



# **Relatório de Pesquisa Quantitativa de Satisfação Realizada para a ABRATI**

**Vox Populi - 2000**

## SUMÁRIO

|          |   |                                      |
|----------|---|--------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS</b>              | <b>3</b>                             |
| <b>2</b> | <b>CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS</b>     | <b>8</b>                             |
| <b>3</b> | <b>PERFIL DE UTILIZAÇÃO</b>                 | <b>12</b>                            |
| <b>4</b> | <b>CRITÉRIOS DE ESCOLHA</b>                 | <b>18</b>                            |
| <b>5</b> | <b>SATISFAÇÃO COM TRANSPORTE RODOVIÁRIO</b> | <b>21</b>                            |
| <b>6</b> | <b>AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS</b>               | <b>25</b>                            |
| 6.1      | GUICHÊS DE VENDA DE PASSAGEM                | 26                                   |
| 6.2      | SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DAS EMPRESAS         | 27                                   |
| 6.3      | AVALIAÇÃO DOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS         | 30                                   |
| 6.4      | AVALIAÇÃO DOS ÔNIBUS                        | 32                                   |
| 6.5      | FUNCIONÁRIOS                                | 33                                   |
| 6.6      | SEGURANÇA                                   | 34                                   |
| 6.7      | AVALIAÇÃO DO PREÇO                          | 35                                   |
| 6.8      | AVALIAÇÃO DAS PARADAS DE ÔNIBUS             | 39                                   |
| <b>7</b> | <b>AVALIAÇÃO FINAL</b>                      | <b>41</b>                            |
| <b>8</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>                 | <b>48</b>                            |
| <b>9</b> | <b>QUESTIONÁRIO</b>                         | <b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b> |

## 1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

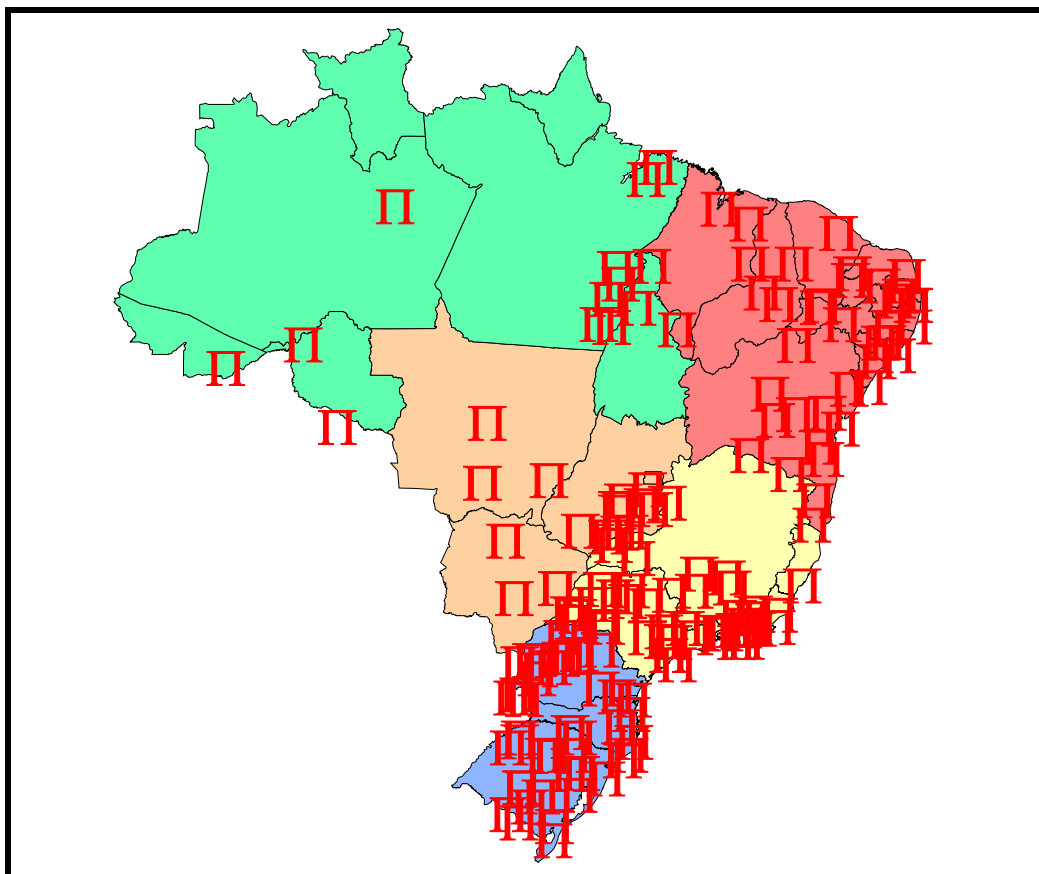
---

- **Público:** passageiros de ônibus intermunicipais, interestaduais e internacionais.
- **Objetivo:** verificar nível de satisfação com transporte rodoviário.
- **Técnica:** survey.
- **Data de campo:** 30 de março a 19 de abril de 2.000.

- **Amostra:**
- Foi calculada para representar em separado resultados para 4 regiões, a saber: *Sudeste, Sul, Nordeste e a junção de Centro-Oeste/Norte.*
- Em cada região, a amostra foi distribuída de acordo com o peso populacional.
- As entrevistas foram realizadas no embarque/desembarque dos passageiros. No caso de embarque, os passageiros deveriam ter experiência com o trajeto.

Ao todo, foram realizadas 2.850 entrevistas, assim distribuídas:

- 1.200 entrevistas c/ usuários de trajetos intermunicipais
- 1.200 entrevistas c/ usuários de trajetos interestaduais
- 300 entrevistas c/ usuários de trajetos internacionais
- 150 entrevistas adicionais, para representar resultados em separado para os estados de *SP, RJ, MG, RS e PR*.



### Viagens interestaduais e internacionais:

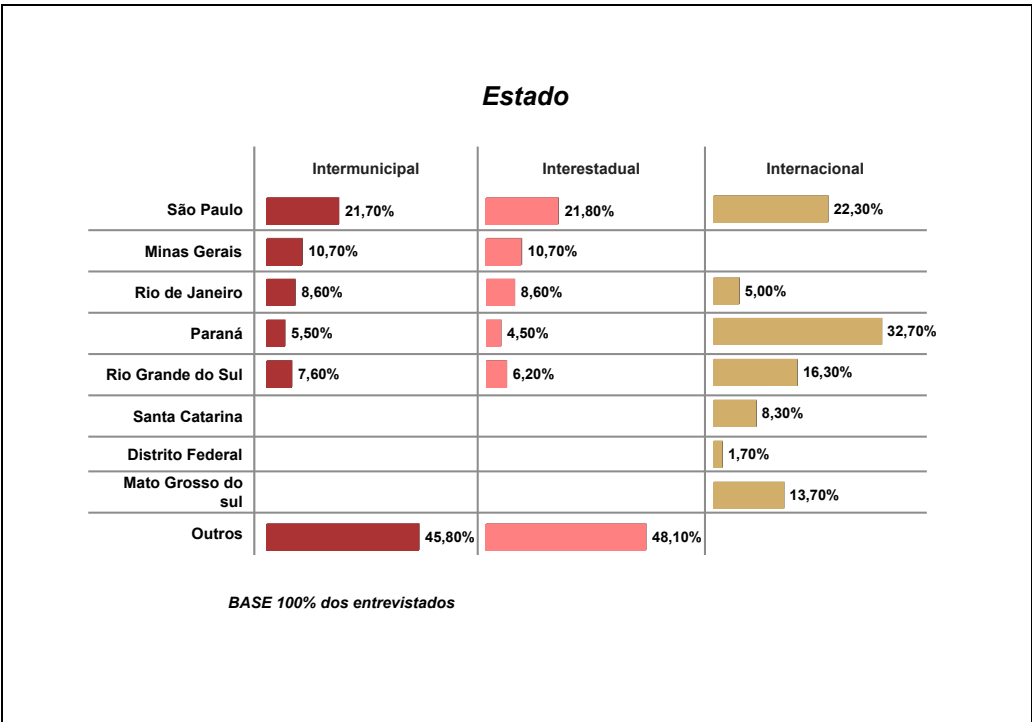
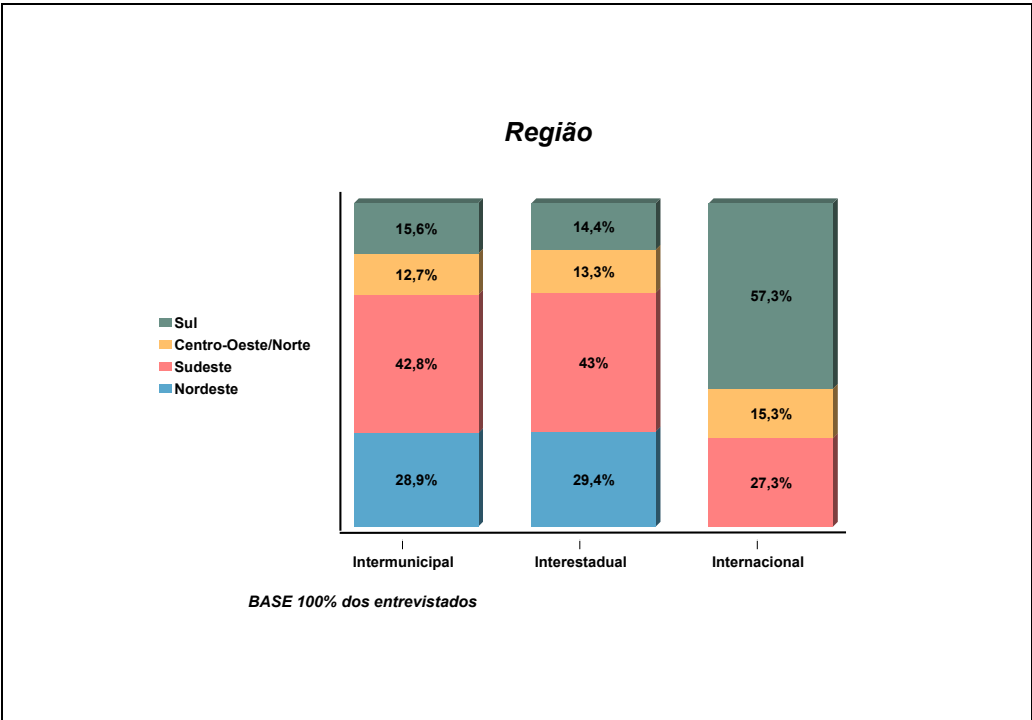
- Sorteio de linhas entre as empresas que constavam do banco de dados.

### Viagens intermunicipais:

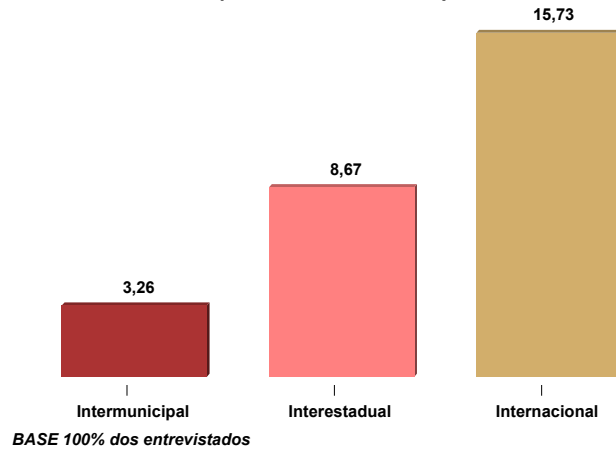
- Em cada estado, fez-se a classificação dos municípios segundo o porte e posterior sorteio dos municípios.
- Foi verificado se as empresas associadas operavam em todos os municípios sorteados. Em casos contrários, houve substituição do município.

