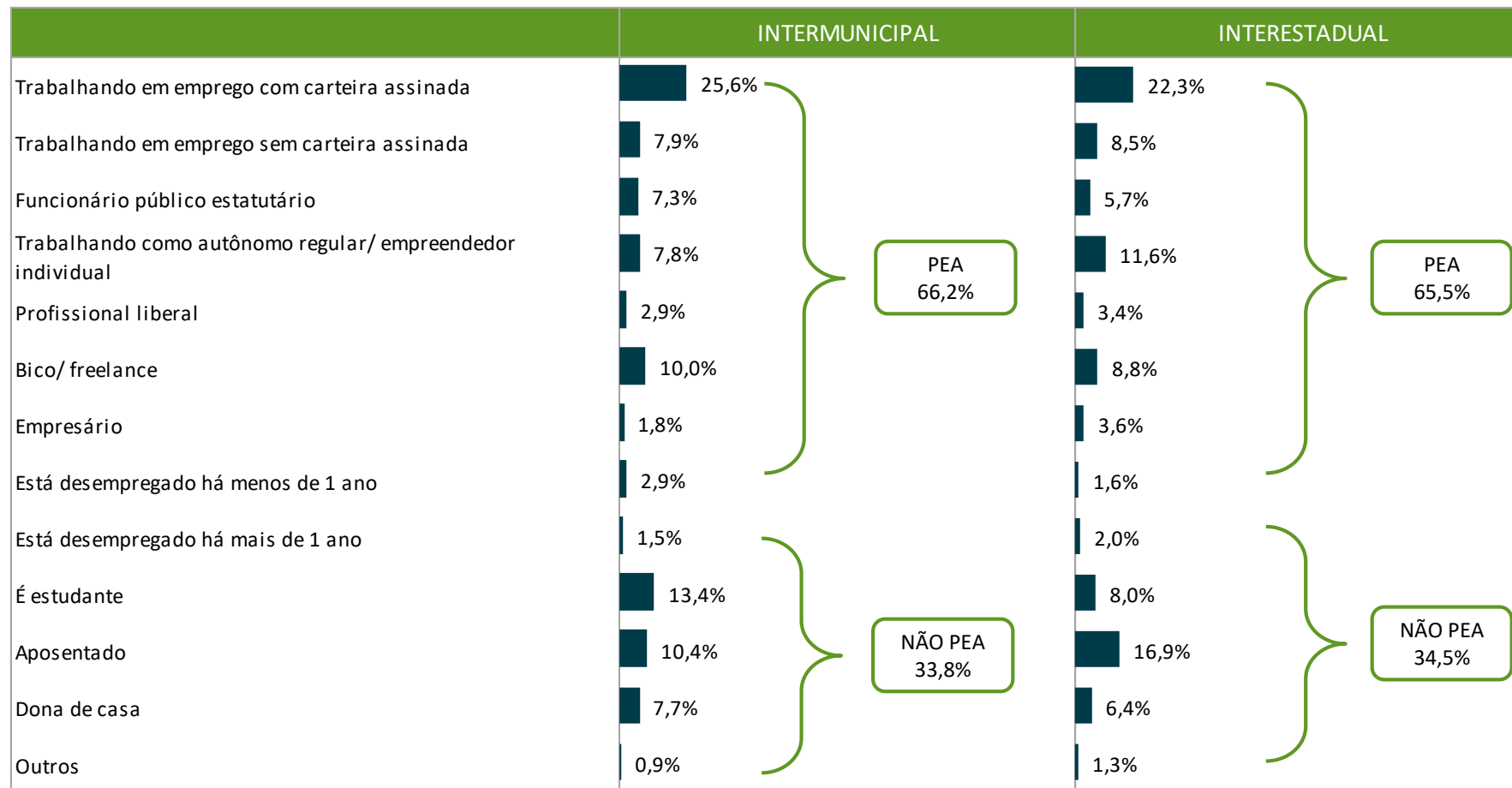
Gratuidade

	PASSE LIVRE	IDOSOS GRATUIDADE	IDOSOS 50% DE DESCONTO
Até 2 SM	45,0%	60,0%	47,3%
Mais de 2 a 5 SM	45,0%	35,0%	36,4%
Mais de 5 SM	5,0%	5,0%	14,5%
NR	5,0%		1,8%



