

# ABRATI

---

Pesquisa Quantitativa

Setembro de 2010



- **Objetivo geral:**
  - Monitorar a satisfação dos usuários dos transportes rodoviários em linhas intermunicipais, interestaduais e internacionais.
  
- **Público-alvo:**
  - Pessoas físicas usuárias de linhas das empresas associadas, que costumam viajar de ônibus pelo menos duas vezes ao ano e que nos últimos 12 meses fizeram a mesma viagem do momento da entrevista.
  
- **Técnica:**
  - Questionários estruturados, aplicados face-a-face, nos terminais rodoviários.
  
- **Data de campo:**
  - 26 de agosto a 18 de setembro de 2010.

# Distribuição Amostral

---

---



# Distribuição amostral (1.126 entrevistas no total)

Transporte Internacional			Transporte Interestadual		Transporte Intermunicipal	
Número de Casos	M.E	Região	Número de Casos	M.E	Número de Casos	M.E
98	9,9%	Total	622	3,9%	406	4,9%
		Centro-Oeste/ Norte	155	7,9%	100	9,8%
		Nordeste	163	7,7%	105	9,6%
		Sudeste	154	7,9%	101	9,7%
		Sul	150	8,0%	100	9,8%

# Caracterização dos entrevistados

---

---



# Comparativo com anos anteriores

Intermunicipal	Rodada 2000	Rodada 2003	Rodada 2007	Rodada 2010
<b>Sexo</b>				
Masculino	54,1%	51,7%	53,2%	40,7%
Feminino	45,9%	48,3%	46,8%	59,3%
<b>Idade</b>				
(Média)	33,24	32,05	35,77	36,50
<b>Escolaridade</b>				
Até a 4ª série do ensino fundamental	23,9%	12,1%	15,7%	15,6%
De 5ª a 8ª série do ensino fundamental	26,9%	17,6%	19,5%	14,8%
Ensino médio	31,5%	41,2%	37,9%	34,4%
Ensino superior	17,2%	29,1%	27,0%	35,2%
NR	0,5%	-	-	-
<b>Renda Familiar</b>				
Até 2 SM	18,7%	17,3%	28,9%	21,1%
Mais de 2 até 5 SM	35,3%	36,6%	37,1%	36,5%
Mais de 5 até 10 SM	23,2%	22,4%	17,2%	24,5%
Mais de 10 até 15 SM	8,3%	7,5%	7,7%	7,9%
Mais de 15 até 20 SM	4,2%	5,1%	2,9%	3,6%
Mais de 20 SM	5,7%	6,3%	3,9%	1,5%
Não sabe ou recusa	4,6%	4,9%	2,3%	4,8%

Base: 100% dos entrevistados

# Comparativo com anos anteriores

Interestadual	Rodada 2000	Rodada 2003	Rodada 2007	Rodada 2010
<b>Sexo</b>				
Masculino	58,0%	62,3%	56,5%	50,6%
Feminino	42,0%	37,7%	43,5%	49,4%
<b>Idade</b>				
(Média)	34,47	34,88	40,92	42,73
<b>Escolaridade</b>				
Até a 4ª série do ensino fundamental	21,8%	13,6%	19,9%	22,6%
De 5ª a 8ª série do ensino fundamental	24,9%	18,0%	22,1%	15,4%
Ensino médio	34,5%	36,0%	34,7%	36,8%
Ensino superior	18,5%	32,4%	23,4%	25,1%
NR	0,3%	-	-	-
<b>Renda Familiar</b>				
Até 2 SM	11,8%	11,8%	23,7%	22,2%
Mais de 2 até 5 SM	32,9%	32,3%	36,2%	30,9%
Mais de 5 até 10 SM	27,9%	22,2%	20,7%	24,6%
Mais de 10 até 15 SM	12,3%	13,1%	8,9%	8,8%
Mais de 15 até 20 SM	4,3%	7,1%	3,6%	2,7%
Mais de 20 SM	6,5%	8,2%	2,9%	3,6%
Não sabe ou recusa	4,3%	5,2%	4,0%	7,2%

Base: 100% dos entrevistados

# Comparativo com anos anteriores

<b>Internacional</b>	<b>Rodada 2000</b>	<b>Rodada 2003</b>	<b>Rodada 2007</b>	<b>Rodada 2010</b>
<b>Sexo</b>				
Masculino	61,0%	61,0%	58,0%	53,1%
Feminino	39,0%	39,0%	42,0%	46,9%
<b>Idade</b>				
(Média)	35,66	38,54	40,71	39,21
<b>Escolaridade</b>				
Até a 4ª série do ensino fundamental	17,3%	6,2%	7,3%	7,1%
De 5ª a 8ª série do ensino fundamental	22,0%	10,3%	15,3%	11,2%
Ensino médio	36,0%	34,9%	38,0%	53,1%
Ensino superior	24,3%	48,5%	39,3%	28,6%
NR	0,3%	-	-	-
<b>Renda Familiar</b>				
Até 2 SM	5,7%	3,3%	12,0%	6,1%
Mais de 2 até 5 SM	22,7%	22,4%	16,7%	24,5%
Mais de 5 até 10 SM	28,0%	22,4%	28,0%	35,7%
Mais de 10 até 15 SM	13,7%	14,0%	14,7%	19,4%
Mais de 15 até 20 SM	10,7%	9,6%	8,7%	7,1%
Mais de 20 SM	10,7%	10,7%	6,0%	3,1%
Não sabe ou recusa	8,7%	17,6%	14,0%	4,1%

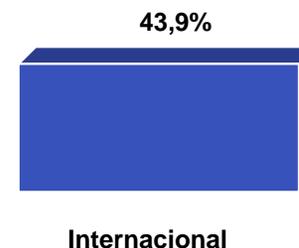
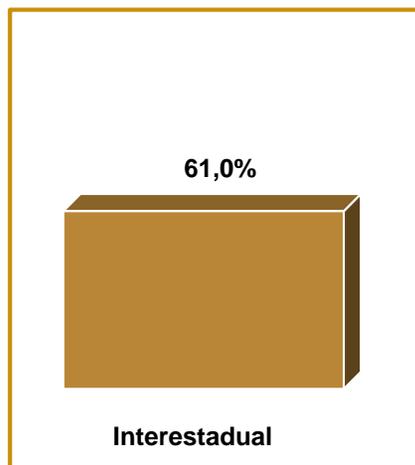
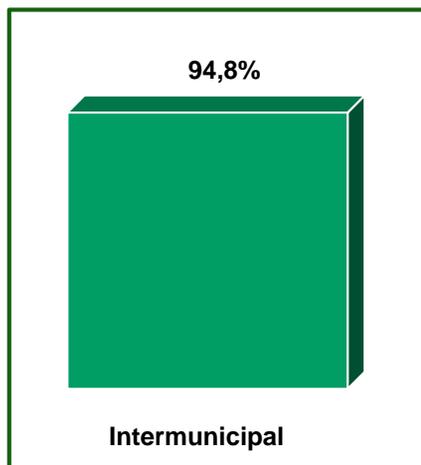
Base: 100% dos entrevistados

# Utilização do transporte rodoviário

---



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



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	90,0%	97,0%	89,0%	97,1%

	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Interestadual	61,3%	59,1%	57,4%	65,6%

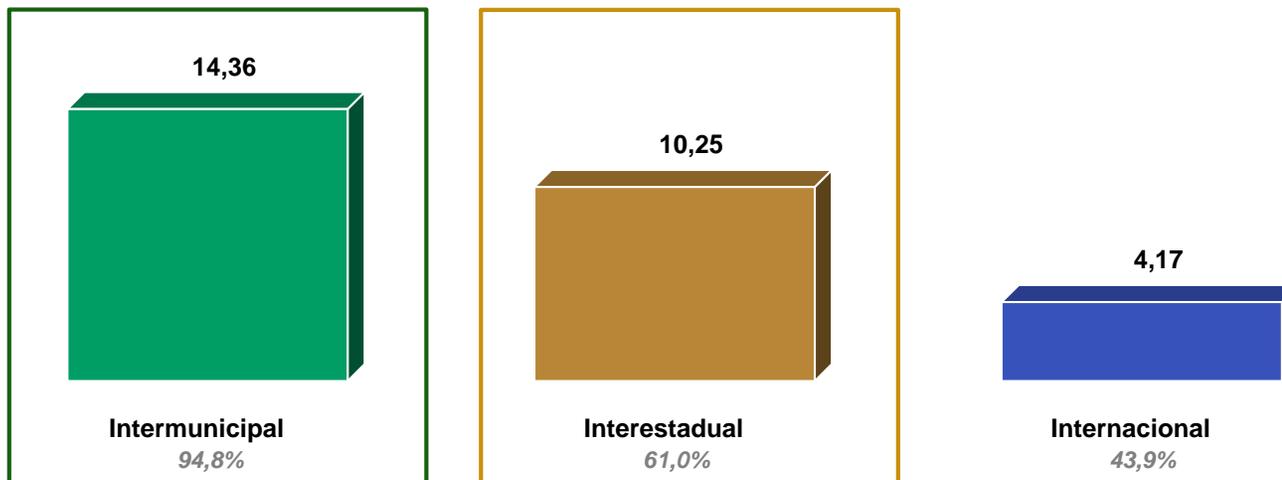
Base: 100% dos entrevistados

# Motivos para fazer viagens intermunicipais (resposta espontânea e única)

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<i>Base</i>	94,8%	61,0%	43,9%
Negócio/trabalho	34,2%	28,4%	30,6%
Visitar parentes/amigos/namorado	26,2%	25,6%	18,4%
Passeio/férias	25,1%	38,8%	49,0%
Por motivos de saúde	9,3%	3,2%	2,0%
Outros	5,1%	4,1%	-

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens intermunicipais)

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

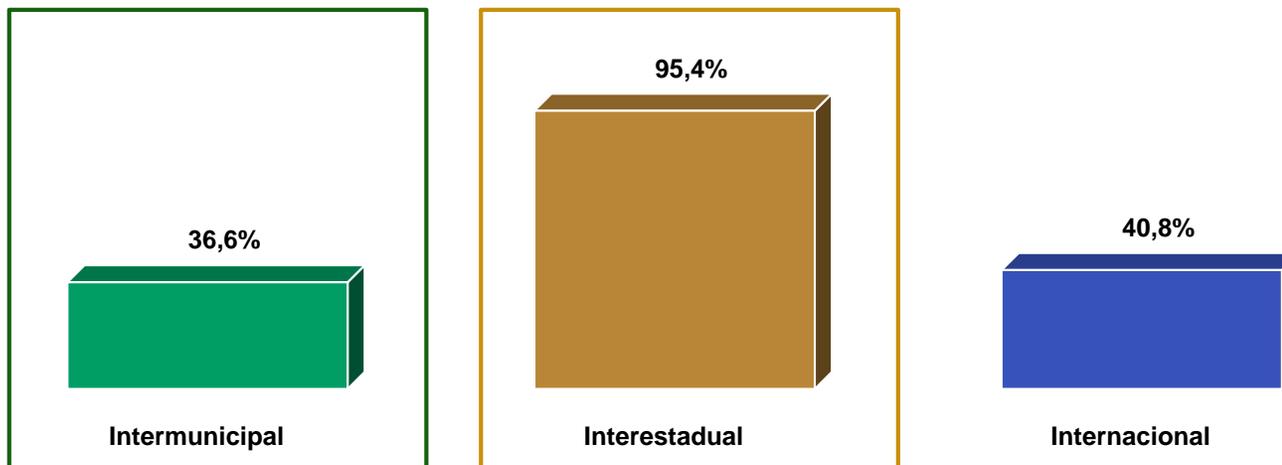


	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<i>Base</i>	90,0%	97,0%	89,0%	97,1%
<b>Intermunicipal</b>	<b>11,46</b>	<b>21,53</b>	<b>6,64</b>	<b>15,26</b>

	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<i>Base</i>	61,3%	59,1%	57,4%	65,6%
<b>Interestadual</b>	<b>11,35</b>	<b>10,53</b>	<b>7,30</b>	<b>9,63</b>

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens intermunicipais)

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



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	54,0%	35,6%	41,0%	26,7%
Interestadual	88,7%	96,8%	92,9%	98,2%

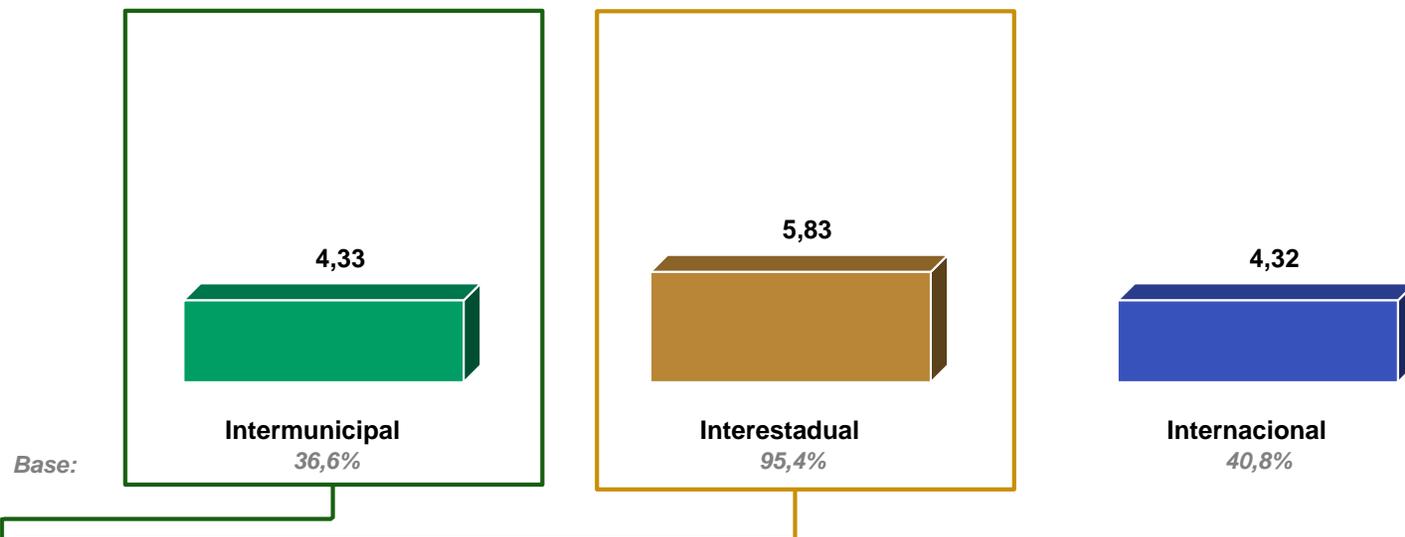
Base: 100% dos entrevistados

# Motivos para fazer viagens interestaduais (resposta espontânea e única)

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<i>Base</i>	36,6%	95,4%	40,8%
A passeio/ férias	44,7%	31,7%	38,3%
A negócios/ trabalho	31,2%	29,5%	40,4%
Para visitar parentes/ amigos/ namorados	18,0%	29,9%	17,0%
Por motivos de saúde	3,5%	5,1%	2,1%
Outros	2,6%	3,8%	2,1%

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens interestaduais)

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



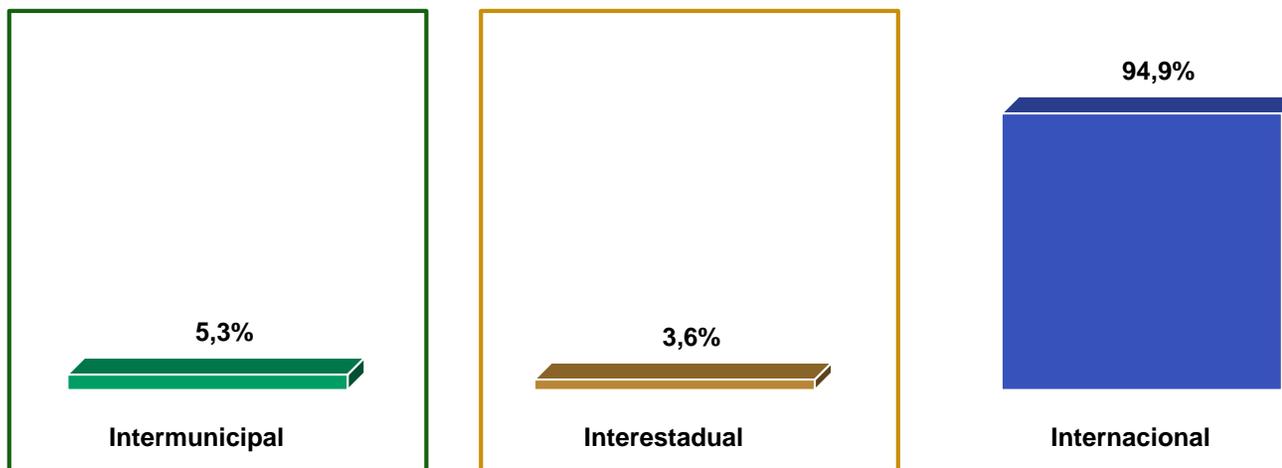
	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<i>Base</i>	54,0%	35,6%	41,0%	26,7%
<b>Intermunicipal</b>	<b>4,89</b>	<b>3,81</b>	<b>4,06</b>	<b>3,88</b>

	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<i>Base</i>	88,7%	96,8%	92,9%	98,2%
<b>Interestadual</b>	<b>5,78</b>	<b>6,48</b>	<b>5,34</b>	<b>5,77</b>

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens interestaduais)

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



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	15,0%	3,0%	12,0%	-
Interestadual	11,3%	2,6%	2,6%	1,8%

Base: 100% dos entrevistados

# Motivos para fazer viagens internacionais (resposta espontânea e única)

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<i>Base</i>	5,3%	3,6%	94,9%
A passeio/ férias	55,0%	49,4%	39,8%
A negócios/ trabalho	24,4%	46,1%	25,9%
Para visitar parentes/ amigos/ namorados	18,4%	2,2%	32,4%
Outros	2,3%	2,2%	1,9%

Base: % (entrevistados que costumam fazer viagens internacionais)

