



**Relatório de Pesquisa Quantitativa  
de Satisfação Realizada pela  
Vox Populi para a ABRATI**

**2003**



## SUMÁRIO

<b>1. DADOS TÉCNICOS</b>	<b>3</b>
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DA VIAGEM</b>	<b>5</b>
<b>3. CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS</b>	<b>7</b>
<b>4. PERFIL DE UTILIZAÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO</b>	<b>10</b>
<b>5. CRITERIOS DE ESCOLHA</b>	<b>14</b>
<b>6. AVALIAÇÃO INICIAL</b>	<b>17</b>
<b>7. SATISFAÇÃO COM AS ÁREAS DE QUALIDADE</b>	<b>19</b>
<b>8. SITE DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS</b>	<b>22</b>
<b>9. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS</b>	<b>25</b>
<b>10. GUICHÊS DE VENDA DE PASSAGENS</b>	<b>31</b>
<b>11. OFERTA DE PASSAGENS</b>	<b>35</b>
<b>12. ÔNIBUS</b>	<b>38</b>
<b>13. SERVIÇO NOS ÔNIBUS</b>	<b>43</b>
<b>14. SEGURANÇA DAS VIAGENS</b>	<b>46</b>
<b>15. PARADAS</b>	<b>50</b>
<b>16. AVALIAÇÃO DOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS</b>	<b>54</b>
<b>17. RESULTADOS POR TERMINAIS RODOVIÁRIOS</b>	<b>58</b>
<b>18. AVALIAÇÃO DO PREÇO</b>	<b>63</b>
<b>19. QUALIDADE X PREÇO</b>	<b>68</b>
<b>20. AVALIAÇÃO FINAL</b>	<b>69</b>

## Objetivo Geral

Apurar a satisfação dos usuários de transporte rodoviário bem como verificar sua evolução, comparativamente ao estudo realizado no ano de 2000.

## Objetivos Específicos

- ✓ Avaliar o *grau de satisfação* e de *expectativa* dos usuários de transportes de passageiros em linhas *intermunicipais, interestaduais e internacionais* de forma geral e com atributos específicos;
- ✓ Verificar o *perfil do usuário* e características de utilização de cada tipo de transporte;
- ✓ Identificar os *critérios de escolha* de empresas de transporte;
- ✓ Investigar a *importância* dos atributos dentro de cada área de qualidade considerada;
- ✓ Avaliar e gerar índices que permitam a comparação entre 39 *terminais rodoviários* brasileiros.

## Amostra

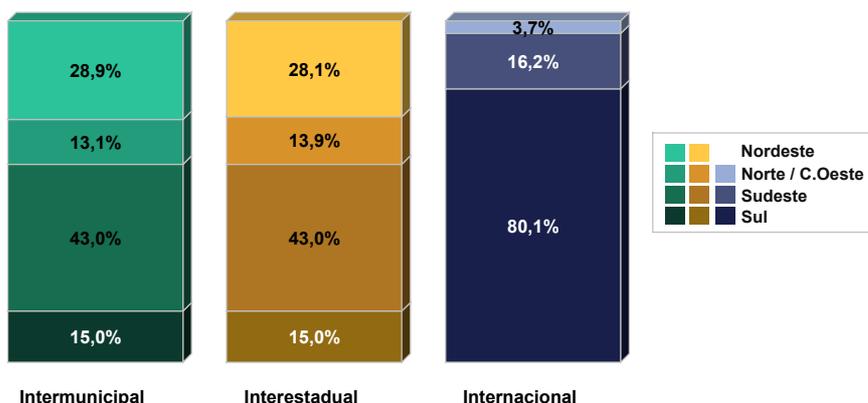
- ✓ A amostra foi calculada para gerar resultados por tipo de serviço e região geográfica com as seguintes Margens de Erro:

Região	Serviço Intermunicipal		Serviço Interestadual		Serviço Internacional	
	Casos	M.E.	Casos	M.E.	Casos	M.E.
Sul	358	5,2%	350	5,2%		
Sudeste	377	5,0%	445	4,6%	350	5,2%
Norte/C. Oeste	351	5,2%	350	5,2%		
Nordeste	361	5,2%	393	4,9%		
<b>Total</b>	<b>1447</b>	<b>2,6%</b>	<b>1538</b>	<b>2,5%</b>	<b>350</b>	<b>5,2%</b>

- ✓ A amostra garantiu também o número mínimo de 70 casos para 39 terminais rodoviários pré-selecionados, a fim de gerar um ranking dos terminais avaliados.

## Ponderação

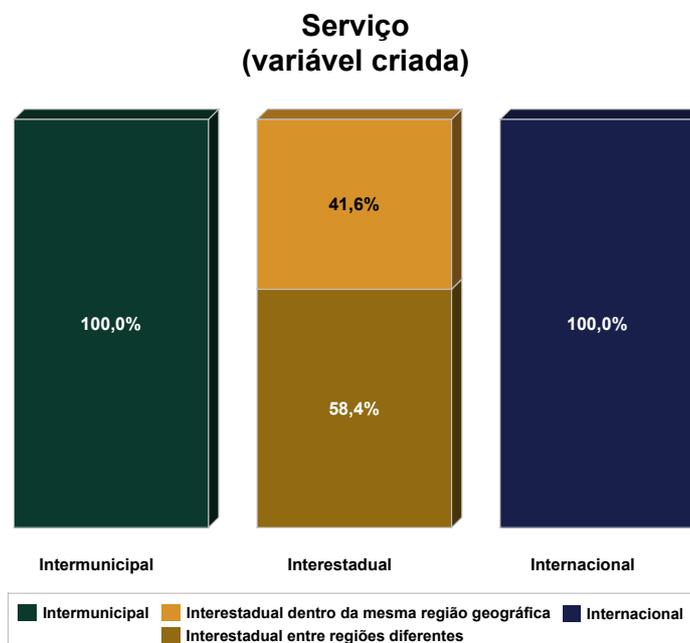
- ✓ Para leitura dos resultados gerais para os serviços intermunicipais e interestaduais foi necessário um ajuste na distribuição das entrevistas por região geográfica. O ajuste foi feito considerando a distribuição populacional nessas regiões:



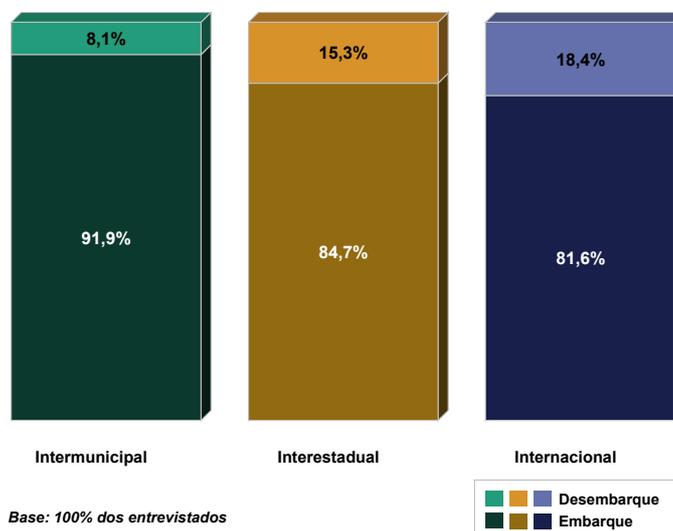
## Procedimento amostral

- ✓ **Viagens intermunicipais:**
  - Sorteio de passageiros no terminal, respeitando as linhas realizadas pelas empresas associadas.
- ✓ **Viagens interestaduais:**
  - Sorteio de passageiros no terminal, respeitando as linhas realizadas pelas empresas associadas, buscando a maior diversificação possível de origem e destino entre as diferentes regiões geográficas.
- ✓ **Viagens internacionais:**
  - Sorteio de passageiros no terminal, respeitando as linhas realizadas pelas empresas associadas.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA VIAGEM

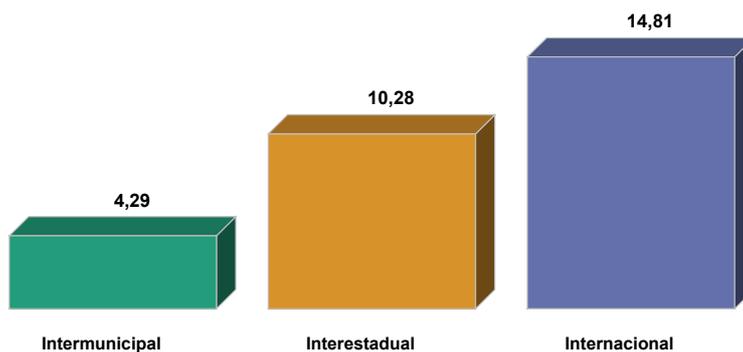


## Realização da entrevista



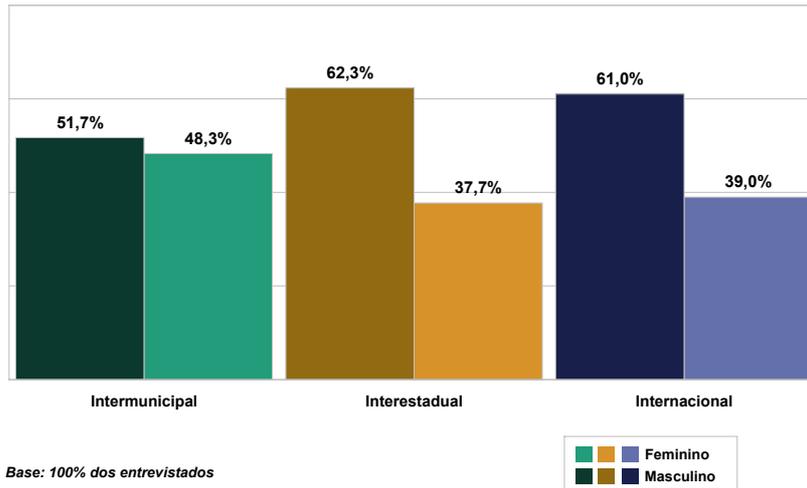
*Para realização das entrevistas no embarque o entrevistado deveria ter experiência com o trajeto. Para realização de entrevistas no desembarque, o entrevistado deveria ter experiência com o terminal de realização da entrevista.*

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

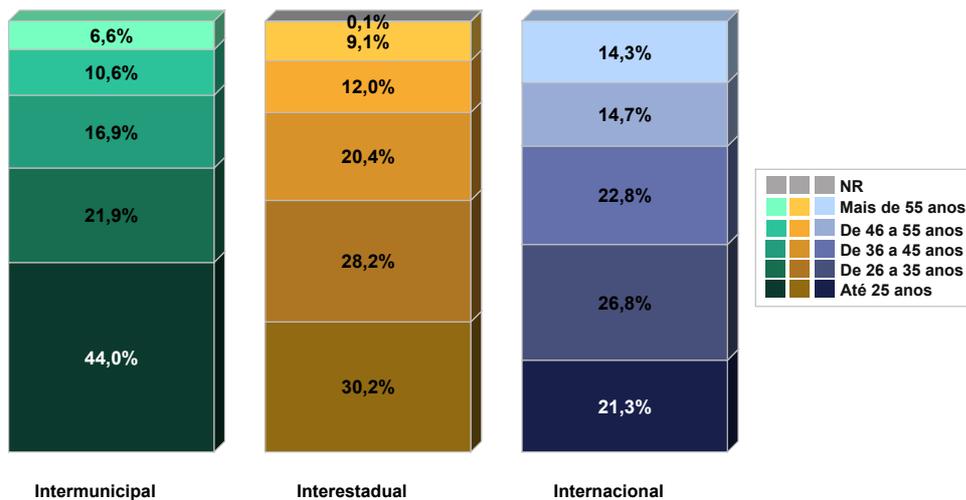


### 3. CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

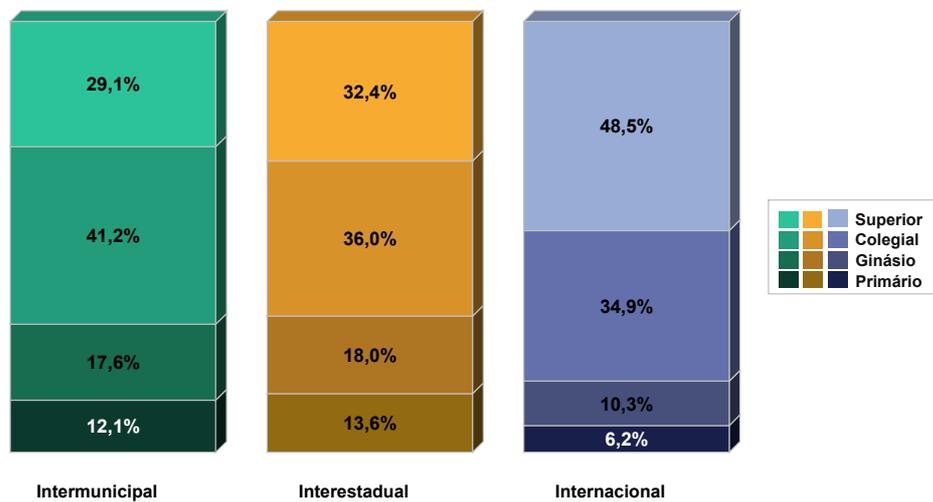
#### Sexo



#### Idade

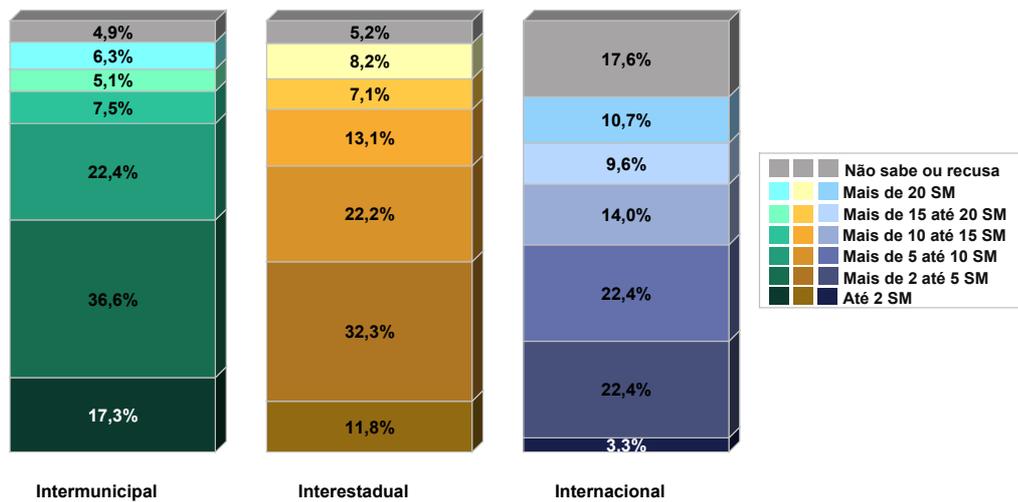


## Escolaridade



Base: 100% dos entrevistados

## Renda Familiar



Base: 100% dos entrevistados

## Atividade Profissional

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Dona de casa	9,3%	8,9%	9,6%
Estudante	21,9%	13,4%	12,9%
Aposentado	4,5%	5,1%	4,4%
Desempregado	2,0%	2,3%	0,4%
Funcionário público	12,0%	10,2%	4,0%
Funcionário de empresa privada	25,7%	29,7%	22,4%
Autônomo/Profissional liberal	23,5%	28,1%	41,2%
Empregador	1,1%	2,2%	5,1%

Base: 100% dos entrevistados

## Caracterização dos entrevistados x Região geográfica

- ✓ **Região Norte/Centro Oeste** - é maior a incidência de passageiros com grau de escolaridade primário ou ginásial tanto em âmbito intermunicipal quanto interestadual e com renda familiar de até 5 salários mínimos.
- ✓ **Região Sudeste** - nos serviços intermunicipais, apresenta maior percentual de passageiros com escolaridade superior.
- ✓ **Região Sul** - apresenta passageiros com idade mais elevada e maior percentual de renda familiar acima de 10 salários mínimos (em serviços interestaduais).
- ✓ **Região Nordeste** - maior percentual de passageiros com renda familiar de até 5 salários mínimos.

## 4. PERFIL DE UTILIZAÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO

### Tipos de viagens que costuma fazer

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Viagens intermunicipais	99,4% 0,6%	63,3% 36,7%	57,7% 42,3%
Viagens interestaduais	43,2% 56,8%	99,0%	59,2% 40,8%
Viagens internacionais	2,0% 97,8%	4,2% 95,8%	98,5% 1,5%

Base: 100% dos entrevistados



### Motivos para fazer viagens intermunicipais (estimulada - múltipla resposta)

	Intermunicipal (99,4%)	Interestadual (63,3%)	Internacional (57,7%)
Para visitar parentes/ amigos/namorados, etc	33,1%	23,0%	20,4%
A negócios/trabalho	28,1%	38,8%	34,8%
A passeio/férias	24,9%	33,0%	40,3%
Para estudar	7,2%	3,0%	4,0%
Por motivos de saúde/ ir a médicos/hospitais/postos de saúde	6,5%	1,9%	0,5%
Outros	0,2%	0,2%	

Base: % que costumam fazer viagens intermunicipais

Em 2000, era maior o percentual de “trabalho” como principal motivo para viagens intermunicipais, entre os passageiros desse tipo de viagens (36%).

### Motivos para fazer viagens interestaduais (estimulada - múltipla resposta)

	Intermunicipal (43,2%)	Interestadual (99,0%)	Internacional (59,2%)
A passeio/férias	42,4%	28,4%	44,0%
A negócios/trabalho	28,7%	33,9%	36,8%
Para visitar parentes/ amigos/namorados,etc	23,3%	30,1%	14,8%
Para estudar	4,3%	4,4%	3,3%
Por motivos de saúde/ ir a médicos/hospitais/postos de saúde	1,1%	2,8%	0,5%
Outros	0,2%	0,4%	0,5%

Base: % que costumam fazer viagens interestaduais

### Motivos para fazer viagens internacionais (estimulada - múltipla resposta)

	Intermunicipal (2,2%)	Interestadual (4,2%)	Internacional (98,5%)
A passeio/férias	47,3%	43,1%	36,1%
A negócios/trabalho	31,7%	43,7%	32,5%
Para visitar parentes/ amigos/namorados,etc	16,6%	7,9%	26,3%
Para estudar	4,4%	3,4%	3,0%
Outros		2,0%	2,1%

Base: % que costumam fazer viagens internacionais

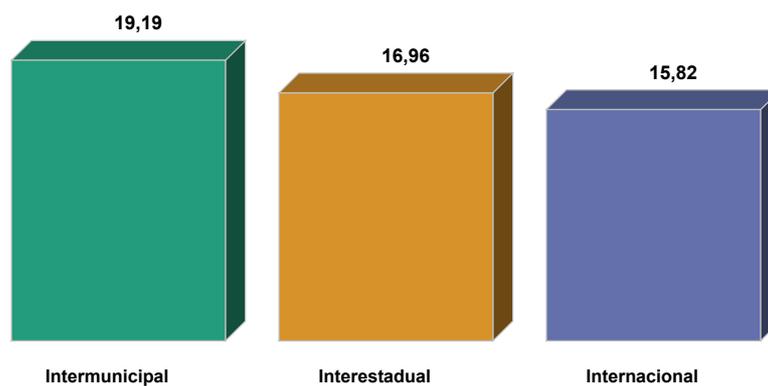
*Em 2000, era maior o percentual de “trabalho” como principal motivo para viagens internacionais e menor o contingente que citava “férias”, entre os passageiros de viagens internacionais (43% e 30%, respectivamente).*

**Número de viagens que costuma fazer por ano  
(Média aparada)**

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Viagens intermunicipais	16,33 <i>Base: 99,4%</i>	12,60 <i>Base: 63,3%</i>	11,28 <i>Base: 57,7%</i>
Viagens interestaduais	6,13 <i>Base: 43,2%</i>	7,66 <i>Base: 99,0%</i>	5,34 <i>Base: 59,2%</i>
Viagens internacionais	2,23 <i>Base: 2,2%</i>	2,64 <i>Base: 4,2%</i>	4,08 <i>Base: 98,5%</i>

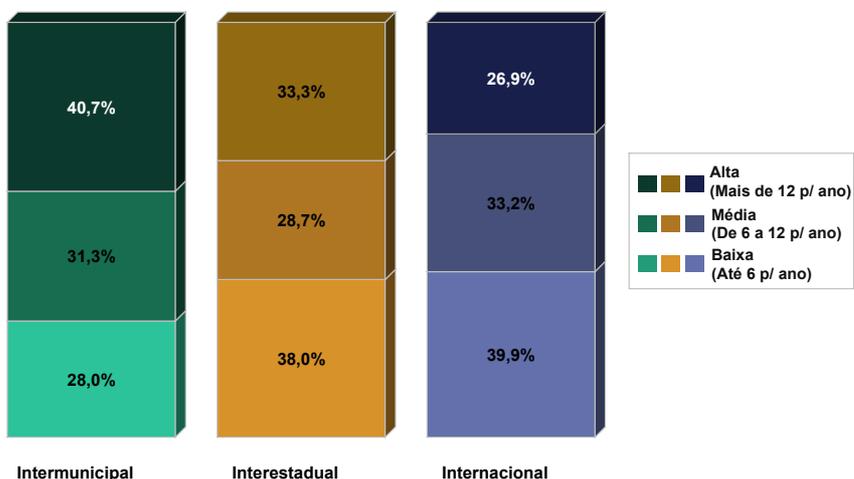
*Base: % que costumam utilizar cada tipo de serviço*

**Média total de viagens por ano  
(Média aparada - soma dos serviços intermunicipais,  
interestaduais e internacionais)**