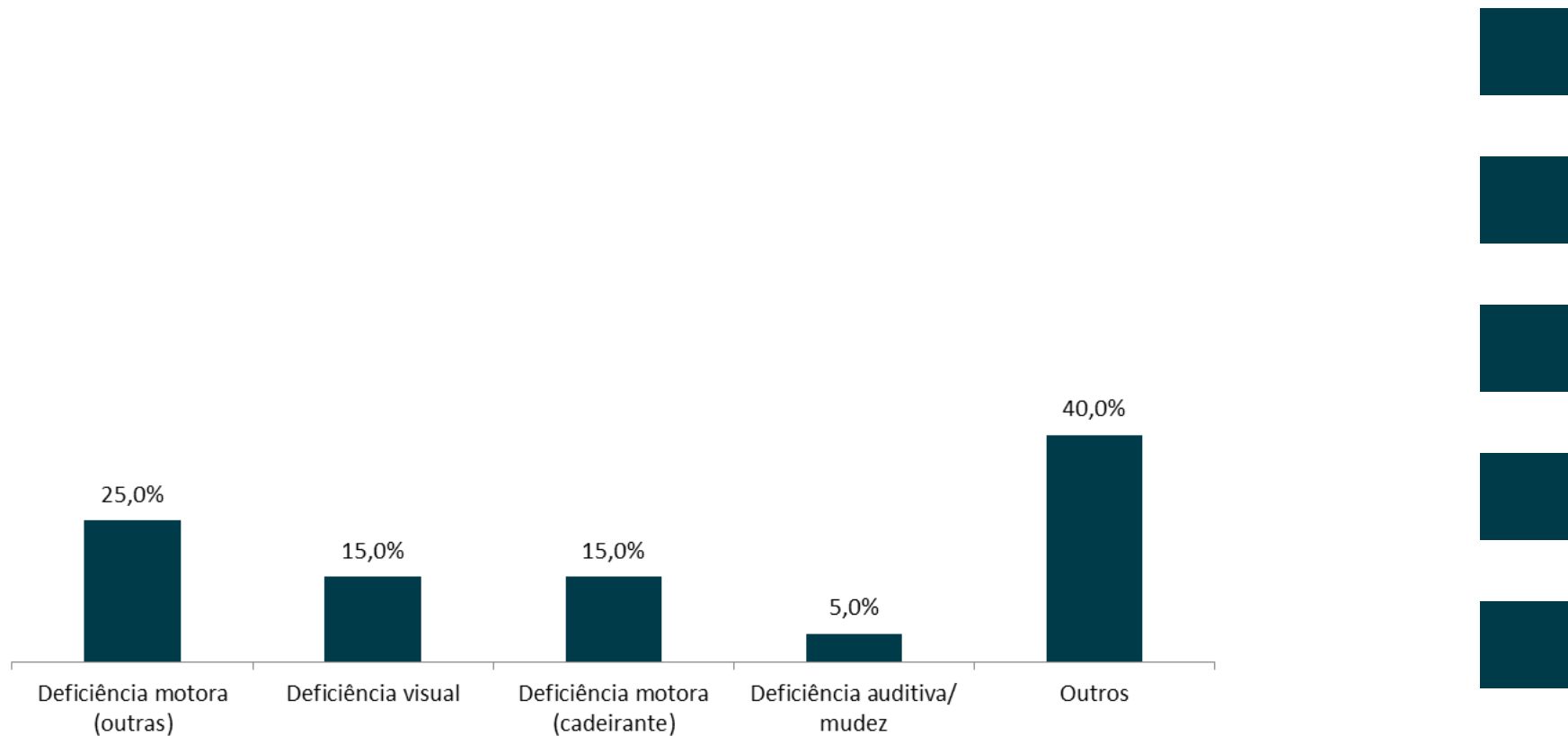
OCUPAÇÃO

Geral



TIPO DE DEFICIENCIA

(entre quem é portador de deficiência)





Rua do Ouro, 1.488, Serra | CEP: 30210-590 | Belo Horizonte, MG

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