## Variações

- **Por Regiões:** Foi feita a leitura de resultados para uma das 4 regiões consideradas. As variações foram observadas em relação ao resultado geral intermunicipal e interestadual.
- **Por Estados:** As variações entre os 5 estados estudados são apreendidas a partir da comparação entre eles próprios, uma vez que não há resultados por estado em separado para âmbito intermunicipal e interestadual.



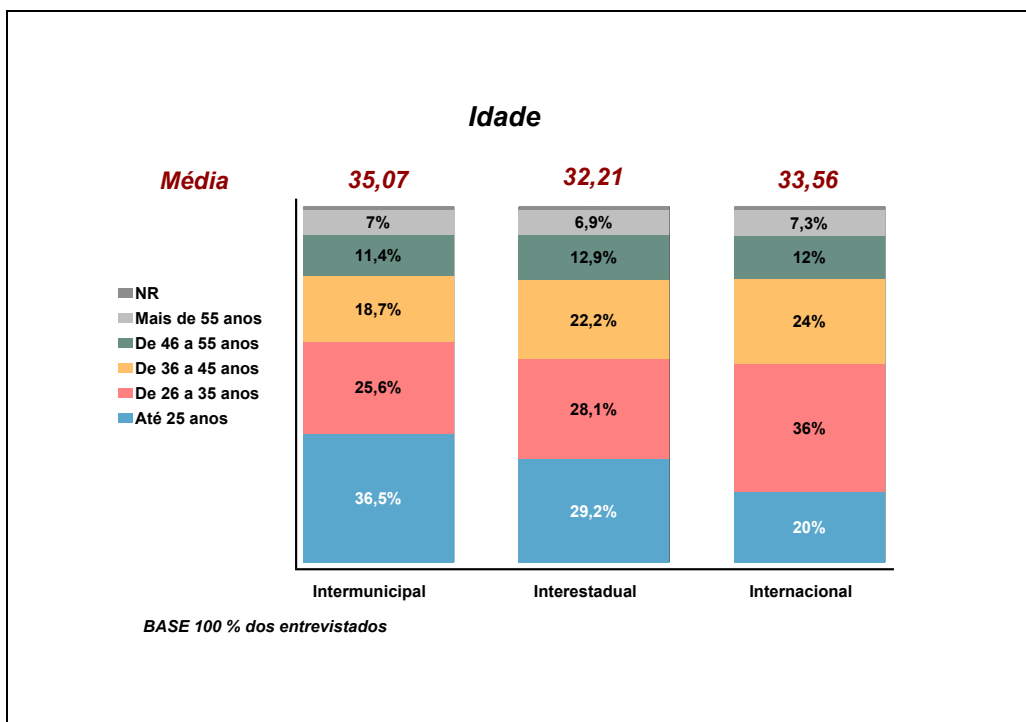
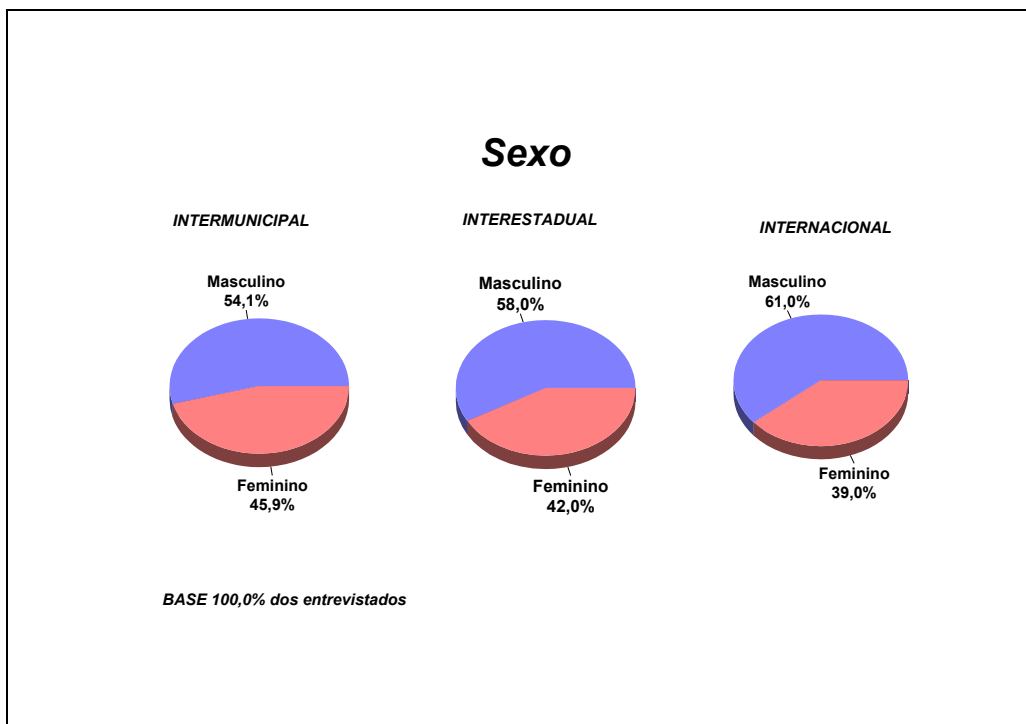
**Quantas horas durou/durará a viagem  
(MÉDIA em horas)**



**Variações por Regiões em Comparação  
com o Geral**

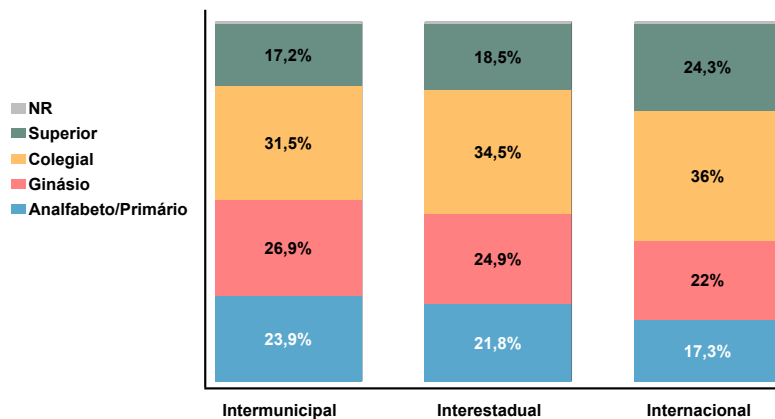
→ **Região Centro-Oeste/Norte** o tempo de duração das viagens é mais elevado.

## 2 CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS



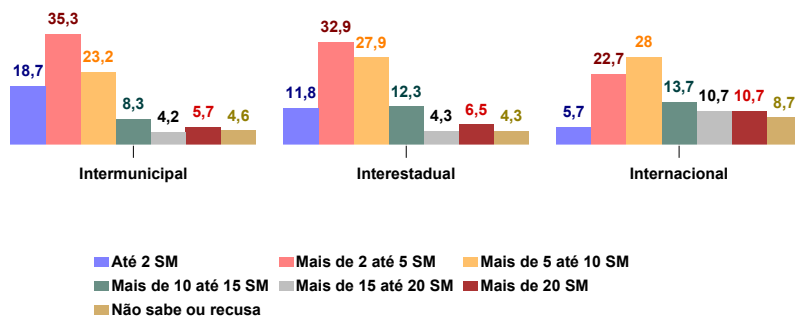


### Escolaridade



BASE 100 % dos entrevistados

### Renda familiar (%)



BASE 100% dos entrevistados

## Variações por Regiões em Comparação com o Geral

- **Região Nordeste** ▲ verifica-se maior incidência de analfabetos/curso primário e pessoas com Renda Familiar de até 5 SM, tanto em âmbito intermunicipal quanto interestadual.
- **Região Centro-Oeste/Norte** ▲ observa-se a mesma tendência encontrada na Região Nordeste, porém, com intensidade menor.

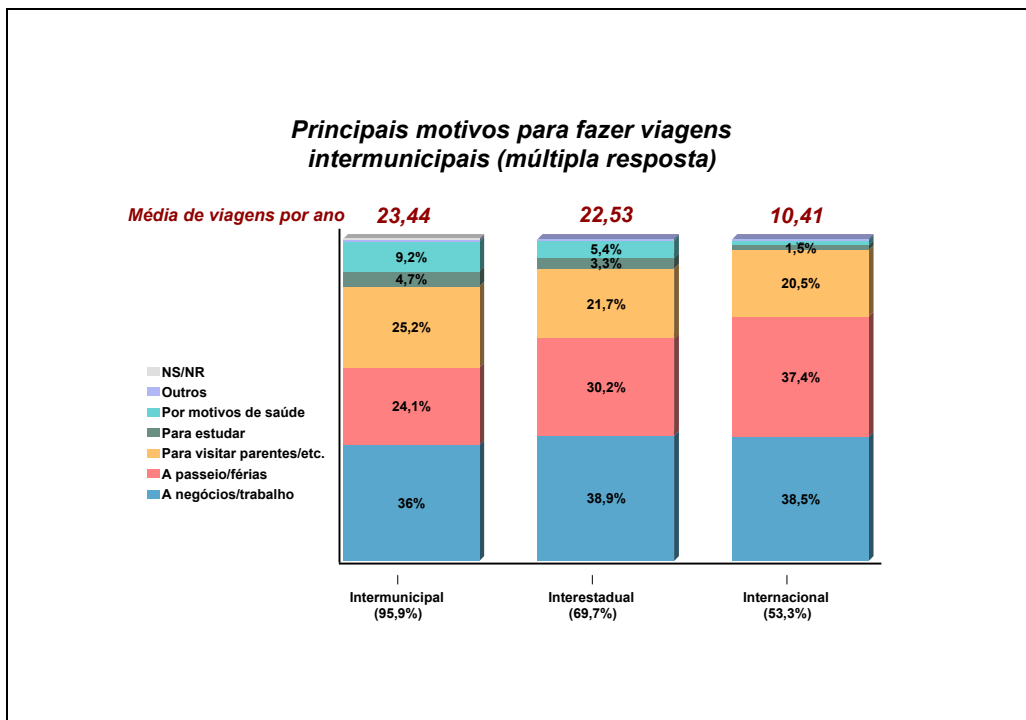
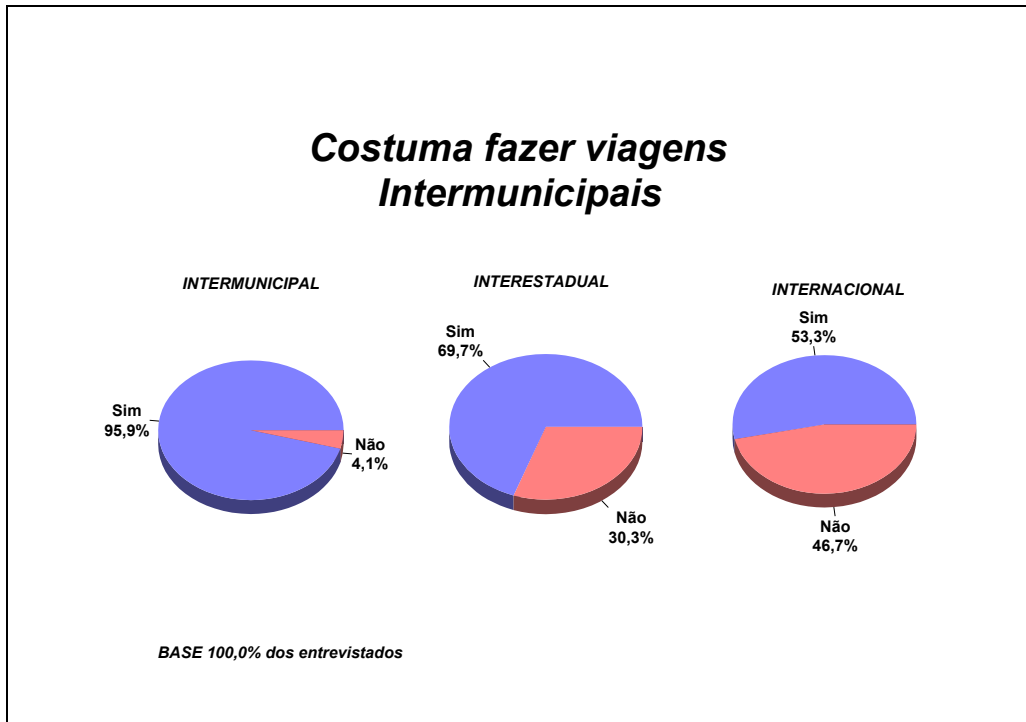
## Variações por Regiões em Comparação com o Geral

- **Região Sul** ▲ apresenta um pouco mais de passageiros intermunicipais com idade de até 25 anos.
- **Região Sudeste** ▲ maior concentração de pessoas com escolaridade superior e renda familiar mais elevada.