# Utilização do transporte rodoviário entre usuários de Passe Livre

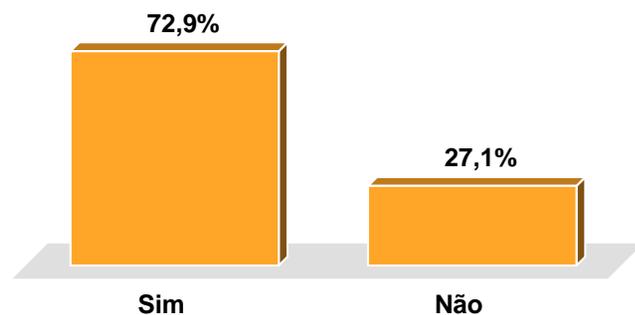
---



# Viagens intermunicipais entre Portadores de Necessidades Especiais

Costuma fazer viagens intermunicipais de ônibus

Portadores de Necess. Especiais



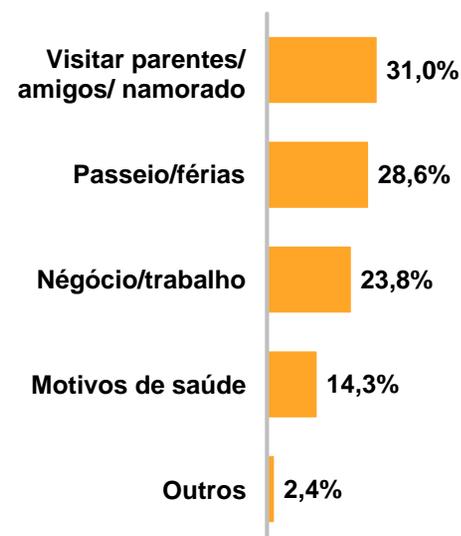
Base: 100% (portadores de necess. especiais)

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

Port. Necess. Especiais	10,55
-------------------------	-------

Motivos para fazer viagens intermunicipais

Portadores de Necess. Especiais

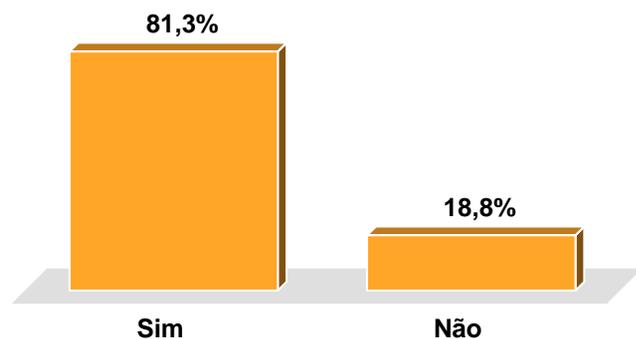


Base: 72,9% (portadores de necess. especiais que costumam fazer viagens intermunicipais)

# Viagens interestaduais entre Portadores de Necessidades Especiais

Costuma fazer viagens  
intermunicipais de ônibus

Portadores de Necess. Especiais



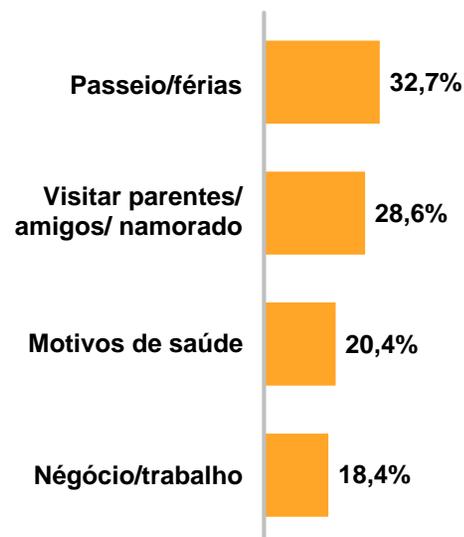
Base: 100% (portadores de necess. especiais)

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

Port. Necess. Especiais	5,62
-------------------------	------

Motivos para fazer viagens  
interestaduais

Portadores de Necess. Especiais



Base: 81,3% (portadores de necess. especiais que costumam fazer viagens interestaduais)

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

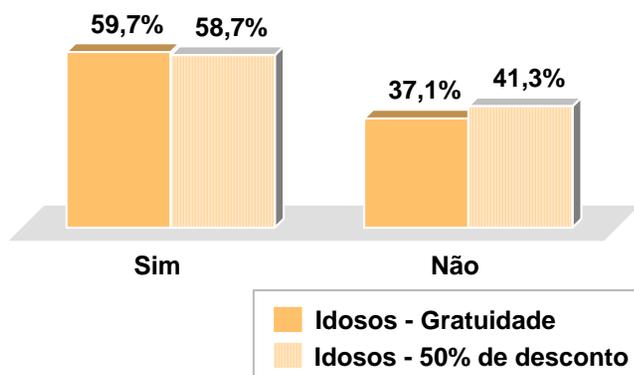
---



# Viagens intermunicipais entre Idosos

## Costuma fazer viagens intermunicipais de ônibus

Idosos



Base: 100% (idosos - gratuidade)

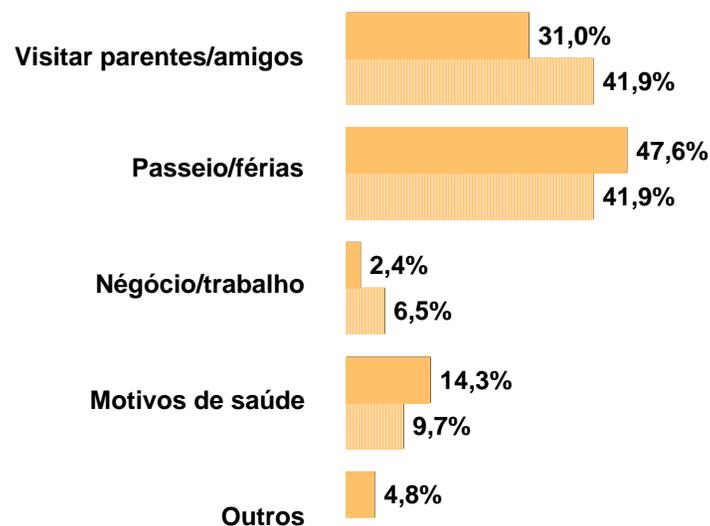
Base: 100% (idosos - 50% de desconto)

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

Idosos - Gratuidade	9,19
Idosos - 50% de desconto	8,18

## Motivos para fazer viagens intermunicipais

Idosos



Base: 59,7% (idosos - gratuidade que costumam fazer viagens intermunicipais)

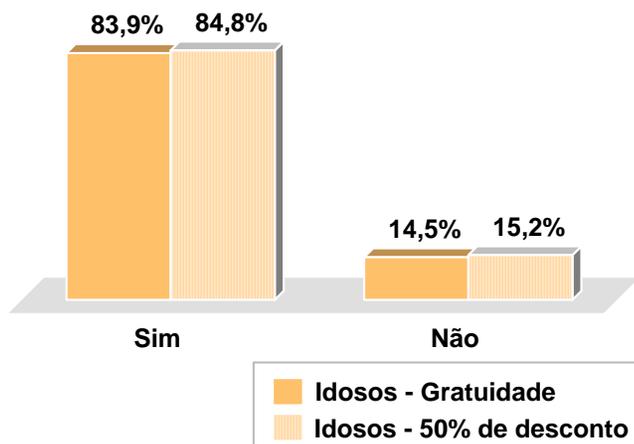
Base: 58,7% (idosos - 50% de desconto que costumam fazer viagens intermunicipais)

Idosos - Gratuidade  
Idosos - 50% de desconto

# Viagens interestaduais entre Idosos

## Costuma fazer viagens interestaduais de ônibus

### Idosos



Base: 100% (idosos - gratuidade)

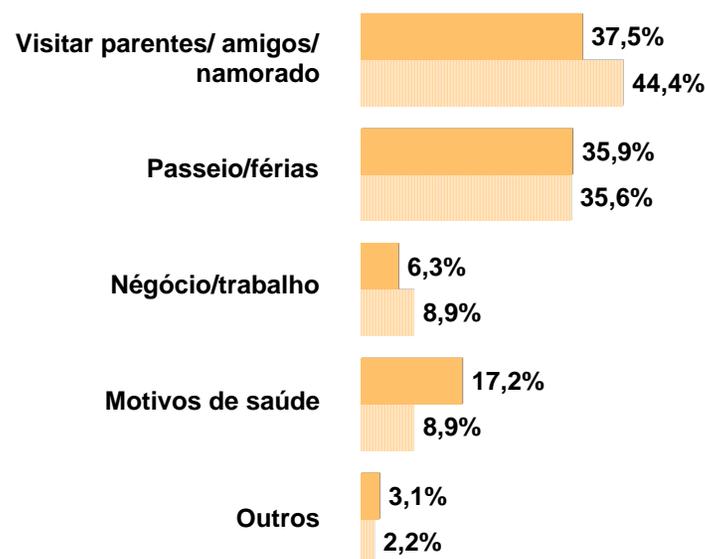
Base: 100% (idosos - 50% de desconto)

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

Idosos - Gratuidade	4,49
Idosos - 50% de desconto	3,77

## Motivos para fazer viagens interestaduais

### Idosos



Base: 83,9% (idosos - gratuidade que costumam fazer viagens interestaduais)

Base: 84,8% (idosos - 50% de desconto que costumam fazer viagens interestaduais)

Idosos - Gratuidade  
Idosos - 50% de desconto

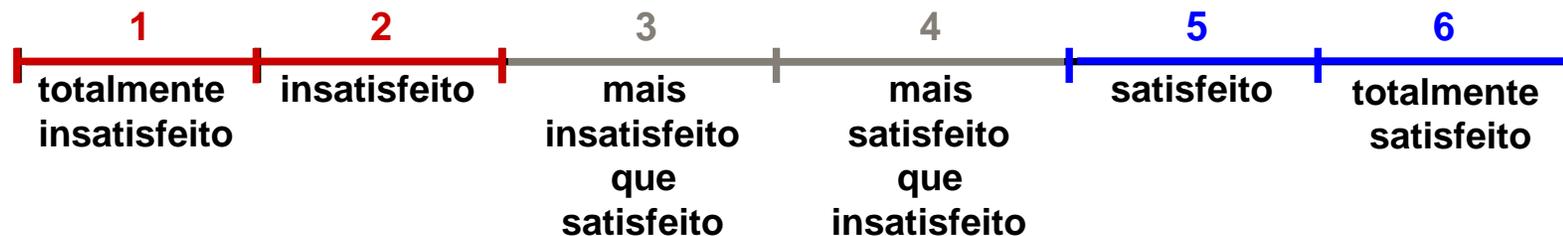
## Satisfação por atributos

---

---



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



## Satisfação do Usuário

Site

Serviços de informações

Guichês

Oferta de passagens

Ônibus

Serviço oferecido

Segurança

Paradas de ônibus

Terminais de ônibus

Preço

# Satisfação com o Transporte Rodoviário

---

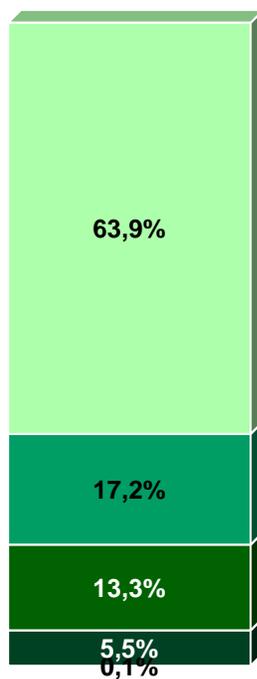
---



# Satisfação inicial com transporte rodoviário (escala de 1 - totalmente insatisfeito a 6 - totalmente satisfeito)

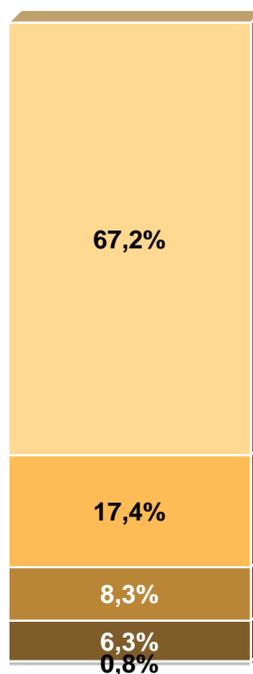
Média

4,46



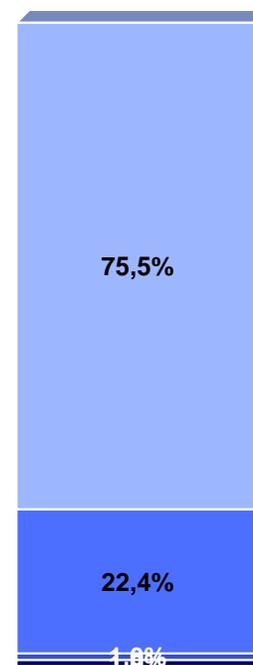
Intermunicipal

4,58

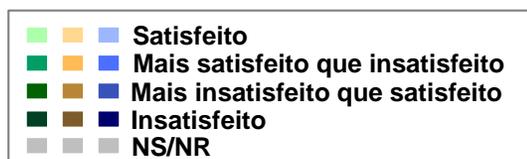


Interestadual

4,89

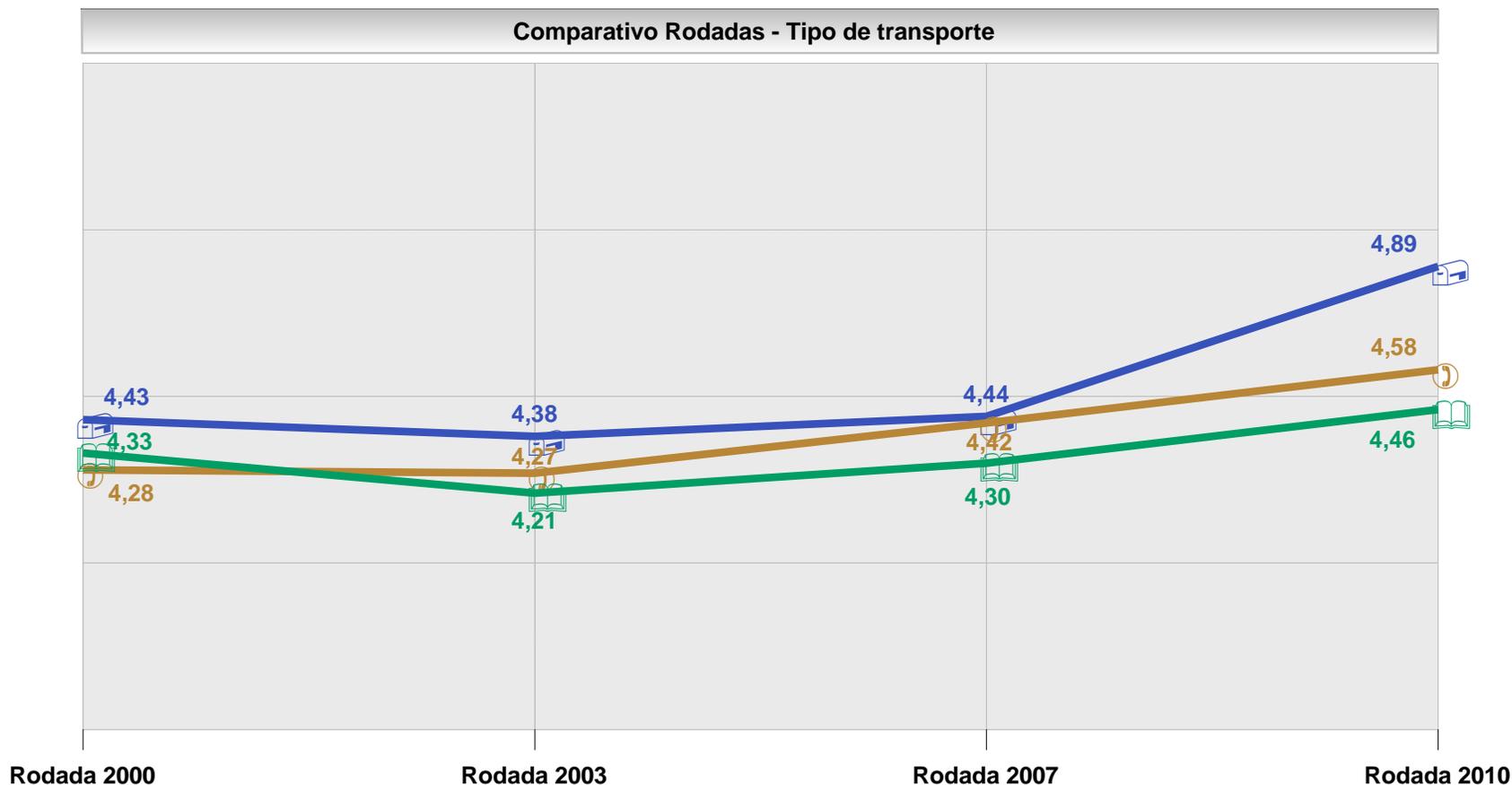


Internacional



Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação inicial com transporte rodoviário (comparativo) (escala de 1 - totalmente insatisfeito a 6 - totalmente satisfeito)



Base: 100% dos entrevistados

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

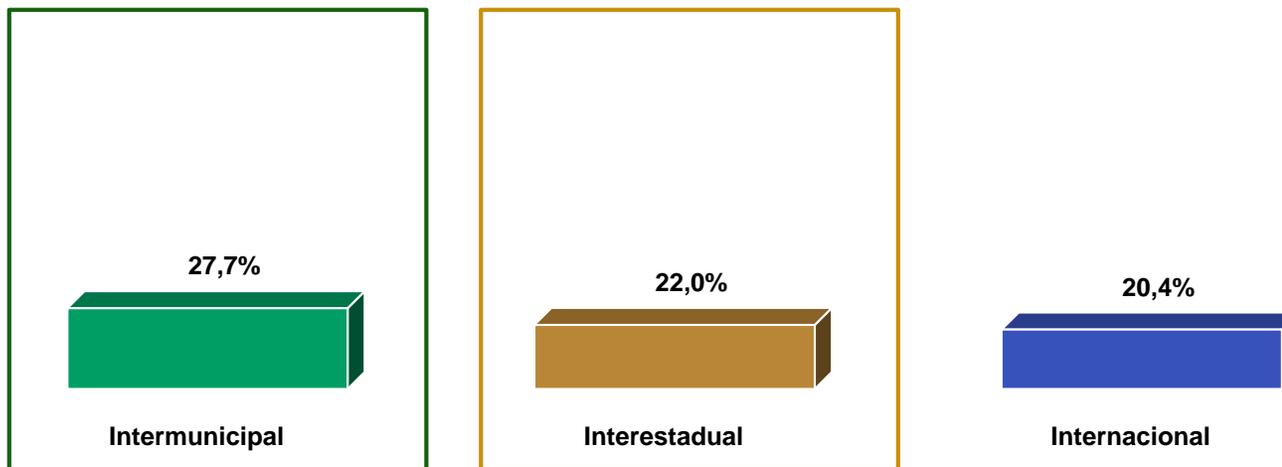
## Área 1: Site

---

---



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



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	29,0%	32,7%	13,0%	27,6%
Interestadual	20,7%	24,7%	14,8%	22,7%