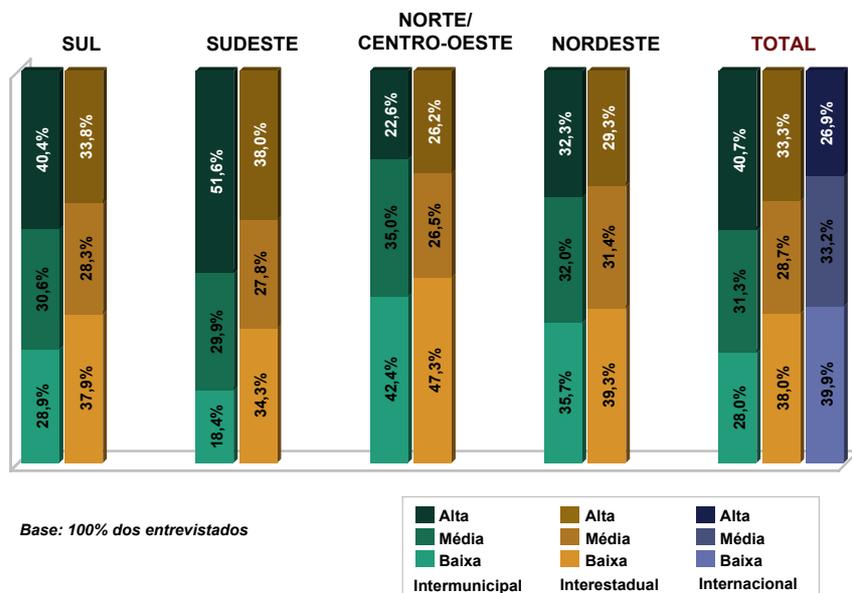
*Base: 100% dos entrevistados*

### Perfil de utilização do transporte rodoviário (variável criada)



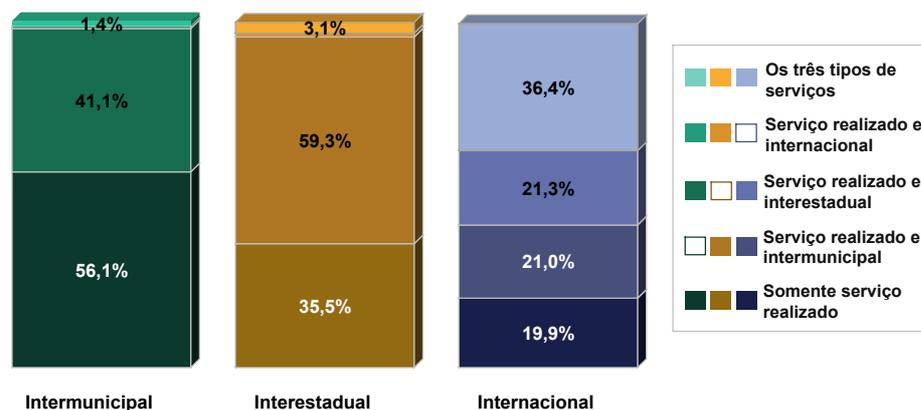
Base: 100% dos entrevistados

### Perfil de utilização do transporte rodoviário x Região geográfica



Base: 100% dos entrevistados

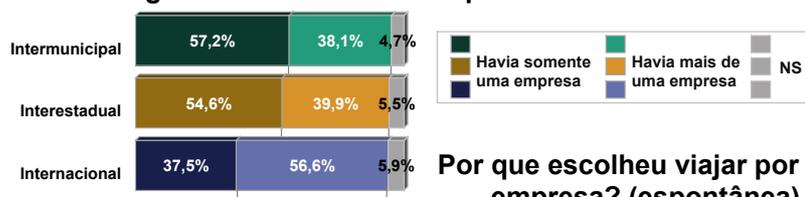
## Compartilhamento de viagens (Variável criada)



Base: 100% dos entrevistados

## 5. CRITERIOS DE ESCOLHA

### Havia apenas uma empresa de ônibus que oferecia a viagem ou mais de uma empresa?



Base: 100% dos entrevistados

### Por que escolheu viajar por esta empresa? (espontânea)

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Tinha o horário melhor	46,0%	33,8%	40,3%
Já tem o costume de viajar por esta empresa	21,9%	25,2%	33,1%
Confia na empresa	12,2%	17,9%	12,3%
Era a única que oferecia o trajeto	4,6%	4,0%	1,9%
Preço mais baixo/facilidade de pagto	4,0%	4,4%	5,2%
Era única que tinha passagem	3,4%	3,8%	2,6%
Os ônibus são mais confortáveis	2,1%	3,4%	1,9%
Outros	4,2%	6,0%	2,6%
NS/NR	1,6%	1,5%	

Base: % que escolheram uma empresa de ônibus para comprar a passagem

## Oferta de passagens x Região geográfica

- ✓ Na região **Sudeste**, é maior o percentual de passageiros que dizem que só havia uma empresa oferecendo a viagem, principalmente em âmbito intermunicipal.
- ✓ As regiões **Norte/Centro-Oeste** e **Sul** são as que apresentam maior percentual de “*mais de uma empresa oferecia a viagem*”. Essa variação é mais forte nos serviços intermunicipais, mas também ocorre nos serviços interestaduais.

### CrITÉRIOS considerados para escolher uma empresa de ônibus (soma ponderada)

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Conforto interno dos ônibus de uma forma geral	23,2%	26,1%	31,1%
Condições gerais do ônibus (aparência, manutenção etc)	15,7%	15,7%	16,2%
Horários de saída e de chegada	14,3%	13,2%	11,5%
Preço da passagem	11,6%	10,0%	10,2%
Segurança em relação à empresa	11,1%	13,2%	11,6%
Educação/gentileza dos funcionários	10,2%	9,0%	7,2%
Pontualidade da saída e chegada	7,7%	7,7%	6,5%
Itinerário/ serviço do ônibus	3,2%	2,9%	3,5%
Ter vaga no ônibus	3,0%	2,3%	2,1%

Base: 100% dos entrevistados

## Critérios de escolha: 2000 x 2003

- ✓ A maior diferença encontrada quanto aos critérios de escolha considerados em 2000 está na resposta “segurança em relação à empresa”. Em 2000 esse atributo ocupava a segunda posição junto a passageiros dos três tipos de viagens, ficando atrás somente do “conforto do ônibus”.

### Critérios considerados para escolher uma empresa de ônibus (soma ponderada)

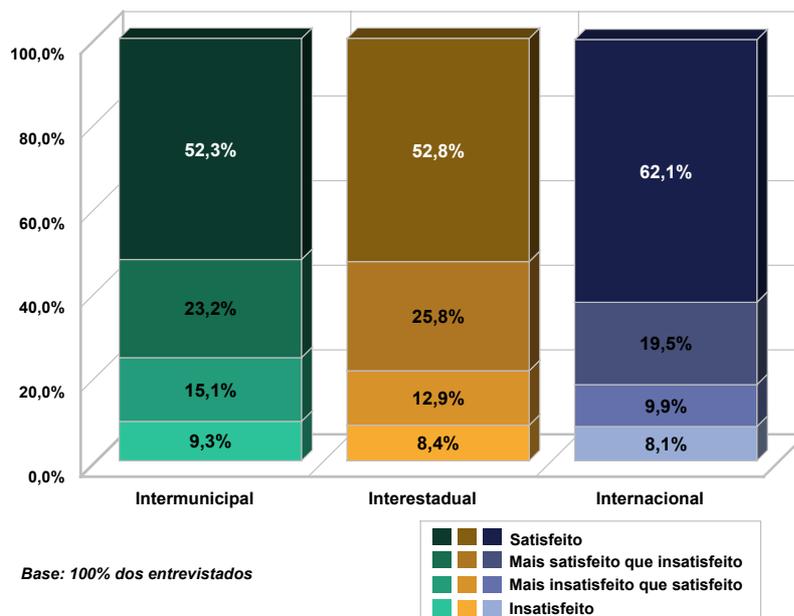
	Sul	Sudeste	Norte/ Centro-Oeste	Nordeste	Total
Conforto interno dos ônibus de uma forma geral	23,4% 28,5%	21,8% 25,3%	23,6% 24,2%	24,9% 27,0%	23,2% 26,1% 31,1%
Condições gerais dos ônibus (aparência, manutenção etc)	14,5% 13,9%	17,1% 17,4%	15,8% 18,2%	14,2% 12,7%	15,7% 15,7% 16,2%
Horários de saída e de chegada	16,0% 15,8%	16,4% 13,9%	11,7% 11,6%	11,4% 11,5%	14,3% 13,2% 11,5%
Preço da passagem	8,8% 8,1%	13,1% 10,6%	13,0% 11,2%	10,1% 9,6%	11,6% 10,0% 10,2%
Segurança em relação à empresa	11,4% 11,6%	9,8% 12,3%	11,4% 14,5%	12,7% 14,7%	11,1% 13,2% 11,6%
Educação/gentileza dos funcionários	10,3% 9,2%	9,5% 9,2%	11,7% 9,0%	10,7% 8,7%	10,2% 9,0% 7,2%
Pontualidade da saída e chegada	8,4% 7,5%	6,6% 6,8%	8,0% 6,7%	8,9% 9,6%	7,7% 7,7% 6,5%
Itinerário/ trajeto do ônibus	4,1% 3,3%	3,4% 2,7%	1,8% 2,3%	3,1% 3,3%	3,2% 2,9% 3,5%
Ter vaga no ônibus	2,9% 2,1%	2,3% 1,9%	2,9% 2,2%	4,0% 2,9%	3,0% 2,3% 2,1%

Base: 100% dos entrevistados

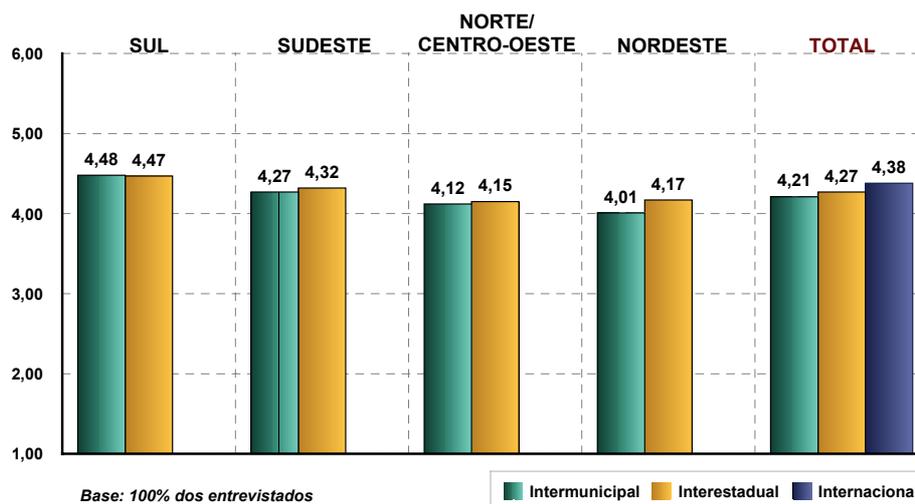
■ Intermunicipal   
 ■ Interestadual   
 ■ Internacional

## 6. AVALIAÇÃO INICIAL

**Grau de satisfação geral com o transporte rodoviário  
(escala de 6 pontos - agregada)**



**Grau de satisfação geral com o transporte rodoviário  
(Médias - escala de 1 a 6)**



O grau de satisfação geral inicial com o transporte rodoviário é mais alto nessa rodada do que o encontrado em 2000, que variava entre 3,62 para passageiros interestaduais e 3,75 para passageiros internacionais.

Quanto menor o nível de utilização do transporte rodoviário, maior a satisfação dos usuários.

### Motivo para insatisfação (espontânea)

	Intermunicipal (24,4%)	Interestadual (21,3%)	Internacional (18,0%)
Tem poucas opções de horários de ônibus	14,5%	11,6%	4,1%
Falta de conforto dos ônibus	11,7%	16,9%	49,0%
Preço das passagens/taxas	11,6%	5,7%	8,2%
Os ônibus são mal conservados	10,4%	13,2%	10,2%
Excesso de paradas durante o trajeto	8,2%	5,1%	2,0%
As más condições das estradas	7,5%	13,4%	2,0%
Falta pontualidade nos horários dos ônibus	7,5%	6,3%	10,2%
Falta opção de empresas	6,2%	9,9%	
Excesso de passageiros	3,6%	1,2%	
Mau atendimento dos funcionários	2,3%	1,4%	2,0%
Falta de higiene nos ônibus	2,1%	3,5%	4,1%
Outros	6,3%	7,0%	4,1%
NS/NR	8,2%	4,8%	4,1%

Base: % que estão insatisfeitos com o transporte rodoviário

### Motivos para insatisfação 2000 x 2003

- ✓ A maior diferença de 2000 para 2003 no que diz respeito aos motivos para insatisfação, está na resposta “*falta de conforto dos ônibus*”, principalmente nos serviços interestaduais e internacionais: cerca de 11% e 13%, respectivamente, em 2000.

## Motivos para insatisfação x Região Geográfica

- ✓ Na região **Sul**, é maior a reclamação sobre “*poucas opções de horários*” para viagens intermunicipais e “*falta de conforto dos ônibus*” para viagens interestaduais.
- ✓ Na região **Norte/Centro-Oeste**, encontramos maior incidência de respostas “*ônibus mal conservados*” e “*falta de conforto dos ônibus*”.
- ✓ Na região **Sudeste** são mais expressivos os contingentes de passageiros intermunicipais que reclamam do “*preço das passagens*” e de passageiros interestaduais que reclamam das “*poucas opções de horários*”.

## 7. SATISFAÇÃO COM AS ÁREAS DE QUALIDADE

### Metodologia

- ✓ Para a medição da satisfação do passageiro com o transporte rodoviário, utilizamos a seguinte estrutura de perguntas:
  - - Avaliação referente à satisfação e expectativa com todos os atributos de qualidade e preço.
  - - Investigação da importância dos atributos dentro de suas respectivas áreas.

## Escalas utilizadas

- ✓ Satisfação:



- ✓ Expectativa:



## Coleta e cálculo da importância

- ✓ Solicitamos ao passageiro que dissesse quais eram os atributos mais e os menos importantes de cada área de qualidade.
- ✓ A partir da atribuição de uma pontuação máxima para atributos colocados como os mais importantes e mínima para atributos definidos como os menos importantes de cada área, foi utilizado um teste estatístico denominado *teste de Friedman*. O resultado do *teste de Friedman* gera um ranking de importância, no qual cada atributo de qualidade ocupa uma posição a partir da sua pontuação.
- ✓ Para análise dos resultados, dentro de cada área as notas médias foram transformadas em valores percentuais.

## Índice geral de satisfação com as áreas de qualidade

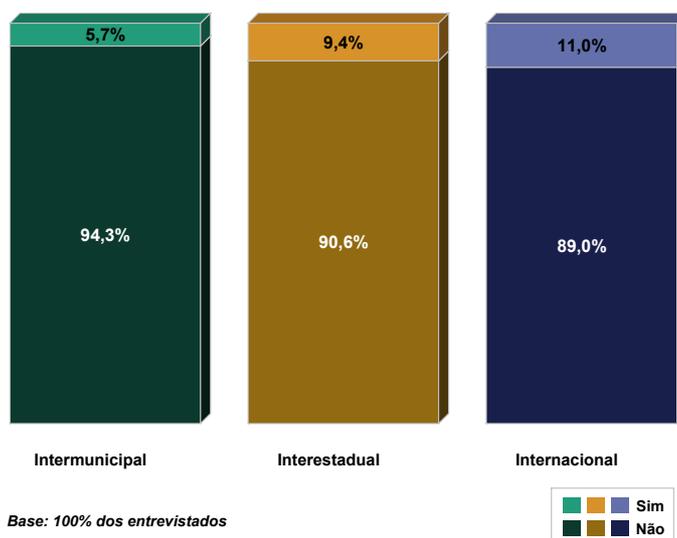
- ✓ Para cada área de qualidade considerada foi calculada a média das avaliações dos atributos que a compõem, gerando o Índice geral de satisfação com a área.

### Áreas investigadas



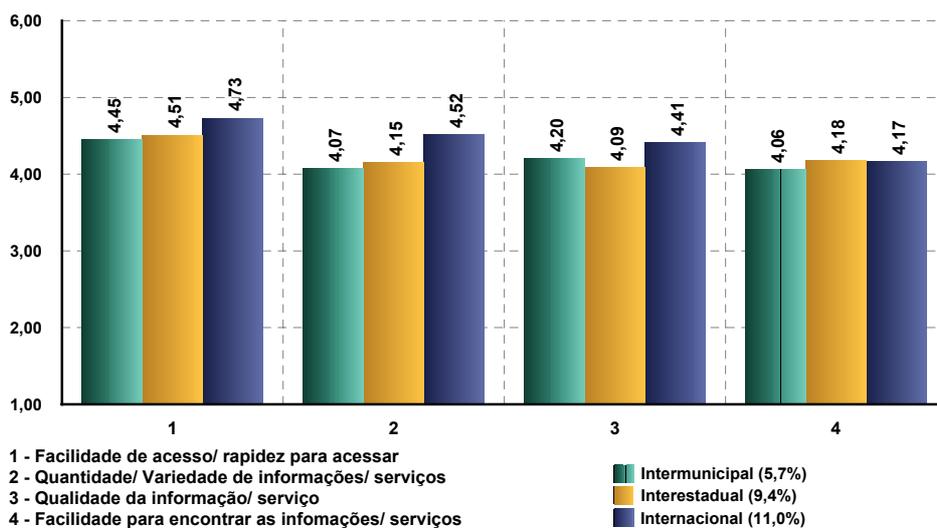
## 8. SITE DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS

### Acessou o site na internet de alguma empresa de ônibus neste ano?



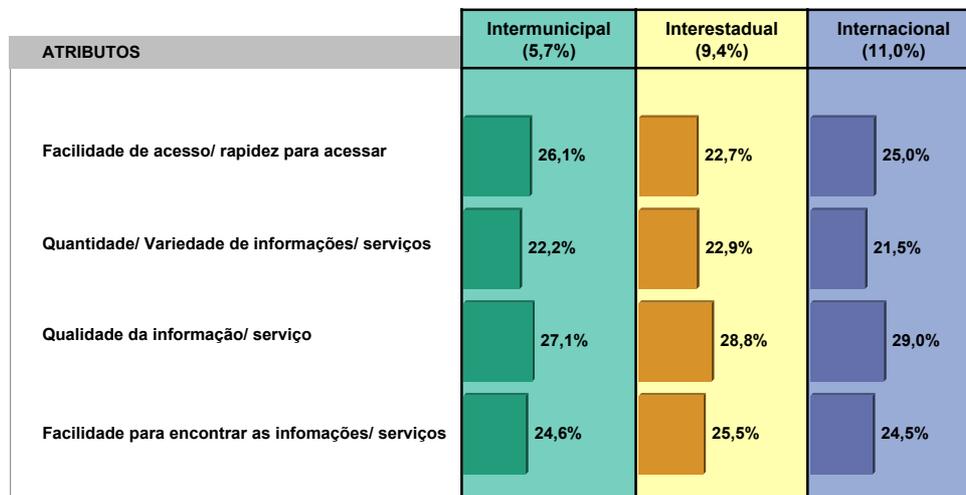
O maior percentual de acesso aos sites de empresas de ônibus está na região Sudeste. Na região Norte / Centro-Oeste, encontramos o menor contingente de passageiros que acessaram algum site.

### Grau de satisfação com aspectos dos sites de empresas de ônibus (Médias - escala de 6 pontos)



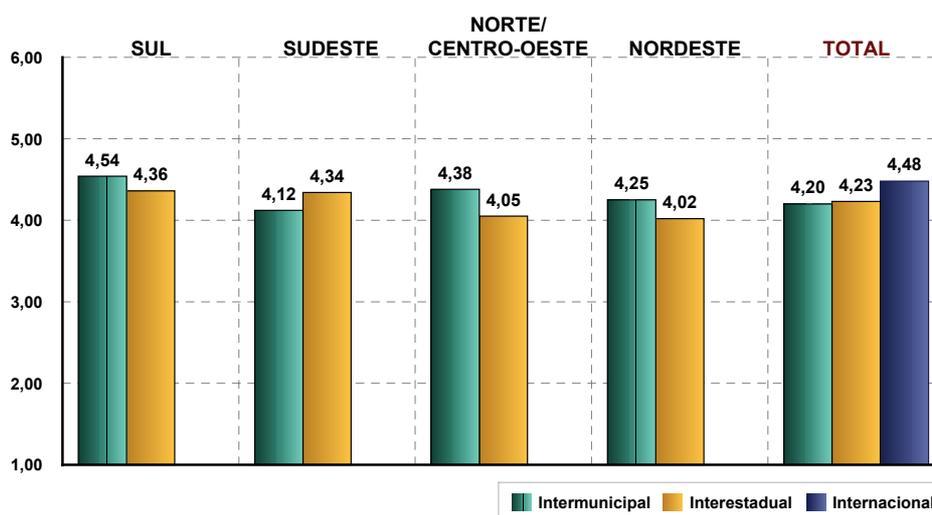
Base: % que acessaram o site de alguma empresa de ônibus neste ano

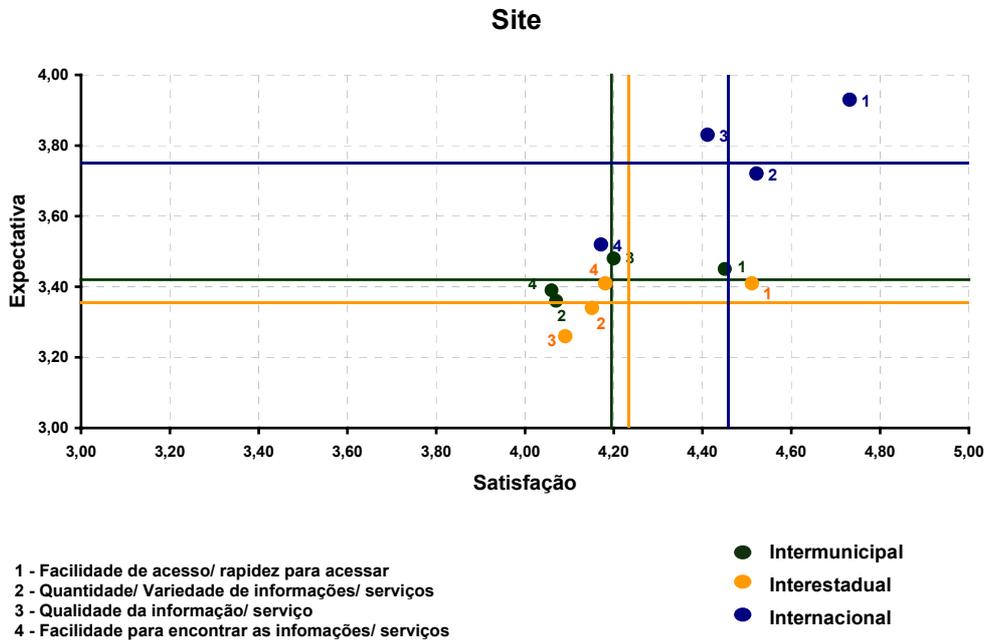
## Importância dos atributos relacionados ao site