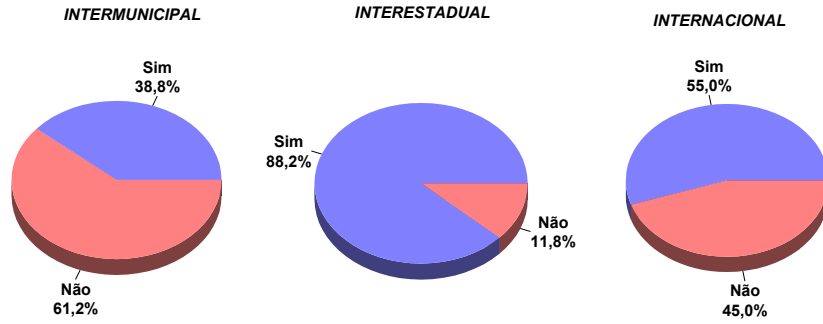
## Variações entre os Estados

- **RJ** ▲ em comparação com os outros estados, é maior a incidência de homens e pessoas com curso superior.
- **PR e RS** ▲ comparativamente aos demais estados, é um pouco mais elevada a concentração de Renda Familiar nos patamares de até 5 SM.

### 3 PERFIL DE UTILIZAÇÃO

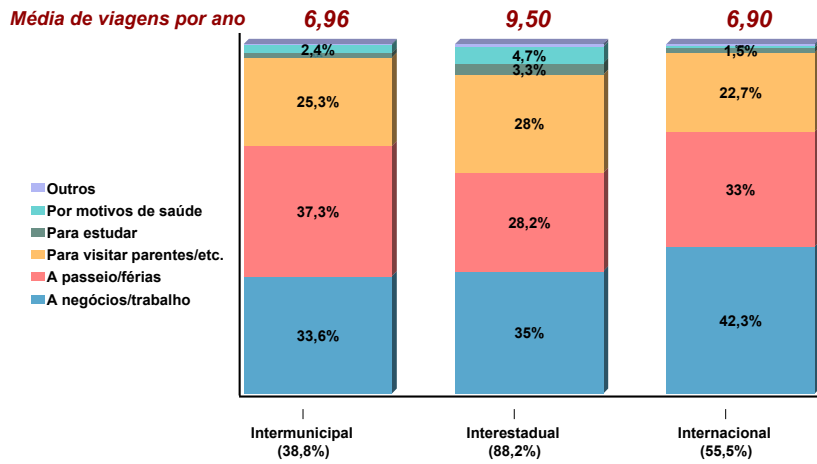


## Costuma fazer viagens Interestaduais

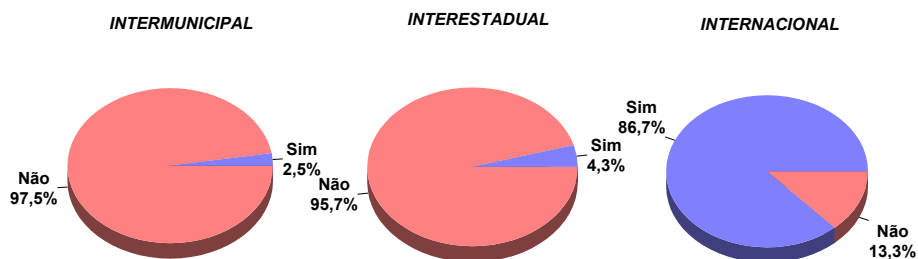


BASE 100% dos entrevistados

## Principais motivos para fazer viagens interestaduais (múltipla resposta)

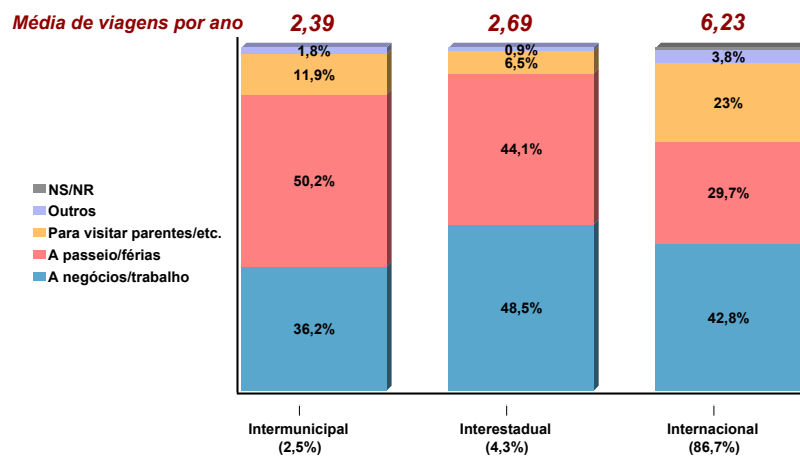


## Costuma fazer viagens Internacionais

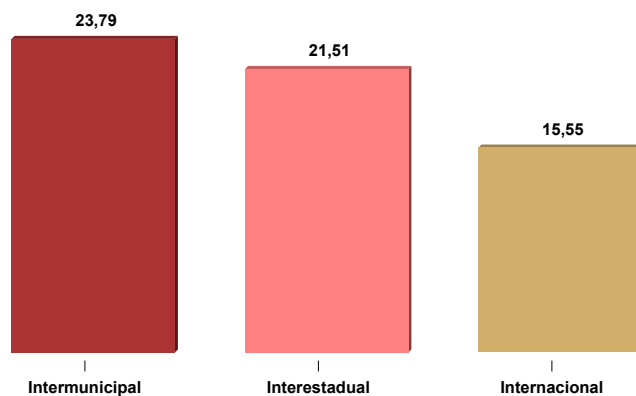


BASE 100% dos entrevistados

## Principais motivos para fazer viagens internacionais (múltipla resposta)

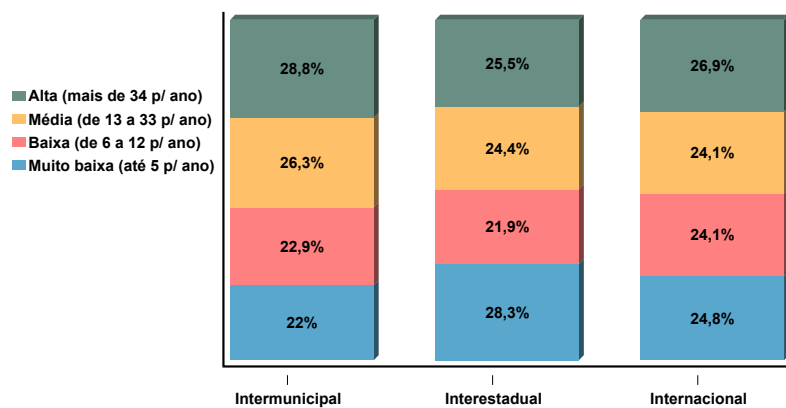


**Média geral de viagens por ano (incluindo os trajetos intermunicipais, interestaduais e internacionais feitos por cada passageiro)**



*BASE 100% dos entrevistados*

**Perfil de utilização**



*BASE 100% dos entrevistados*

## Variações por Regiões em Comparação com o Geral

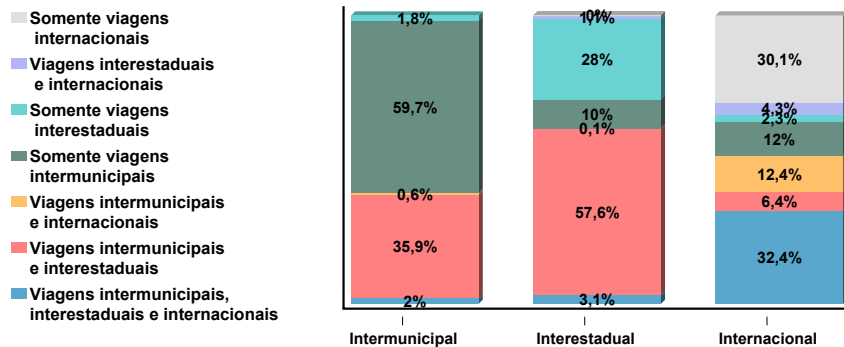
- **Região Nordeste e Região Sul** ▲ é um pouco maior o contingente que apresenta utilização muito baixa nas viagens interestaduais.
- **Região Centro-Oeste/ Norte** ▲ apresenta utilização mais baixa tanto em âmbito intermunicipal quanto interestadual.
- **Região Sudeste** ▲ apresenta utilização mais elevada nas viagens intermunicipais e interestaduais.

## Variações entre os Estados

- **RS e PR apresentam um índice de utilização muito baixa na casa dos 30%**, enquanto nos demais estados esse índice é inferior a 20%.



### Compartilhamento de viagens

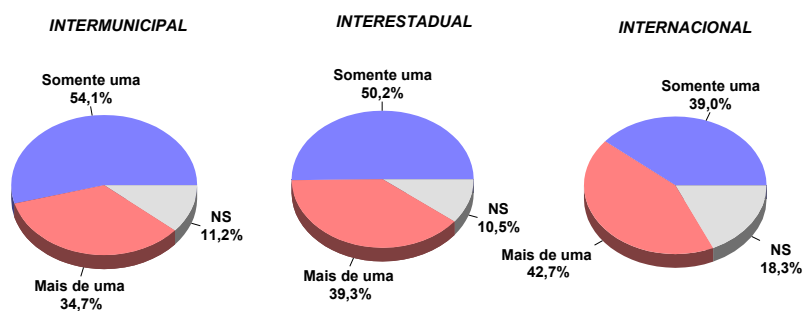


### Cruzamentos

→ Entre os que fazem uma ou mais modalidades de viagem, o número de viagens feitas por ano tende a ser maior que entre os que fazem somente um tipo de viagem.

## 4 CRITÉRIOS DE ESCOLHA

### **Empresas que ofereciam a viagem solicitada**

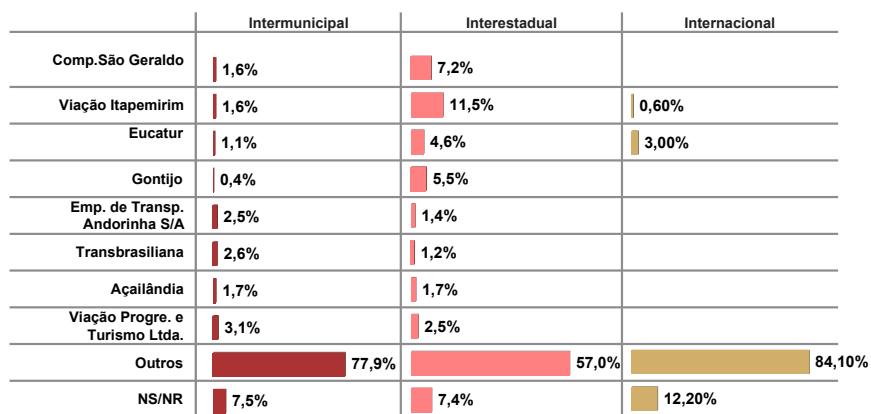


BASE 100,0% dos entrevistados

### **Variações entre os Estados**

→ Em comparação com outros estados, no **RJ** e em **MG** é **mais expressivo o contingente que diz que havia somente uma empresa** oferecendo a viagem solicitada.