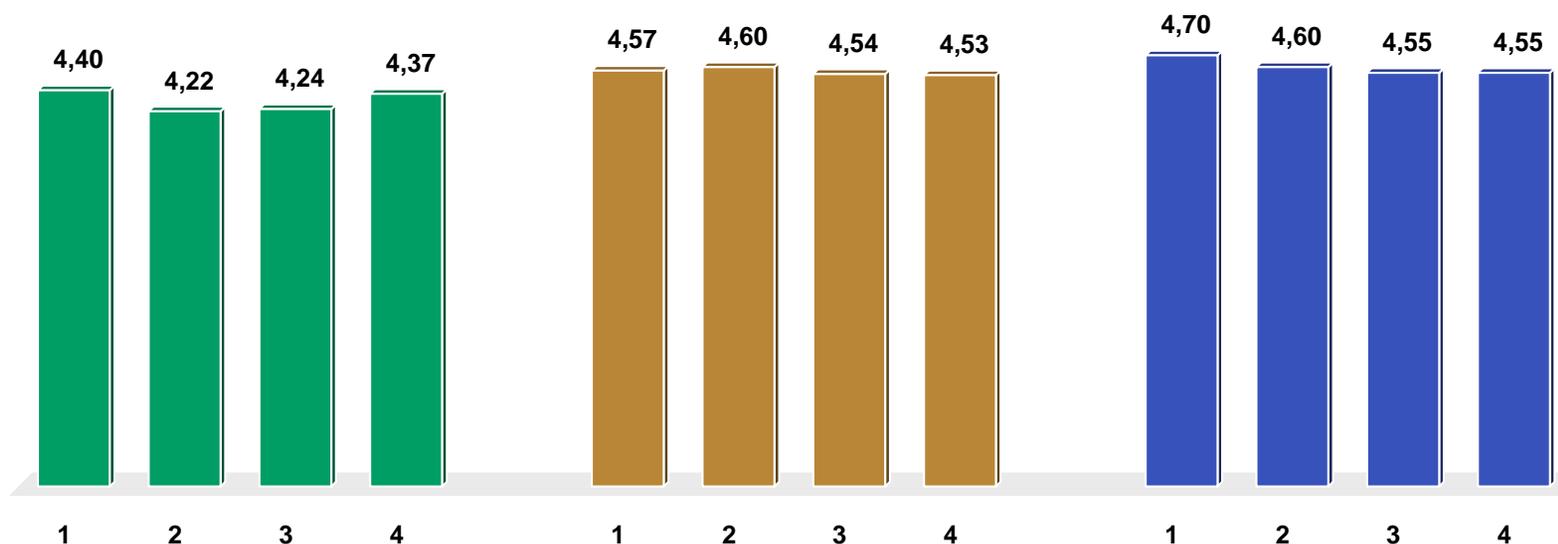
Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação com Site (médias)

## Transporte intermunicipal

## Transporte interestadual

## Transporte internacional

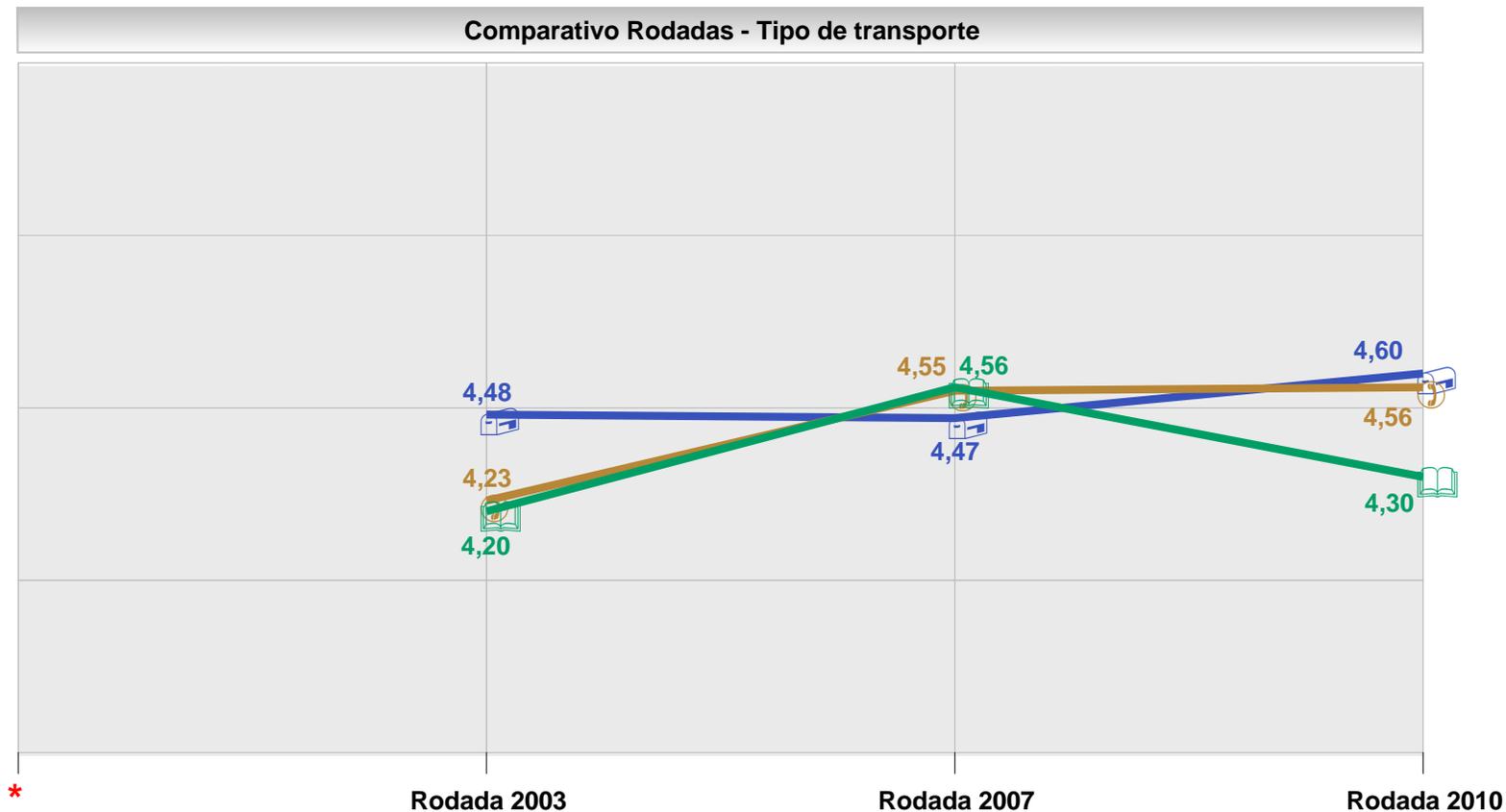


- 1 - Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site
- 2 - Quantidade / Variedade de informações / serviços disponíveis
- 3 - Qualidade da informação/ serviço ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas, etc).
- 4 - Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura

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

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

# Comparativo Geral (Satisfação com Site)



\*

\* Em 2000 não teve avaliação desta área.

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

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

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

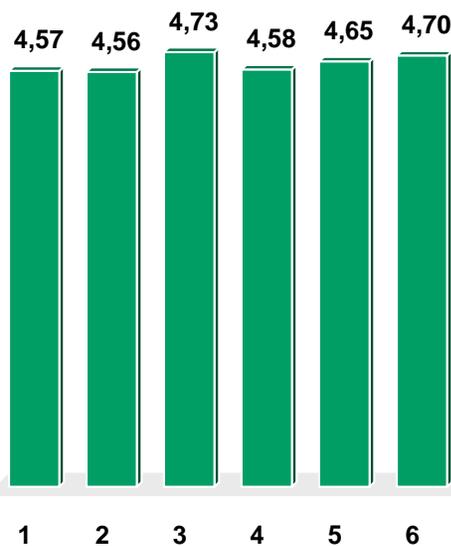
---

---

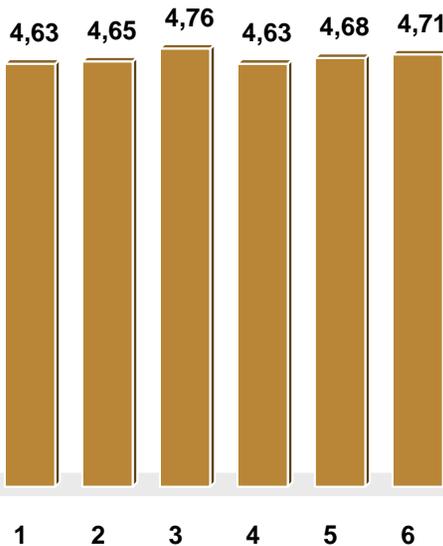


# Satisfação com serviço de informação (médias)

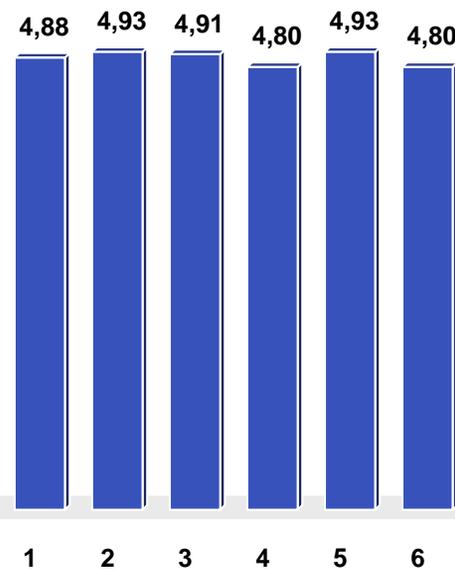
Transporte intermunicipal



Transporte interestadual



Transporte internacional

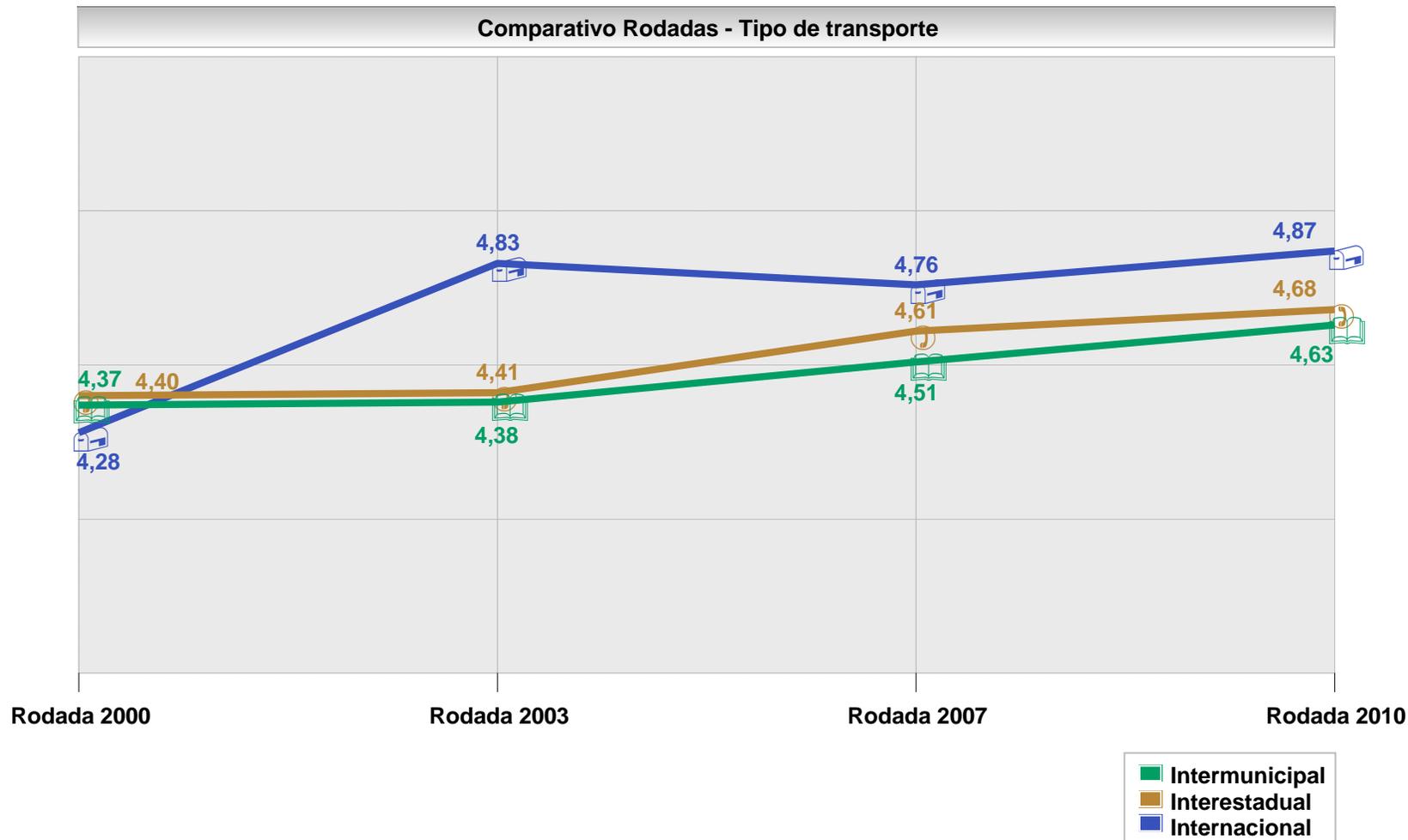


- 1 - Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda
- 2 - Horário de funcionamento do serviço de informação
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações
- 5 - Ter as informações que os usuários precisam
- 6 - Ter informações corretas

Base: 100% dos entrevistados

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

# Comparativo Geral (satisfação com serviço de informação)



Base: 100% dos entrevistados

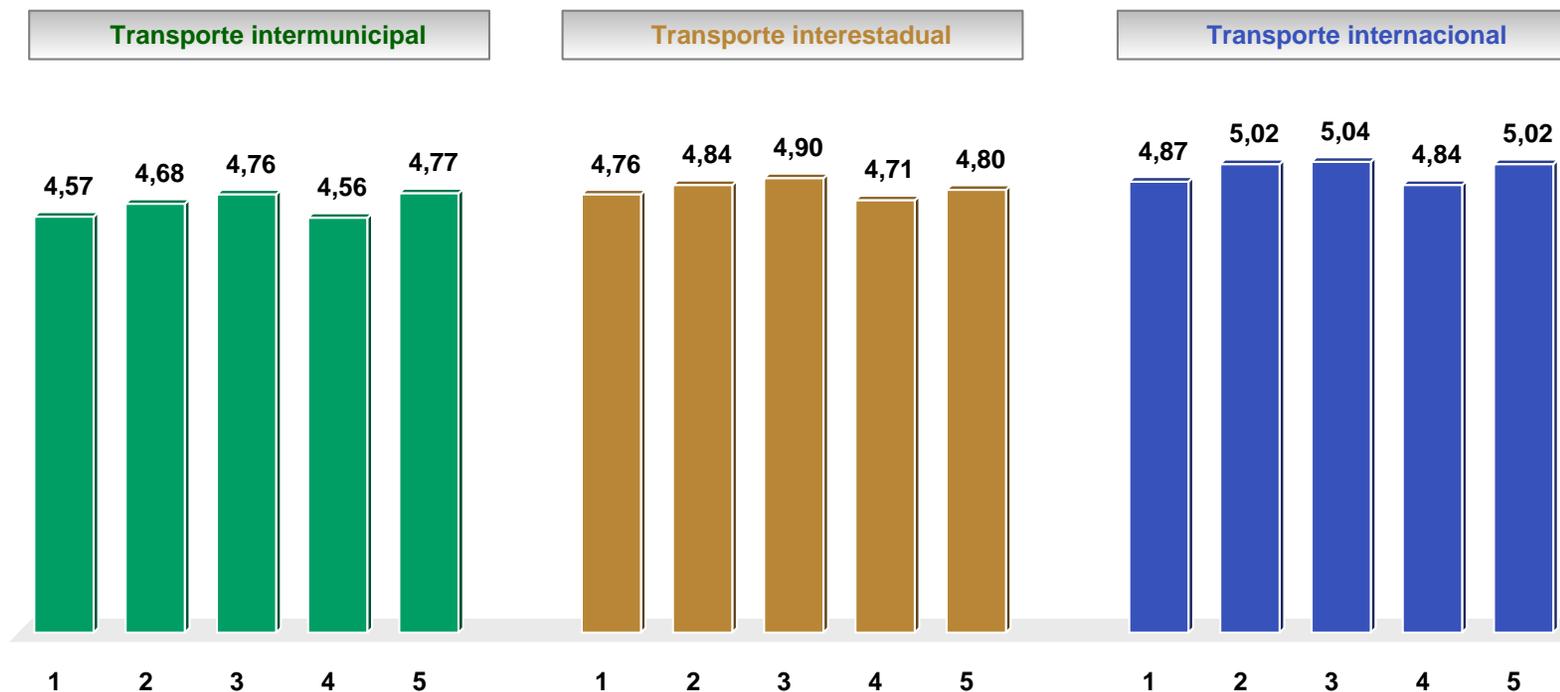
Satisfação: Mínimo: 1,00  
Máximo: 6,00

## Área 3: Guichês de venda de passagem

---



# Satisfação com Guichês (médias)

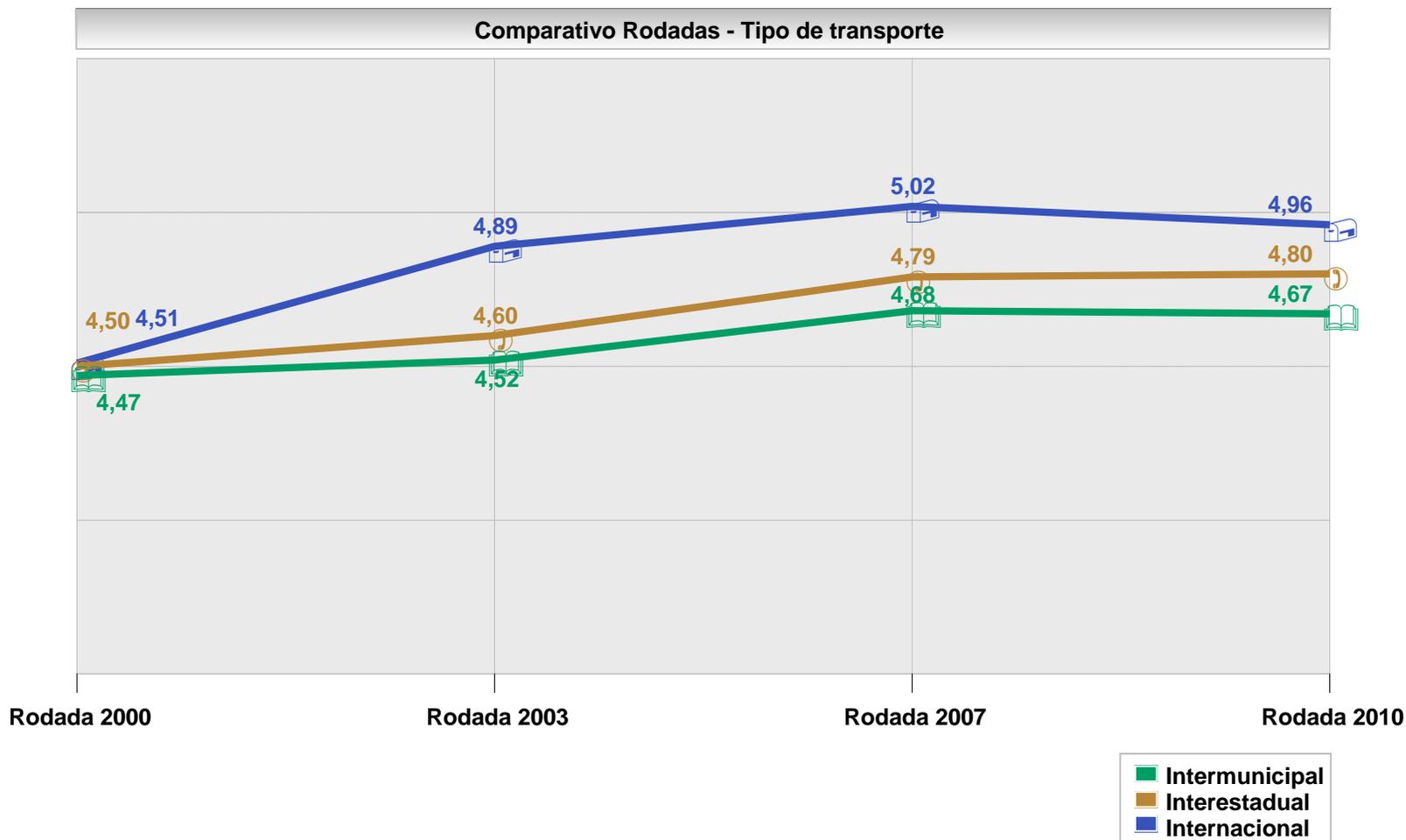


- 1 - Instalações/conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias
- 2 - Horário de funcionamento dos guichês
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento
- 5 - Ter as informações que os usuários precisam, como horários chegada e partida, preços, tempo de viagem, baldeações,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