Base: % que acessaram o site de alguma empresa de ônibus neste ano

## Índice de satisfação geral com os sites (Médias)

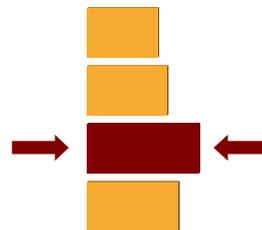




## Apoio à definição de melhorias

✓ **Ações prioritárias:**  
atributos localizados no quadrante inferior direito das matrizes

✓ **Ações estratégicas:**  
atributos com maior percentual de importância



## Definição de melhorias

### ✓ *Ações prioritárias:*

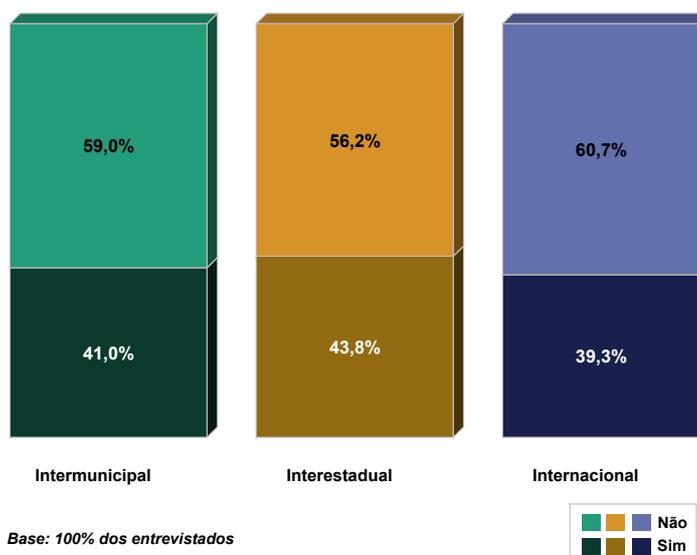
- Quantidade/variedade de informações e serviços
- Facilidade para encontrar as informações

### ✓ *Ações estratégicas:*

- Qualidade da informação
- Facilidade de acesso

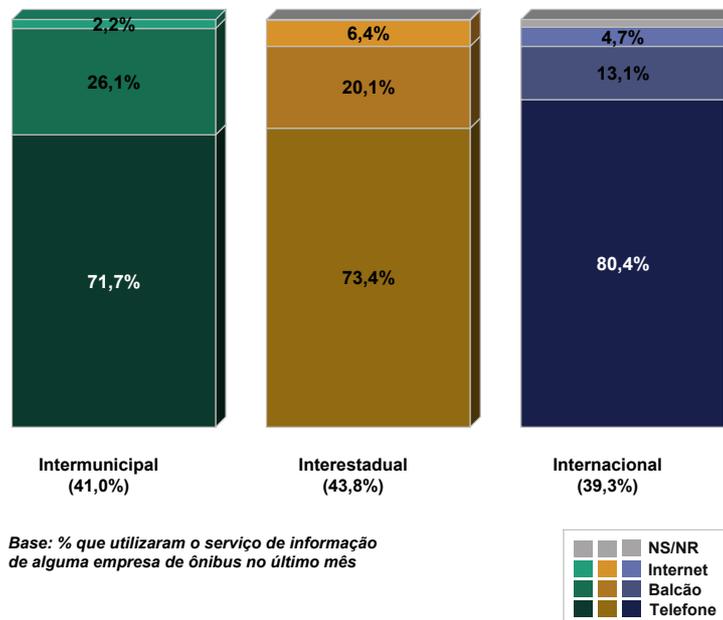
## 9. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS

Utilizou o serviço de informações de alguma empresa de ônibus nos últimos 30 dias?



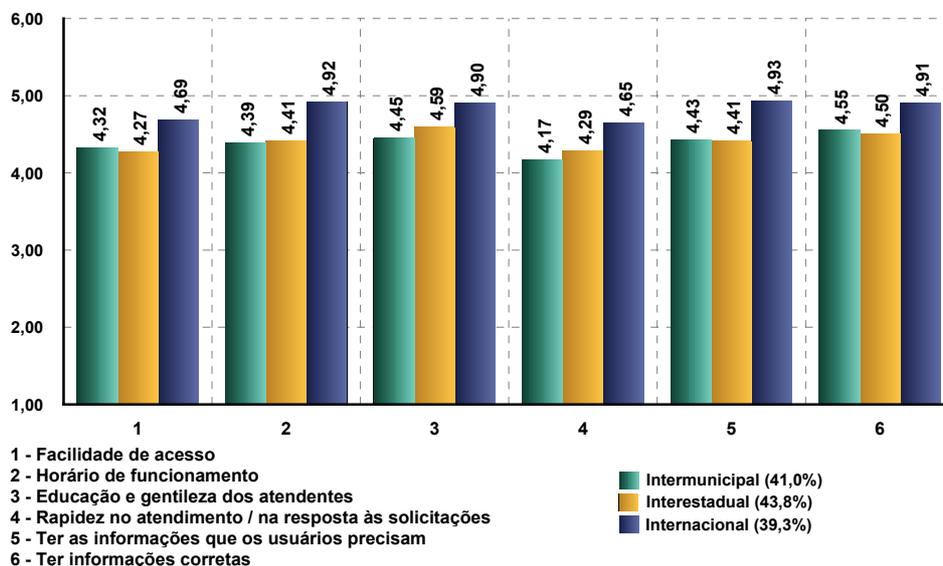
Na região Sul é menor o percentual de entrevistados que utilizaram o serviço de informações das empresas de ônibus tanto em âmbito intermunicipal quanto interestadual (34,9 e 36,6%, respectivamente).

### Através de qual meio utilizou o serviço de informações



- ✓ Para os entrevistados que entraram em contato com o serviço de informação das empresas através da Internet (1% dos passageiros intermunicipais, 3% dos interestaduais e 2% dos internacionais), perguntamos se enviaram um e-mail para a empresa, solicitando alguma informação. Nos três tipos de viagens, 3/4 disseram não ter enviado nenhuma solicitação para as empresas.

### Grau de satisfação com aspectos do serviço de informações de empresas de ônibus (Médias - escala de 6 pontos)



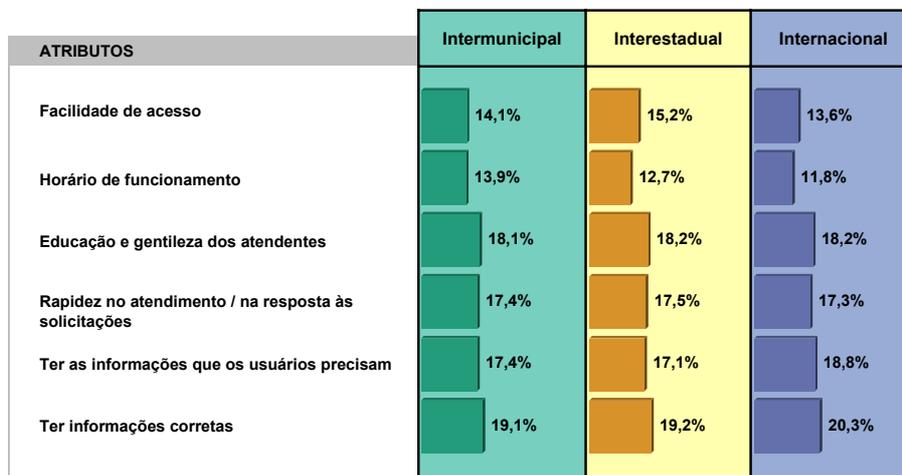
Base: % que utilizaram o serviço de informação de alguma empresa de ônibus no último mês

### Cruzamento Grau de satisfação com os aspectos do serviço de informações x meio utilizado

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Facilidade de acesso	4,35	4,23	4,72
	4,27	4,38	4,29
Horário de funcionamento	4,38	4,36	4,96
	4,43	4,52	4,64
Educação e gentileza dos atendentes	4,49	4,59	4,91
	4,35	4,61	4,79
Rapidez no atendimento/na resposta às solicitações	4,16	4,32	4,62
	4,25	4,26	4,71
Ter as informações que os usuários precisam	4,50	4,41	4,94
	4,29	4,46	4,71
Ter informações corretas	4,61	4,48	4,98
	4,44	4,58	4,43

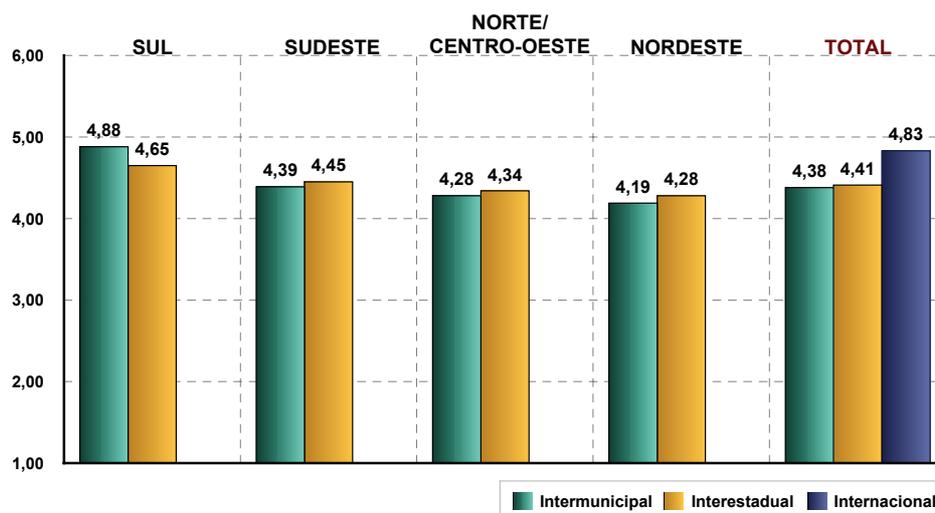


## Importância dos atributos relacionados ao serviço de informações

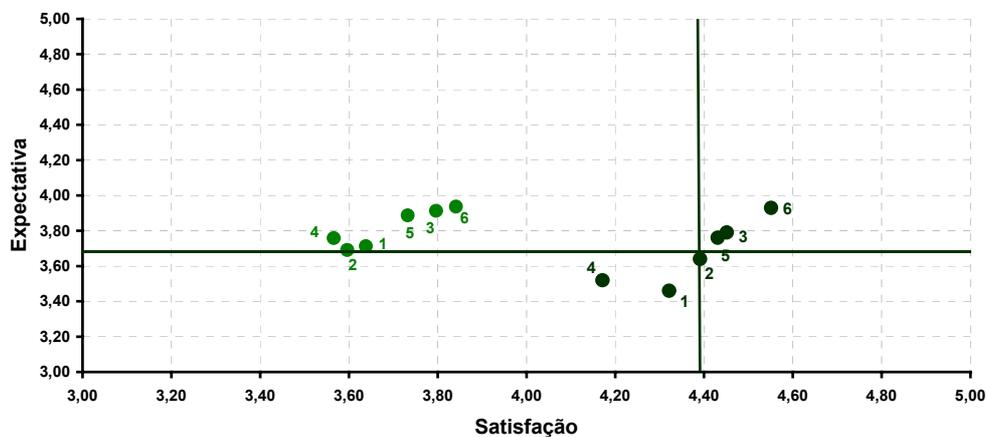


*Base: 100% dos entrevistados*

## Índice de satisfação geral com o serviço de informações das empresas de ônibus (Médias)



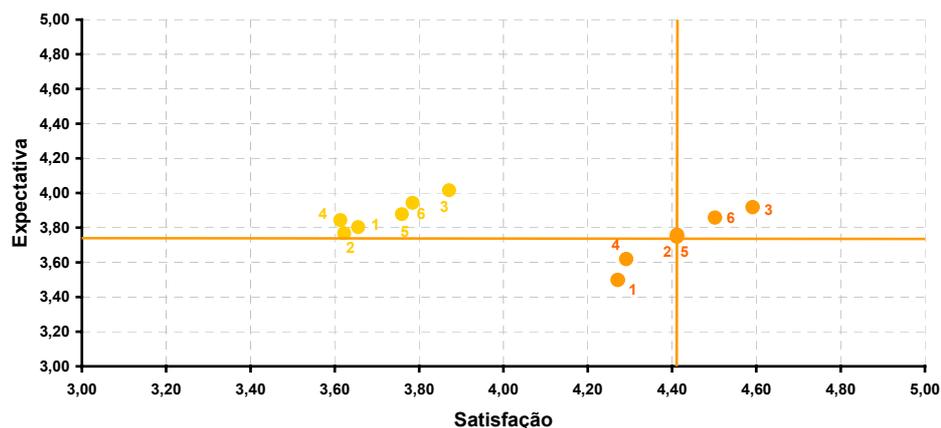
### Serviço de informações



- 1 - Facilidade de acesso
- 2 - Horário de funcionamento
- 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

- Intermunicipal 2000
- Intermunicipal 2003

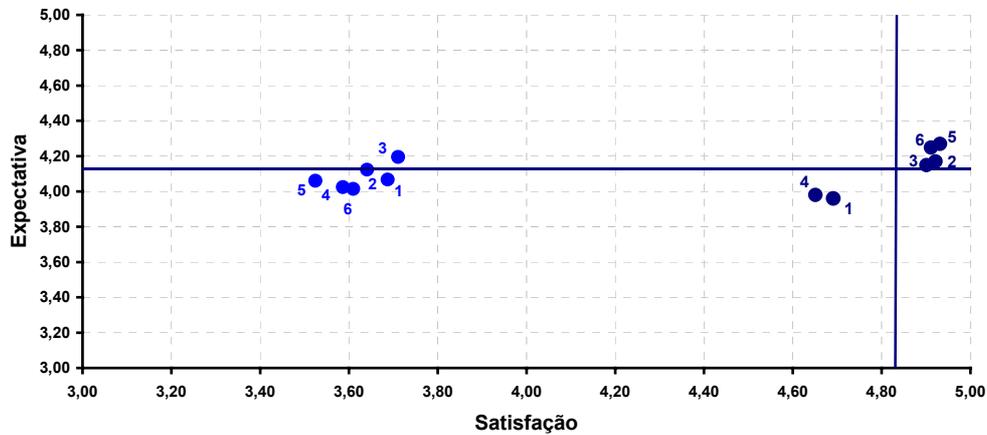
### Serviço de informações



- 1 - Facilidade de acesso
- 2 - Horário de funcionamento
- 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

- Interestadual 2000
- Interestadual 2003

## Serviço de informações



- 1 - Facilidade de acesso  
2 - Horário de funcionamento  
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

- Internacional 2000  
● Internacional 2003

## Definição de melhorias

### ✓ *Ações prioritárias:*

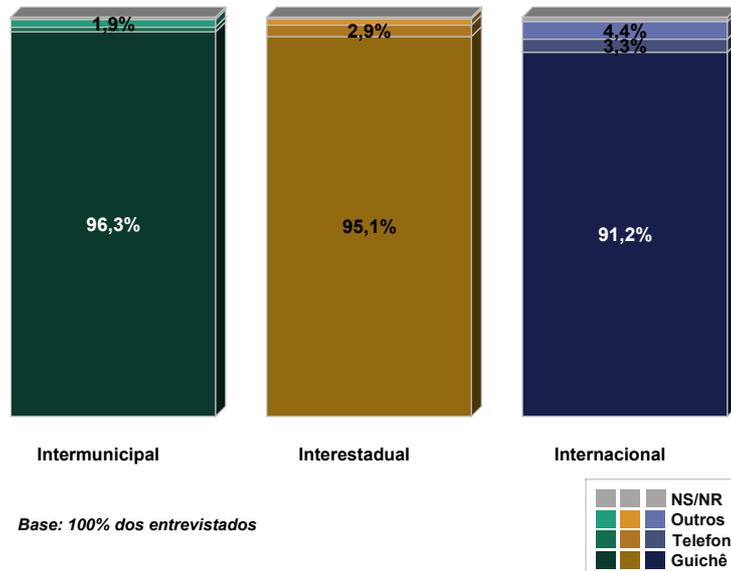
- Rapidez no atendimento/na resposta às solicitações,
- Facilidade de acesso

### ✓ *Ações estratégicas:*

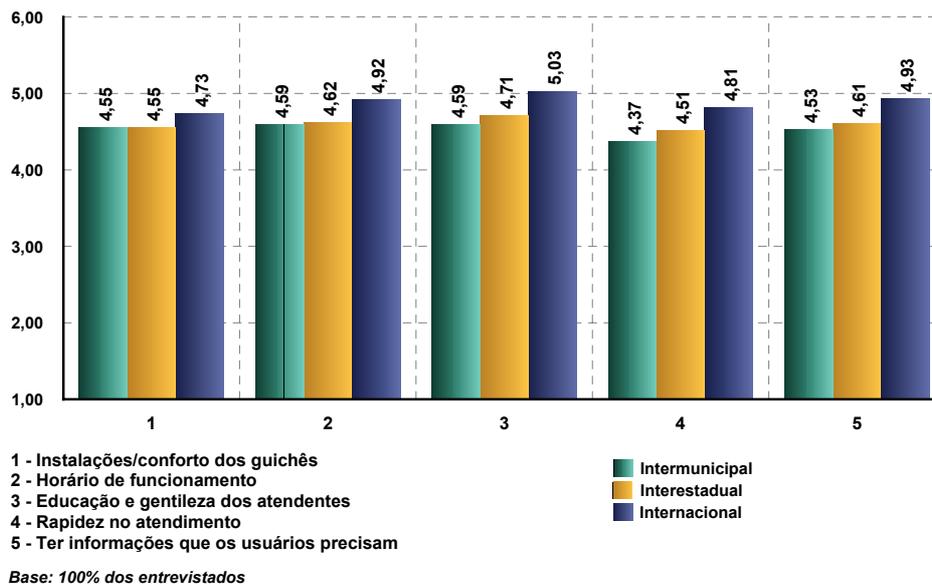
- Informações corretas,
- Educação dos atendentes,
- Ter informações que os usuários precisam ,
- Rapidez no atendimento/na resposta às solicitações.

## 10. GUICHÊS DE VENDA DE PASSAGENS

### Como comprou a passagem?



### Grau de satisfação com aspectos dos guichês de venda de passagens (Médias - escala de 6 pontos)

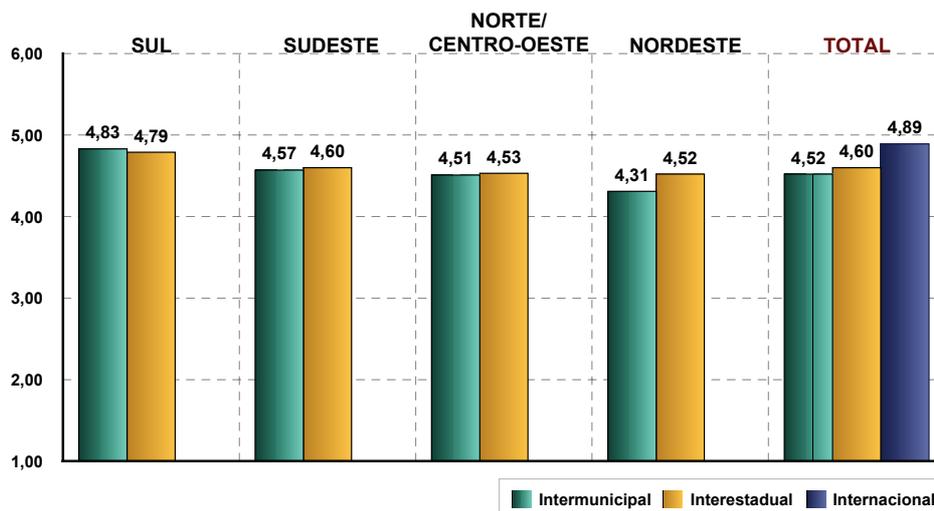


## Importância dos atributos relacionados aos guichês de venda de passagens

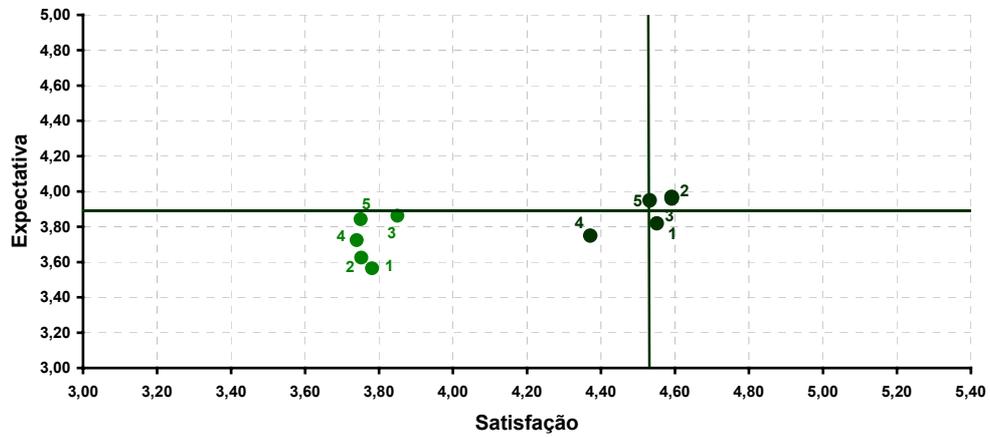
ATRIBUTOS	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Instalações/conforto dos guichês	14,1%	14,2%	13,6%
Horário de funcionamento	17,9%	17,4%	16,3%
Educação e gentileza dos atendentes	22,7%	23,1%	23,1%
Rapidez no atendimento	22,8%	22,7%	22,7%
Ter informações que os usuários precisam	22,5%	22,5%	24,3%