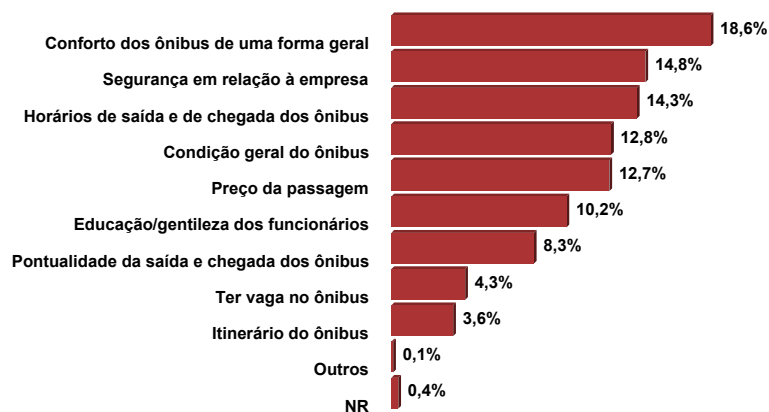
**Quais outras empresas ofereciam a viagem solicitada (múltipla resposta)**



BASE 100% dos entrevistados

**Hierarquização de itens para escolha de uma empresa de ônibus (Soma ponderada)**

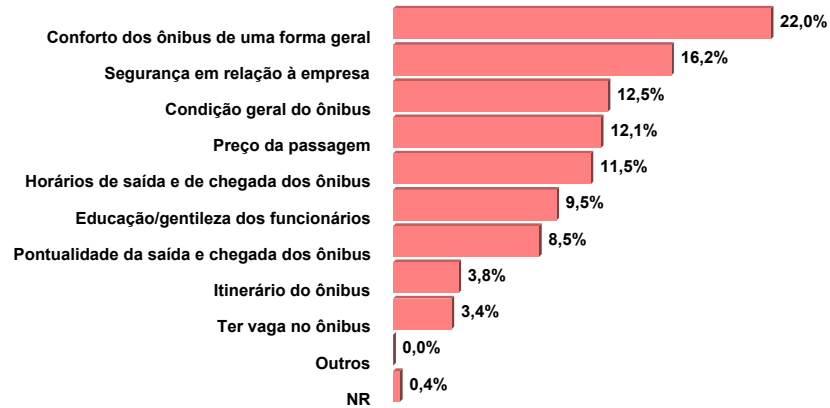
**Intermunicipal**



BASE 100,0% dos entrevistados

## Hierarquização de itens para escolha de uma empresa de ônibus (Soma ponderada)

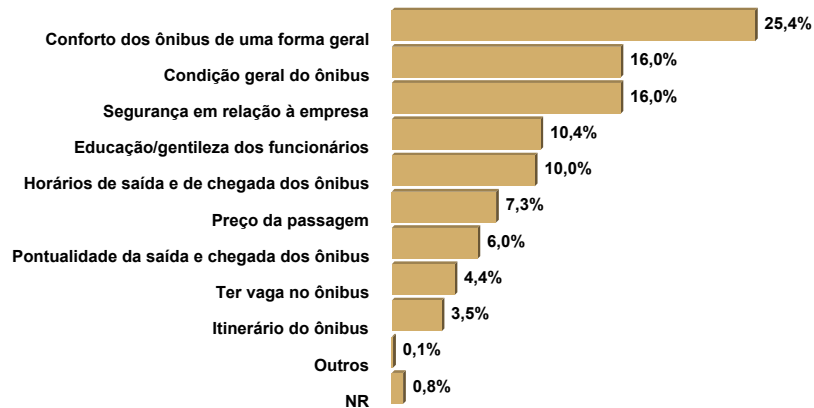
### Interestadual



BASE 100,0% dos entrevistados

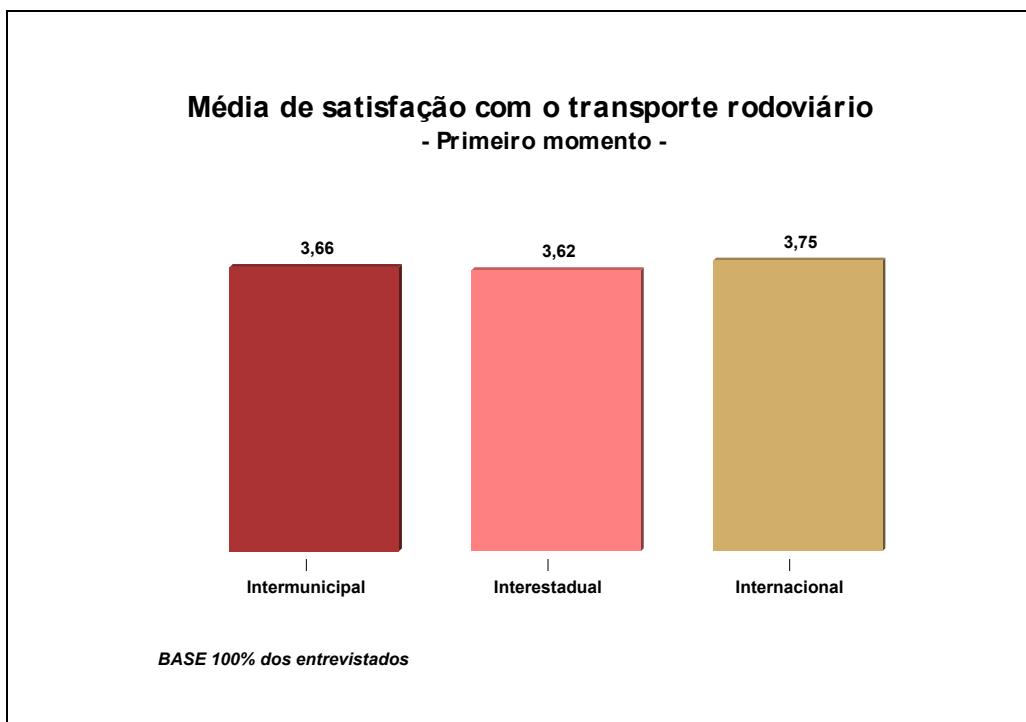
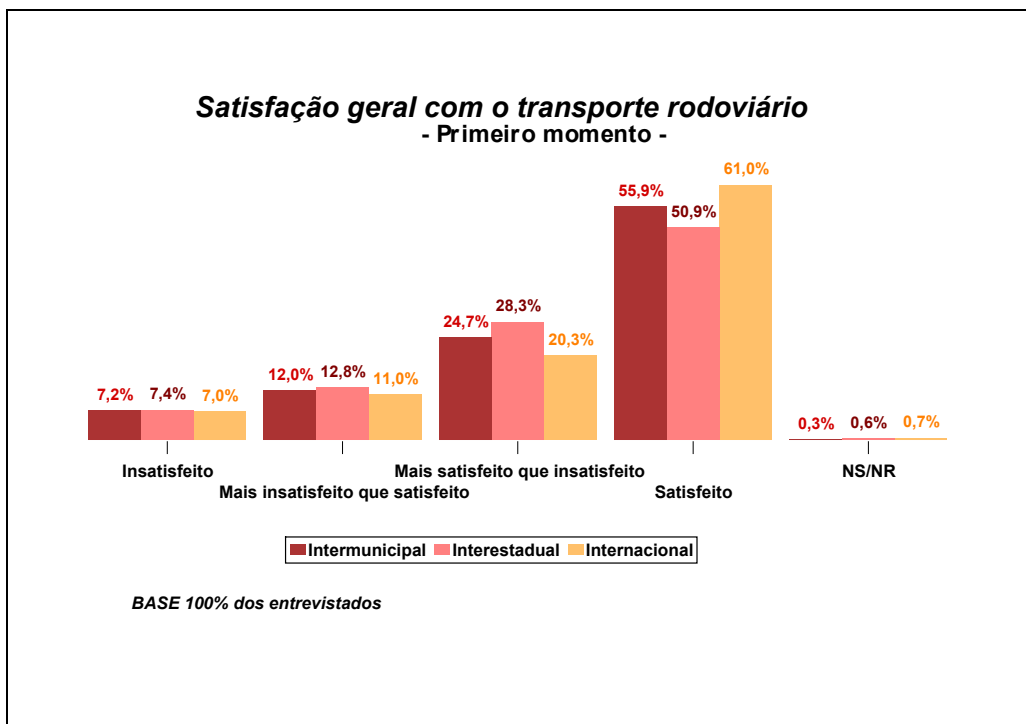
## Hierarquização de itens para escolha de uma empresa de ônibus (Soma ponderada)

### Internacional



BASE 100% dos entrevistados

## 5 SATISFAÇÃO COM TRANSPORTE RODOVIÁRIO



## Cruzamentos

- Quanto maior o nível de utilização de ônibus, menor o índice de satisfação com transporte rodoviário, tanto em âmbito intermunicipal, como interestadual e internacional.
- Essa tendência é válida não só para o índice de satisfação geral, como também para os índices de satisfação por atributos, que veremos a seguir.

## Variações por Regiões em Comparação com o Geral

- **Região Nordeste** ▲ tende a ser menor o índice de satisfação nas viagens intermunicipais.
- **Região Centro Oeste/Norte** ▲ é menor a satisfação tanto em viagens intermunicipais quanto interestaduais.
- **Região Sul** ▲ é maior a incidência de satisfeitos em viagens interestaduais.
- **Região Sudeste** ▲ é maior o índice de satisfação nas viagens intermunicipais.

## Variações entre os Estados

→ Comparativamente, o índice de **satisfação em SP e PR é mais elevado** que nos demais estados.

### Principais motivos para insatisfação com transporte rodoviário

|  | Intermunicipal | Interestadual | Internacional |
|--|----------------|---------------|---------------|
| Ônibus são mal conservados                 | 10,0%          | 9,5%          | 11,1%         |
| Mau atendimento dos funcionários de guichê | 4,9%           | 3,5%          | 5,6%          |
| Excesso de paradas                         | 6,2%           | 4,9%          | 1,9%          |
| Falta de conforto nos ônibus               | 10,6%          | 10,7%         | 13,0%         |
| Poucos horários de ônibus                  | 13,5%          | 8,0%          | 1,9%          |
| Falta higiene nos ônibus                   | 3,4%           | 3,5%          | 5,6%          |
| Faltam opções de empresas                  | 4,5%           | 7,9%          | 5,6%          |
| Preço das passagens é caro                 | 10,9%          | 8,5%          | 13,0%         |
| Falta de pontualidade dos ônibus           | 10,5%          | 8,6%          | 7,4%          |
| Falta de educação dos motoristas           |                |               | 7,4%          |
| Má condição das estradas                   | 7,8%           | 6,5%          | 7,4%          |
| Outros                                     | 13,4%          | 21,4%         | 14,8%         |
| NS/NR                                      | 4,4%           | 7,2%          | 5,6%          |

*BASE 100% dos entrevistados*

## Variações por Regiões em Comparação com o Geral

→ **Região Centro Oeste/ Norte** ▲ é mais expressiva a reclamação quanto à falta de conforto nos ônibus em viagens interestaduais.

## Variações entre os Estados

→ No **PR e em SP** o principal motivo para insatisfação refere-se ao **preço** das passagens.

→ Nos **demais estados**, sobressaem-se os atributos **conforto, conservação dos ônibus e escassez de horários**.