Base: 100% dos entrevistados

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

# Comparativo Geral (Satisfação com Guichês)



Base: 100% dos entrevistados

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

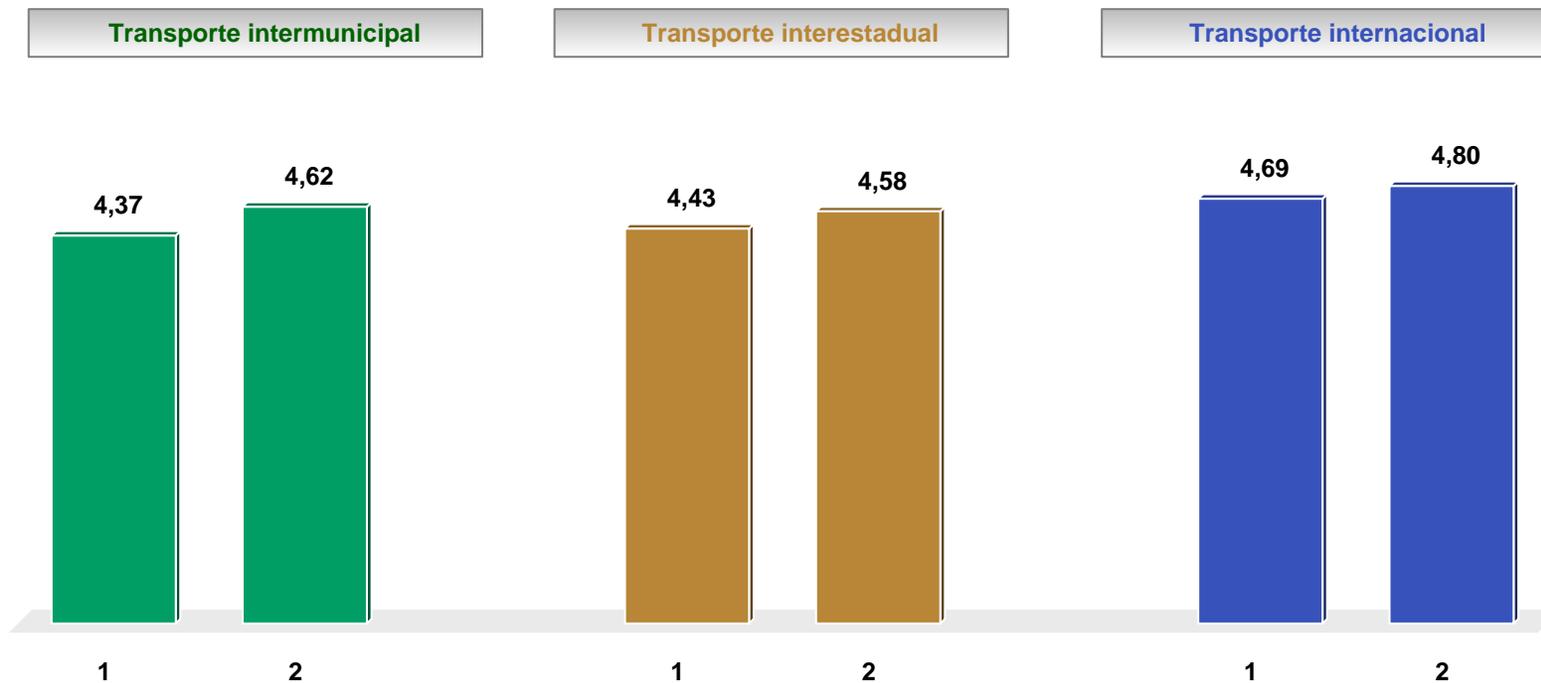
## Área 4: Oferta de passageiros

---

---



# Satisfação com Oferta de passagens (médias)

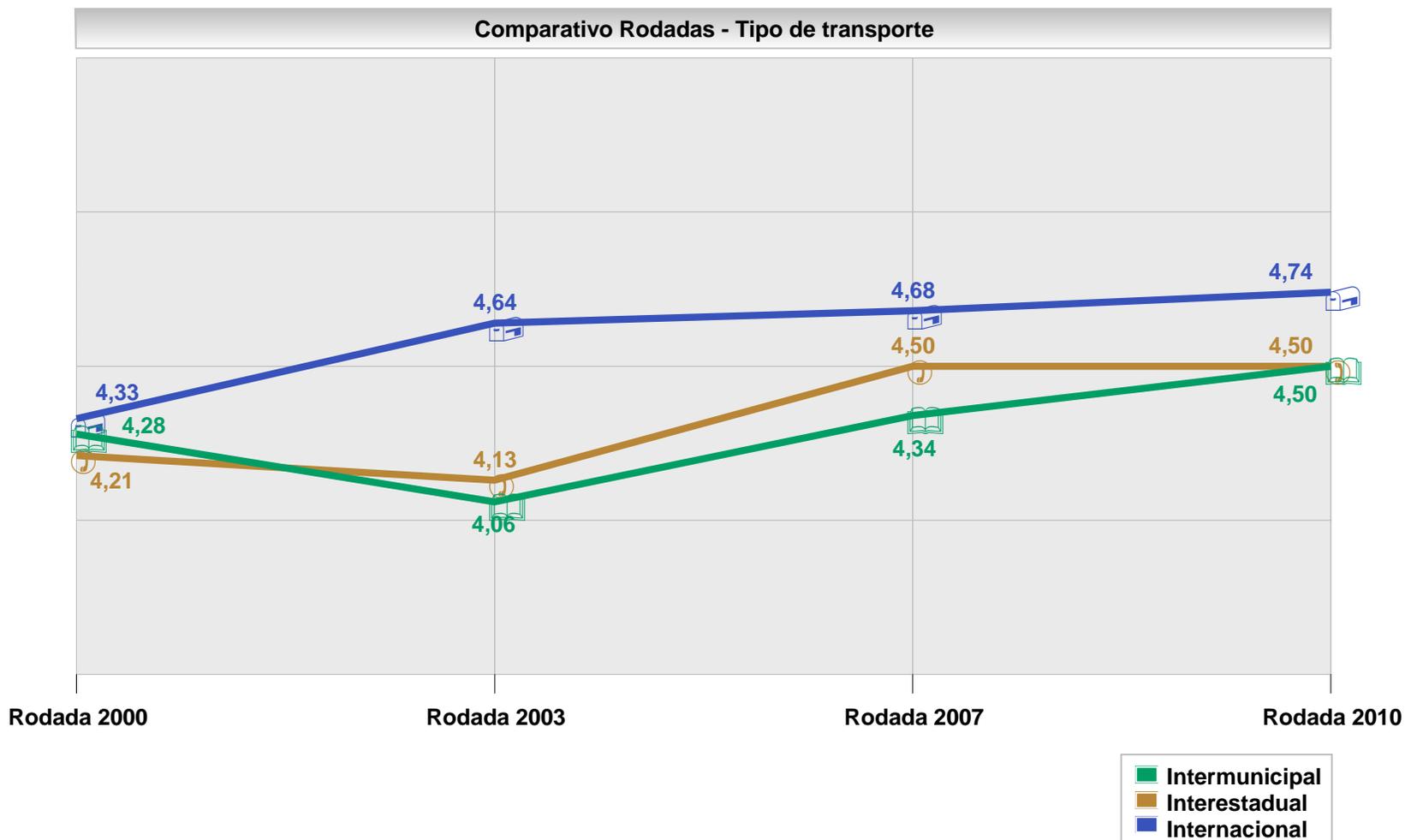


1 - Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade  
2 - Ter vaga no ônibus sempre que você precisa

Base: 100% dos entrevistados

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

# Comparativo Geral (Satisfação com Oferta de passagens)



Base: 100% dos entrevistados

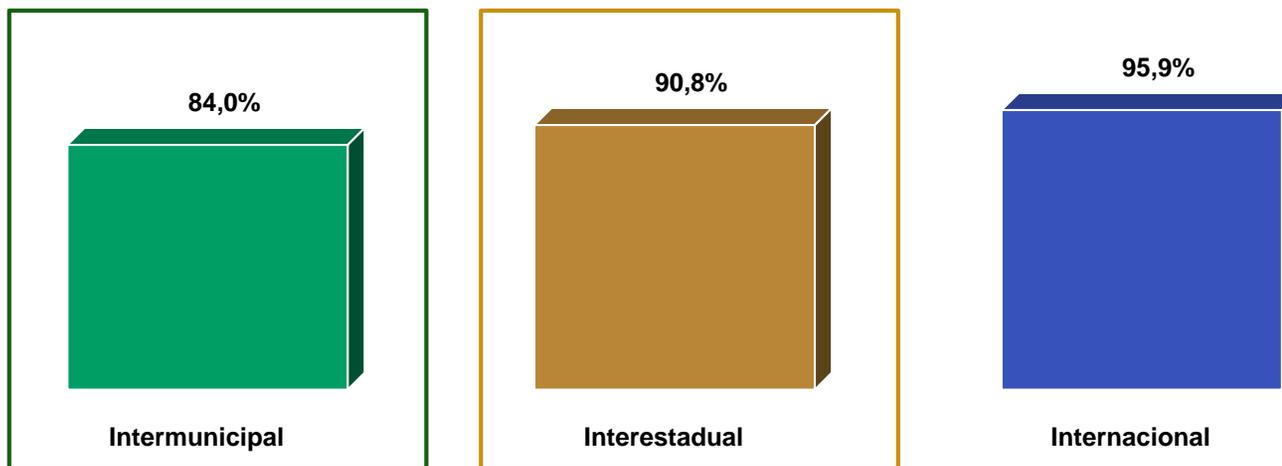
Satisfação: Mínimo: 1,00  
Máximo: 6,00

## Área 5: Ônibus

---



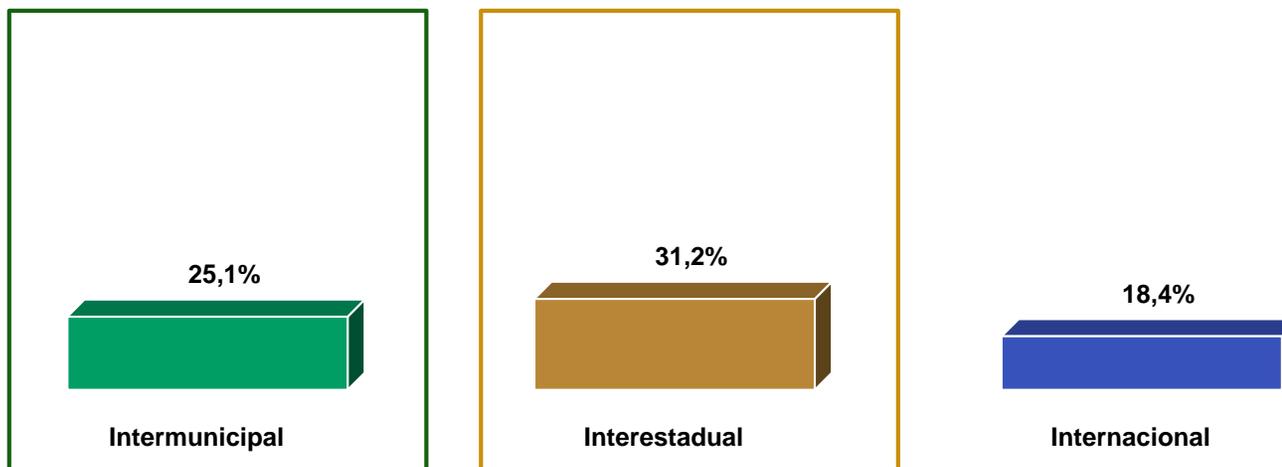
# Ônibus tinha ar condicionado (% de "sim")



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	88,0%	73,3%	98,0%	90,5%
Interestadual	92,0%	90,9%	80,6%	95,7%

Base: 100% dos entrevistados

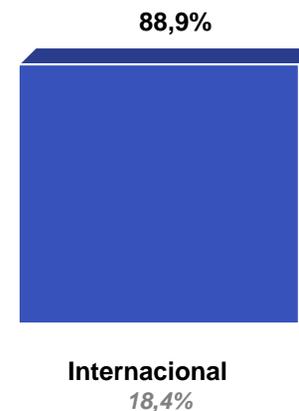
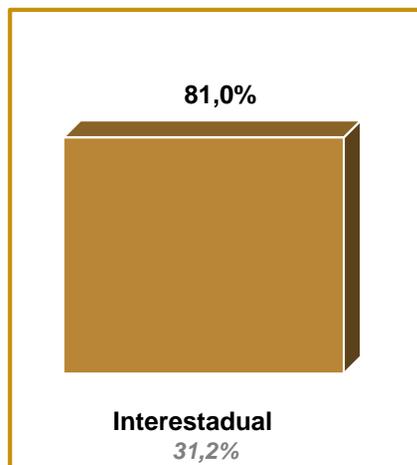
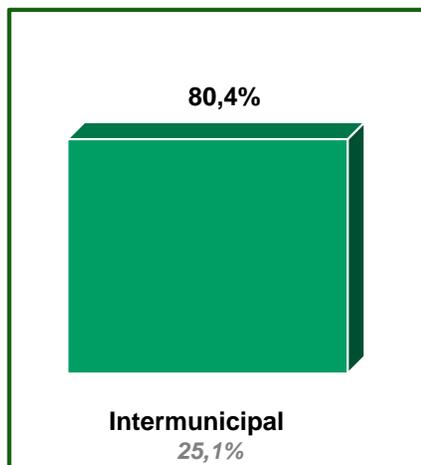
# Cadeira/área reservada para portadores de necessidades especiais (% de "sim")



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	13,0%	24,8%	38,0%	24,8%
Interestadual	10,0%	33,1%	40,0%	34,4%

Base: 100% dos entrevistados

# Sinalização da cadeira/área reservada para portadores de necessidades especiais (% de "sim")

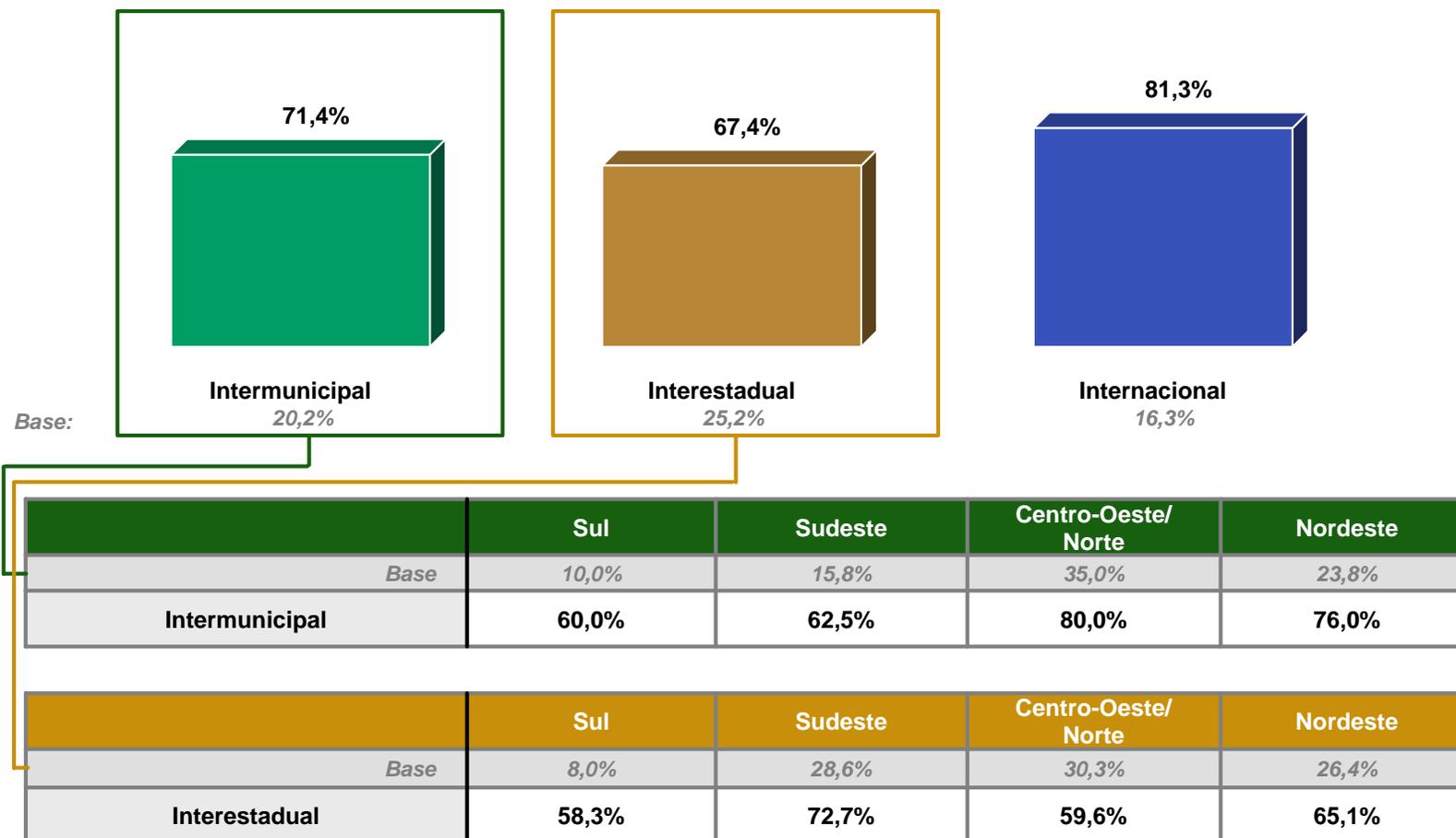


Base:

	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<i>Base</i>	13,0%	24,8%	38,0%	24,8%
<b>Intermunicipal</b>	<b>76,9%</b>	<b>64,0%</b>	<b>92,1%</b>	<b>96,2%</b>

	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
<i>Base</i>	10,0%	33,1%	40,0%	34,4%
<b>Interestadual</b>	<b>80,0%</b>	<b>86,3%</b>	<b>75,8%</b>	<b>76,8%</b>

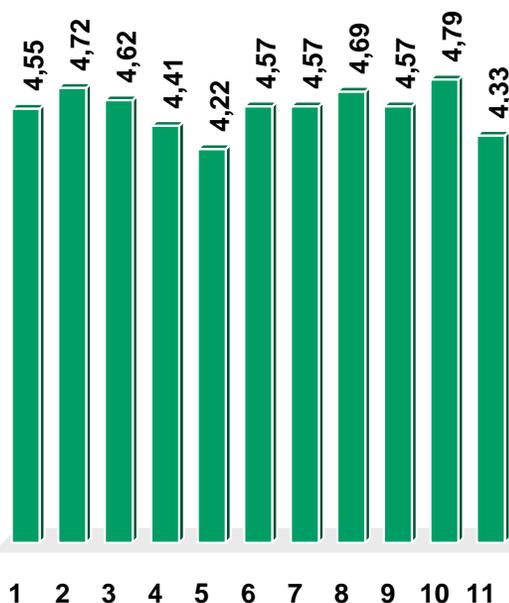
# A campanha/sinal de parada estavam à mão dos cadeirantes (% de "sim")



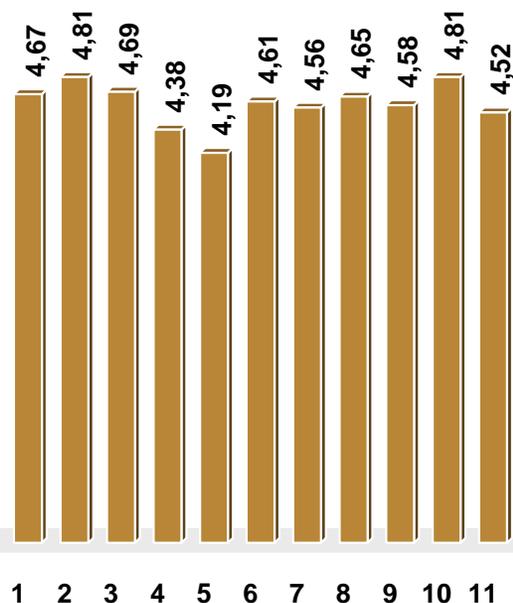
*Base: % dos entrevistados que citaram que o ônibus tinha cadeira/área reservada para portadores de necessidades especiais e bem sinalizada*

# Satisfação com os ônibus (médias)

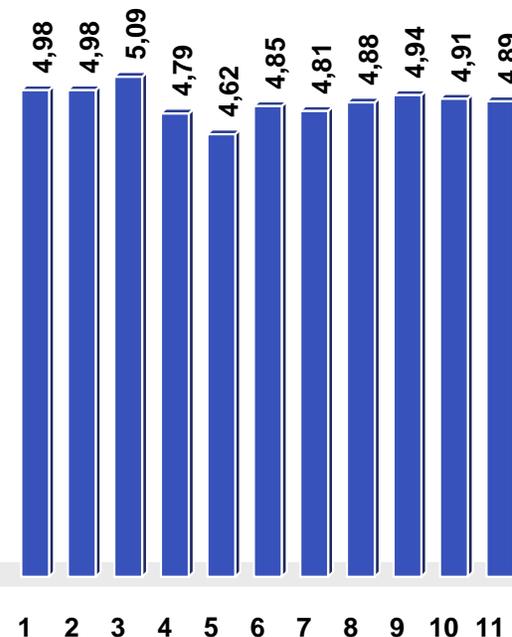
### Transporte intermunicipal



### Transporte interestadual



### Transporte internacional



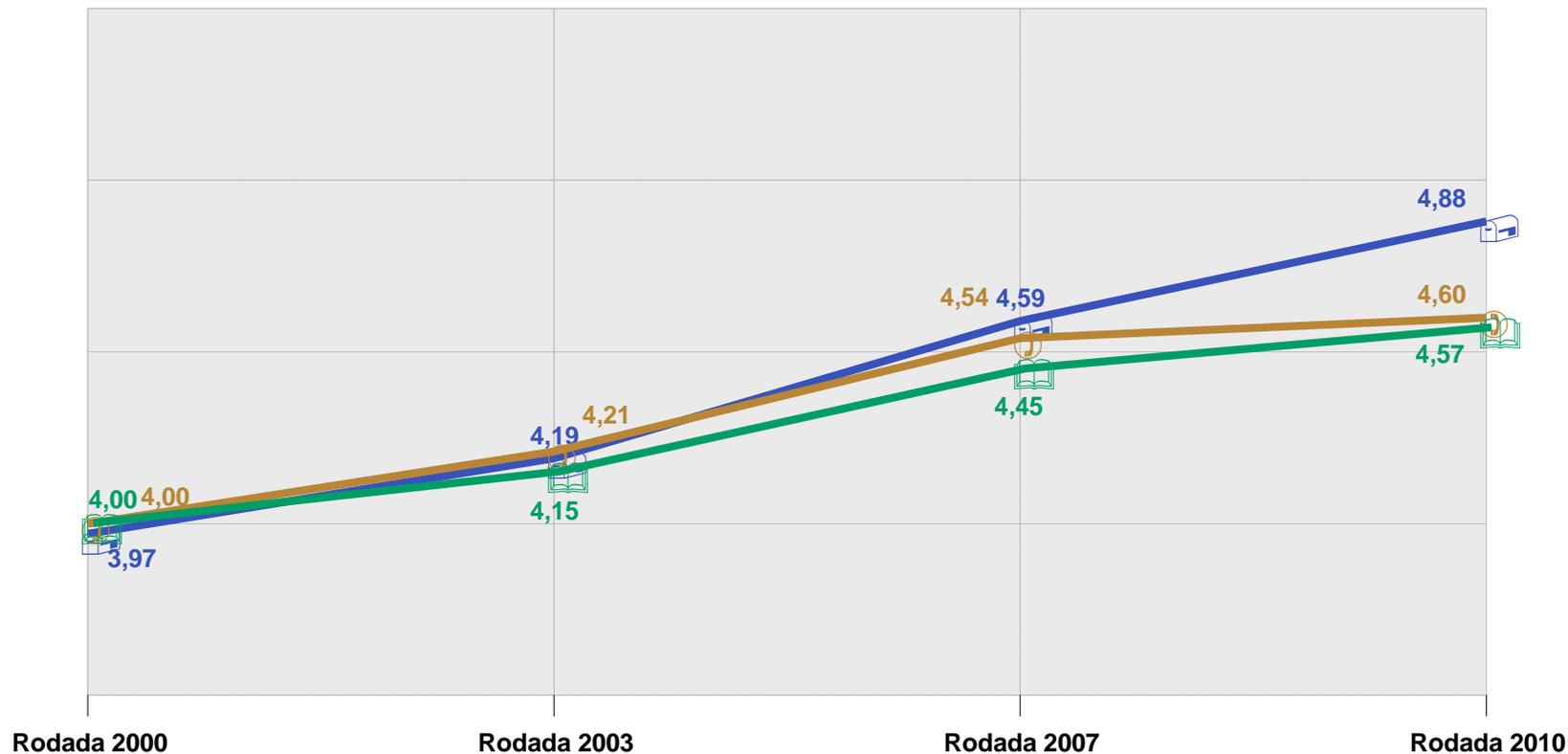
- 1 - Idade dos ônibus/idade da frota
- 2 - Aparência dos ônibus/beleza
- 3 - Nível de ruído/barulho dentro do ônibus
- 4 - Limpeza/higiene dos banheiros dentro dos ônibus
- 5 - Conforto dos banheiros dentro dos ônibus
- 6 - Limpeza/higiene dos ônibus
- 7 - Conforto dos ônibus
- 8 - Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro
- 9 - Temperatura interna do ônibus
- 10 - Manutenção dos ônibus
- 11 - Área reservada para portadores de necessidades especiais

Base: 100% dos entrevistados

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

# Comparativo Geral (Satisfação com os ônibus)

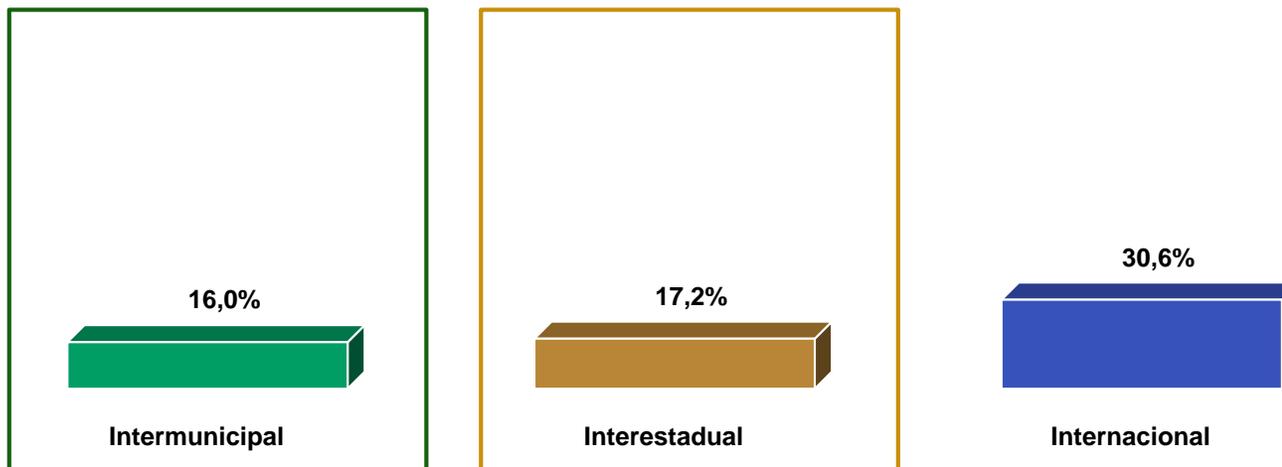
Comparativo Rodadas - Tipo de transporte



- Intermunicipal
- Interestadual
- Internacional

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

# Cadeira de rodas disponível para portadores de necessidades especiais (% de sim)



	Sul	Sudeste	Centro-Oeste/ Norte	Nordeste
Intermunicipal	15,0%	15,8%	19,0%	15,2%
Interestadual	15,3%	26,0%	9,7%	9,2%

Base: 100% dos entrevistados

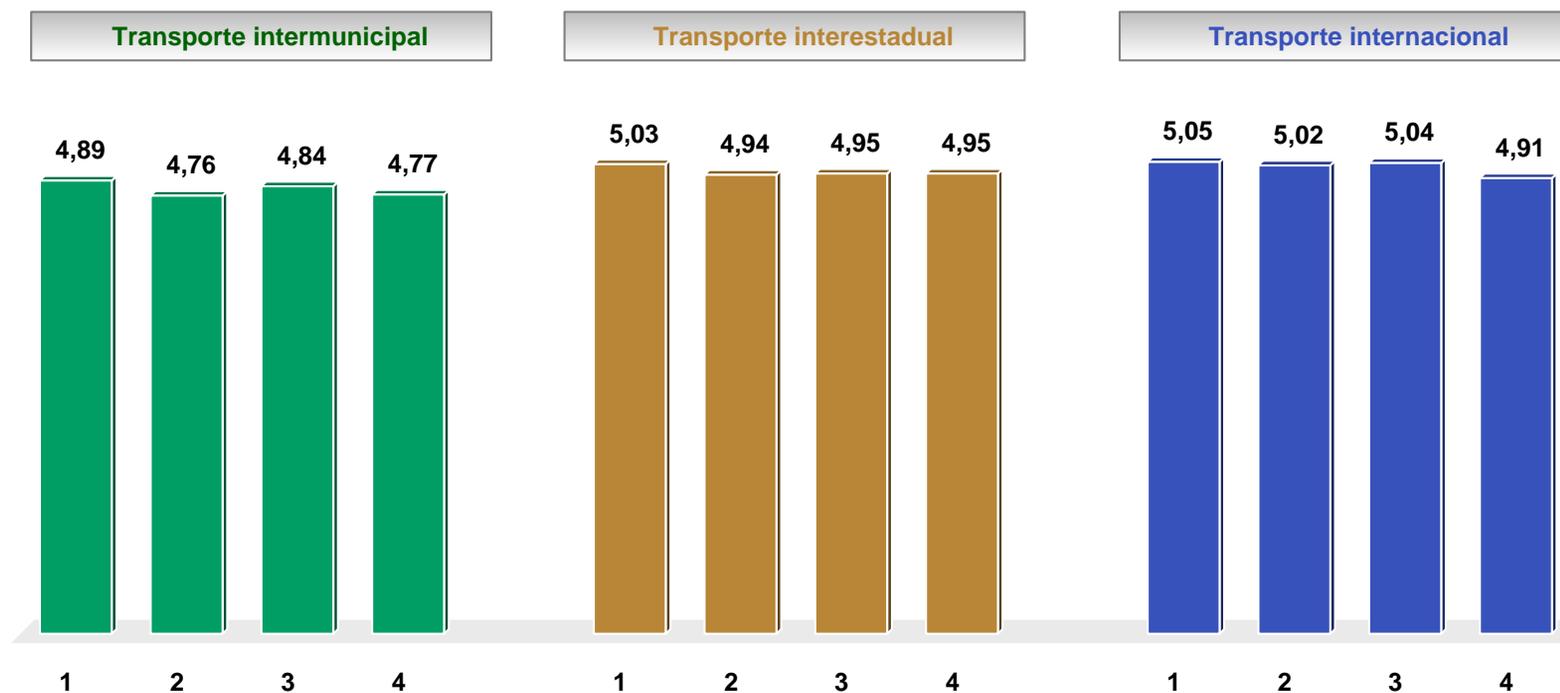
## Área 6: Serviço oferecido

---

---



# Satisfação com serviço oferecido (médias)

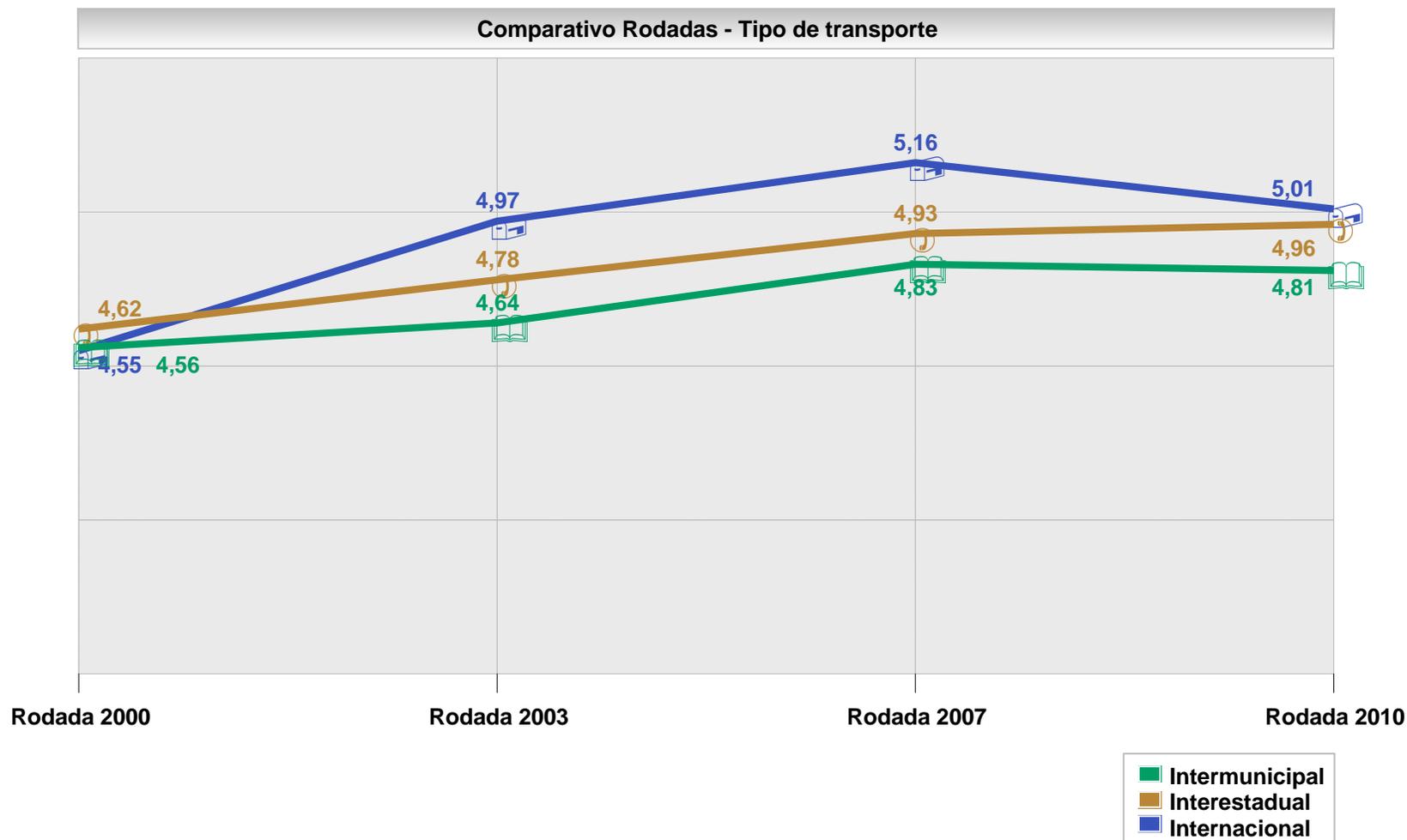


- 1 - Educação e simpatia dos motoristas
- 2 - Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada.
- 3 - Educação e simpatia dos trocadores / cobradores
- 4 - Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque

Base: 100% dos entrevistados

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

# Comparativo Geral (Satisfação com serviço oferecido)



Base: 100% dos entrevistados

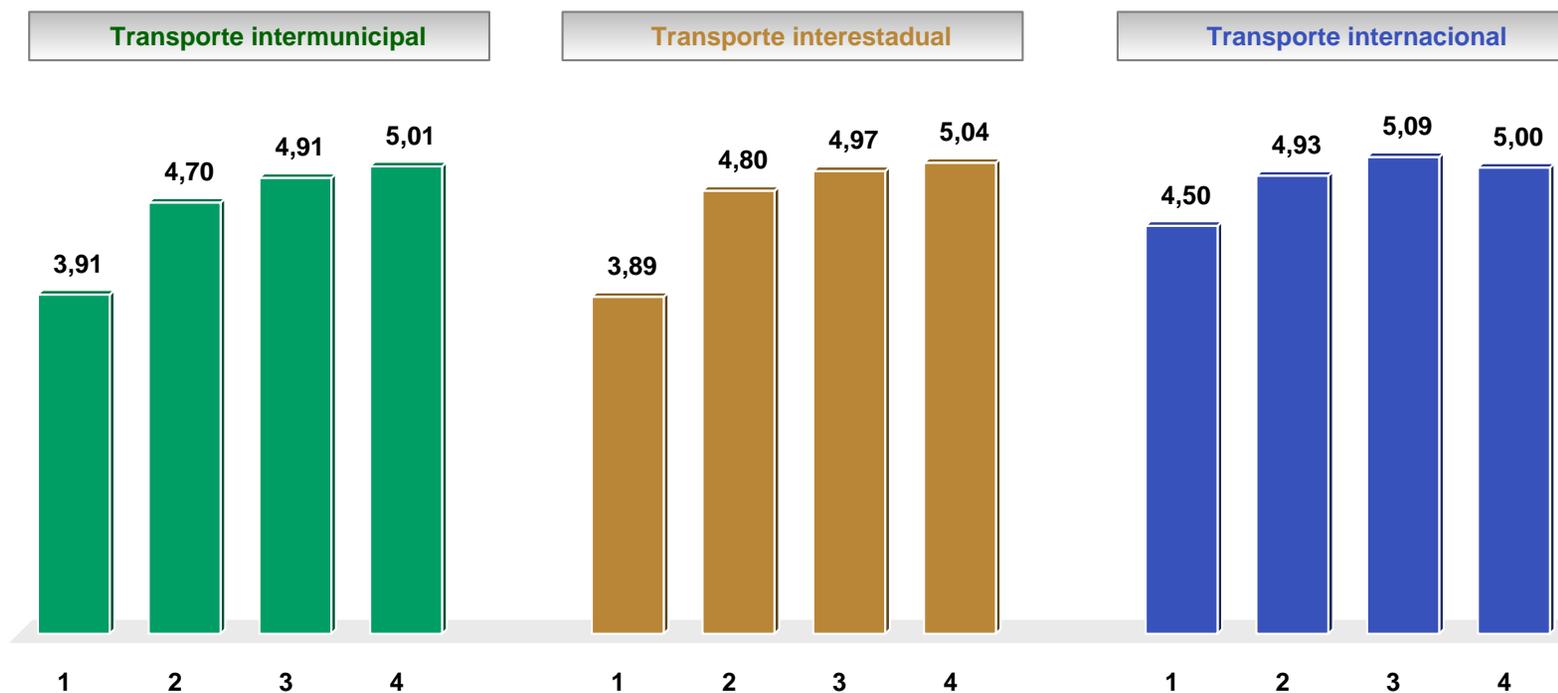
Satisfação: Mínimo: 1,00  
Máximo: 6,00

## Área 7: Segurança

---



# Satisfação com Segurança (médias)



1 - Condição das rodovias/estradas

2 - Velocidade com que os ônibus andam nas estradas

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

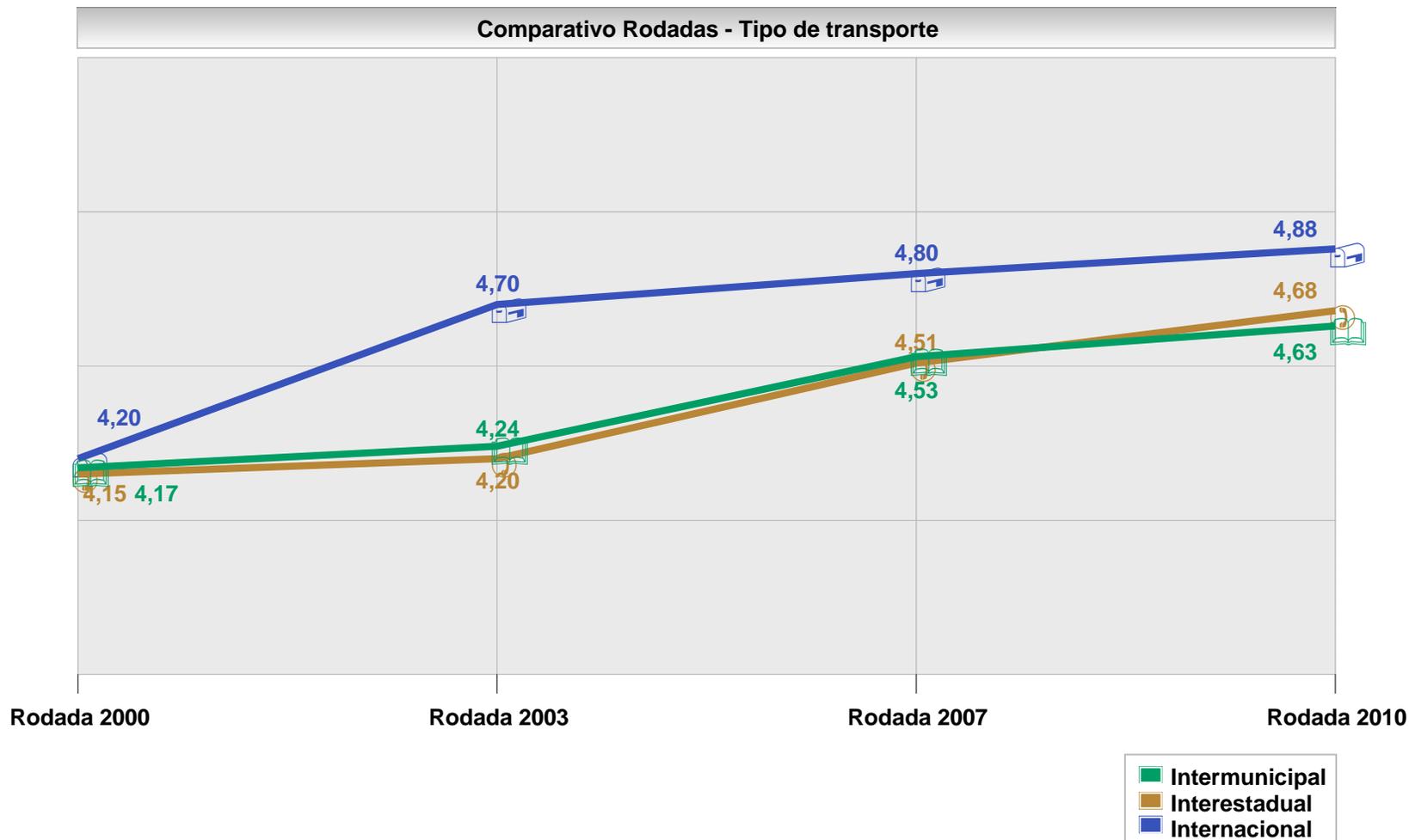
4 - Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada

Base: 100% dos entrevistados

Satisfação: Mínimo: 1,00

Máximo: 6,00

# Comparativo Geral (Satisfação com segurança)



Base: 100% dos entrevistados

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

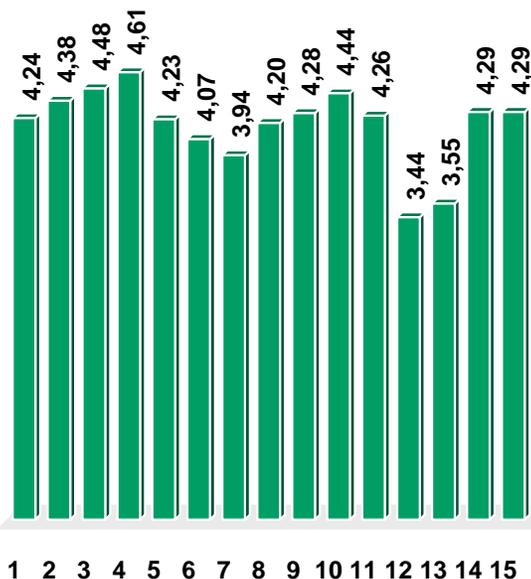
## Área 8: Paradas de ônibus

---

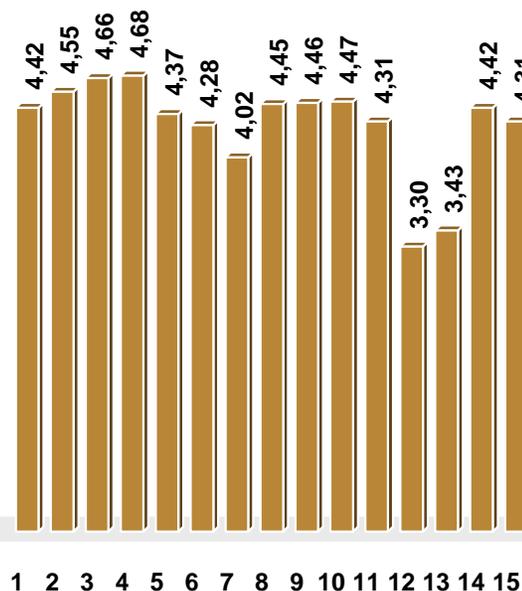


# Satisfação com paradas de ônibus (médias)

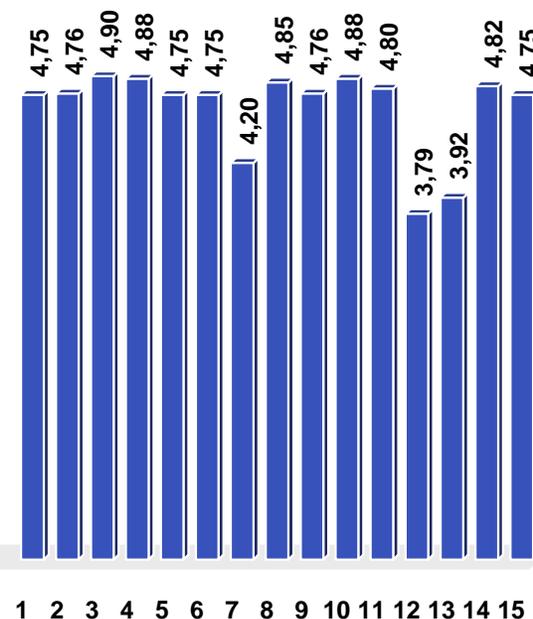
## Transporte intermunicipal



## Transporte interestadual



## Transporte internacional

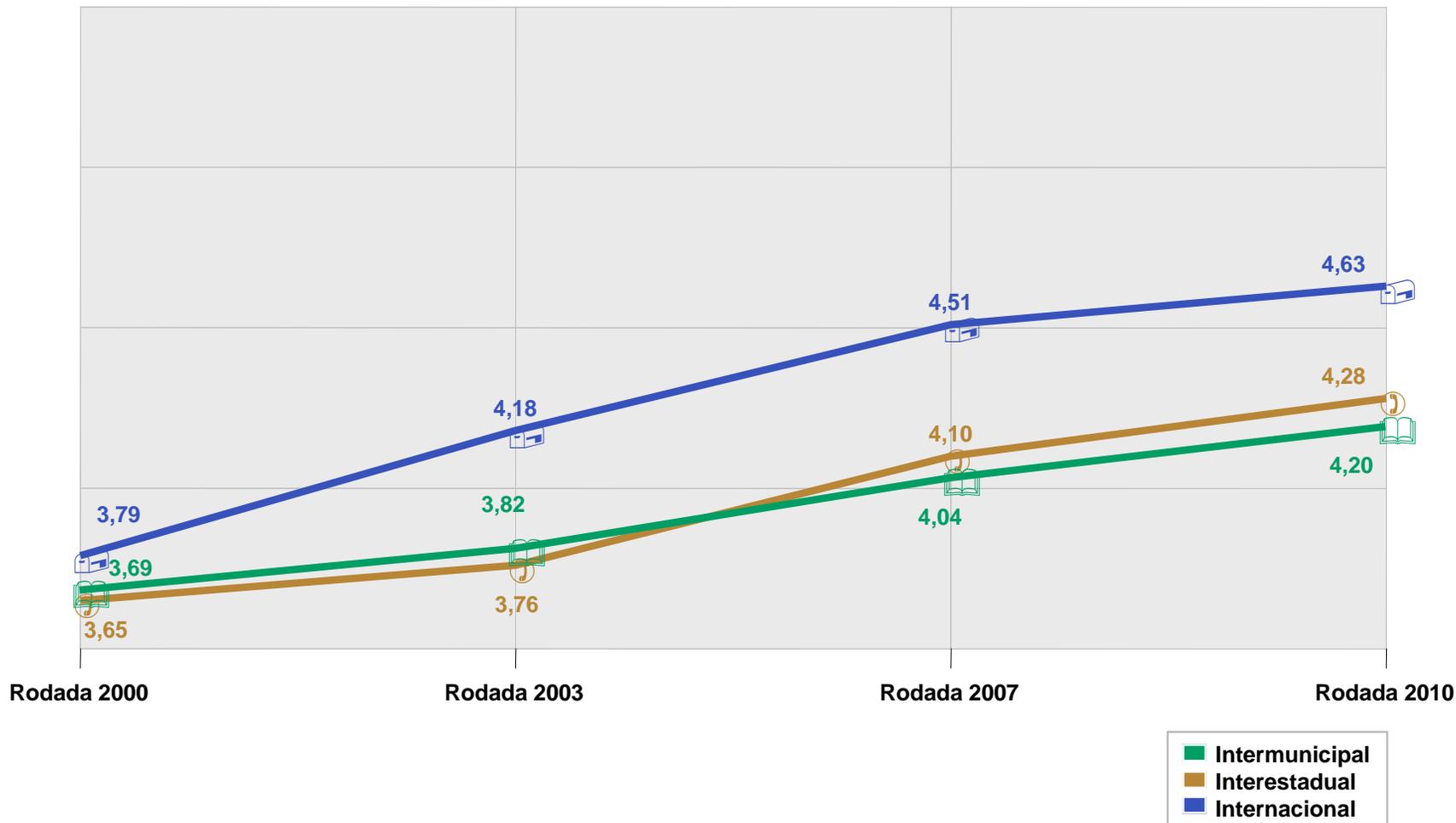


- 1 - Quantidade de paradas durante a viagem
- 2 - Duração/tempo das paradas
- 3 - Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas
- 4 - Educação e gentileza dos atendentes nas paradas
- 5 - Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de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