Base: 100% dos entrevistados

## Índice de satisfação geral com os guichês de venda de passagens (Médias)



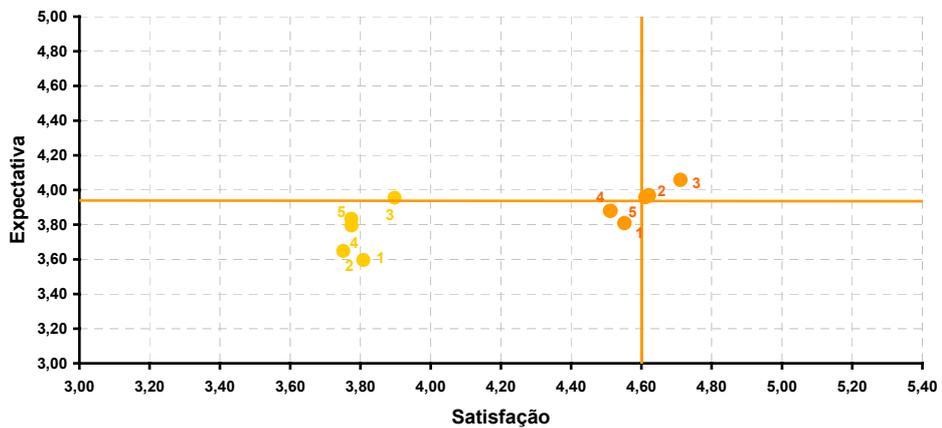
### Guichês de venda de passagens



- 1 - Instalações/conforto dos guichês
- 2 - Horário de funcionamento
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento
- 5 - Ter informações que os usuários precisam

- Inter municipal 2000
- Inter municipal 2003

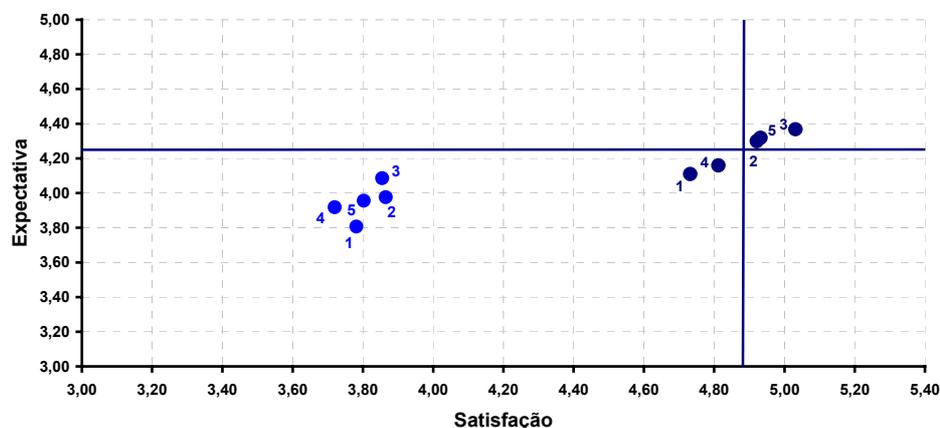
### Guichês de venda de passagens



- 1 - Instalações/conforto dos guichês
- 2 - Horário de funcionamento
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento
- 5 - Ter informações que os usuários precisam

- Inter estadual 2000
- Inter estadual 2003

### Guichês de venda de passagens



- 1 - Instalações/conforto dos guichês
- 2 - Horário de funcionamento
- 3 - Educação e gentileza dos atendentes
- 4 - Rapidez no atendimento
- 5 - Ter informações que os usuários precisam

- Internacional 2000
- Internacional 2003

## Definição de melhorias

### ✓ Ações prioritárias:

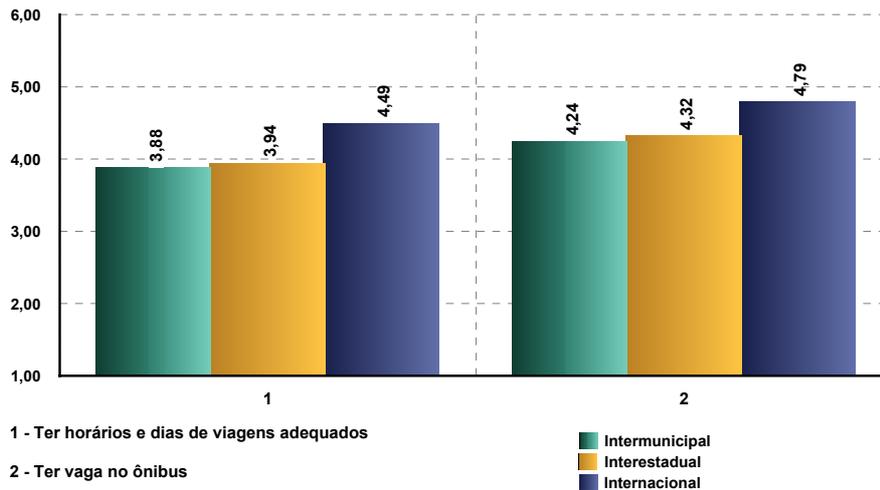
- Rapidez no atendimento
- Instalações / conforto dos guichês

### ✓ Ações estratégicas:

- Ter informações que os usuários precisam
- Educação dos atendentes
- Rapidez no atendimento

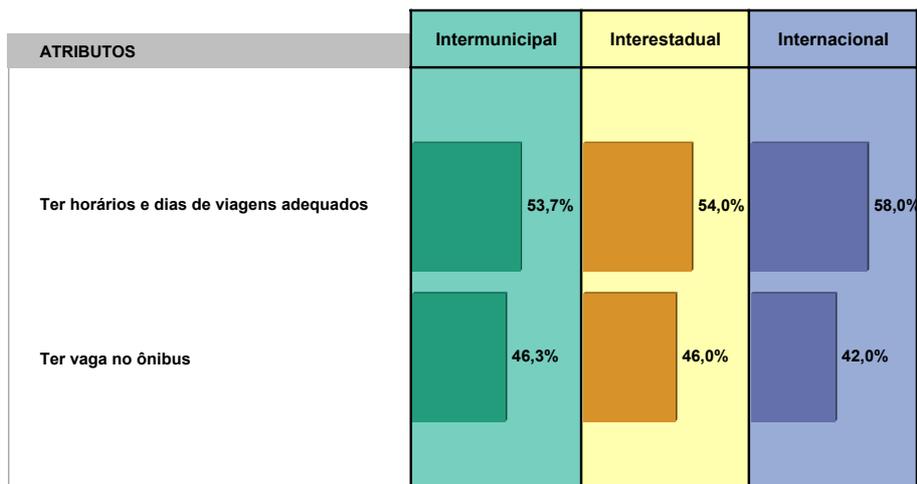
## 11. OFERTA DE PASSAGENS

### Grau de satisfação com aspectos da venda de passagens (Médias - escala de 6 pontos)



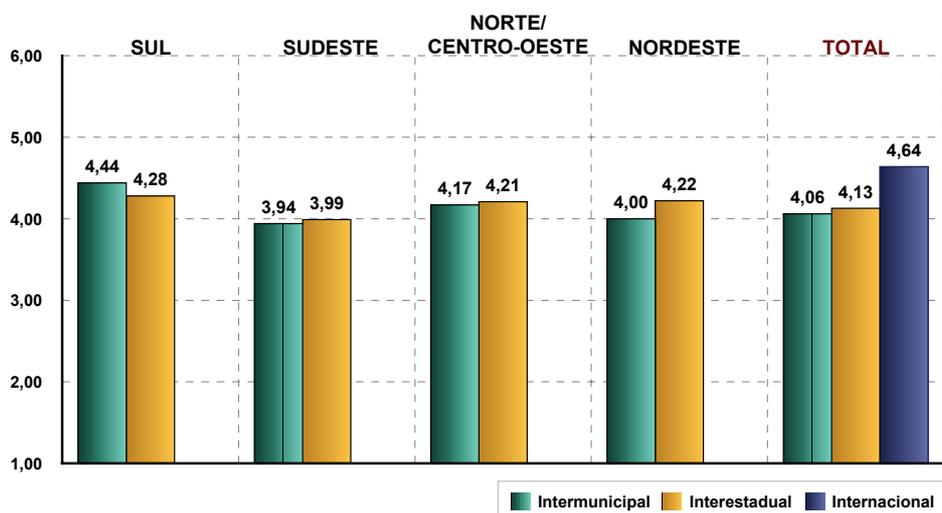
Base: 100% dos entrevistados

### Importância dos atributos relacionados à oferta de passagens

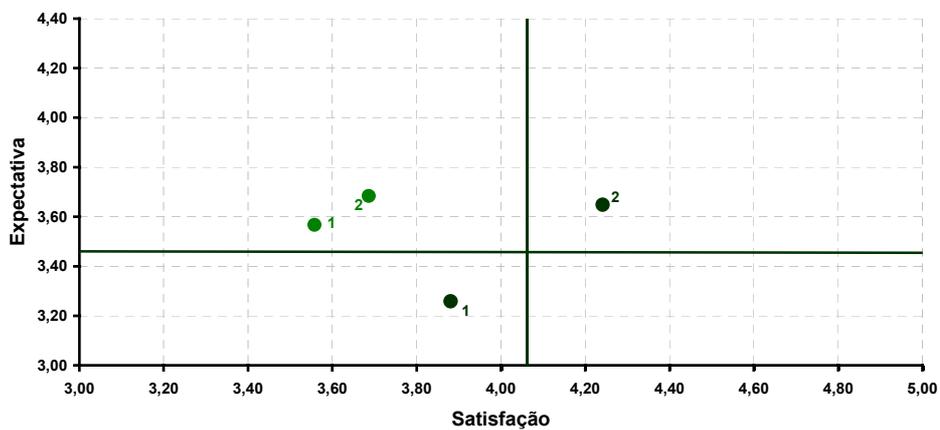


Base: 100% dos entrevistados

## Índice de satisfação geral com a oferta de passagens (Médias)

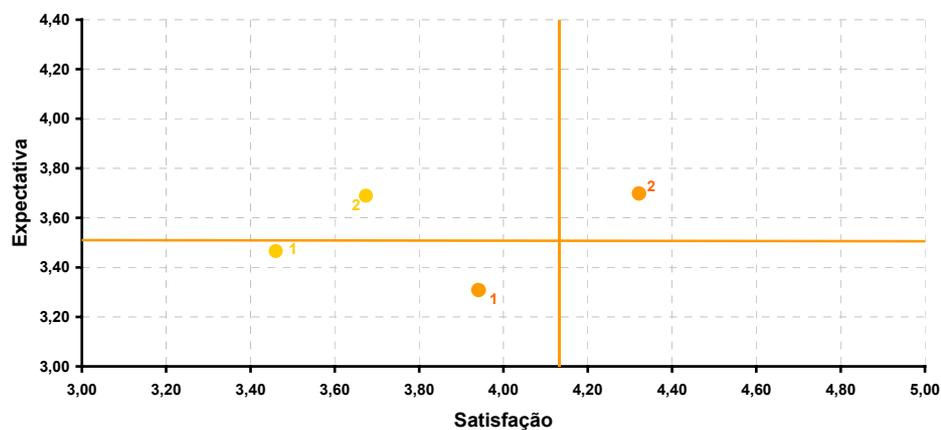


## Oferta de passagens



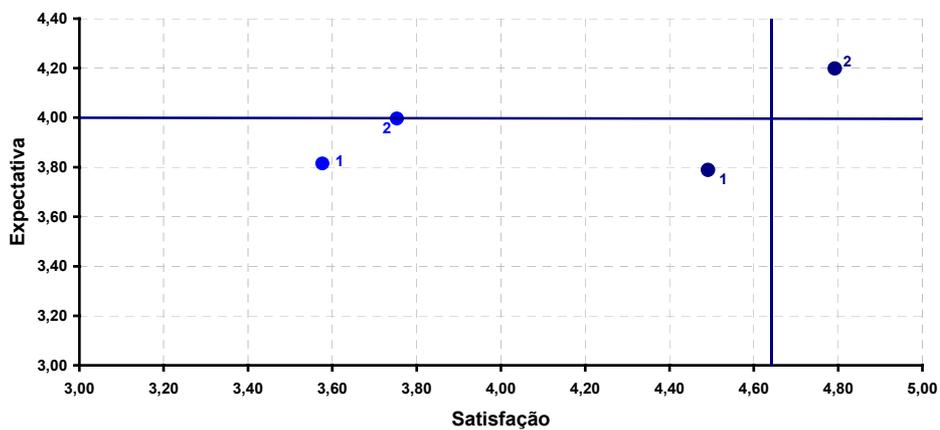
- Intermunicipal 2000
  - Intermunicipal 2003
- 1 - Ter horários e dias de viagens adequados  
2 - Ter vaga no ônibus

### Oferta de passagens



- Interstadual 2000
  - Interstadual 2003
- 1 - Ter horários e dias de viagens adequados  
2 - Ter vaga no ônibus

### Oferta de passagens



- Internacional 2000
  - Internacional 2003
- 1 - Ter horários e dias de viagens adequados  
2 - Ter vaga no ônibus

## Definição de melhorias

✓ **Ações prioritárias:**

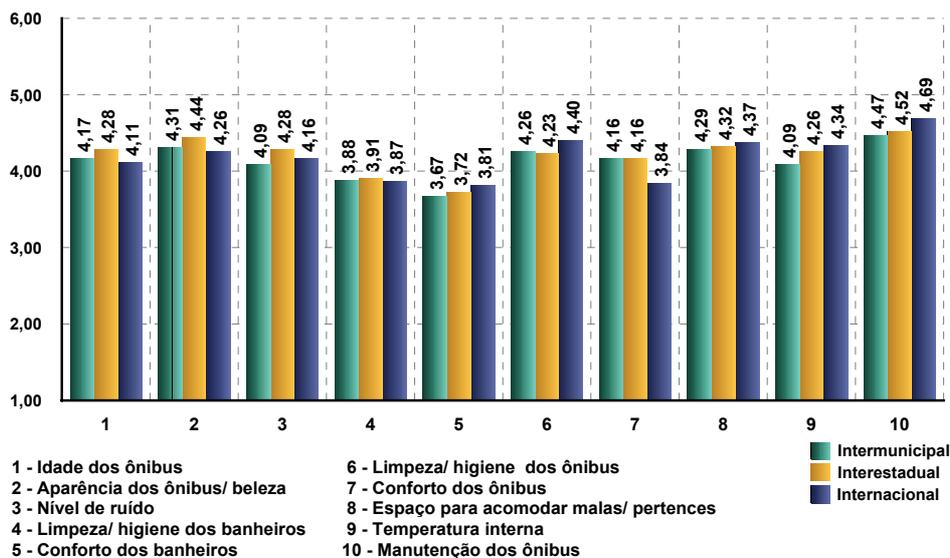
- Horários e dias adequados

✓ **Ações estratégicas:**

- Horários e dias adequados

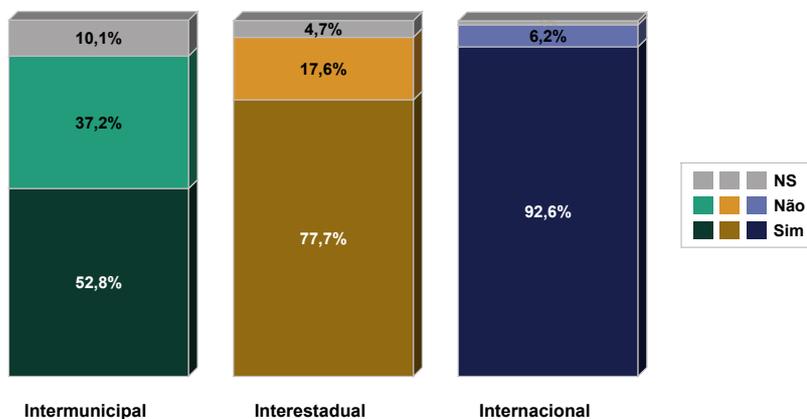
### 12.ÔNIBUS

**Grau de satisfação com aspectos do ônibus  
(Médias - escala de 6 pontos)**



Base: 100% dos entrevistados

## O ônibus tinha ar condicionado?

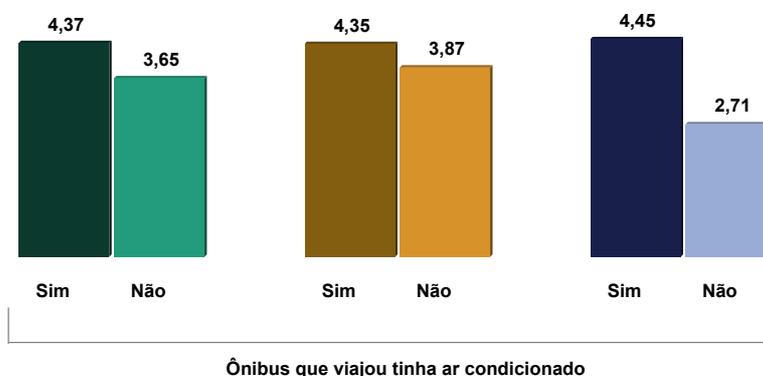


Base: 100% dos entrevistados

A região que apresenta menor percentual de ônibus com ar condicionado, tanto intermunicipais quanto interestaduais é a região Sudeste. Enquanto cerca de 64% dos passageiros de ônibus intermunicipais do Nordeste disseram que havia ar condicionado nos ônibus, apenas 42% dos passageiros do Sudeste afirmaram o mesmo. Já em âmbito interestadual, 90% dos passageiros entrevistados do Sul disseram que havia ar no ônibus contra 69% dos passageiros do Sudeste.

## Ar condicionado x Temperatura interna dos ônibus

- ✓ Em todas as regiões, tanto em serviços intermunicipais quanto em serviços interestaduais, e também em serviços internacionais, é maior a satisfação com a temperatura interna do ônibus entre aqueles que afirmaram que o ônibus em que viajaram tinha ar condicionado:

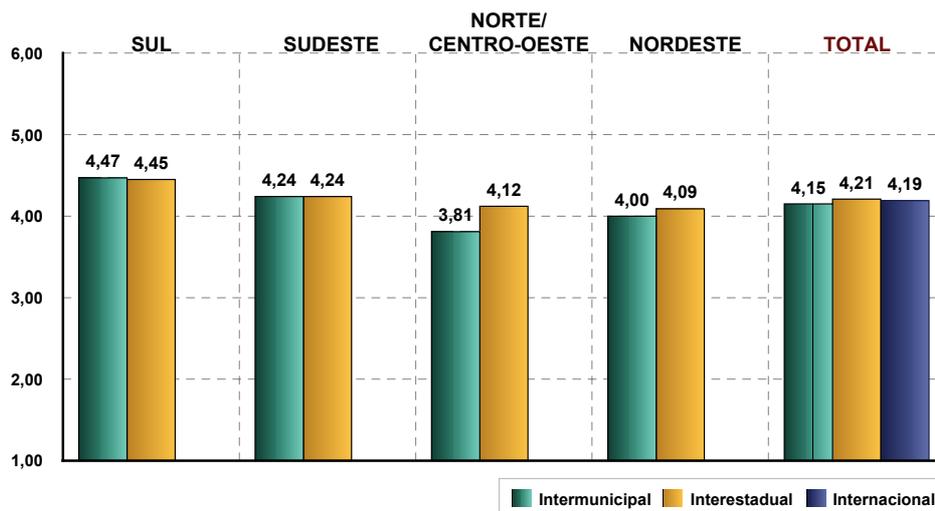


## Importância dos atributos relacionados aos ônibus

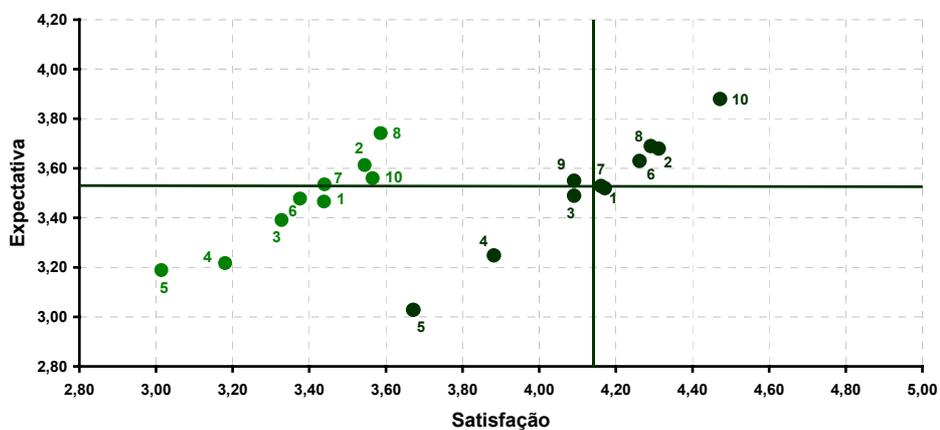
ATRIBUTOS	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Idade dos ônibus	9,2%	9,4%	9,2%
Aparência dos ônibus/ beleza	6,4%	6,2%	6,1%
Nível de ruído	9,7%	9,9%	9,9%
Limpeza/ higiene dos banheiros	11,7%	11,9%	11,5%
Conforto dos banheiros	9,9%	10,0%	8,9%
Limpeza/ higiene dos ônibus	11,1%	11,2%	10,8%
Conforto dos ônibus	12,4%	12,9%	14,2%
Espaço para acomodar malas/ pertences	8,3%	7,9%	7,7%
Temperatura interna	8,4%	8,1%	8,7%
Manutenção dos ônibus	12,9%	12,4%	12,9%