## 6 AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS

---

**Na avaliação de atributos foram utilizadas 2 escalas, sendo:**

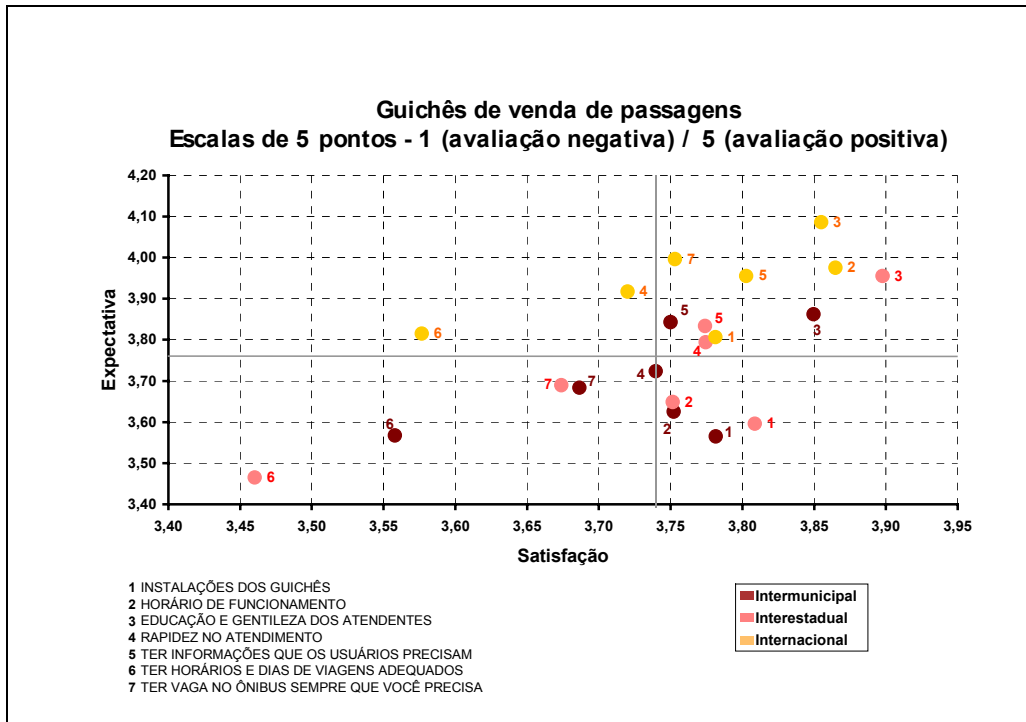
→ **Escala de Satisfação:** 1= totalmente insatisfeito  
5= totalmente satisfeito

→ **Escala de Expectativa:** 1= muita coisa precisa melhorar  
5=nada precisa melhorar

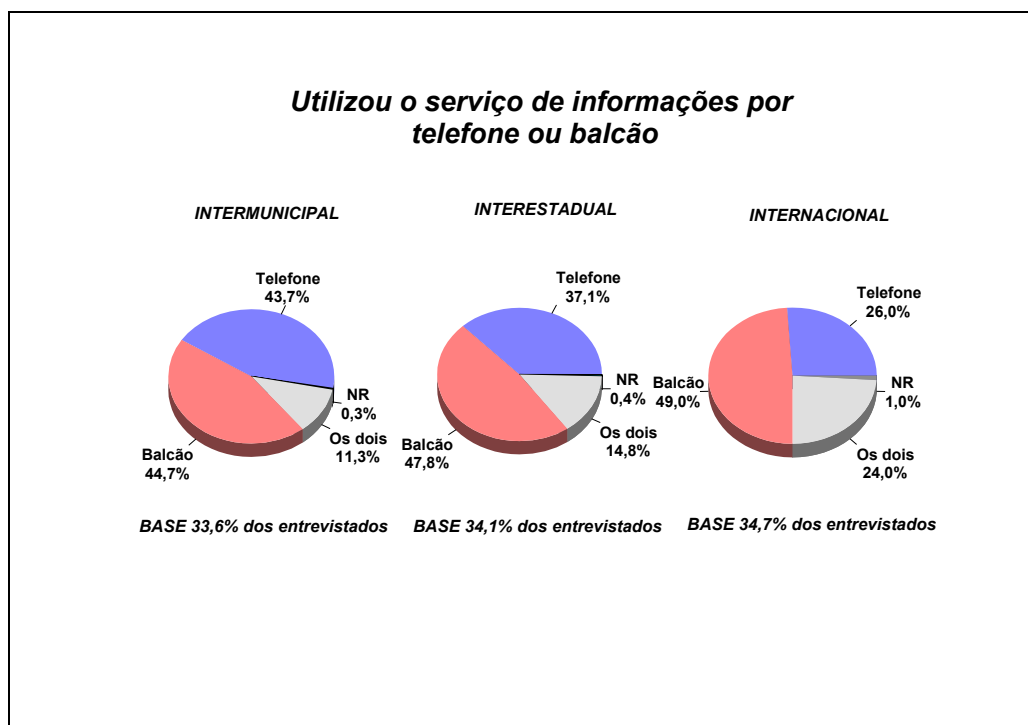
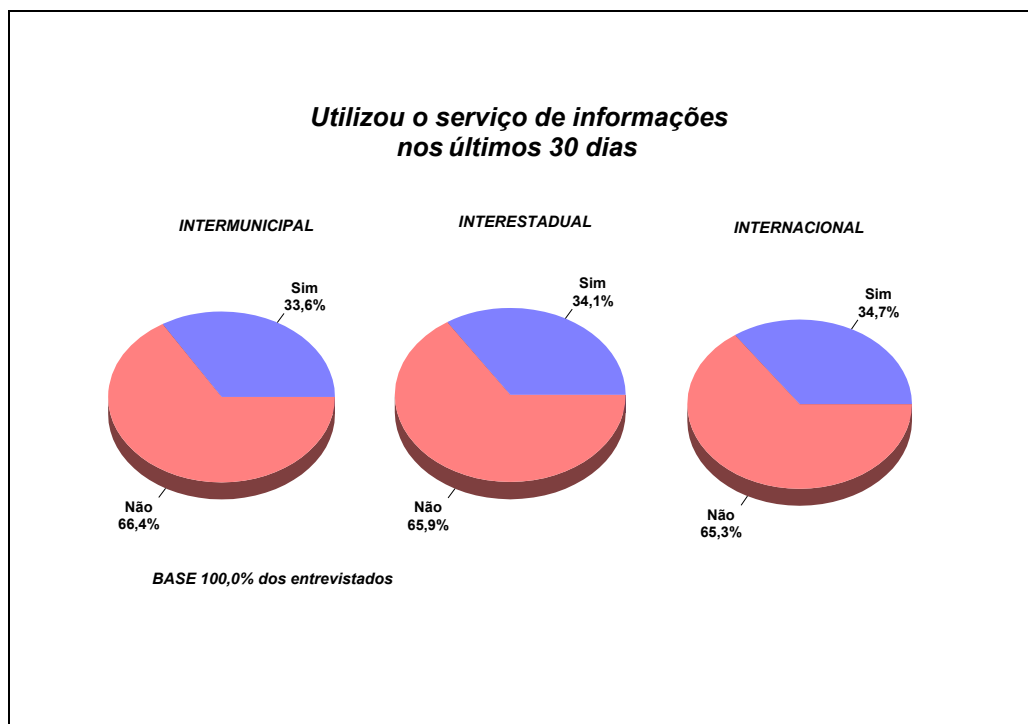


**Assim, quanto maior a nota, mais positiva a avaliação e vice-versa.**

## 6.1 Guichês de venda de passagem



## 6.2 Serviço de informações das empresas



## Variações por Regiões em Comparação com o Geral

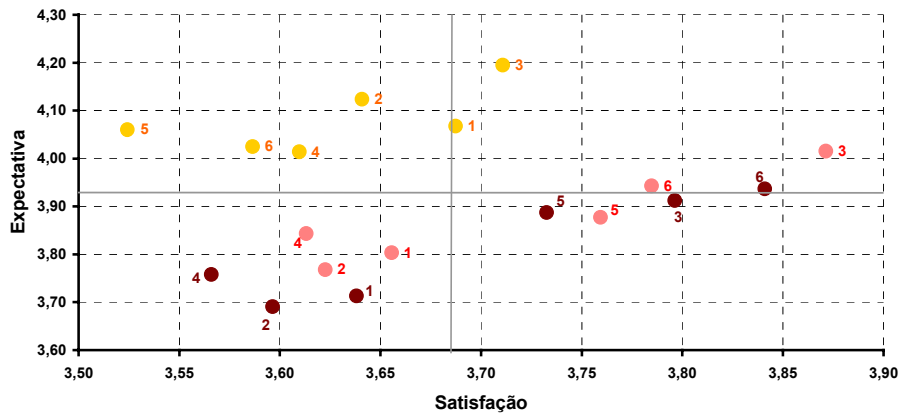
→ **Região Sudeste** ▲ maior utilização de telefone.

→ **Demais regiões** ▲ tendência a buscarem mais informações no balcão.

## Variações entre os Estados

→ Em **SP, PR e MG** é maior o nível de utilização do telefone em comparação com RS e RJ.

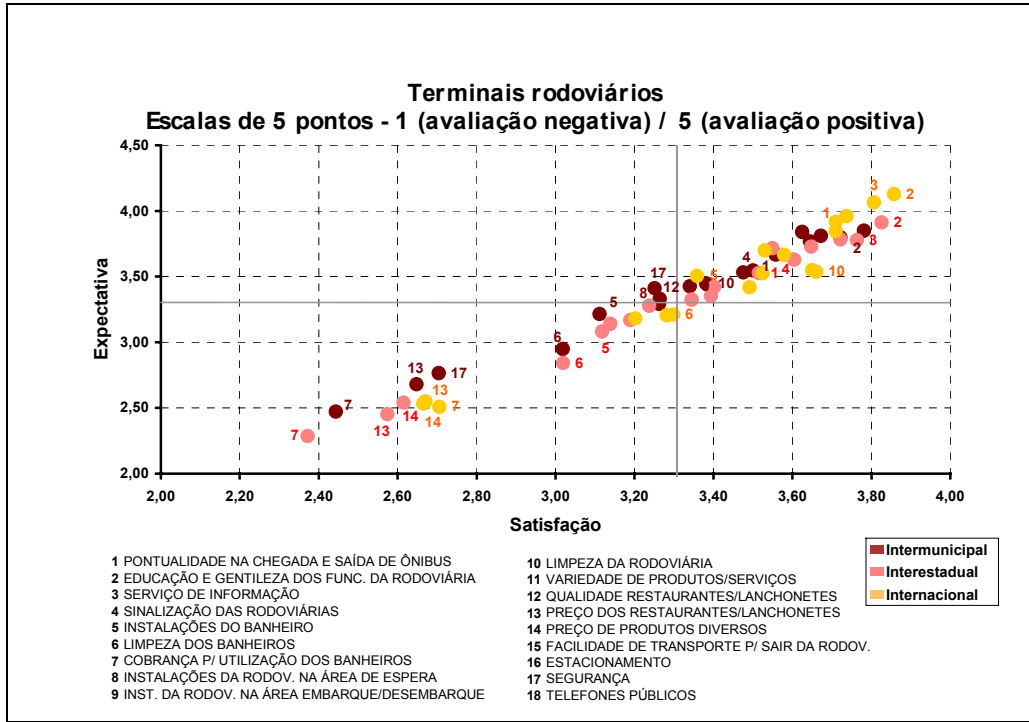
**Serviço de informações**  
**Escala de 5 pontos - 1 (avaliação negativa) / 5 (avaliação positiva)**



- 1 FACILIDADE DE ACESSO
- 2 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO
- 3 EDUCAÇÃO E GENTILEZA DOS ATENDENTES
- 4 RAPIDEZ NO ATENDIMENTO
- 5 TER INFORMAÇÕES QUE USUÁRIOS PRECISAM
- 6 TER INFORMAÇÕES CORRETAS