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

# Comparativo Geral (Satisfação com paradas de ônibus)

Comparativo Rodadas - Tipo de transporte



Base: 100% dos entrevistados

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

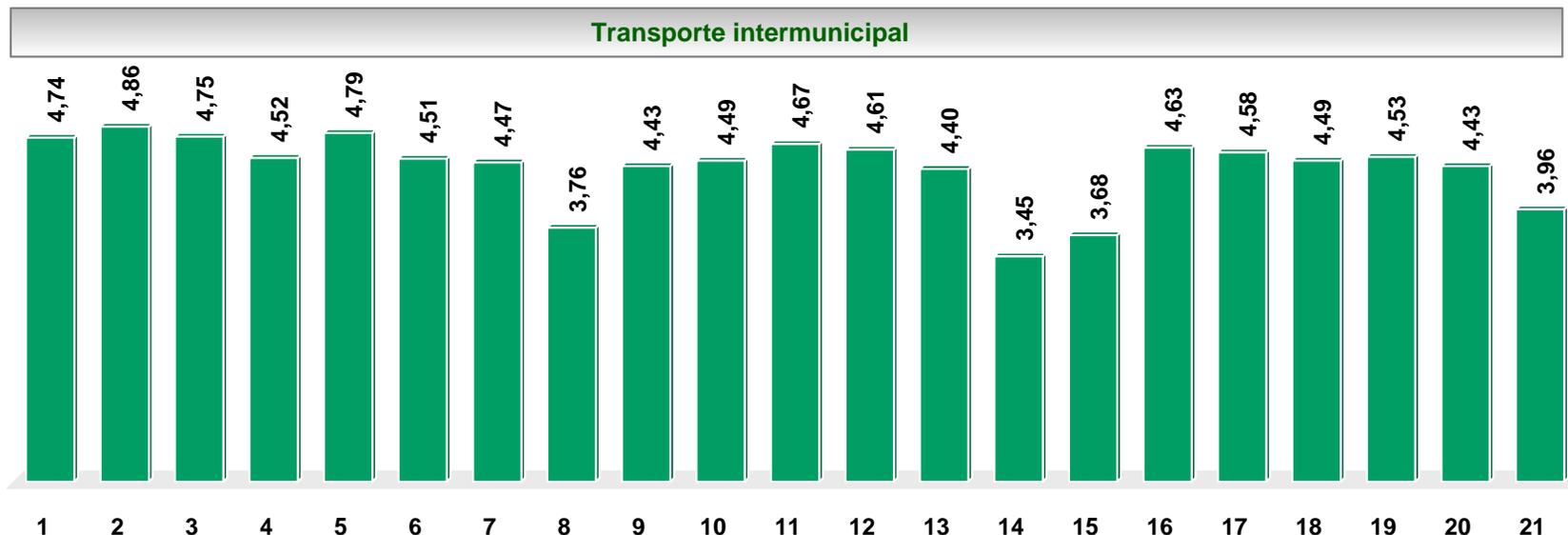
## Área 9: Terminais de ônibus

---

---



# Satisfação com Terminais de Ônibus (médias)



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

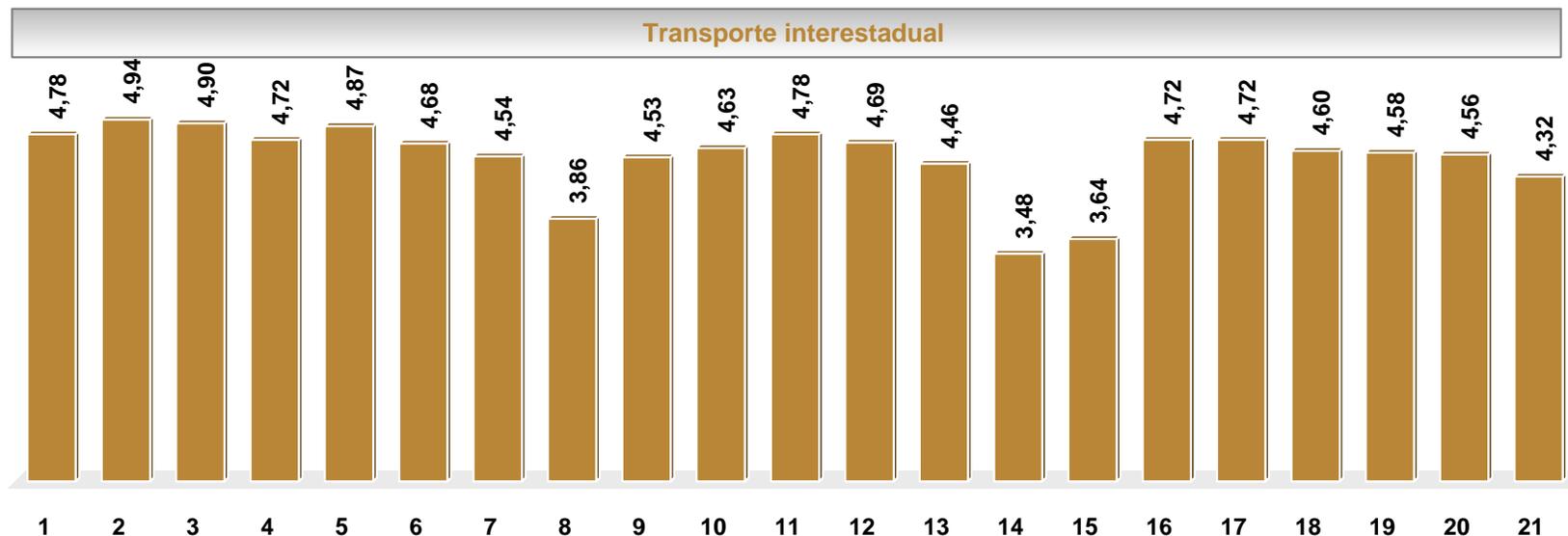
- 11 - Limpeza da rodoviária
- 12 - Variedade de prod. e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços etc.
- 13 - Qualidade dos restaurantes/lanchonetes, das comidas, bebidas e atendimento
- 14 - Preço dos restaurantes/lanchonetes
- 15 - Preço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

Base: % (total de entrevistados em âmbito intermunicipal)

Satisfação: Mínimo: 1,00

Máximo: 6,00

# Satisfação com Terminais de Ônibus (médias)



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

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

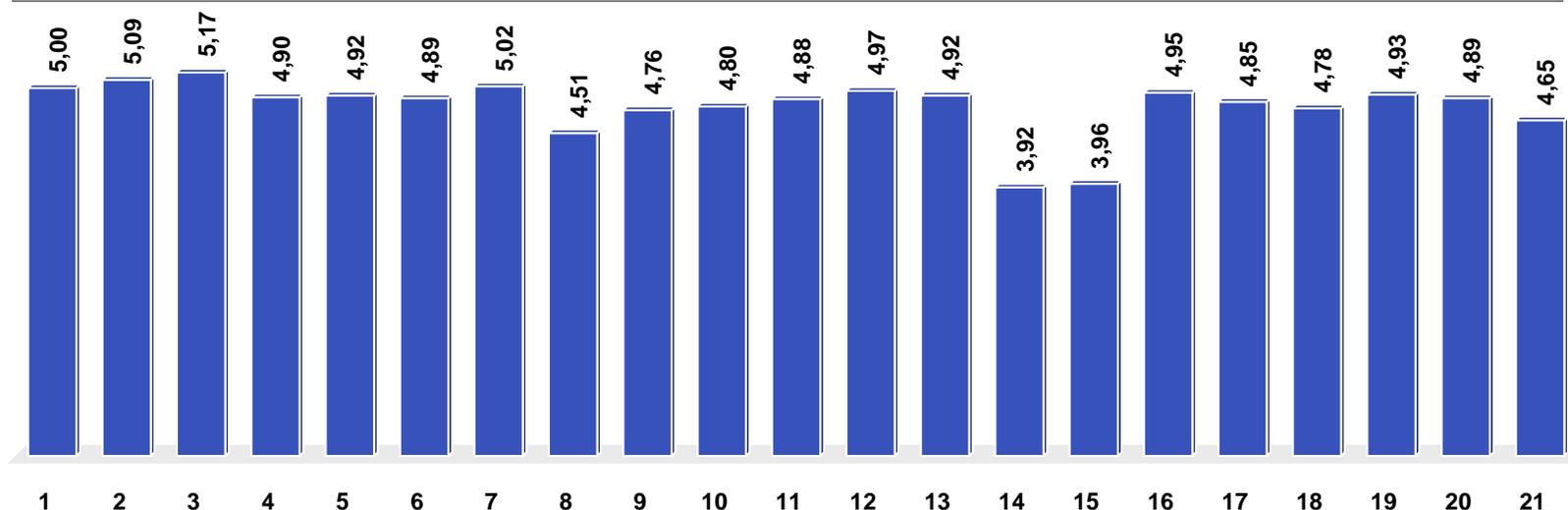
Base: % (total de entrevistados em âmbito interestadual)

Satisfação: Mínimo: 1,00

Máximo: 6,00

# Satisfação com Terminais de Ônibus (médias)

## Transporte internacional



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

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

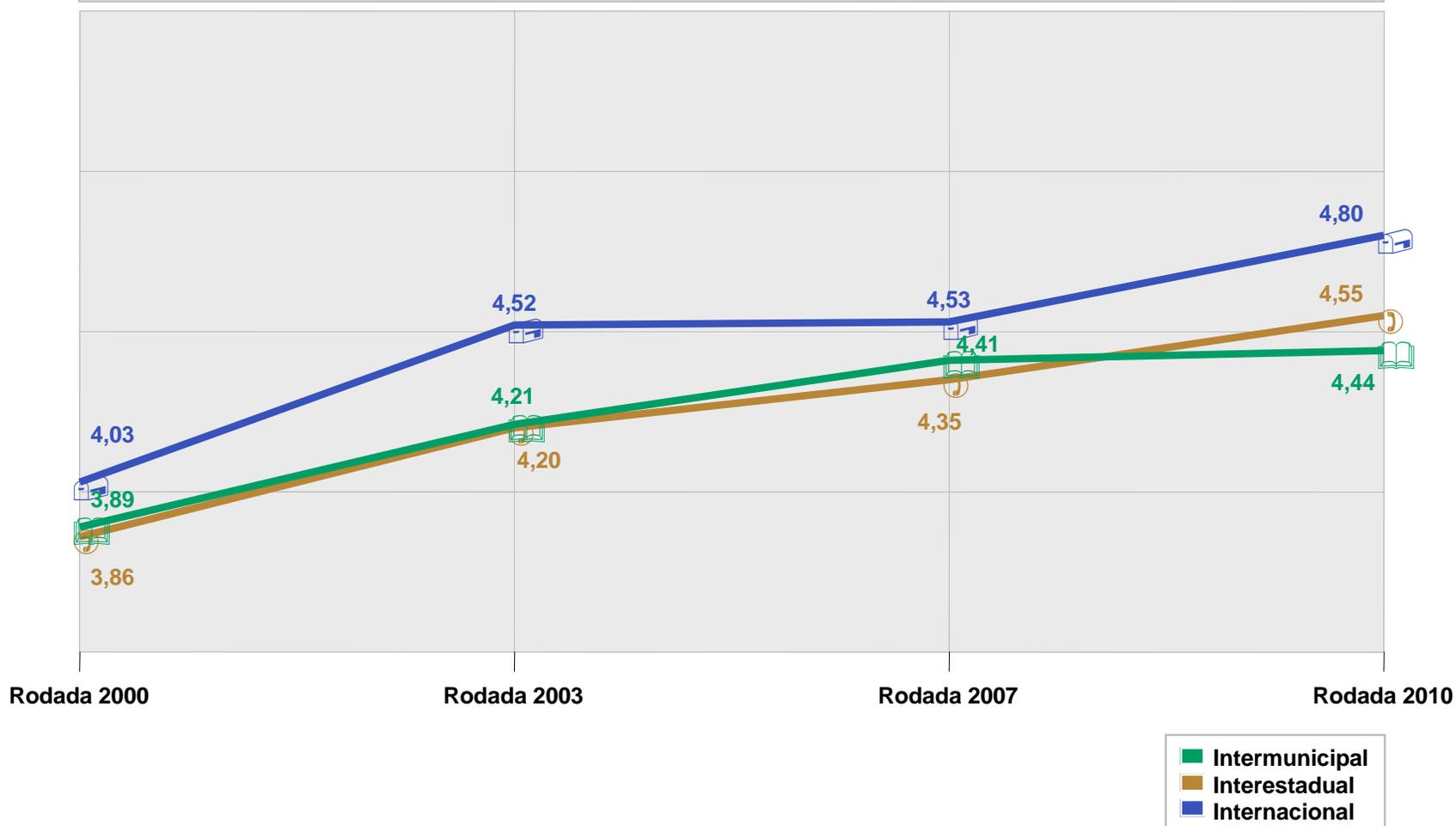
Base: % (total de entrevistados em âmbito internacional)

Satisfação: Mínimo: 1,00

Máximo: 6,00

# Comparativo Geral (Satisfação com Terminais de Ônibus)

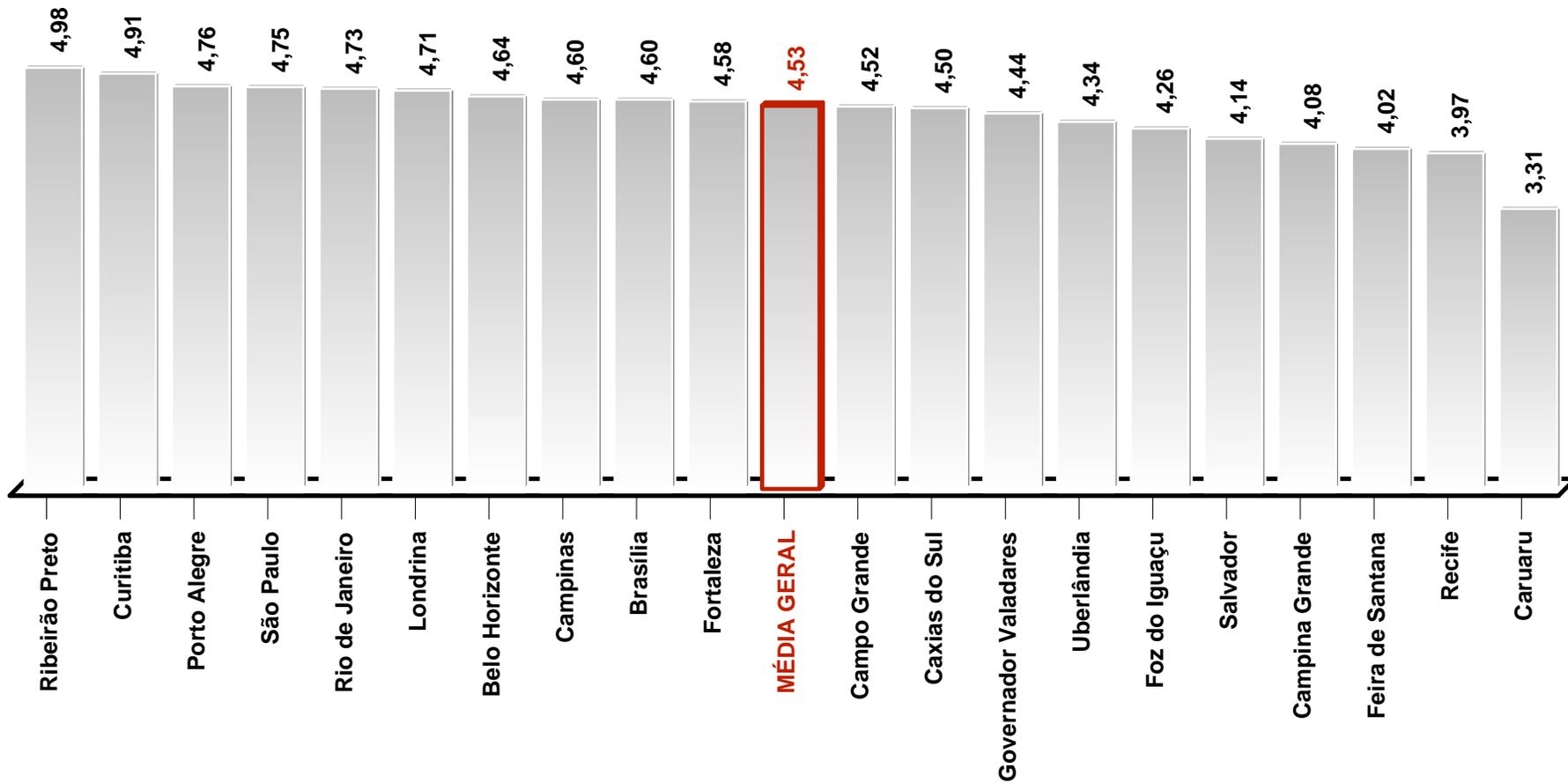
Comparativo Rodadas - Tipo de transporte