Base: 100% dos entrevistados

## Índice de satisfação geral com os ônibus (Médias)

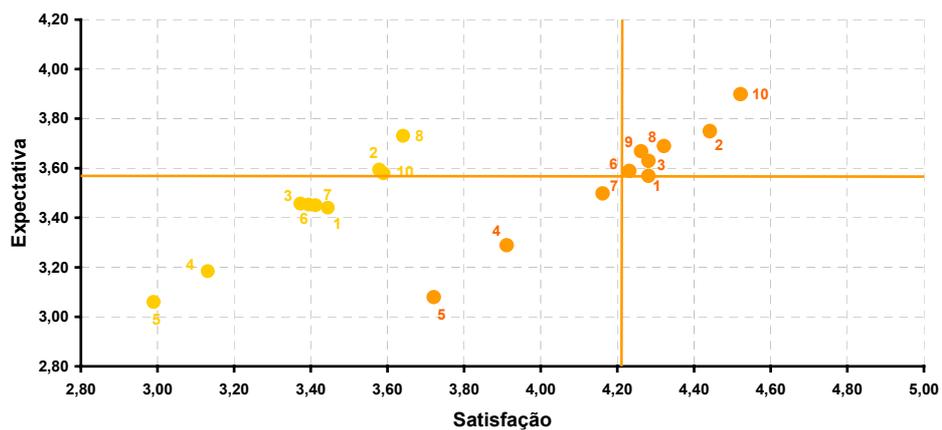


### Ônibus



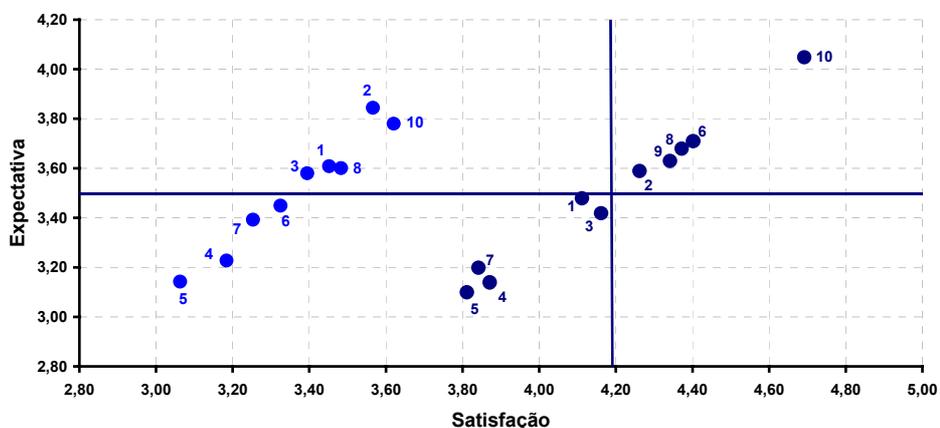
- |                                    |   |                       |
|------------------------------------|---|-----------------------|
| 1 - Idade dos ônibus               | 6 - Limpeza/ higiene dos ônibus           | ● Intermunicipal 2000 |
| 2 - Aparência dos ônibus/ beleza   | 7 - Conforto dos ônibus                   | ● Intermunicipal 2003 |
| 3 - Nível de ruído                 | 8 - Espaço para acomodar malas/ pertences |                       |
| 4 - Limpeza/ higiene dos banheiros | 9 - Temperatura interna                   |                       |
| 5 - Conforto dos banheiros         | 10 - Manutenção dos ônibus                |                       |

### Ônibus



- |                                    |   |                      |
|------------------------------------|---|----------------------|
| 1 - Idade dos ônibus               | 6 - Limpeza/ higiene dos ônibus           | ● Interestadual 2000 |
| 2 - Aparência dos ônibus/ beleza   | 7 - Conforto dos ônibus                   | ● Interestadual 2003 |
| 3 - Nível de ruído                 | 8 - Espaço para acomodar malas/ pertences |                      |
| 4 - Limpeza/ higiene dos banheiros | 9 - Temperatura interna                   |                      |
| 5 - Conforto dos banheiros         | 10 - Manutenção dos ônibus                |                      |

## Ônibus



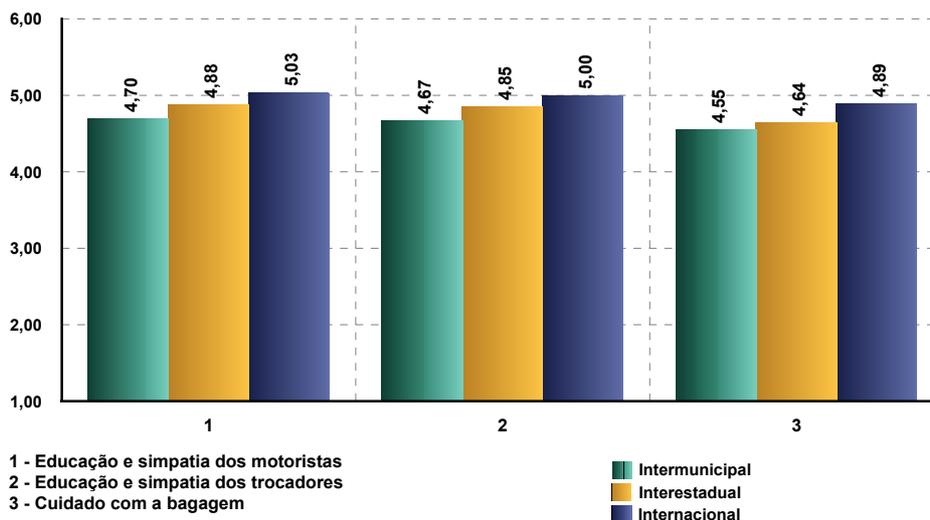
- |                                    |   |                      |
|------------------------------------|---|----------------------|
| 1 - Idade dos ônibus               | 6 - Limpeza/ higiene dos ônibus           | ● Internacional 2000 |
| 2 - Aparência dos ônibus/ beleza   | 7 - Conforto dos ônibus                   | ● Internacional 2003 |
| 3 - Nível de ruído                 | 8 - Espaço para acomodar malas/ pertences |                      |
| 4 - Limpeza/ higiene dos banheiros | 9 - Temperatura interna                   |                      |
| 5 - Conforto dos banheiros         | 10 - Manutenção dos ônibus                |                      |

## Definição de melhorias

- |  |   |
|--|---|
| <p>✓ <b>Ações prioritárias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforto dos banheiros</li> <li>• Limpeza/higiene dos banheiros</li> <li>• Conforto dos ônibus</li> <li>• Nível de ruído</li> </ul> | <p>✓ <b>Ações estratégicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforto dos ônibus</li> <li>• Manutenção dos ônibus</li> <li>• Limpeza/higiene dos banheiros</li> <li>• Limpeza/higiene dos ônibus</li> </ul> |
|--|---|

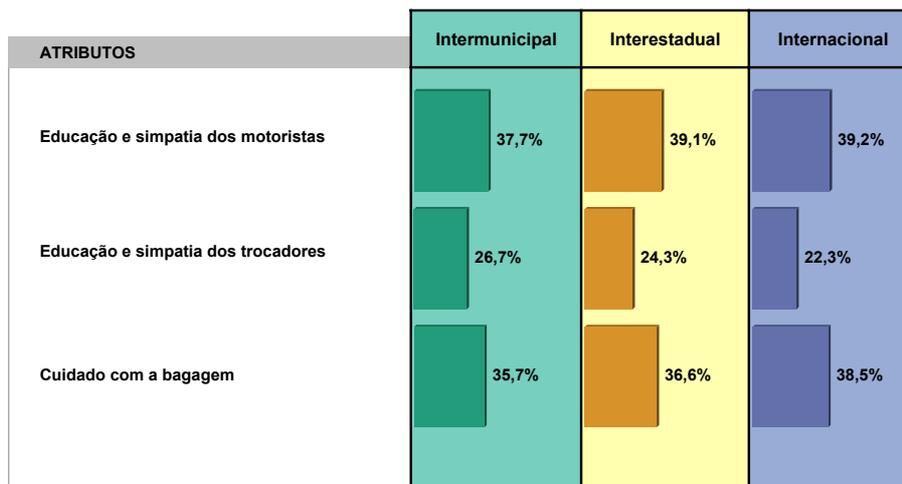
## 13.SERVIÇO NOS ÔNIBUS

### Grau de satisfação com o serviço prestado dentro do ônibus (Médias - escala de 6 pontos)



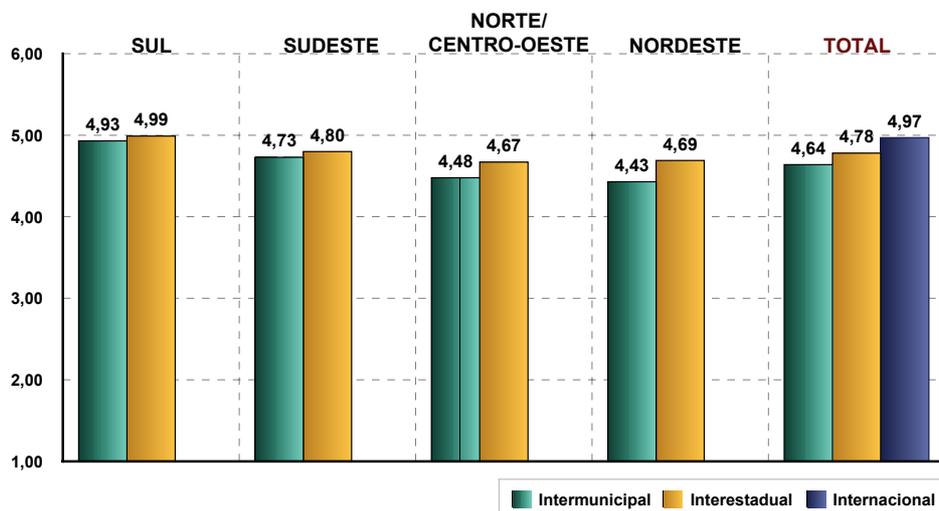
Base: 100% dos entrevistados

### Importância dos atributos relacionados ao serviço nos ônibus

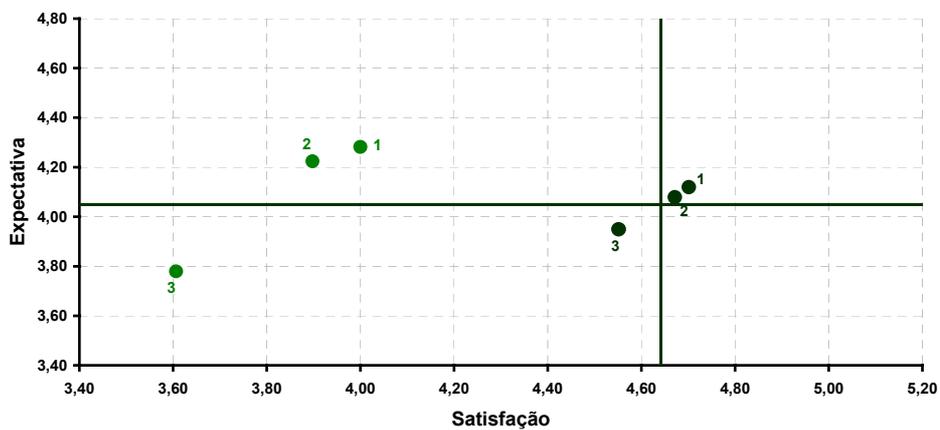


Base: 100% dos entrevistados

## Índice de satisfação geral com o serviço nos ônibus (Médias)



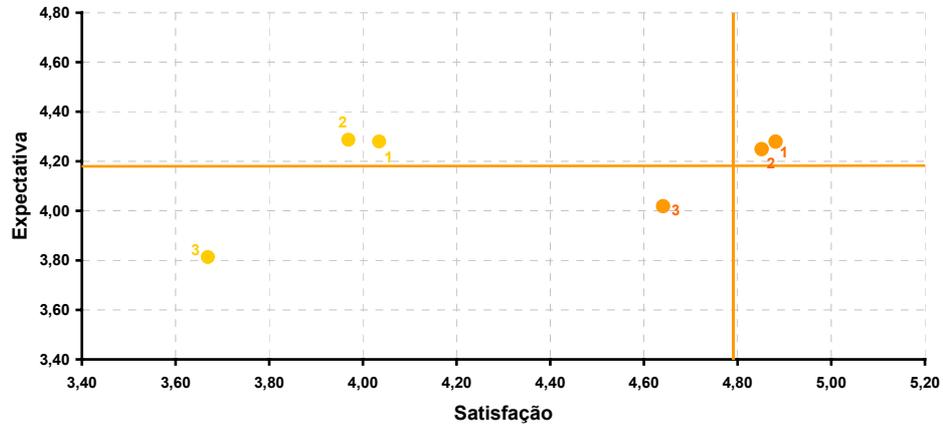
## Serviço nos ônibus



- 1 - Educação e simpatia dos motoristas
- 2 - Educação e simpatia dos trocadores
- 3 - Cuidado com a bagagem

- Intermunicipal 2000
- Intermunicipal 2003

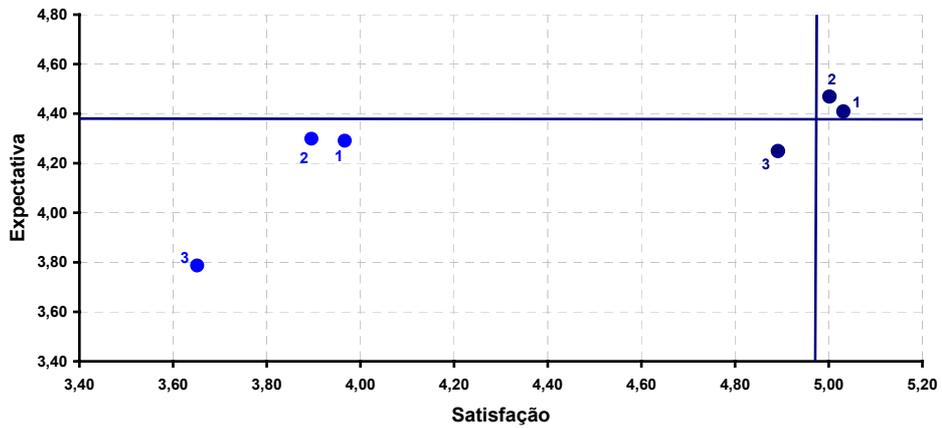
### Serviço nos ônibus



- 1 - Educação e simpatia dos motoristas
- 2 - Educação e simpatia dos trocadores
- 3 - Cuidado com a bagagem

- Interstadual 2000
- Interstadual 2003

### Serviço nos ônibus



- 1 - Educação e simpatia dos motoristas
- 2 - Educação e simpatia dos trocadores
- 3 - Cuidado com a bagagem

- Internacional 2000
- Internacional 2003

## Definição de melhorias

### ✓ *Ações prioritárias:*

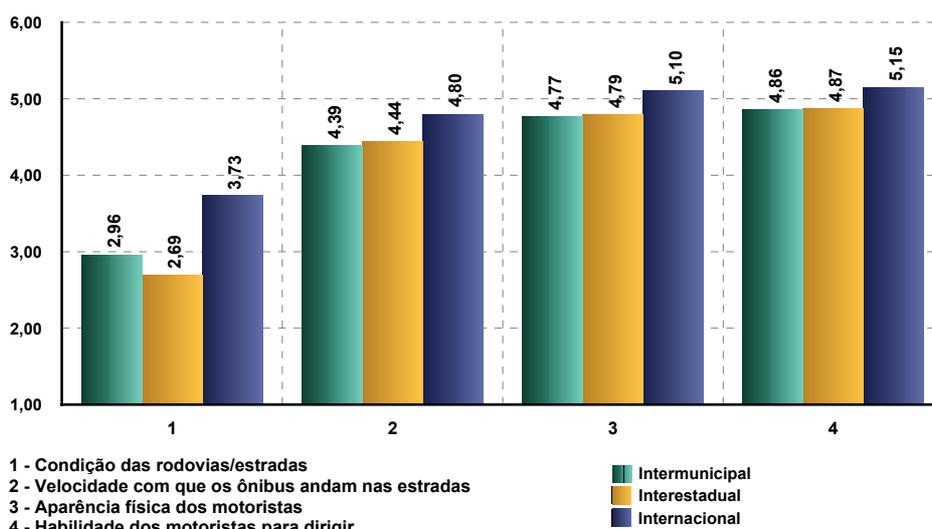
- Cuidado com a bagagem

### ✓ *Ações estratégicas:*

- Educação e simpatia dos motoristas
- Cuidado com a bagagem

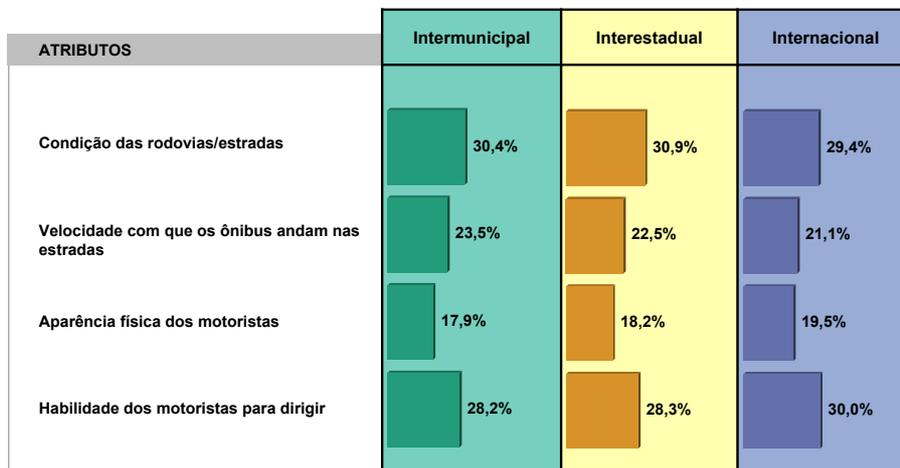
## 14.SEGURANÇA DAS VIAGENS

### Grau de satisfação com a segurança das viagens (Médias - escala de 6 pontos)



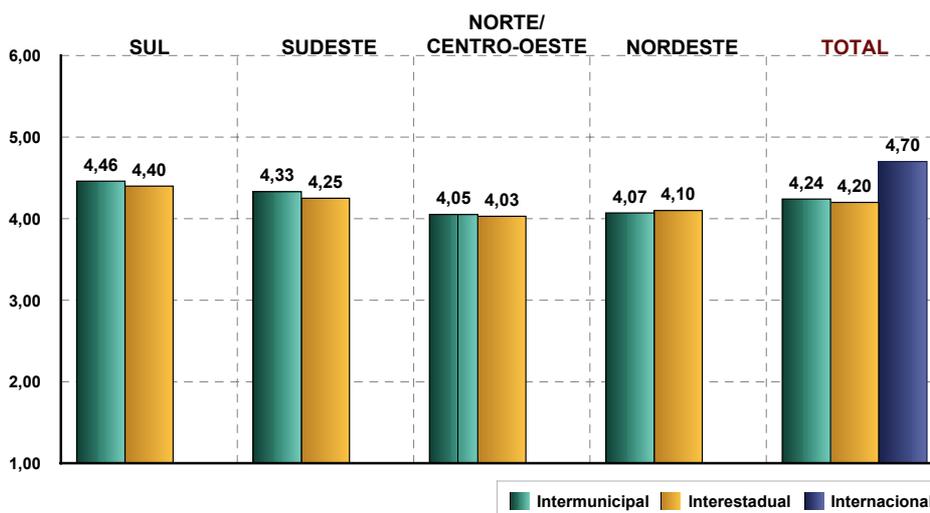
Base: 100% dos entrevistados

### Importância dos atributos relacionados à segurança das viagens

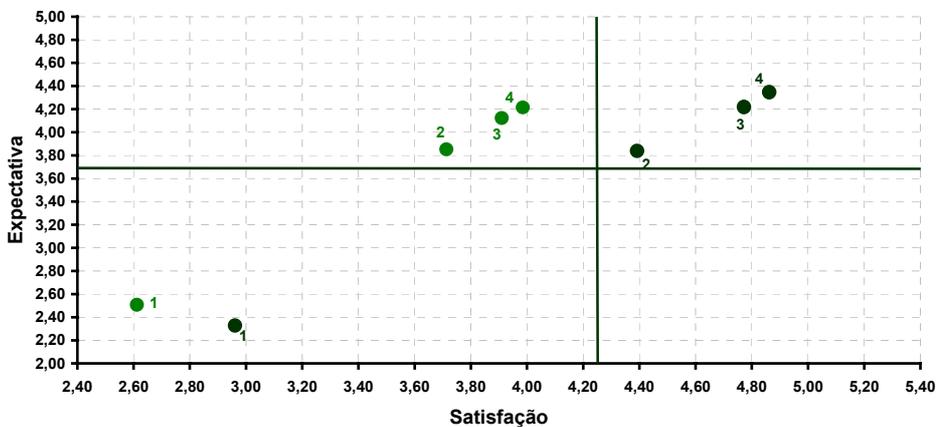


Base: 100% dos entrevistados

### Índice de satisfação geral com a segurança das viagens (Médias)



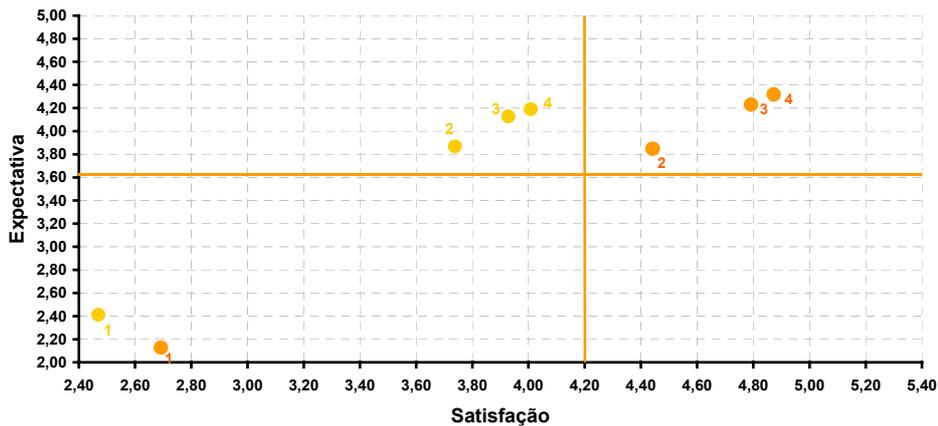
### Segurança das viagens



- 1 - Condição das rodovias/estradas
- 2 - Velocidade com que os ônibus andam nas estradas
- 3 - Aparência física dos motoristas
- 4 - Habilidade dos motoristas para dirigir

- Intermunicipal 2000
- Intermunicipal 2003

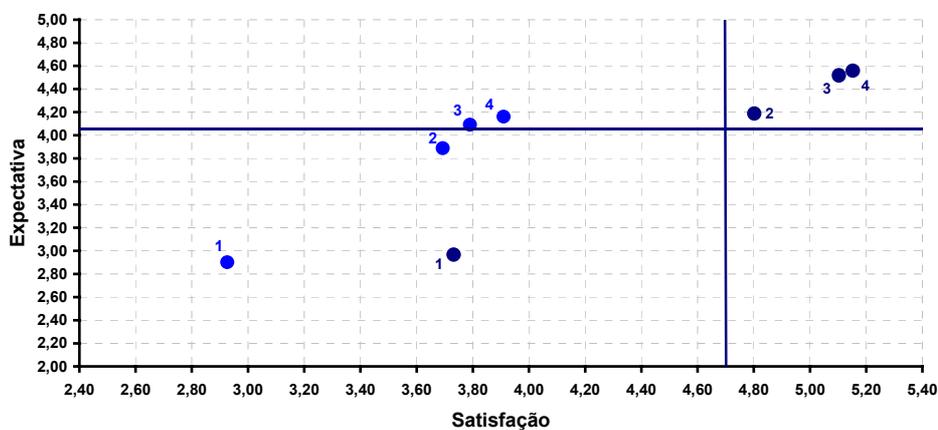
### Segurança das viagens



- 1 - Condição das rodovias/estradas
- 2 - Velocidade com que os ônibus andam nas estradas
- 3 - Aparência física dos motoristas
- 4 - Habilidade dos motoristas para dirigir