### 6.3 Avaliação dos terminais rodoviários



**Tipos de serviço que as rodoviárias devem oferecer**

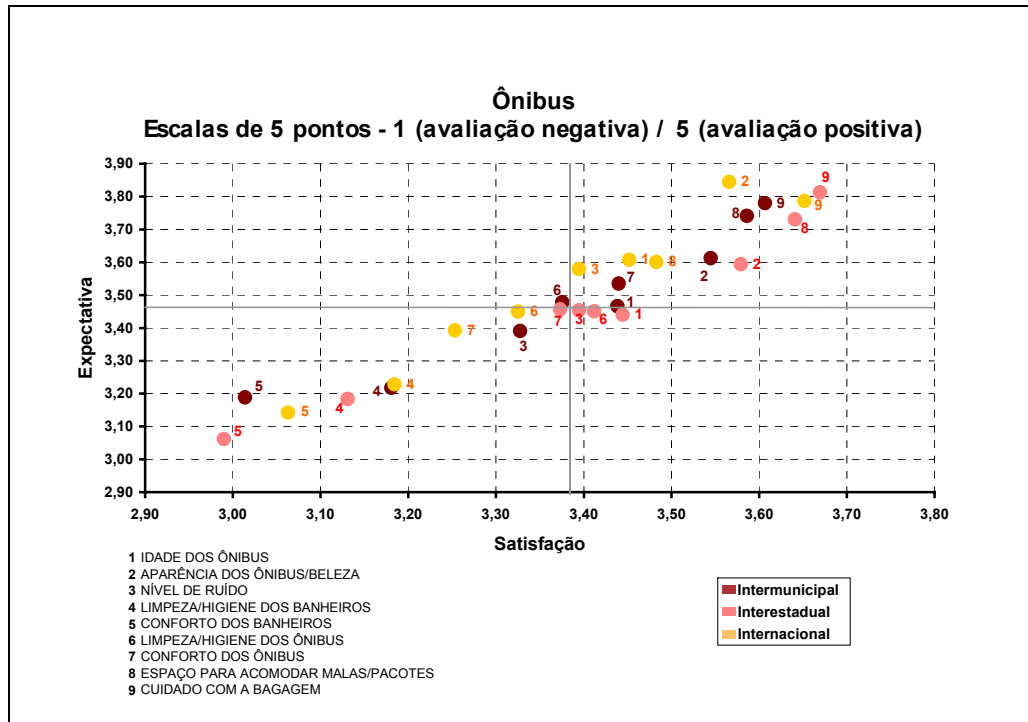
|  | Intermunicipal | Interestadual | Internacional |
|--|----------------|---------------|---------------|
| Maior policiamento                           | 9,1%           | 10,2%         | 5,5%          |
| Televisores                                  | 2,6%           | 2,0%          | 0,8%          |
| Banheiros gratuitos                          | 5,9%           | 4,7%          | 5,8%          |
| Redução no preço dos alimentos               | 2,8%           | 3,0%          | 4,9%          |
| Melhor qual/installar serviço de informações | 3,7%           | 3,7%          | 2,2%          |
| Mais conforto em geral                       | 17,6%          | 18,0%         | 10,7%         |
| Ampliar serviço/comércio                     | 6,3%           | 6,5%          | 6,6%          |
| Outros                                       | 18,8%          | 18,4%         | 19,5%         |
| Nada   | 22,1%          | 21,4%         | 27,7%         |
| NS   | 11,1%          | 12,2%         | 16,4%         |

**BASE 100% dos entrevistados**

## Variações entre os Estados

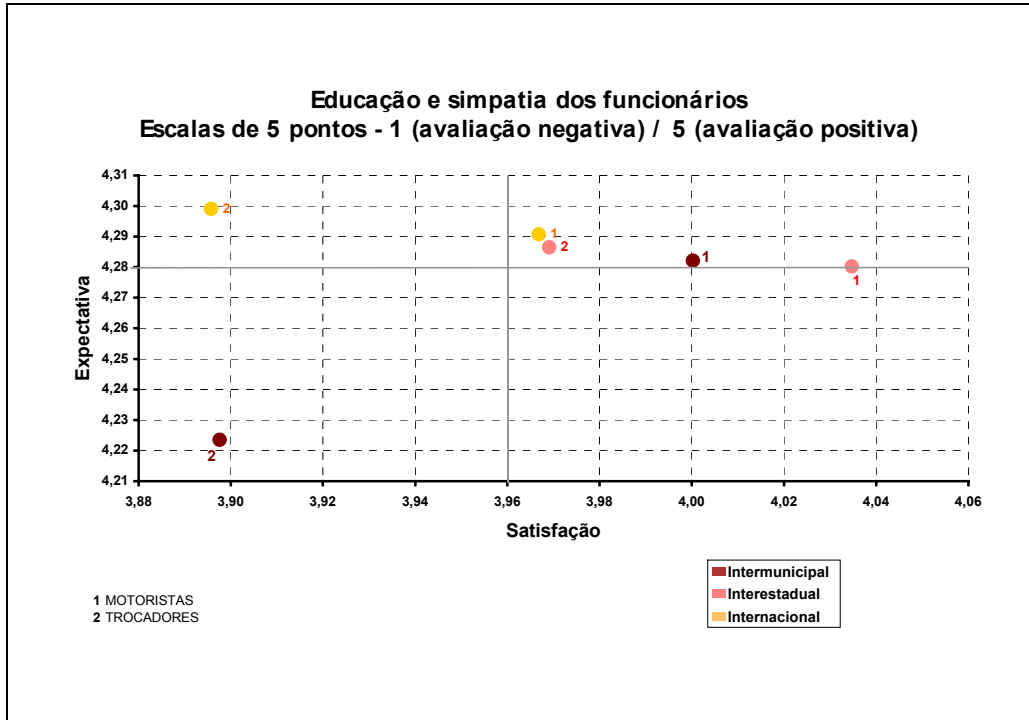
- **MG e RJ** ▲ maior policiamento e conforto são os itens mais citados.
- **RS** ▲ maior conforto é o atributo mais mencionado.
- **PR** ▲ maior concentração demandas não consensuais.
- **SP** ▲ além de conforto, destaca-se a demanda por banheiros gratuitos.

## 6.4 Avaliação dos ônibus

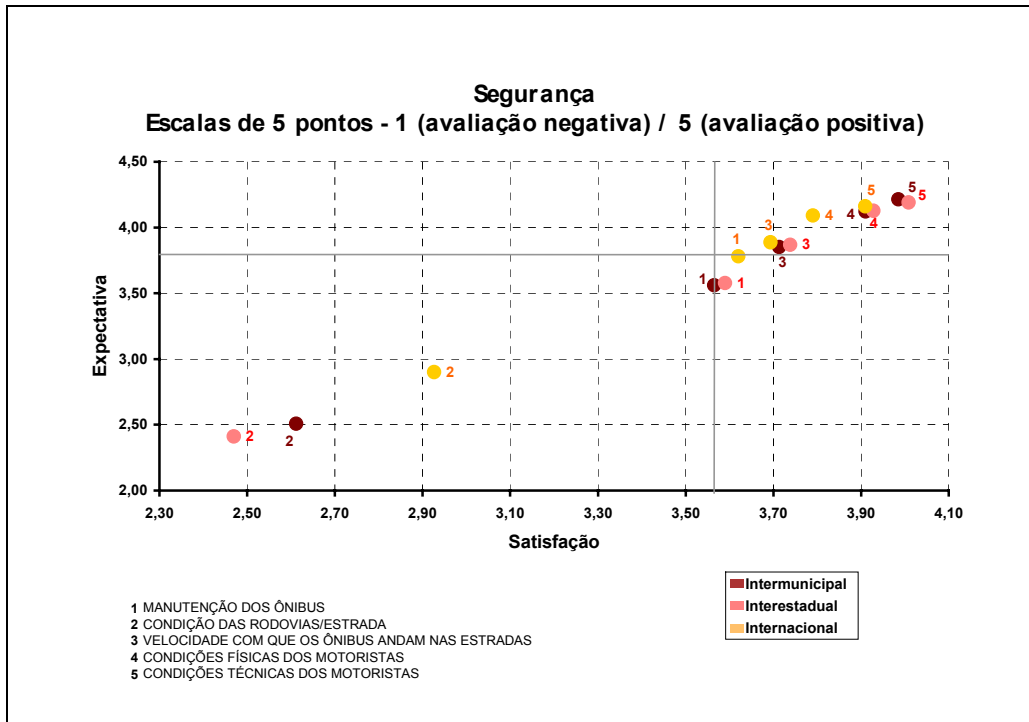




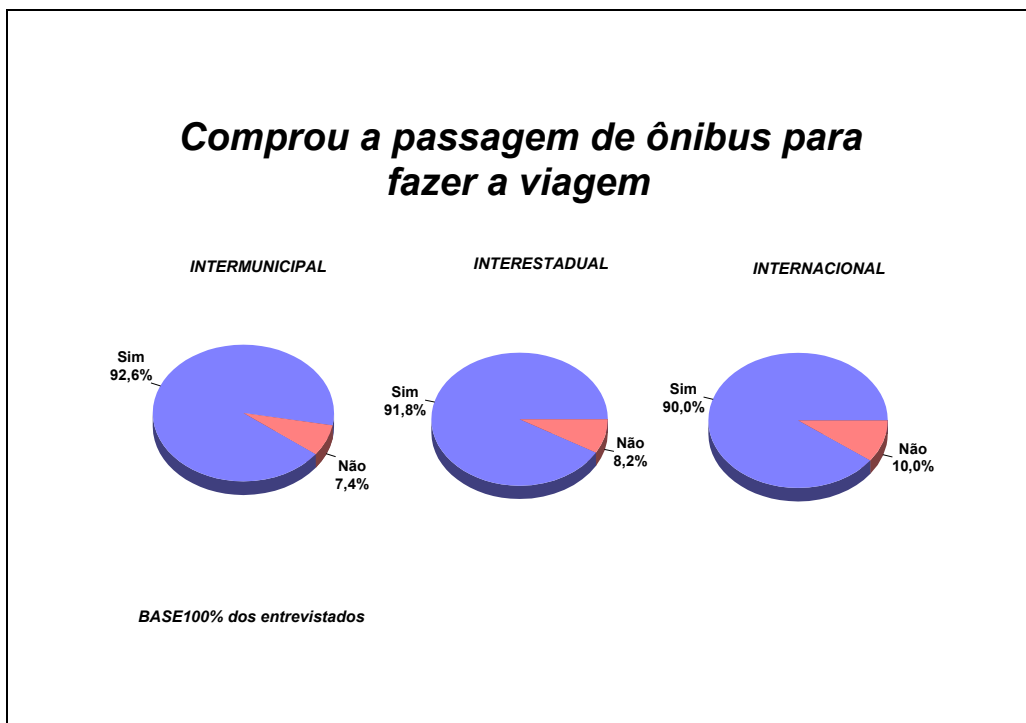
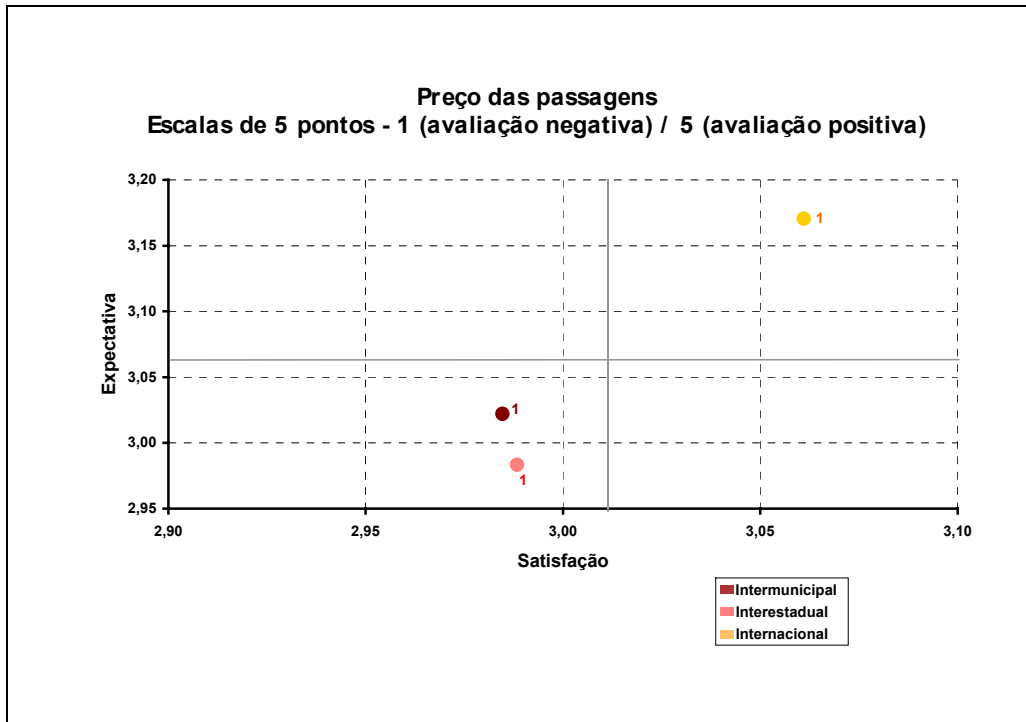
## 6.5 Funcionários