Base: 100% dos entrevistados

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

# Média geral de satisfação com os terminais



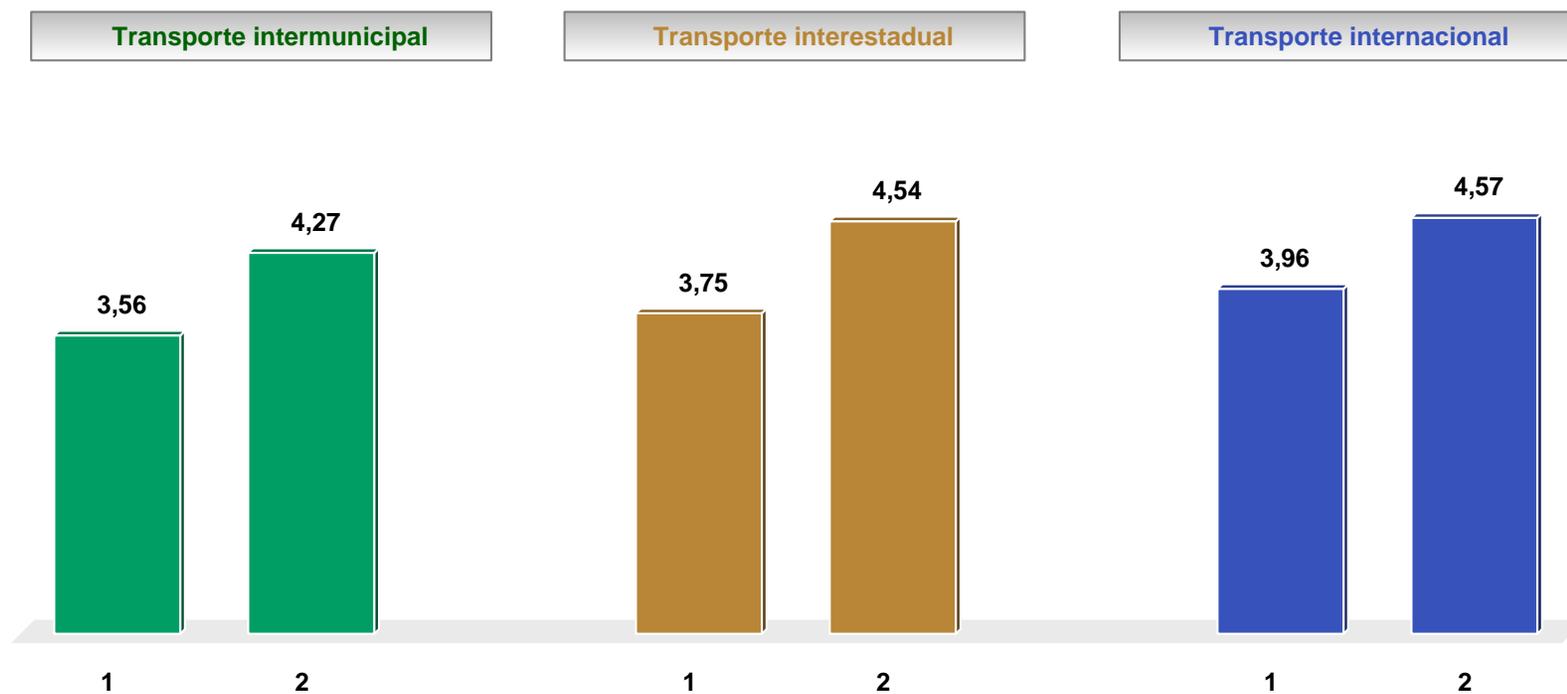
## Área 10: Preço

---

---



# Satisfação com Preço (médias)



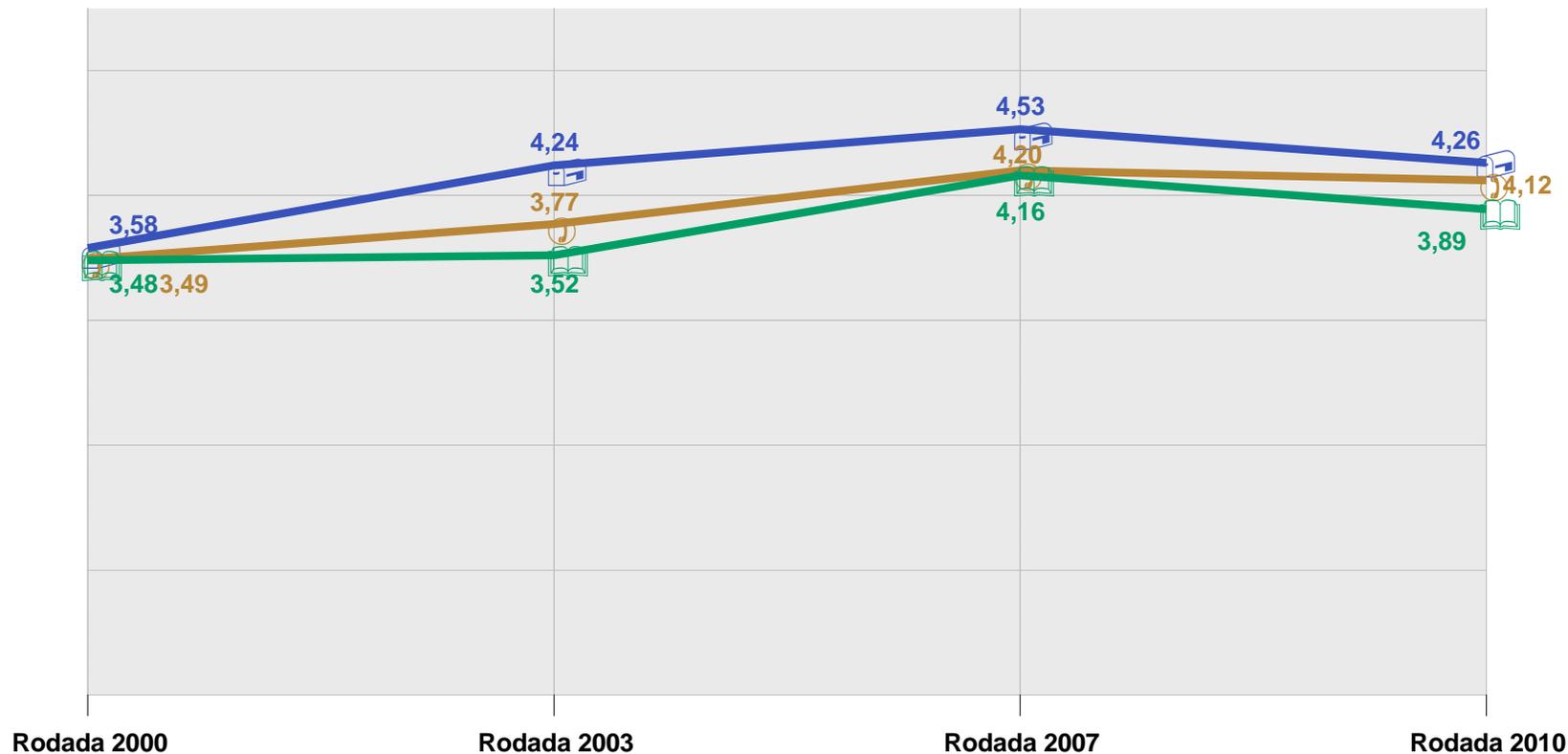
1 - Preço das passagens de ônibus  
2 - Formas disponíveis para pagamento das passagens

Base: 100% dos entrevistados

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

# Comparativo Geral (Satisfação com Preço)

Comparativo Rodadas - Tipo de transporte



- Intermunicipal
- Interestadual
- Internacional

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

Base: 100% dos entrevistados

# Avaliação Geral Final do Transporte Rodoviário

---

---



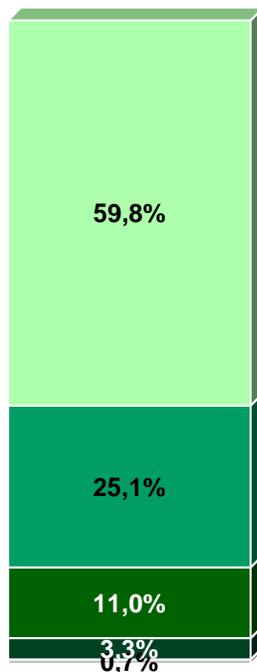
# Satisfação Final com Transporte Rodoviário

Média

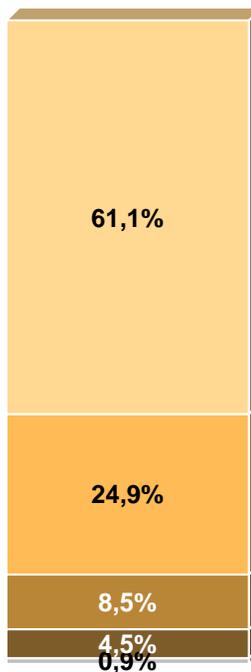
4,47

4,51

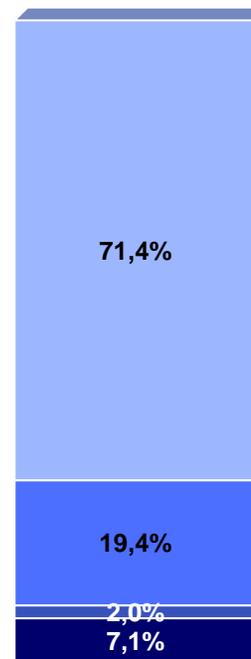
4,62



Intermunicipal



Interestadual



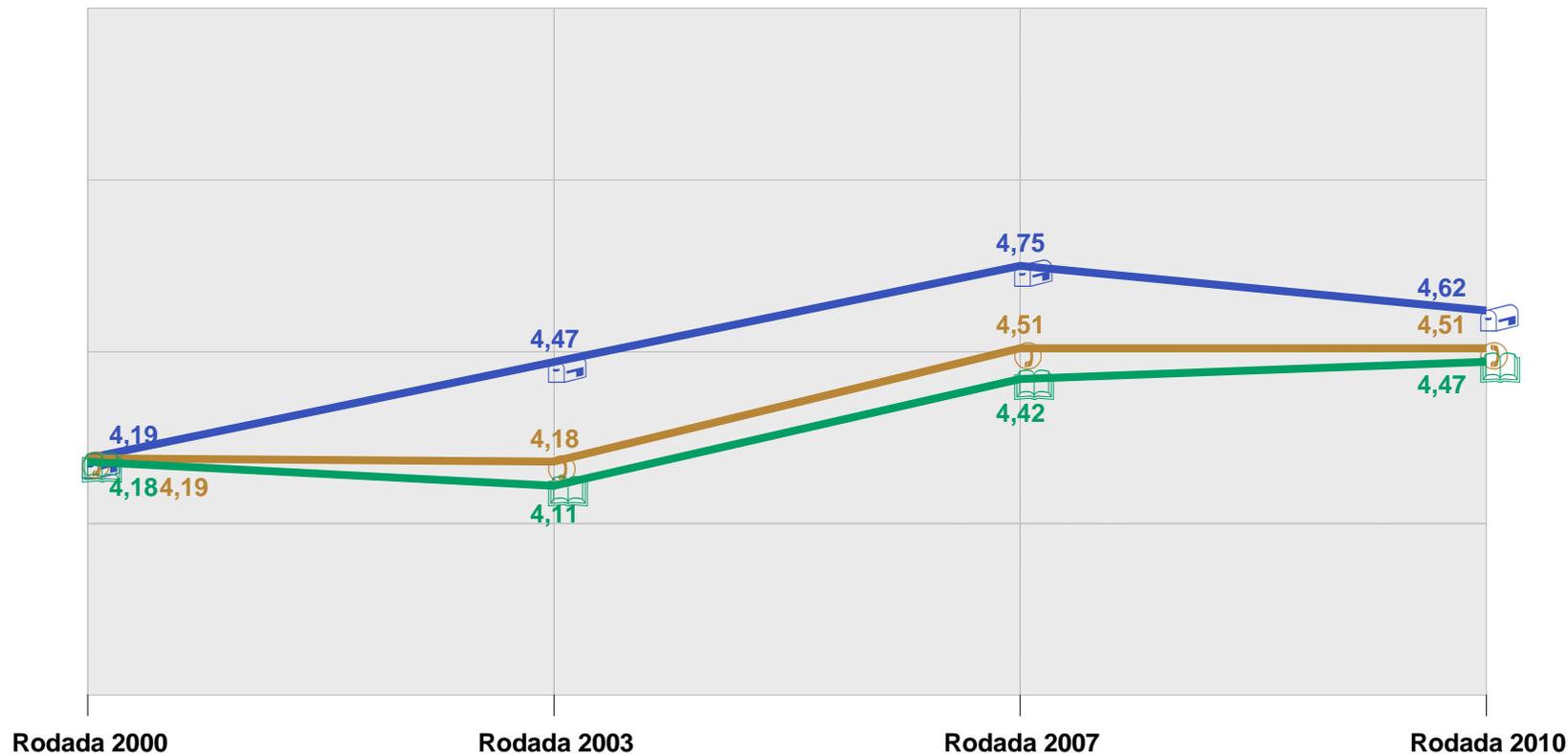
Internacional



Base: 100% dos entrevistados

# Satisfação Final com Transporte Rodoviário (comparativo)

Comparativo Rodadas - Tipo de transporte



- Intermunicipal
- Interestadual
- Internacional

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

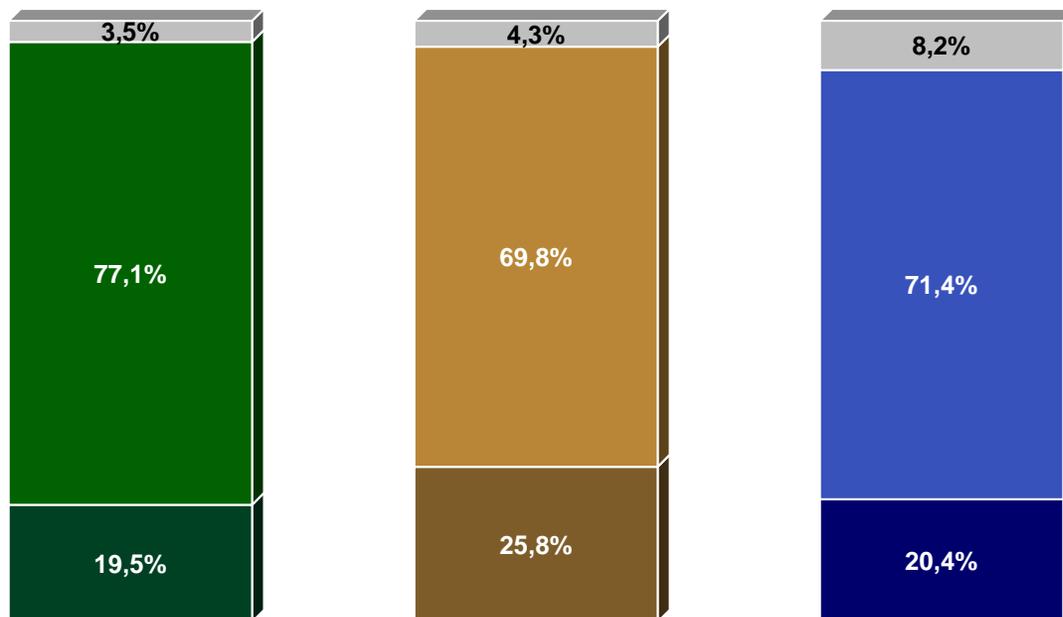
# Viagens de avião

---

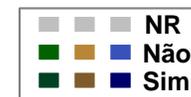
---



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

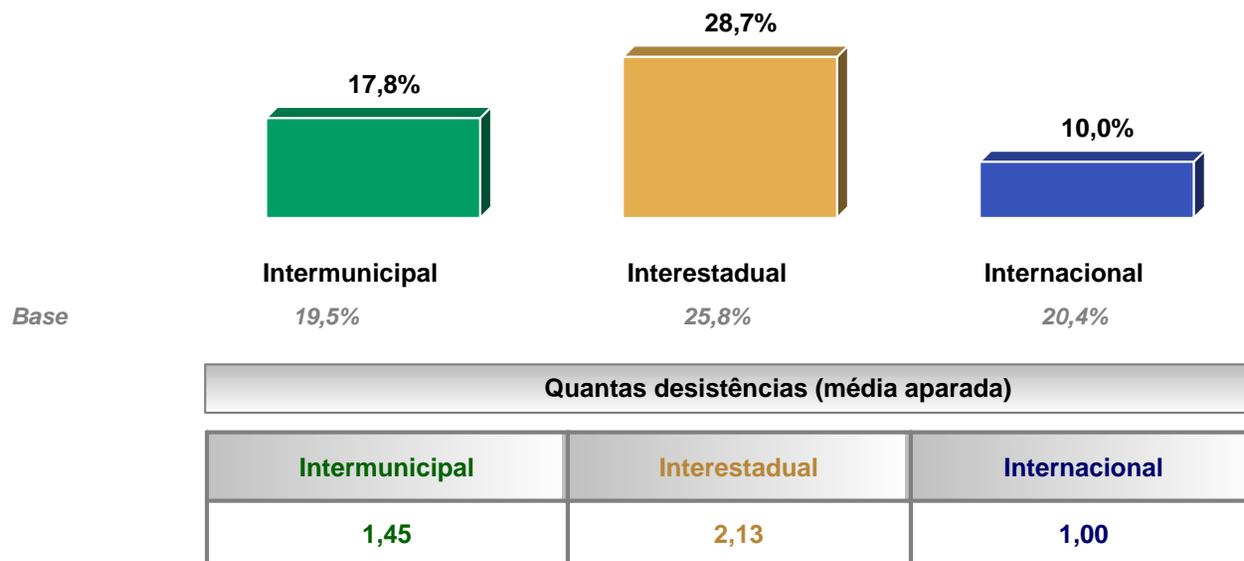


Quantas viagens (média aparada)		
Intermunicipal	Interestadual	Internacional
2,88	3,31	2,28



Base: 100% dos entrevistados

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



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

# Motivos para ter desistido de viajar de avião

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
<i>Base</i>	3,5%	7,4%	2,0%
Preços das passagens	31,8%	45,4%	-
Horários/datas/destinos indisponíveis	4,4%	29,1%	-
Medo/clautrofobia	23,1%	4,6%	-
Demora (excesso de conexões/distância do aeroporto)	12,1%	5,9%	-
Pelos atrasos nos aeroportos	12,1%	5,0%	-
Prazer da viagem de ônibus/curtir o trajeto	12,1%	1,3%	50,0%
Não gosta de viajar de avião	-	2,3%	50,0%
Outros	4,4%	2,3%	-
NS/NR	-	3,9%	-

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

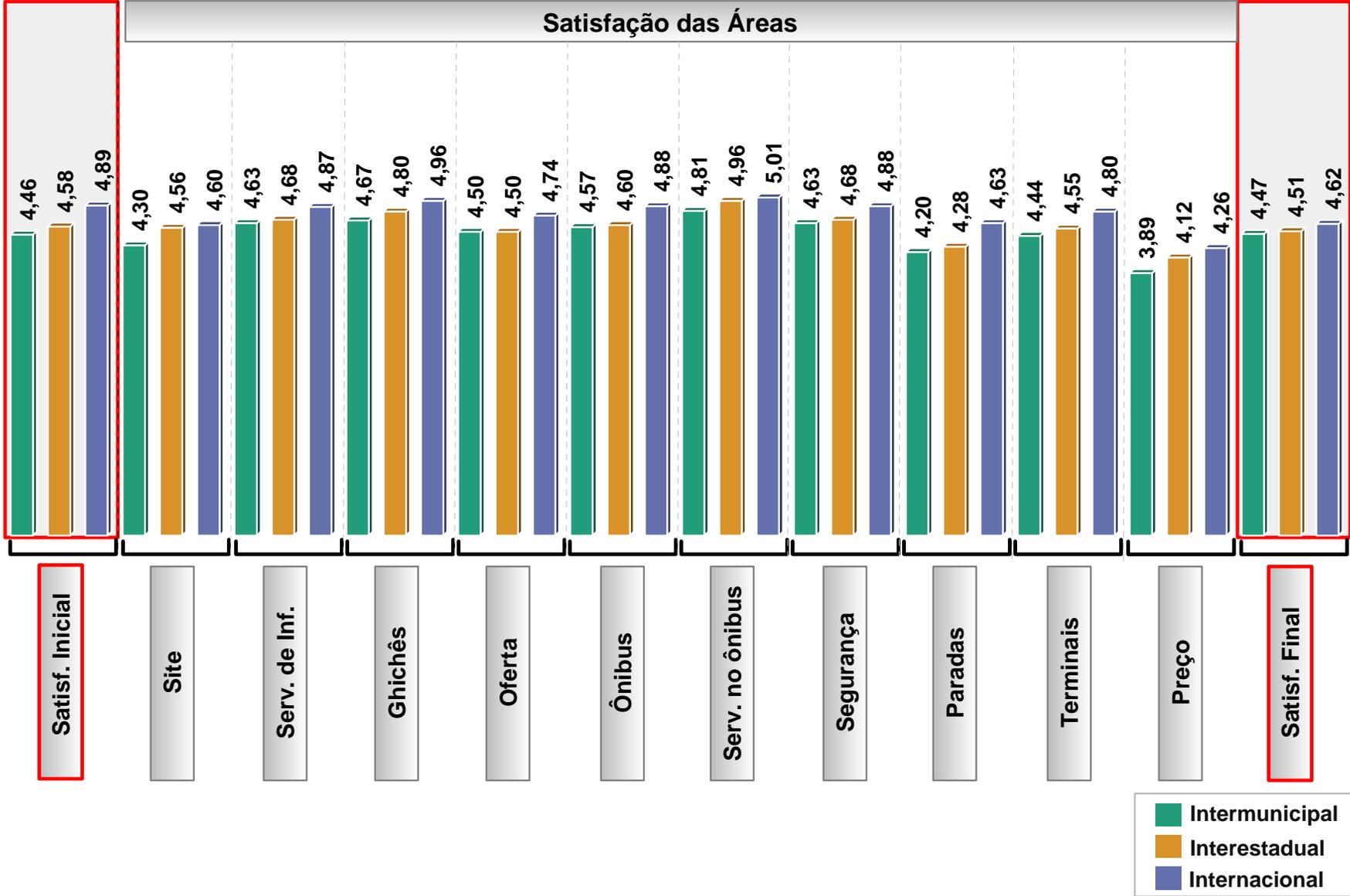
## Resumo da informação

---

---



## Satisfação das Áreas



## Conclusão

---

---



**VOX**  
POPULI

**ABRATI**

**VOX**  
**POPULI**

**R. Ouro Preto, 1295, Santo Agostinho, Belo Horizonte - MG**  
**CEP: 30170-041. Tel: 3014-5000 FAX: 3014-5008**  
**[www.voxpopuli.com.br](http://www.voxpopuli.com.br)**