- Interestadual 2000
- Interestadual 2003

## Segurança das viagens



- 1 - Condição das rodovias/estradas  
2 - Velocidade com que os ônibus andam nas estradas  
3 - Aparência física dos motoristas  
4 - Habilidade dos motoristas para dirigir

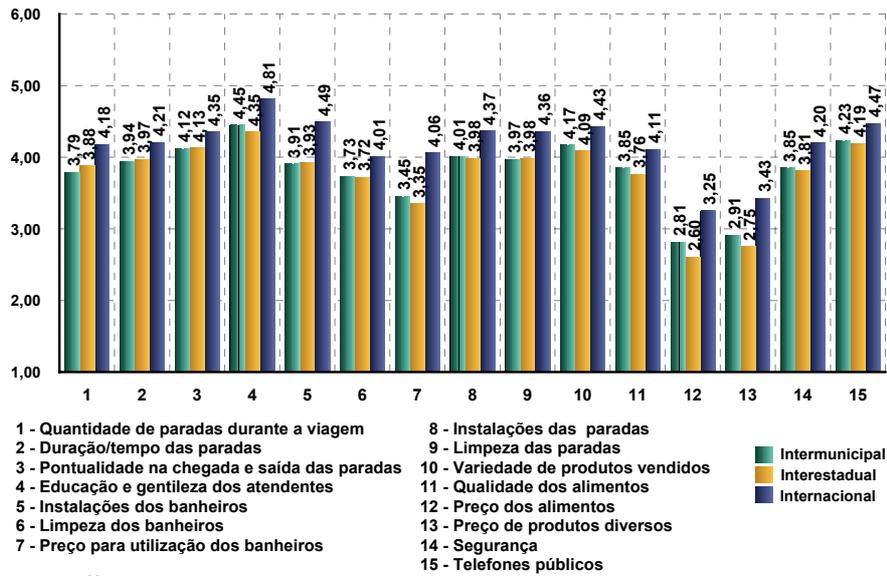
- Internacional 2000  
● Internacional 2003

## Definição de melhorias

- ✓ *Ações prioritárias:*
  - Condição das rodovias
- ✓ *Ações estratégicas:*
  - Condição das rodovias
  - Habilidade dos motoristas para dirigir

## 15.PARADAS

### Grau de satisfação com aspectos das paradas dos ônibus (Médias - escala de 6 pontos)



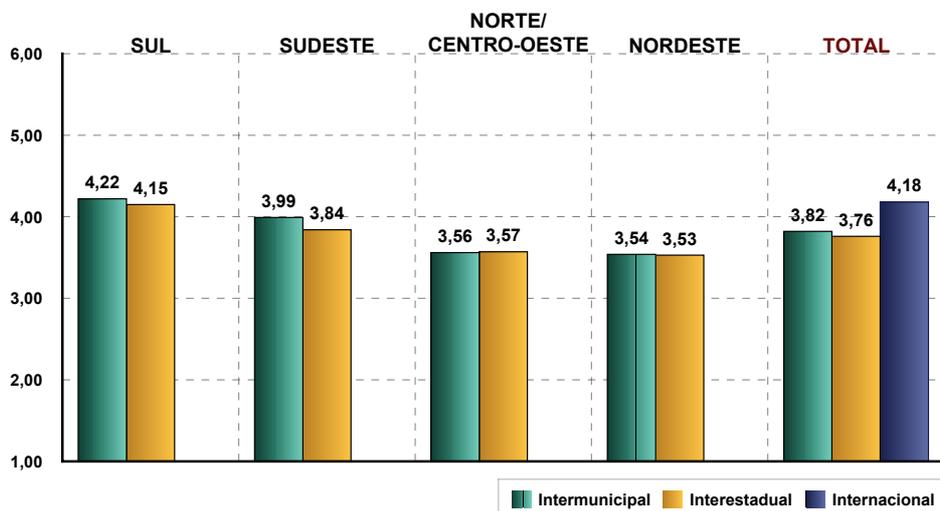
Base: 100% dos entrevistados

### Importância dos atributos relacionados às paradas

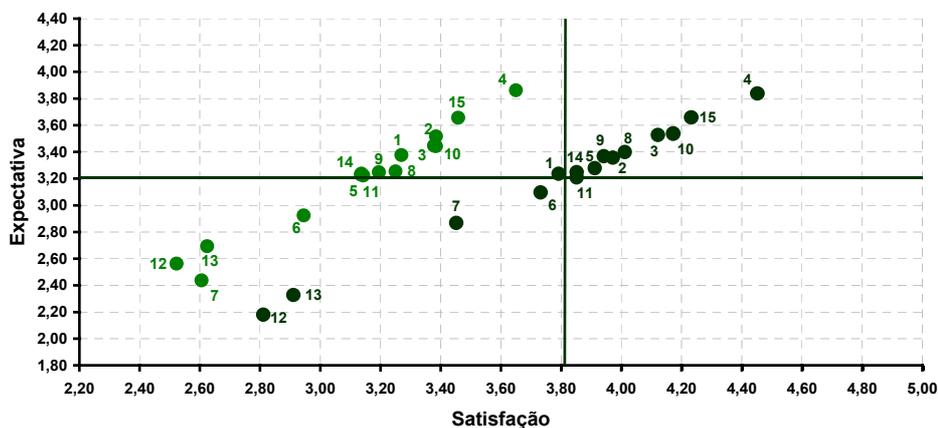
ATRIBUTOS	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Quantidade de paradas durante a viagem	6,5%	6,5%	6,7%
Duração/tempo das paradas	6,7%	6,4%	6,0%
Pontualidade na chegada e saída das paradas	8,2%	7,8%	7,5%
Educação e gentileza dos atendentes	7,2%	7,0%	7,0%
Instalações dos banheiros	6,8%	6,9%	6,3%
Limpeza dos banheiros	7,3%	7,4%	7,5%
Preço para utilização dos banheiros	6,3%	6,3%	5,9%
Instalações das paradas	6,3%	6,5%	7,6%
Limpeza das paradas	6,7%	6,9%	7,3%
Variedade de produtos vendidos	5,3%	5,4%	4,8%
Qualidade dos alimentos	7,2%	7,3%	7,5%
Preço dos alimentos	6,6%	6,9%	7,1%
Preço de produtos diversos	5,3%	5,3%	5,5%
Segurança	8,0%	7,9%	7,8%
Telefones públicos	5,7%	5,6%	5,5%

Base: 100% dos entrevistados

## Índice de satisfação geral com as paradas (Médias)

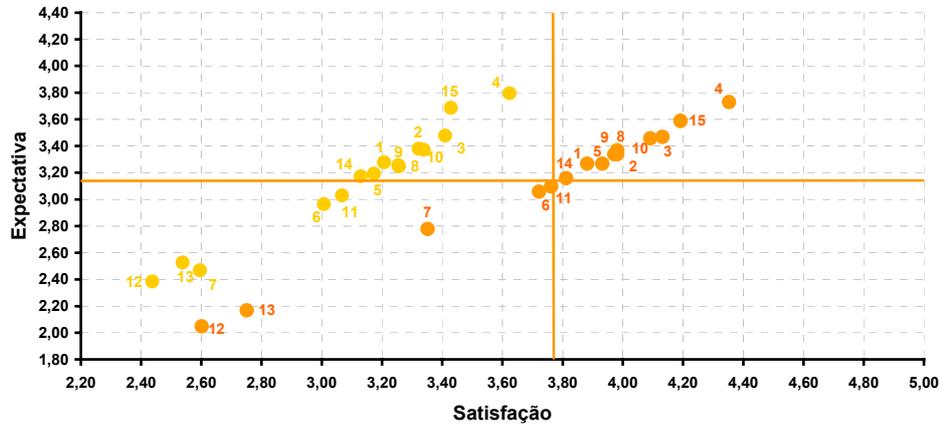


### Paradas



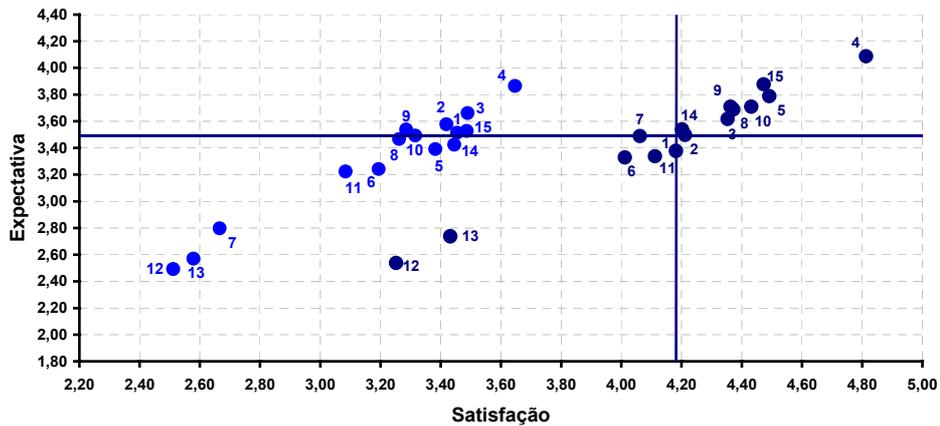
- |   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| 1 - Quantidade de paradas durante a viagem      | 8 - Instalações das paradas         | ● Intermunicipal 2000<br>● Intermunicipal 2003 |
| 2 - Duração/tempo das paradas                   | 9 - Limpeza das paradas             |  |
| 3 - Pontualidade na chegada e saída das paradas | 10 - Variedade de produtos vendidos |  |
| 4 - Educação e gentileza dos atendentes         | 11 - Qualidade dos alimentos        |  |
| 5 - Instalações dos banheiros                   | 12 - Preço dos alimentos            |  |
| 6 - Limpeza dos banheiros                       | 13 - Preço de produtos diversos     |  |
| 7 - Preço para utilização dos banheiros         | 14 - Segurança                      |  |
|   | 15 - Telefones públicos             |  |

### Paradas



- |   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| 1 - Quantidade de paradas durante a viagem      | 8 - Instalações das paradas         | ● Interestadual 2000<br>● Interestadual 2003 |
| 2 - Duração/tempo das paradas                   | 9 - Limpeza das paradas             |  |
| 3 - Pontualidade na chegada e saída das paradas | 10 - Variedade de produtos vendidos |  |
| 4 - Educação e gentileza dos atendentes         | 11 - Qualidade dos alimentos        |  |
| 5 - Instalações dos banheiros                   | 12 - Preço dos alimentos            |  |
| 6 - Limpeza dos banheiros                       | 13 - Preço de produtos diversos     |  |
| 7 - Preço para utilização dos banheiros         | 14 - Segurança                      |  |
|   | 15 - Telefones públicos             |  |

### Paradas



- |   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| 1 - Quantidade de paradas durante a viagem      | 8 - Instalações das paradas         | ● Internacional 2000<br>● Internacional 2003 |
| 2 - Duração/tempo das paradas                   | 9 - Limpeza das paradas             |  |
| 3 - Pontualidade na chegada e saída das paradas | 10 - Variedade de produtos vendidos |  |
| 4 - Educação e gentileza dos atendentes         | 11 - Qualidade dos alimentos        |  |
| 5 - Instalações dos banheiros                   | 12 - Preço dos alimentos            |  |
| 6 - Limpeza dos banheiros                       | 13 - Preço de produtos diversos     |  |
| 7 - Preço para utilização dos banheiros         | 14 - Segurança                      |  |
|   | 15 - Telefones públicos             |  |

## Definição de melhorias

### ✓ *Ações prioritárias:*

- Preço dos alimentos
- Preço dos produtos
- Preço para utilização dos banheiros
- Limpeza dos banheiros

### ✓ *Ações estratégicas:*

- Segurança
- Pontualidade na chegada e saída das paradas
- Qualidade dos alimentos
- Limpeza dos banheiros
- Educação e gentileza dos atendentes

### Sugestões de serviços que as paradas de ônibus deveriam oferecer (espontânea - múltipla resposta)

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Segurança/policiamento	8,8%	7,0%	1,6%
Banheiros melhores/mais limpos	7,5%	9,4%	7,7%
Mais opções de alimentação/melhor qualidade	6,1%	8,2%	6,7%
Alimentação mais barata	4,9%	8,5%	8,0%
Banheiros gratuitos	3,0%	3,8%	1,6%
Telefones públicos	2,8%	3,0%	2,9%
Informações	2,1%	2,3%	1,3%
Qualidade e eficiência no atendimento	1,8%	2,4%	0,6%
Oferecer água e café grátis	1,7%	1,3%	
Outros	15,3%	13,7%	12,5%
Nada	30,9%	28,0%	29,1%
NS	15,1%	12,3%	28,1%

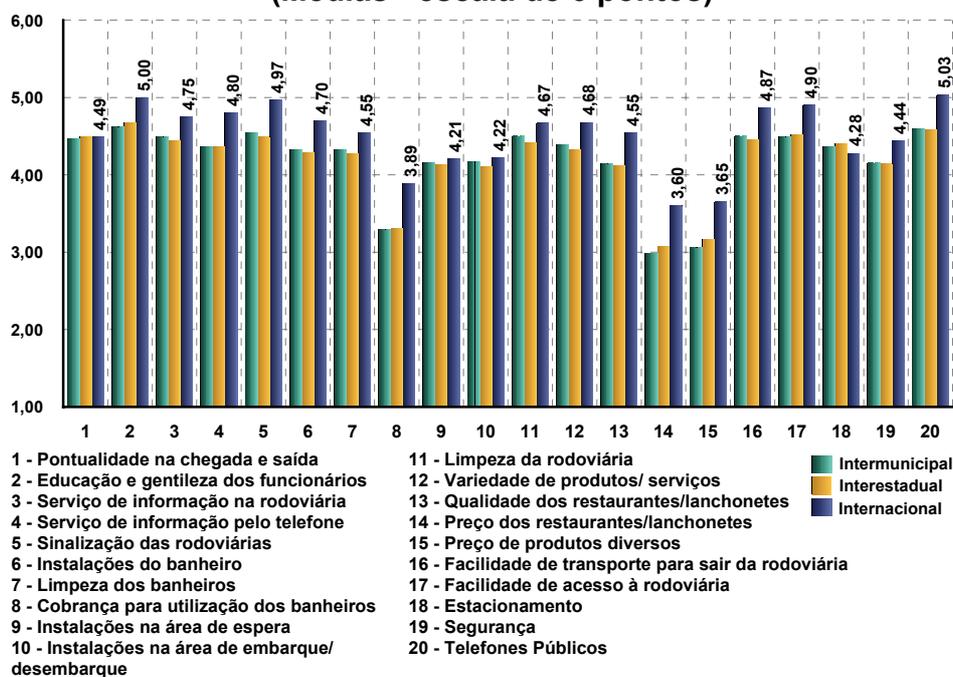
Base: 100% dos entrevistados

## Sugestões de serviço x Região geográfica

- ✓ Na região **Nordeste** é menor o percentual das respostas “*nada*” e “*não sabe*”. Em contrapartida, cresce o percentual de praticamente todas as sugestões, tanto entre os passageiros de serviços intermunicipais quanto interestaduais.
- ✓ Nas regiões **Sul** e **Sudeste** já observamos o inverso: o percentual de sugestões é mais diluído entre as respostas vistas, e o percentual de “*nada*” e “*não sabe*” somados chegam a cerca de 70% na região Sul e 60% na região Sudeste, junto a passageiros de serviços intermunicipais.

### 16.AVALIAÇÃO DOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS

Grau de satisfação com as rodoviárias  
(Médias - escala de 6 pontos)



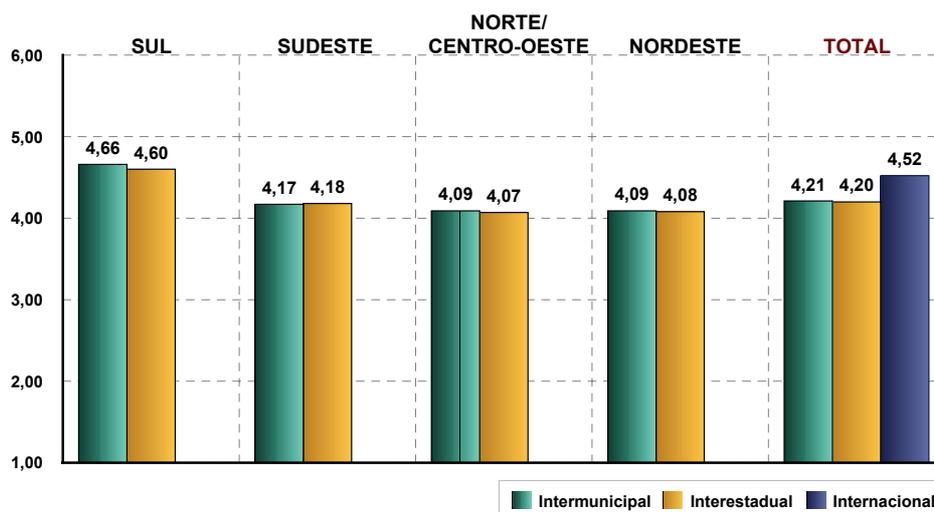
Base: 100% dos entrevistados

## Importância dos atributos relacionados aos terminais

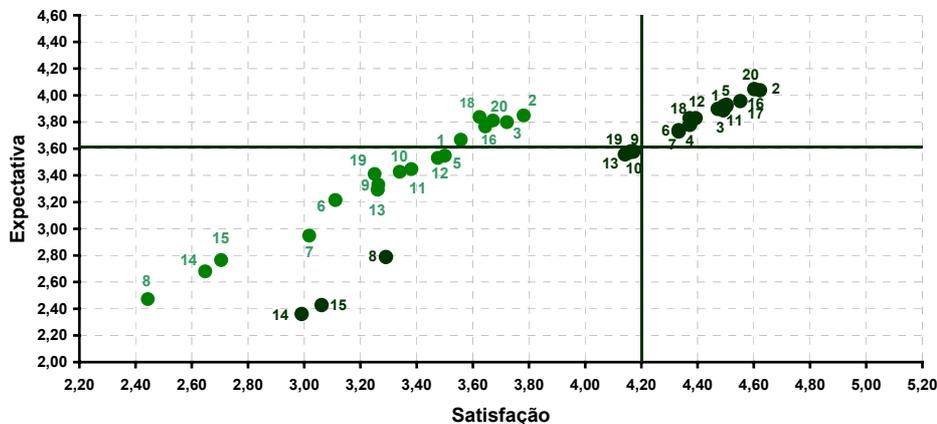
ATRIBUTOS	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Pontualidade na chegada e saída	7,1%	6,9%	6,7%
Educação e gentileza dos funcionários	5,9%	5,8%	5,4%
Serviço de informação na rodoviária	5,7%	5,8%	5,3%
Serviço de informação pelo telefone	5,0%	4,8%	4,7%
Sinalização das rodoviárias	5,0%	4,9%	4,1%
Instalações do banheiro	4,9%	5,0%	4,5%
Limpeza dos banheiros	5,4%	5,6%	5,7%
Cobrança para utilização dos banheiros	4,3%	4,2%	4,2%
Instalações na área de espera	5,3%	5,3%	6,4%
Instalações na área de embarque/ desembarque	4,8%	4,9%	5,6%
Limpeza da rodoviária	5,4%	5,6%	5,4%
Variedade de produtos/ serviços	3,7%	3,7%	3,5%
Qualidade dos restaurantes/lançonetes	4,9%	5,1%	5,3%
Preço dos restaurantes/lançonetes	4,7%	4,8%	5,1%
Preço de produtos diversos	3,8%	3,9%	4,1%
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	5,0%	4,9%	4,8%
Facilidade de acesso à rodoviária	4,9%	4,9%	4,9%
Estacionamento	3,3%	3,3%	3,8%
Segurança	6,5%	6,4%	6,5%
Telefones Públicos	4,3%	4,1%	4,0%

Base: 100% dos entrevistados

## Índice de satisfação geral com os terminais rodoviários (Médias)

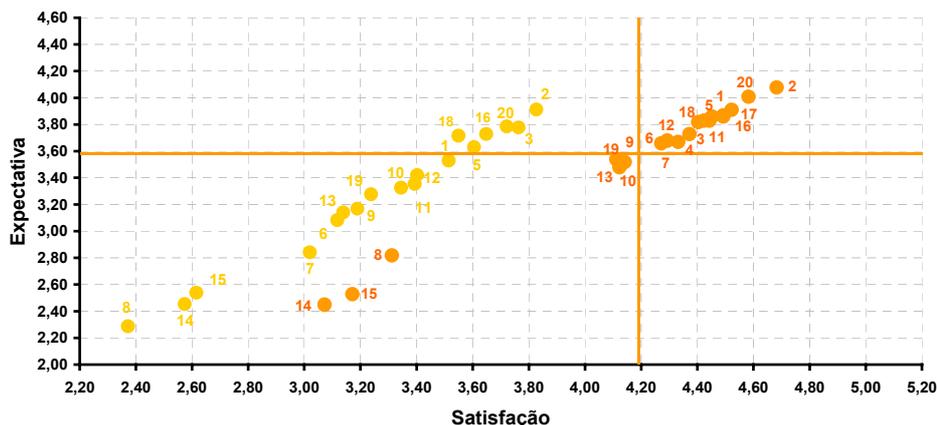


### Terminais rodoviários



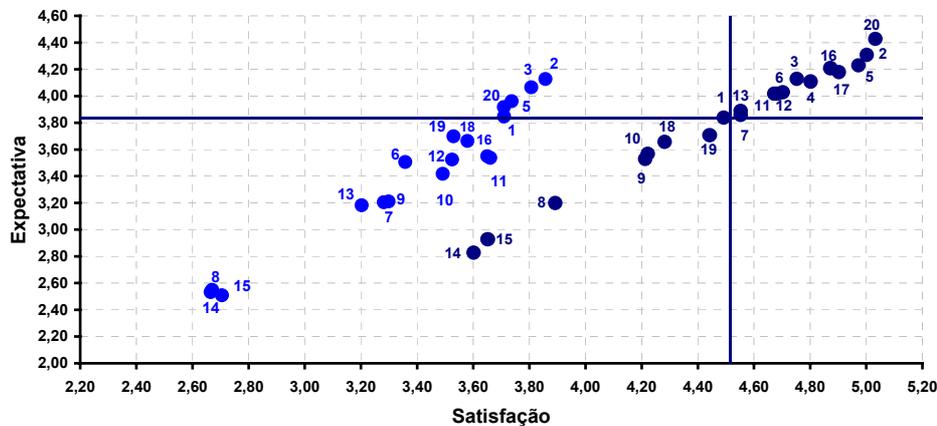
- |   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| 1 - Pontualidade na chegada e saída               | 11 - Limpeza da rodoviária                            | ● Intermunicipal 2000 |
| 2 - Educação e gentileza dos funcionários         | 12 - Variedade de produtos/ serviços                  | ● Intermunicipal 2003 |
| 3 - Serviço de informação na rodoviária           | 13 - Qualidade dos restaurantes/lançonetes            |                       |
| 4 - Serviço de informação pelo telefone           | 14 - Preço dos restaurantes/lançonetes                |                       |
| 5 - Sinalização das rodoviárias                   | 15 - Preço de produtos diversos                       |                       |
| 6 - Instalações do banheiro                       | 16 - Facilidade de transporte para sair da rodoviária |                       |
| 7 - Limpeza dos banheiros                         | 17 - Facilidade de acesso à rodoviária                |                       |
| 8 - Cobrança para utilização dos banheiros        | 18 - Estacionamento                                   |                       |
| 9 - Instalações na área de espera                 | 19 - Segurança  |                       |
| 10 - Instalações na área de embarque/ desembarque | 20 - Telefones Públicos                               |                       |