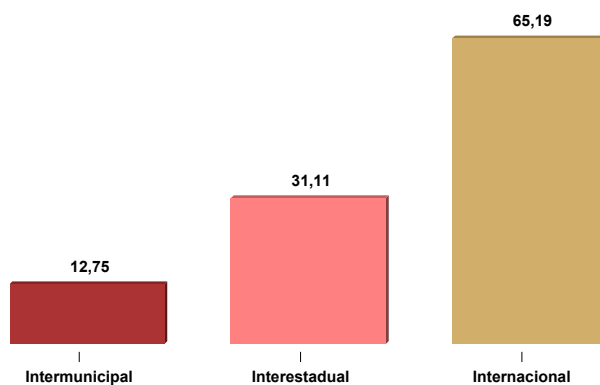
## 6.6 Segurança



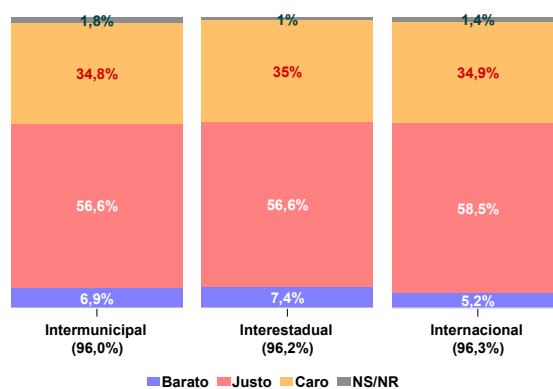
## 6.7 Avaliação do preço



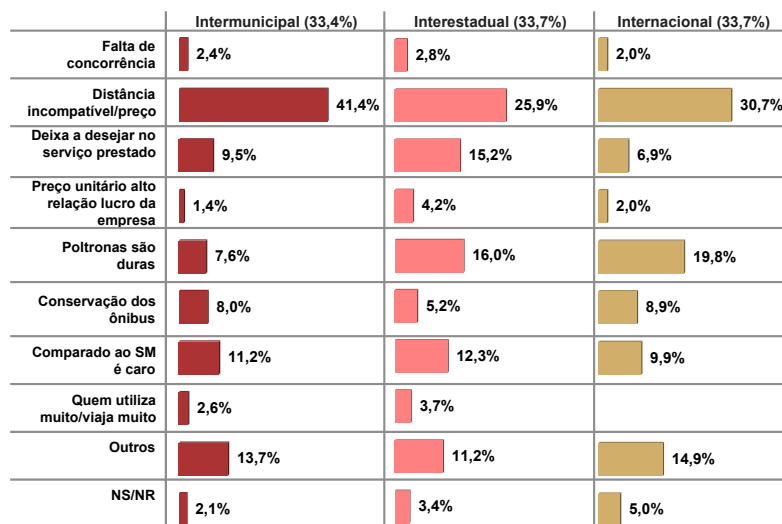
**Média do custo da passagem de ônibus  
(Em reais)**



**Avaliação do preço cobrado  
pela passagem**

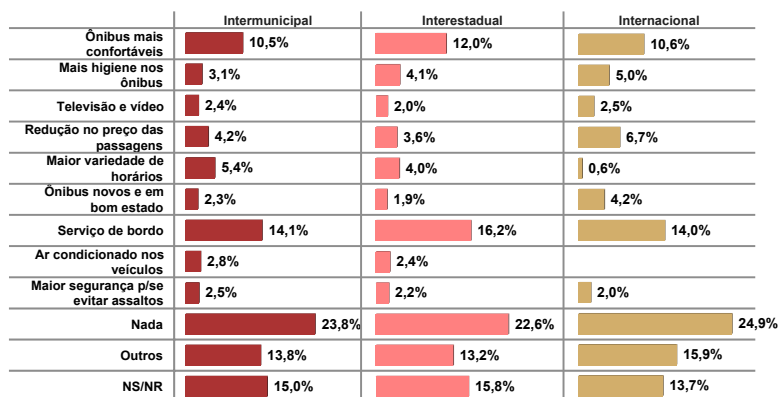


### Motivos para achar caro o preço das passagens



BASE 100% dos entrevistados

### Tipos de serviço que as empresas de transporte de ônibus devem oferecer

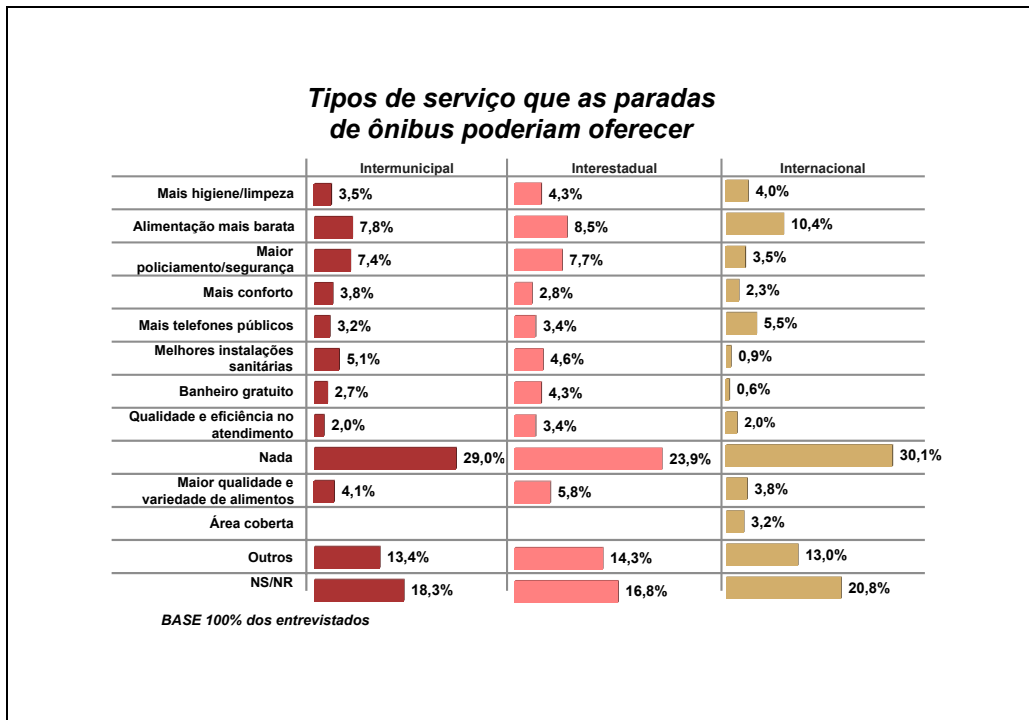
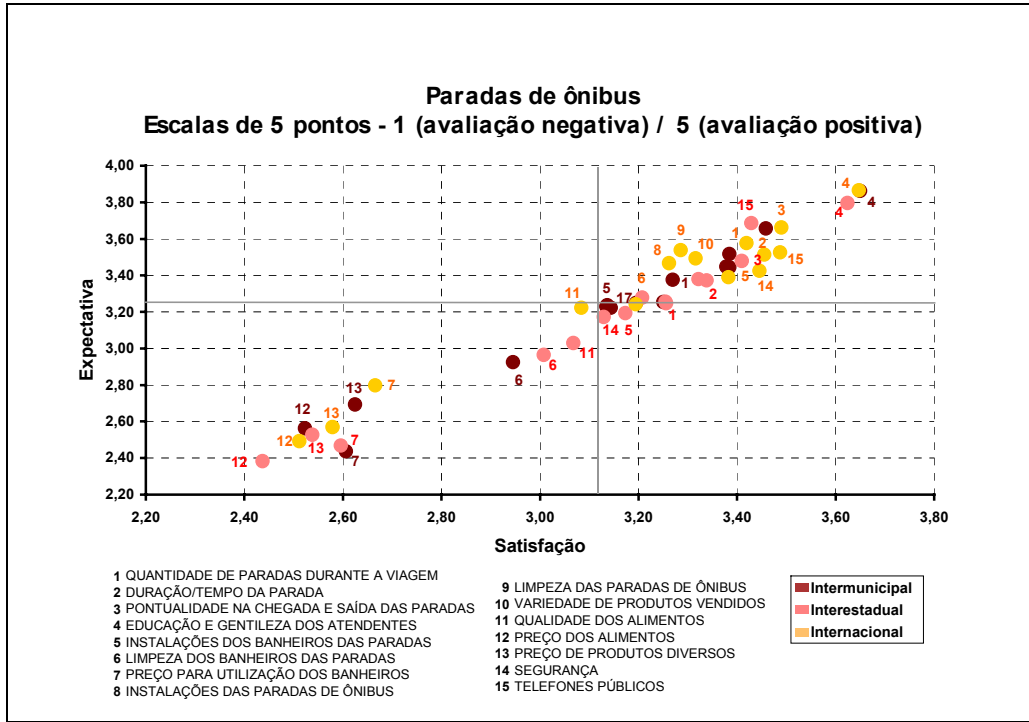


BASE 100% dos entrevistados

## Variações entre os Estados

→ Em todos os estados, o serviço de bordo é o item mais citado, exceto *em SP*, onde *querem prioritariamente redução do preço das passagens.*