### Terminais rodoviários



- |   |   |                      |
|---|---|----------------------|
| 1 - Pontualidade na chegada e saída               | 11 - Limpeza da rodoviária                            | ● Interestadual 2000 |
| 2 - Educação e gentileza dos funcionários         | 12 - Variedade de produtos/ serviços                  | ● Interestadual 2003 |
| 3 - Serviço de informação na rodoviária           | 13 - Qualidade dos restaurantes/lançonetes            |                      |
| 4 - Serviço de informação pelo telefone           | 14 - Preço dos restaurantes/lançonetes                |                      |
| 5 - Sinalização das rodoviárias                   | 15 - Preço de produtos diversos                       |                      |
| 6 - Instalações do banheiro                       | 16 - Facilidade de transporte para sair da rodoviária |                      |
| 7 - Limpeza dos banheiros                         | 17 - Facilidade de acesso à rodoviária                |                      |
| 8 - Cobrança para utilização dos banheiros        | 18 - Estacionamento                                   |                      |
| 9 - Instalações na área de espera                 | 19 - Segurança  |                      |
| 10 - Instalações na área de embarque/ desembarque | 20 - Telefones Públicos                               |                      |

## Terminais rodoviários



- |  |   |  |
|--|---|--|
| 1 - Pontualidade na chegada e saída              | 11 - Limpeza da rodoviária                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Internacional 2000</li> <li>● Internacional 2003</li> </ul> |
| 2 - Educação e gentileza dos funcionários        | 12 - Variedade de produtos/ serviços                  |  |
| 3 - Serviço de informação na rodoviária          | 13 - Qualidade dos restaurantes/lanchonetes           |  |
| 4 - Serviço de informação pelo telefone          | 14 - Preço dos restaurantes/lanchonetes               |  |
| 5 - Sinalização das rodoviárias                  | 15 - Preço de produtos diversos                       |  |
| 6 - Instalações do banheiro                      | 16 - Facilidade de transporte para sair da rodoviária |  |
| 7 - Limpeza dos banheiros                        | 17 - Facilidade de acesso à rodoviária                |  |
| 8 - Cobrança para utilização dos banheiros       | 18 - Estacionamento                                   |  |
| 9 - Instalações na área de espera                | 19 - Segurança  |  |
| 10 - Instalações na área de embarque/desembarque | 20 - Telefones Públicos                               |  |

## Definição de melhorias

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Ações prioritárias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preço dos restaurantes</li> <li>• Preço dos produtos diversos</li> <li>• Cobrança para utilização dos banheiros</li> <li>• Instalações na área de espera</li> <li>• Instalações na área de embarque</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Ações estratégicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pontualidade na chegada e saída</li> <li>• Segurança</li> <li>• Instalações na área de espera</li> </ul> </li> </ul> |
|---|---|

### Sugestões de serviços que as rodoviárias deveriam oferecer (espontânea - múltipla resposta)

	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Ampliar opções de serviços/comércio	8,6%	9,5%	3,0%
Aumentar a segurança	8,3%	7,1%	6,6%
Cadeiras/poltronas mais confortáveis	6,7%	7,0%	6,3%
Banheiro gratuito	6,6%	5,6%	2,0%
Mais conforto em geral	4,8%	5,8%	4,3%
Melhor qualidade/instalar serviço de informações	3,6%	3,4%	3,3%
TV	3,3%	5,4%	2,7%
Mais opções de alim./melhor qualidade	3,3%	3,2%	2,7%
Alimentação mais barata	2,8%	2,7%	0,7%
Auto-atendimento de carrinho p/malas	2,0%	2,7%	2,7%
Banheiros melhores/mais limpos	1,7%	2,5%	1,7%
Sala vip/espera	1,7%	1,9%	3,7%
Outros	7,7%	6,6%	6,3%
NS	13,0%	11,5%	23,6%
Nada	25,9%	25,0%	30,6%

Base: 100% dos entrevistados

## 17. RESULTADOS POR TERMINAIS RODOVIÁRIOS

### Médias de satisfação com cada atributo por terminal

ATRIBUTOS	Aracaju - SE	Balneário Camboriú - SC	Belém - PA	Belo Horizonte - MG	Brasília - DF
Pontualidade na chegada e saída	4,19	4,80	3,85	4,54	3,93
Educação e gentileza dos funcionários	4,36	5,14	4,16	4,90	4,29
Serviço de informação na rodoviária	4,23	5,12	4,27	4,65	4,10
Serviço de informação pelo telefone	4,17	4,91	4,16	4,23	4,00
Sinalização das rodoviárias	4,09	4,90	4,18	4,50	3,98
Instalações do banheiro	3,89	4,54	4,18	4,18	3,27
Limpeza dos banheiros	3,87	4,59	4,40	4,32	3,35
Cobrança para utilização dos banheiros	3,53	3,70	3,05	2,61	3,94
Instalações na área de espera	3,91	4,69	3,78	4,09	3,08
Instalações na área de embarque/ desembarque	4,03	4,83	3,72	4,04	3,07
Limpeza da rodoviária	4,00	4,96	4,45	4,50	3,34
Variedade de produtos/ serviços	3,86	4,55	4,24	4,73	3,96
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	3,94	4,18	3,84	4,70	3,51
Preço dos restaurantes/lanchonetes	3,58	3,50	3,45	3,03	2,95
Preço de produtos diversos	3,52	3,41	3,73	3,04	3,34
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	3,80	4,80	4,52	4,32	3,69
Facilidade de acesso à rodoviária	3,99	4,63	4,60	4,29	3,80
Estacionamento	4,22	4,82	4,31	4,25	4,14
Segurança	4,20	4,50	4,02	3,97	3,57
Telefones Públicos	4,41	4,86	4,10	4,68	4,05

Base: 100% dos entrevistados

1ª parte

## Médias de satisfação com cada atributo por terminal

ATRIBUTOS	Campina Grande - PB	Campinas - SP	Campo Grande - MS	Campos - RJ	Cuiabá - MT
Pontualidade na chegada e saída	4,57	4,46	4,21	4,09	4,42
Educação e gentileza dos funcionários	4,64	4,47	4,53	4,73	4,45
Serviço de informação na rodoviária	4,48	4,58	4,30	3,88	4,00
Serviço de informação pelo telefone	4,36	4,49	4,25	3,83	4,16
Sinalização das rodoviárias	4,64	4,41	4,09	3,73	4,27
Instalações do banheiro	4,64	4,28	3,29	4,07	4,17
Limpeza dos banheiros	4,53	4,45	3,04	4,04	4,09
Cobrança para utilização dos banheiros	4,75	2,95	2,53	4,27	2,87
Instalações na área de espera	4,90	3,73	2,63	4,37	4,11
Instalações na área de embarque/ desembarque	4,37	3,69	2,61	4,31	4,23
Limpeza da rodoviária	4,86	4,11	2,97	4,44	4,21
Variedade de produtos/ serviços	4,16	4,33	3,85	4,16	4,22
Qualidade dos restaurantes/lançonetes	4,25	4,16	3,48	4,21	4,14
Preço dos restaurantes/lançonetes	2,95	2,91	2,52	3,33	3,27
Preço de produtos diversos	3,16	2,81	2,69	3,43	3,47
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,61	3,91	4,51	3,63	4,38
Facilidade de acesso à rodoviária	4,81	4,01	4,48	3,47	4,53
Estacionamento	4,58	3,35	3,51	4,58	4,48
Segurança	3,64	4,06	3,62	4,10	4,17
Telefones Públicos	4,34	4,41	4,57	4,43	4,62

Base: 100% dos entrevistados

2ª parte

## Médias de satisfação com cada atributo por terminal

ATRIBUTOS	Curitiba - PR	Florianópolis - SC	Fortaleza - CE	Foz do Iguaçu - PR	Goiânia - GO
Pontualidade na chegada e saída	4,85	5,10	4,16	4,75	4,61
Educação e gentileza dos funcionários	4,80	4,91	4,44	5,09	4,76
Serviço de informação na rodoviária	4,84	4,86	4,15	4,85	4,74
Serviço de informação pelo telefone	4,88	4,88	3,85	4,81	4,64
Sinalização das rodoviárias	4,96	4,81	4,03	5,03	4,81
Instalações do banheiro	4,82	4,19	3,88	4,87	4,43
Limpeza dos banheiros	4,53	4,20	3,70	4,88	4,38
Cobrança para utilização dos banheiros	3,96	4,02	1,71	3,56	4,41
Instalações na área de espera	4,71	4,62	3,06	4,80	4,60
Instalações na área de embarque/ desembarque	4,68	4,85	3,11	4,84	4,64
Limpeza da rodoviária	4,69	4,84	3,56	5,06	4,95
Variedade de produtos/ serviços	4,90	5,00	3,67	4,71	5,01
Qualidade dos restaurantes/lançonetes	4,72	4,71	3,37	4,60	4,84
Preço dos restaurantes/lançonetes	3,06	3,48	1,99	3,64	3,71
Preço de produtos diversos	3,31	3,51	1,96	3,74	3,95
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	5,08	4,61	4,10	4,93	4,66
Facilidade de acesso à rodoviária	5,09	4,63	4,26	4,89	4,67
Estacionamento	4,74	4,80	3,95	4,91	4,87
Segurança	4,48	4,51	3,52	4,59	4,60
Telefones Públicos	5,16	4,90	4,56	4,96	4,60

Base: 100% dos entrevistados

3ª parte

## Médias de satisfação com cada atributo por terminal

ATRIBUTOS	Governador Valadares - MG	Itajaí - SC	João Pessoa - PB	Joinville - SC	Juiz de Fora - MG
Pontualidade na chegada e saída	4,57	4,57	4,46	4,84	4,43
Educação e gentileza dos funcionários	4,59	5,07	4,50	4,91	4,68
Serviço de informação na rodoviária	4,61	4,94	4,00	5,01	4,60
Serviço de informação pelo telefone	4,43	4,97	3,71	5,03	4,46
Sinalização das rodoviárias	4,28	4,99	3,97	5,17	4,80
Instalações do banheiro	4,28	5,00	3,97	5,02	4,64
Limpeza dos banheiros	4,48	5,03	3,84	5,03	4,45
Cobrança para utilização dos banheiros	2,71	4,23	4,48	4,12	3,03
Instalações na área de espera	3,74	5,04	3,76	4,94	4,59
Instalações na área de embarque/ desembarque	3,01	5,10	3,79	4,96	4,46
Limpeza da rodoviária	4,21	5,24	3,96	5,23	4,52
Variedade de produtos/ serviços	4,09	4,62	3,99	4,36	4,62
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	3,53	4,36	3,48	4,43	4,46
Preço dos restaurantes/lanchonetes	2,82	3,42	3,07	3,50	3,52
Preço de produtos diversos	2,80	3,44	3,10	3,58	3,45
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,65	4,77	4,70	5,09	4,81
Facilidade de acesso à rodoviária	4,78	4,71	4,66	5,19	4,84
Estacionamento	4,12	4,78	4,31	5,28	4,55
Segurança	2,96	4,84	3,90	4,99	4,66
Telefones Públicos	4,22	4,84	4,36	5,27	4,89

Base: 100% dos entrevistados

4ª parte

## Médias de satisfação com cada atributo por terminal

ATRIBUTOS	Londrina - PR	Maceió - AL	Maringá - PR	Natal - RN	Niterói - RJ
Pontualidade na chegada e saída	5,13	4,56	4,94	4,11	4,81
Educação e gentileza dos funcionários	5,20	4,96	4,46	4,01	4,72
Serviço de informação na rodoviária	5,30	4,54	3,60	3,86	4,57
Serviço de informação pelo telefone	5,27	4,27	5,07	3,74	4,38
Sinalização das rodoviárias	5,06	4,54	5,19	3,04	4,74
Instalações do banheiro	5,01	4,34	4,61	3,06	4,57
Limpeza dos banheiros	4,97	4,68	5,13	3,01	4,72
Cobrança para utilização dos banheiros	4,85	3,19	2,75	3,88	2,81
Instalações na área de espera	5,01	4,40	4,75	2,46	3,86
Instalações na área de embarque/ desembarque	5,09	4,53	4,83	2,83	4,00
Limpeza da rodoviária	5,10	4,34	5,37	3,28	4,60
Variedade de produtos/ serviços	5,09	4,61	4,46	3,92	4,03
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	5,05	4,58	4,60	3,46	3,46
Preço dos restaurantes/lanchonetes	3,79	4,03	3,02	2,44	2,99
Preço de produtos diversos	3,81	4,27	3,24	2,65	3,07
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	5,06	4,58	4,90	4,01	4,41
Facilidade de acesso à rodoviária	5,18	4,59	4,91	4,08	4,40
Estacionamento	4,65	4,63	4,67	3,71	4,19
Segurança	4,62	4,51	4,31	3,36	3,95
Telefones Públicos	5,35	4,46	5,07	4,07	4,38

Base: 100% dos entrevistados

5ª parte

## Médias de satisfação com cada atributo por terminal

ATRIBUTOS	Médias de Satisfação por Terminal				
	Palmas - TO	Porto Alegre - RS	Recife - PE	Ribeirão Preto - SP	Rio de Janeiro - RJ
Pontualidade na chegada e saída	4,39	4,57	4,43	4,47	4,46
Educação e gentileza dos funcionários	4,35	5,01	4,65	4,59	4,56
Serviço de informação na rodoviária	3,85	4,82	4,37	4,54	4,21
Serviço de informação pelo telefone	4,27	4,80	4,17	4,69	3,98
Sinalização das rodoviárias	4,09	4,90	4,66	4,80	4,49
Instalações do banheiro	4,38	4,52	4,38	4,50	4,04
Limpeza dos banheiros	4,31	4,31	4,09	4,63	4,07
Cobrança para utilização dos banheiros	2,94	4,01	4,68	2,45	2,31
Instalações na área de espera	4,66	3,94	4,46	4,26	3,79
Instalações na área de embarque/ desembarque	4,67	4,17	4,33	3,87	3,99
Limpeza da rodoviária	4,89	4,59	4,39	4,10	4,34
Variedade de produtos/ serviços	4,10	4,72	4,72	4,38	4,20
Qualidade dos restaurantes/lançonetes	4,27	4,56	4,50	3,93	3,92
Preço dos restaurantes/lançonetes	2,54	3,39	2,92	3,45	2,51
Preço de produtos diversos	2,91	3,34	2,91	3,56	2,73
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	3,65	4,89	4,59	4,80	4,48
Facilidade de acesso à rodoviária	3,48	4,86	4,58	4,90	4,33
Estacionamento	4,28	3,92	4,39	4,25	4,09
Segurança	4,03	4,29	4,24	3,88	4,12
Telefones Públicos	4,69	4,98	4,80	4,59	4,41

Base: 100% dos entrevistados

6ª parte

## Médias de satisfação com cada atributo por terminal

ATRIBUTOS	Médias de Satisfação por Terminal				
	Salvador - BA	São José dos Campos - SP	São Luís - MA	São Paulo - Tietê - SP	Teresina - PI
Pontualidade na chegada e saída	4,93	4,14	4,21	4,95	4,39
Educação e gentileza dos funcionários	5,08	4,64	4,30	4,99	4,36
Serviço de informação na rodoviária	4,92	4,56	4,17	4,89	4,14
Serviço de informação pelo telefone	4,87	4,27	3,89	4,79	4,16
Sinalização das rodoviárias	4,73	4,64	4,38	5,05	4,09
Instalações do banheiro	4,78	4,39	3,91	4,86	3,69
Limpeza dos banheiros	4,78	4,30	3,83	4,74	3,52
Cobrança para utilização dos banheiros	4,69	2,54	2,30	3,35	3,40
Instalações na área de espera	4,62	4,06	4,13	4,86	3,64
Instalações na área de embarque/ desembarque	4,67	4,23	4,21	4,70	3,79
Limpeza da rodoviária	4,96	4,59	4,48	4,95	4,13
Variedade de produtos/ serviços	4,73	4,47	4,30	4,94	4,23
Qualidade dos restaurantes/lançonetes	4,55	4,18	3,78	4,72	3,77
Preço dos restaurantes/lançonetes	3,56	2,83	3,09	2,79	3,32
Preço de produtos diversos	3,66	3,03	3,14	2,93	3,15
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,83	4,25	4,57	5,01	4,32
Facilidade de acesso à rodoviária	4,88	4,27	4,64	5,03	4,46
Estacionamento	4,65	4,26	4,56	4,77	4,55
Segurança	4,78	4,33	4,15	4,91	3,84
Telefones Públicos	4,97	4,41	4,07	5,05	4,38

Base: 100% dos entrevistados

7ª parte

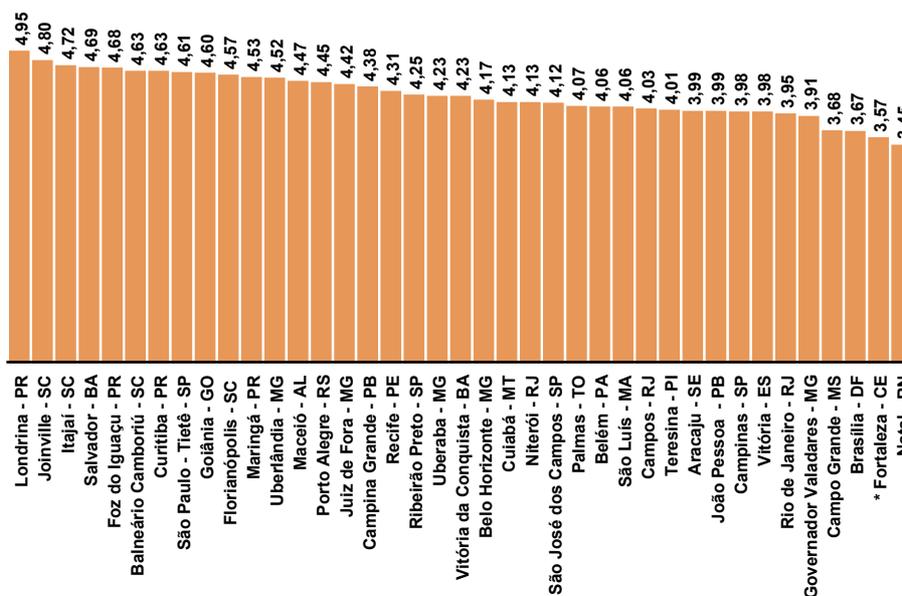
## Médias de satisfação com cada atributo por terminal

ATRIBUTOS	Uberaba - MG	Uberlândia - MG	Vitória - ES	Vitória da Conquista - BA
Pontualidade na chegada e saída	4,55	4,46	4,28	3,94
Educação e gentileza dos funcionários	4,76	4,62	4,71	4,54
Serviço de informação na rodoviária	4,62	4,66	4,43	4,24
Serviço de informação pelo telefone	4,46	4,78	4,20	4,08
Sinalização das rodoviárias	4,65	5,09	4,59	4,81
Instalações do banheiro	4,24	4,72	4,26	4,70
Limpeza dos banheiros	4,39	4,63	4,46	4,70
Cobrança para utilização dos banheiros	3,16	3,53	2,51	3,92
Instalações na área de espera	4,34	4,85	3,84	4,04
Instalações na área de embarque/ desembarque	4,39	4,71	3,91	4,04
Limpeza da rodoviária	4,48	5,01	4,69	4,70
Variedade de produtos/ serviços	4,11	4,71	4,04	4,21
Qualidade dos restaurantes/lanchonetes	4,20	4,27	3,70	4,16
Preço dos restaurantes/lanchonetes	3,27	2,72	2,54	2,38
Preço de produtos diversos	3,25	2,66	2,59	2,45
Facilidade de transporte para sair da rodoviária	4,27	4,91	4,03	4,66
Facilidade de acesso à rodoviária	4,30	4,96	4,15	4,70
Estacionamento	4,13	4,89	3,96	5,03
Segurança	4,27	4,92	3,61	4,26
Telefones Públicos	4,73	5,23	4,32	4,69