## 6.8 Avaliação das paradas de ônibus

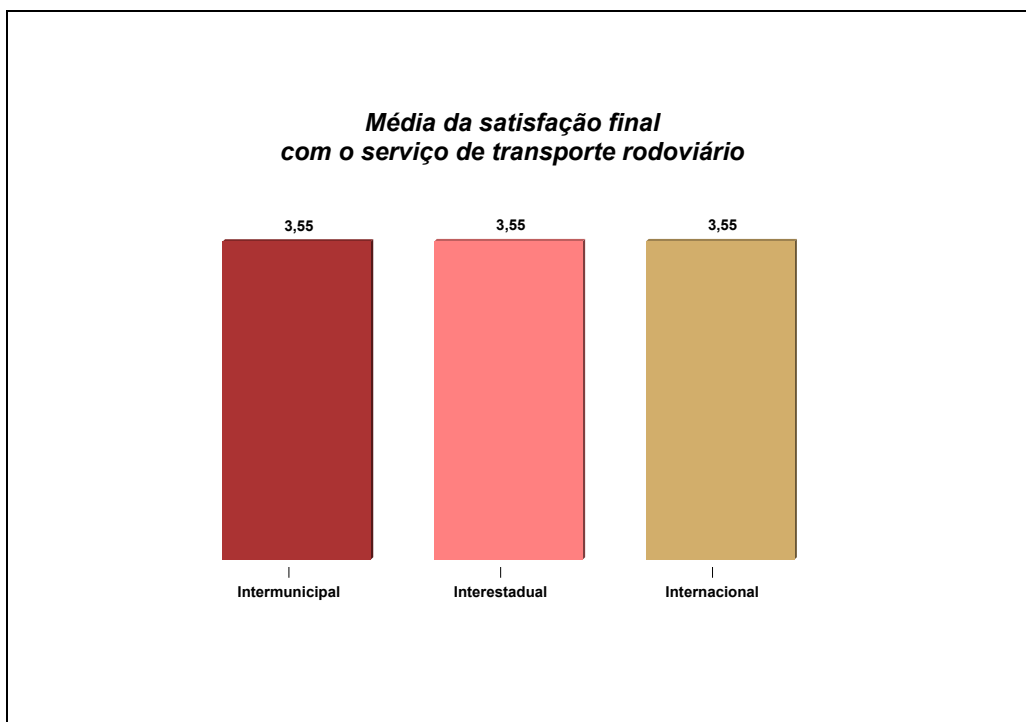
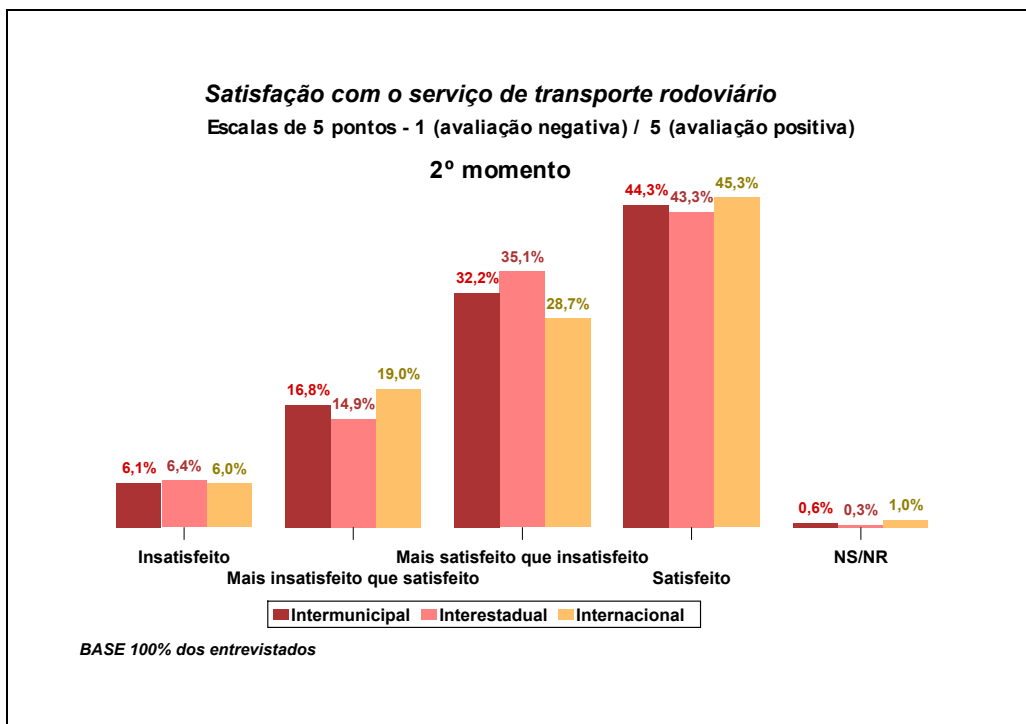


## Variações entre os Estados

- **RJ e MG** ▲ é maior o índice que menciona alimentação mais barata e maior policiamento.
- **SP** ▲ é maior o contingente que cita alimentação mais barata.
- **PR e RS** ▲ mais expressivo o número dos que não sabem responder ou consideram que nada precisa ser melhorado.



## 7 AVALIAÇÃO FINAL



## Cruzamentos

- Não há variações expressivas nos cruzamentos de idade, escolaridade e renda familiar pelas avaliações dos entrevistados.
- Verifica-se apenas uma *ligeira tendência de pessoas com idade acima de 55 anos, passageiros com renda familiar de até 5 SM e os menos escolarizados serem menos críticos* com todos os atributos em geral.

## Variações por Regiões em Comparação com o Geral

- De maneira geral, observa-se a tendência de nas regiões *Sudeste e Sul ser maior a incidência de passageiros satisfeitos* com os atributos em geral. *O contrário é verificado nas regiões Centro-Oeste/Norte e Nordeste.*
- Não se pode dizer que as variações desse índice de satisfação sejam expressivamente elevadas. Entretanto, são *tendências observadas de forma recorrente.*

## Variações por Regiões em Comparação com o Geral

- Veja a seguir, as variações por regiões.
- **Região Nordeste** ▲ tende a ser menor o índice de satisfação nos atributos referentes a guichê de vendas, terminal rodoviário, ônibus, segurança e paradas.
- **Região Centro-Oeste** ▲ tende a ser menor o índice de satisfação nos atributos referentes a serviço de informações, terminal rodoviário, ônibus, segurança e paradas.

## Variações por Regiões em Comparação com o Geral

- **Região Sul** ▲ tende a ser maior o índice de satisfação nos atributos referentes a serviço de informação, terminal rodoviário, ônibus, segurança e paradas.
- **Região Sudeste** ▲ tende a ser maior o índice de satisfação nos atributos referentes a guichê de vendas, serviço de informação, terminal rodoviário, ônibus, segurança, preço e paradas.

## Variações entre os Estados

- Como tendência geral, pode-se apreender que o índice de *satisfação tende a ser maior em SP, seguido do PR*, em alguns casos.
- *RJ e MG tendem a ter as menores médias de satisfação* em um maior número de atributos.

## Variações entre os Estados

- Observe a seguir as variações encontradas por grupos de atributos.
- *Guichê de venda de passagens:*  
*SP e PR* ▲ apresentam índices de satisfação maiores.  
*RS* ▲ apresenta os menores índices de satisfação.
- *Serviço de informações das empresas:*  
*PR* ▲ tem os maiores índices de satisfação.  
*MG* ▲ tem os menores índices de satisfação.

## Variações entre os Estados

### → **Terminais rodoviários:**

**SP e PR** ▲ tem os maiores índices de satisfação quanto a serviço de informação, área de embarque/desembarque, área de espera, limpeza da rodoviária, facilidade para sair, telefone público, instalação e limpeza de banheiros.

**SP** ▲ tem ainda maior satisfação em relação a sinalização, variedade de produtos e serviços e estacionamento.

**MG e RJ** ▲ é menor a satisfação em instalação e limpeza de banheiros, segurança e área de espera.

## Variações entre os Estados

→ **RJ, MG e SP** ▲ tem os menores índices de satisfação em relação a cobrança para usar banheiros, preços dos restaurantes/lanchonetes e preços de produtos diversos.

→ **RJ** ▲ menor satisfação quanto a limpeza da rodoviária e qualidade dos restaurantes / lanchonetes.

→ **PR** ▲ maior insatisfação quanto à pontualidade.

## Variações entre os Estados

### → **Ônibus**

**SP** ▲ apresenta os maiores índices de satisfação.

**MG** ▲ concentra os maiores índices de insatisfação.

**RS** ▲ tem os maiores índices de satisfação em conforto dos ônibus, espaço para malas e cuidado com a bagagem.

### → **Funcionários**

**RS** ▲ apresenta maior satisfação em relação à simpatia e educação de motoristas e trocadores.

## Variações entre os Estados

### → **Segurança**

**SP** ▲ maior satisfação em todos os atributos.

**MG** ▲ concentra os menores índices de satisfação, principalmente no item condições das estradas.

**PR** ▲ é mais expressiva a insatisfação quanto à manutenção dos ônibus.

### → **Preço**

**SP e RS** ▲ maiores índices de satisfação.

**MG e RJ** ▲ maior contingente de insatisfeitos.

## Variações entre os Estados


→ *Paradas dos ônibus*

**SP** ▲ tende a concentrar os maiores índices de satisfação.

**RJ e MG** ▲ tendem a concentrar os maiores contingentes de insatisfeitos.

Os índices gerais sinalizam uma tendência à satisfação



O que não significa que estejam plenamente satisfeitos   
há muito o que aprimorar e, em alguns itens isolados,  
verifica-se tendência à insatisfação.



O índice de satisfação geral tende a cair conforme  
estimulamos cada um dos atributos

### Evolução da média de satisfação

|   | Intermun. | Interest. | Intern. |
|---|-----------|-----------|---------|
| → Satisfação Inicial =><br>antes de estimular atributos | 3,6630    | 3,6218    | 3,7463  |
| → Satisfação Final=><br>depois de estimular atributos   | 3,5476    | 3,5499    | 3,5508  |



**Em geral, os resultados não variam expressivamente de acordo com âmbito intermunicipal, interestadual ou internacional**



**Os itens a serem trabalhados prioritariamente têm potencial para melhorar os índices de satisfação nas 3 modalidades de viagem.**

**Ressaltamos o item conforto dos ônibus, considerado o principal critério de escolha da linha de ônibus**



**Tende a ser mais importante conforme aumenta a distância da viagem**



**Assim, nas viagens internacionais (público um pouco mais escolarizado e com RF maior) o item conforto é ainda mais importante**

Justificam a insatisfação principalmente com: má conservação dos ônibus, falta de conforto e preços da passagem



Com o aprimoramento dos serviços pode-se justificar melhor o preço das passagens.

→ É preciso observar mais a **pontualidade**, que também é um dos principais motivos de insatisfação.

→ Em **âmbito intermunicipal**, uma das principais causas de insatisfação é a escassez de horários **querem mais frequência**.

### Abaixo, a média geral por grupo de atributos

|                       | Satisfação | Expectativa |
|-----------------------|------------|-------------|
| Preço                 | 3,01       | 3,06        |
| Paradas               | 3,16       | 3,23        |
| Terminais             | 3,33       | 3,37        |
| Ônibus                | 3,39       | 3,49        |
| Segurança             | 3,56       | 3,68        |
| Serviço de Informação | 3,68       | 3,92        |
| Guichês de Venda      | 3,74       | 3,92        |
| Funcionários          | 3,96       | 4,28        |

A seguir, apresentamos as principais recomendações para os atributos com menor índice de satisfação.

#### Guichê de Vendas:

- **Horários e dias adequados e falta de vagas** ▲ é possível aumentar oferta?
- **Rapidez no atendimento** ▲ sistematizar, treinar e controlar a qualidade do atendimento.

### Serviço de Informações das Empresas

- **Facilidade de acesso** ▲ o que ocorre: filas? telefone ocupado? Tem como automatizar, seja no balcão, seja por telefone? ▲ sistema de auto-consulta.
- **Horário de funcionamento e rapidez do atendimento** ▲ a automação resolveria esses problemas?
- **Ter informações corretas (internacional)** ▲ esse segmento necessita de informações mais refinadas?

### Terminais Rodoviários

- **Cobrança para usar banheiros** ▲ é mesmo necessária? Não há como “ratear” a manutenção entre as empresas? Outro formato de cobrança?
- **Preços dos rest. e outros** ▲ são os mesmos do mercado?
- **Segurança** ▲ aumentar, utilizando não só segurança física, mas também equipamentos como câmeras, detector de metais etc.
- **Limpeza e instalações dos banheiros** ▲ usuários devem-se perguntar: por que pagar se não avaliam bem?

## Ônibus

- **Conforto e Higiene dos banheiros** ▲ melhorar: há material de higiene? Tem como melhorar o “design”?
- **Conforto e higiene dos ônibus ( principal critério de escolha)** ▲ há como melhorar conforto das poltronas? Espaçamento entre elas? Mesinhas? Serviço de bordo?
- **Ruído dos ônibus** ▲ manutenção pode resolver? Há algum tipo de isolamento acústico p/interior dos ônibus?

## Segurança

- **Condição das estradas** ▲ o que pode ser feito?
- **Manutenção dos ônibus** ▲ Há controle? Há algum “termo de garantia”, “selo de qualidade”?

### Paradas

- **Preço de alimentos, outros produtos e para utilizar os banheiros** ▲ relativizar com o argumento de que são os melhores locais de cada rota.
- **Limpeza dos banheiros** ▲ há fiscalização e/ou campanhas de conscientização junto aos donos dos estabelecimentos?
- **Qualidade dos alimentos** ▲ É feito algum tipo de controle?

Buscar aprimorar os serviços prioritariamente nas regiões **Nordeste e Centro-Oeste/Norte** e nos estados de **Minas Gerais e Rio de Janeiro**



**Maior nível de insatisfação**