Base: 100% dos entrevistados

8ª parte

## Média geral de satisfação com os terminais

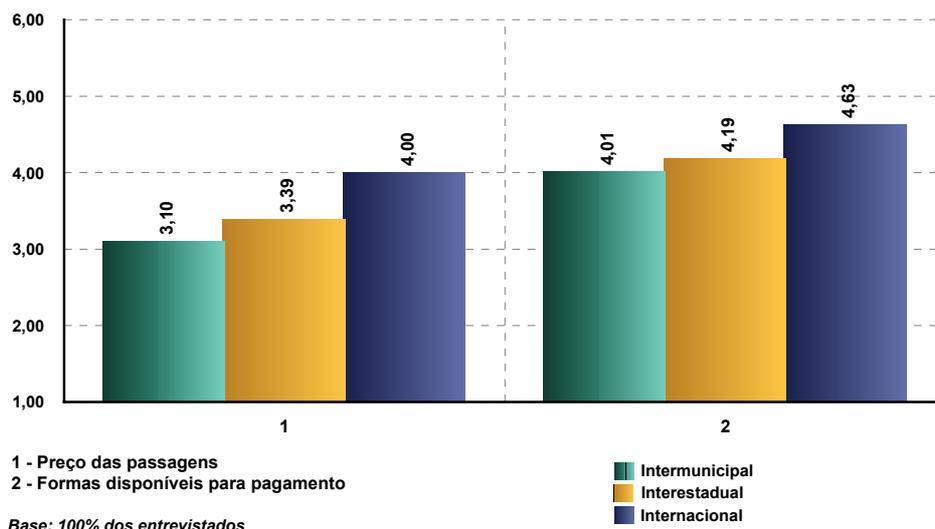


Base: 100% dos entrevistados

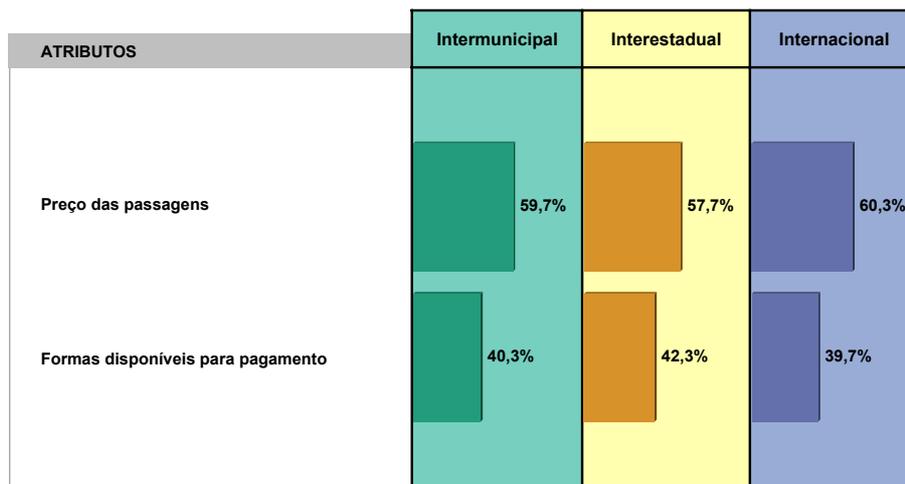
\* Fortaleza - Terminal Antônio Bezerra (Rua Hipólito Pamplona, 45)

## 18.AVALIAÇÃO DO PREÇO

### Grau de satisfação com o preço das passagens (Médias - escala de 6 pontos)

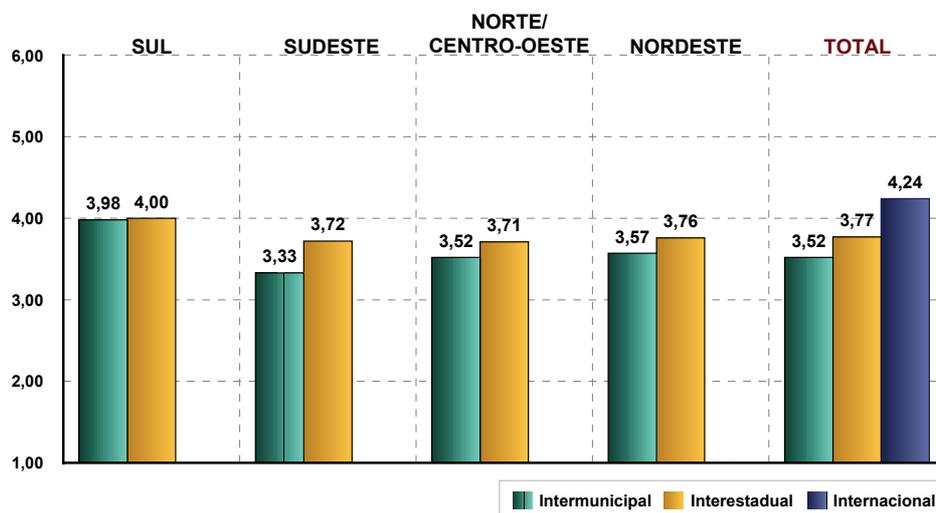


### Importância dos atributos relacionados ao preço das passagens

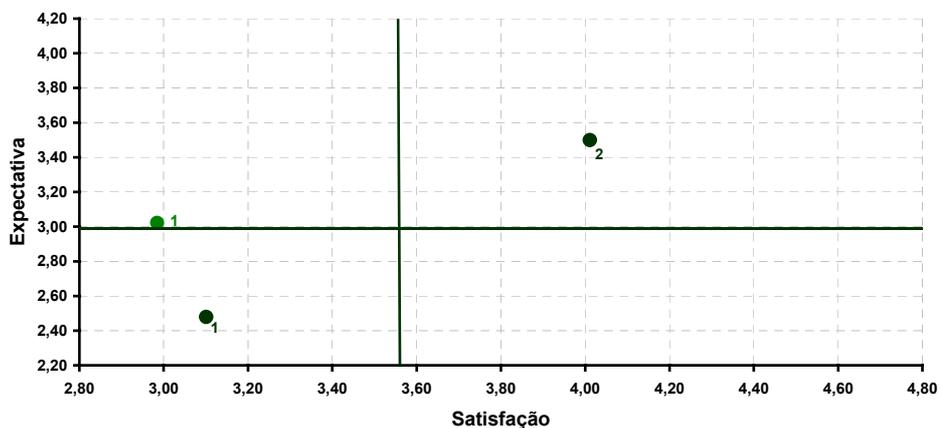


Base: 100% dos entrevistados

## Índice de satisfação geral com o preço das passagens (Médias)



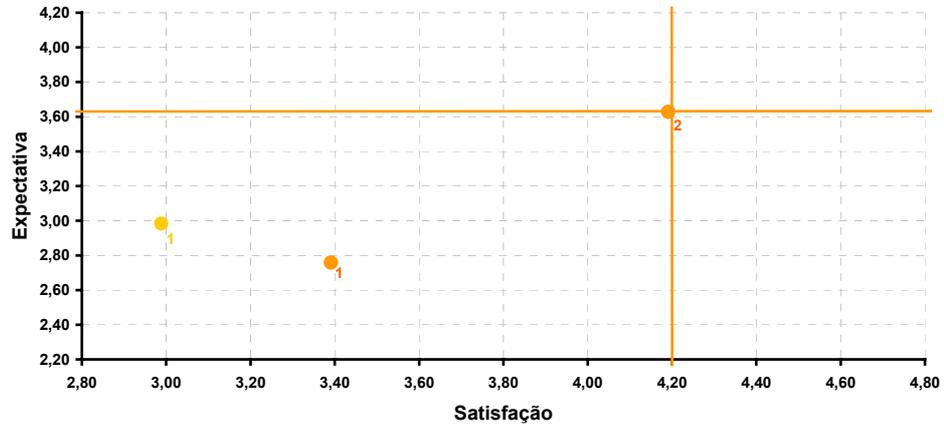
## Preço das passagens



1 - Preço das passagens  
2 - Formas disponíveis para pagamento

● Intermunicipal 2000  
● Intermunicipal 2003

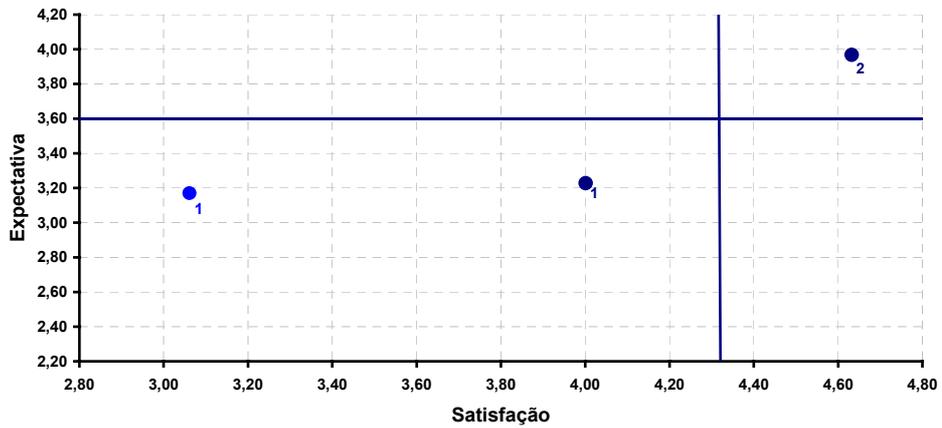
### Preço das passagens



1 - Preço das passagens  
2 - Formas disponíveis para pagamento

● Interstadual 2000  
● Interstadual 2003

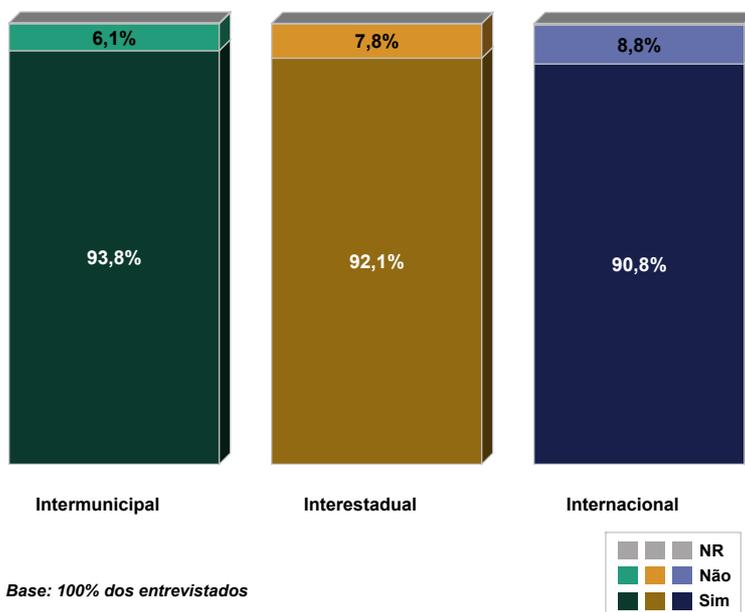
### Preço das passagens



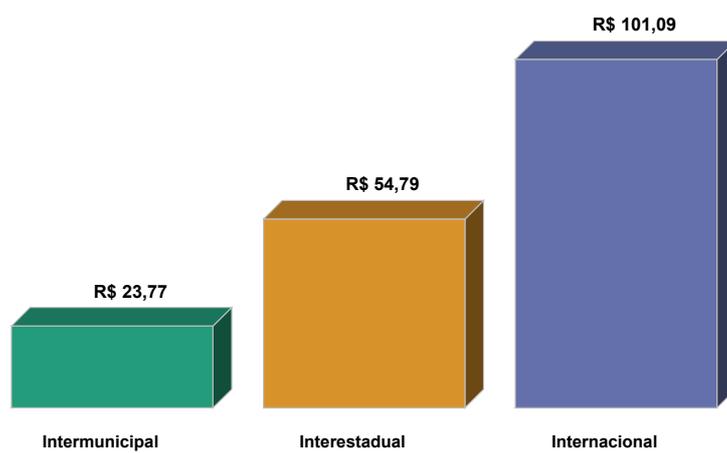
1 - Preço das passagens  
2 - Formas disponíveis para pagamento

● Internacional 2000  
● Internacional 2003

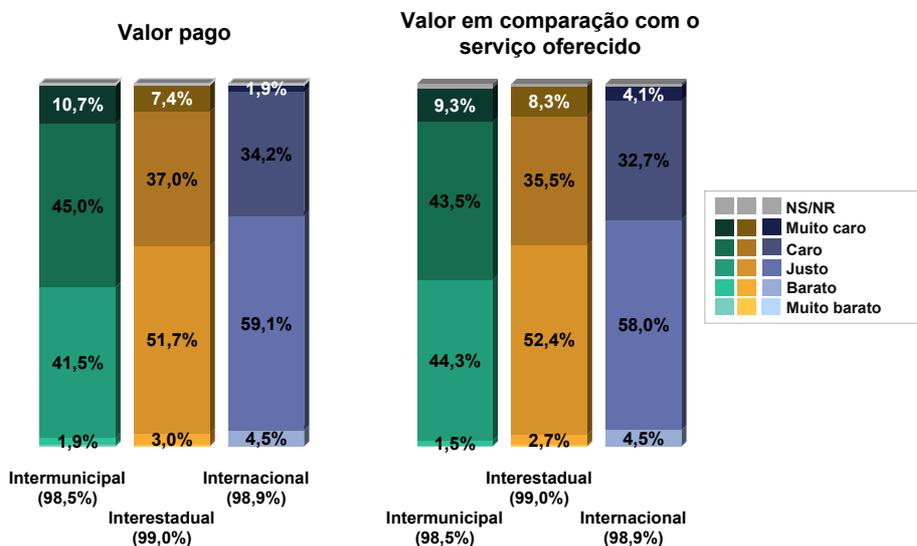
### Foi o passageiro quem comprou a passagem?



### Quanto custou a passagem? (média aparada)



## Avaliação do preço pago pela passagem



Base: % que sabem quanto custou a sua passagem de ônibus

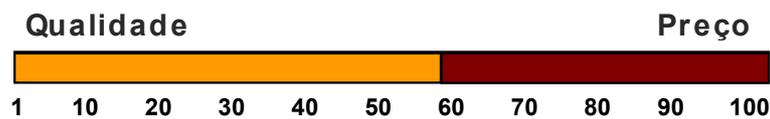
## Motivo para avaliar o preço como caro

	Intermunicipal (54,8%)	Interestadual (43,9%)	Internacional (35,7%)
Comparando c/ o tempo de viagem	33,9%	15,4%	8,2%
Comparando c/ o salário mínimo	25,4%	30,5%	37,1%
Comparando c/ a qualidade dos ônibus/serviço	18,0%	27,1%	30,9%
Comparando c/ preço do combustível	5,1%	4,3%	1,0%
Comparando c/ outras viagens/passagens	3,0%	5,9%	10,3%
Outros	8,0%	5,9%	3,1%
NS/NR	6,7%	10,9%	9,3%

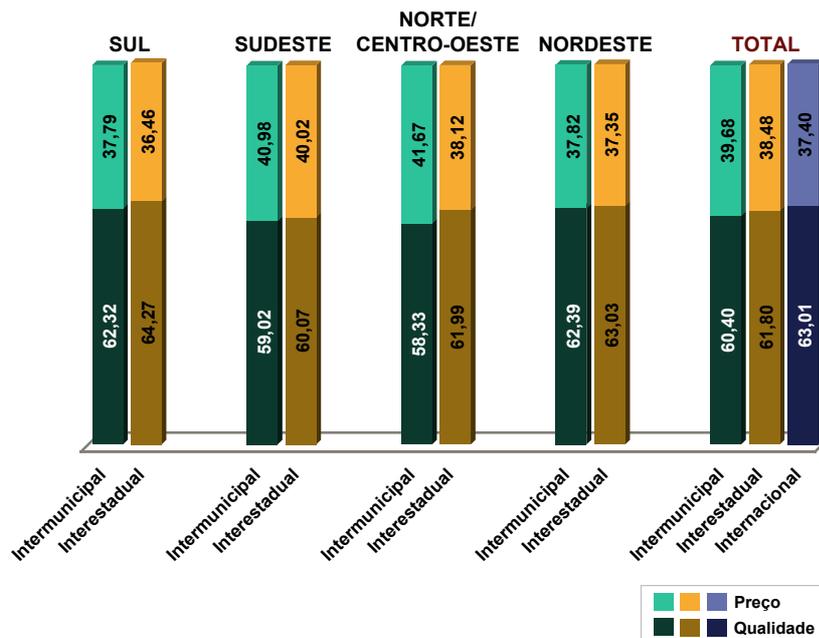
Base: % que avaliaram o preço da passagem como caro

## Importância Qualidade x Preço

- ✓ Para determinação da importância das áreas de *Qualidade* e do *Preço* foi usada a seguinte estrutura:
  - ❶ *Hierarquização de dois grandes blocos* pelo entrevistado em função da importância atribuída a cada um: *qualidade* e *preço*
  - ❷ Distribuição de *100 pontos* entre qualidade e preço, segundo a importância de cada uma das áreas.

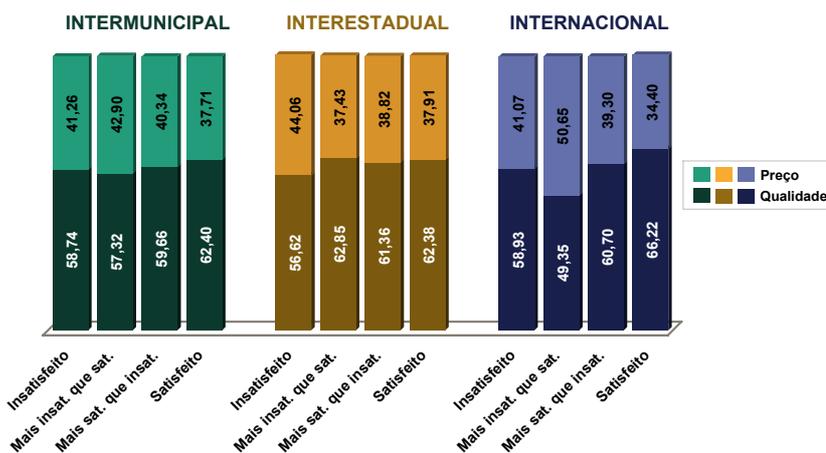


Importância da qualidade e do preço no momento de compra de uma passagem (Médias)



## Satisfação x Importância de qualidade e preço

- ✓ Com o objetivo de entender quais são as *dimensões* que mais pesam na avaliação do cliente, comparamos a seguir a importância das áreas de *qualidade* e *preço* entre clientes com diferentes níveis de satisfação.



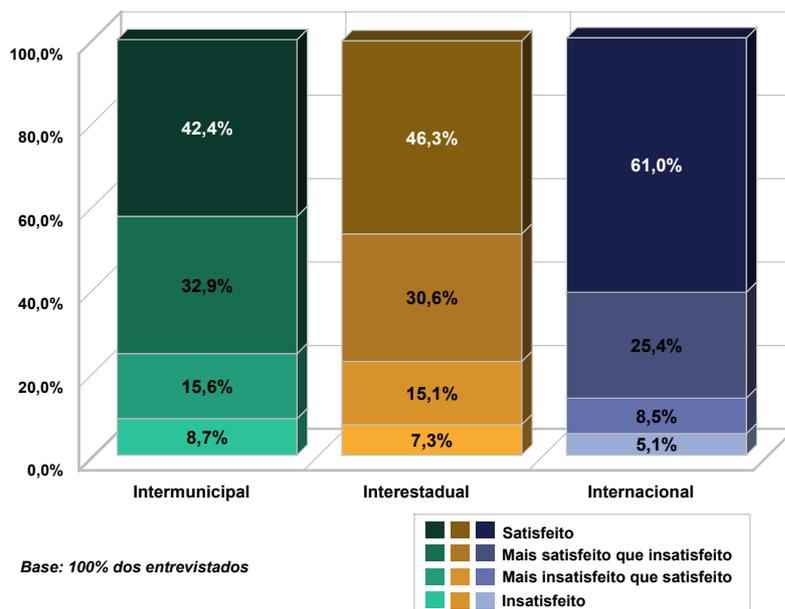
## 20.AVALIAÇÃO FINAL

### Sugestões de serviços que as empresas de transporte de ônibus deveriam oferecer (espontânea - múltipla resposta)

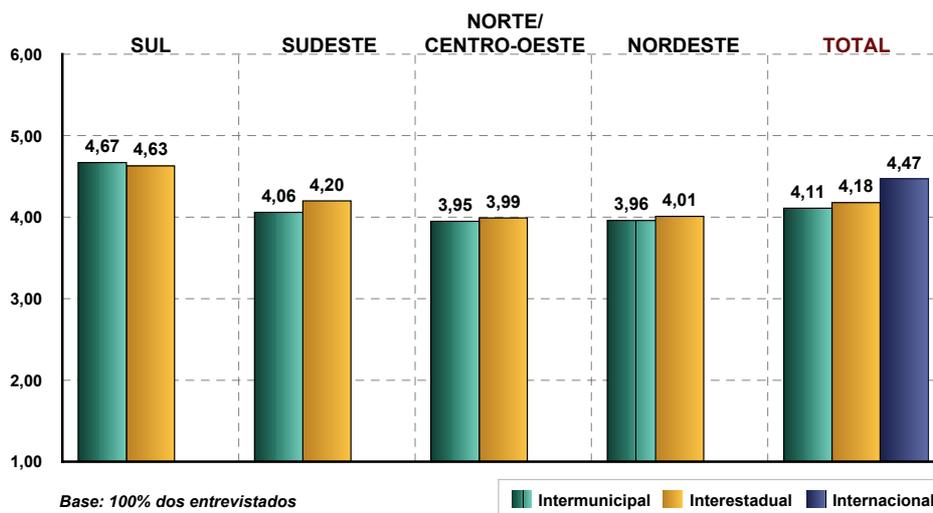
	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Serviço de bordo	22,1%	24,9%	17,5%
Mais conforto nos ônibus	8,5%	12,8%	20,3%
Preços mais baixos/facilidade de pagamento	6,7%	4,2%	4,5%
Maior variedade de horários	5,3%	4,6%	1,1%
Ter banheiros/banheiros mais limpos	4,5%	2,5%	3,1%
Ar condicionado em todos os ônibus	3,4%	1,8%	2,0%
Televisão/vídeo nos ônibus	2,7%	3,6%	3,7%
Ônibus novos e em bom estado	2,7%	2,1%	3,1%
Outros	13,7%	15,5%	11,3%
Nada	18,7%	16,9%	17,2%
NS	11,7%	11,1%	16,3%

Base: 100% dos entrevistados

### Grau de satisfação geral com o serviço de transporte rodoviário (escala de 6 pontos - agregada)



### Grau de satisfação geral com o serviço de transporte rodoviário (Médias - escala de 6 pontos)



## Satisfação Inicial x Final

- ✓ A comparação entre a *Satisfação Inicial* e a *Final* é uma análise importante, já que duas perguntas são separadas pelas perguntas de satisfação e expectativa com cada atributo. Portanto, as diferenças encontradas entre as duas respostas são interpretadas como função da satisfação com os atributos.

Índice de satisfação geral  
Inicial x Final

