

## Pesquisa Vox Populi confirma o alto conceito do setor junto aos usuários

A mais recente pesquisa qualitativa encomendada pela ABRATI e realizada pelo Instituto Vox Populi no período de 26 de agosto a 18 de setembro de 2010, em todo o território nacional, comprovou que o setor brasileiro de transporte rodoviário de passageiros segue mantendo elevado conceito junto aos usuários. Trabalhando com as notas atribuídas aos três segmentos do setor (intermunicipal, interestadual e internacional) e somando o percentual médio de satisfação dos usuários que se disseram satisfeitos com o percentual dos que afirmaram estar mais satisfeitos que insatisfeitos, o Vox Populi apurou o índice de 87,1% de satisfação média (ponderada) dos usuários. Os resultados também indi-

caram que permanece a tendência de elevação dos níveis de satisfação.

Observou-se que as áreas com melhor percentual de satisfação estão relacionadas aos serviços prestados aos usuários e à segurança, e principalmente no que respeita a quatro áreas: serviço oferecido no ônibus, guichês de venda de passagens, serviço de informação das empresas de ônibus e segurança.

Tomando-se como referência os resultados da rodada de 2007, foram detectadas ligeiras oscilações na média geral da satisfação dos usuários com o serviço de transporte rodoviário de passageiros.

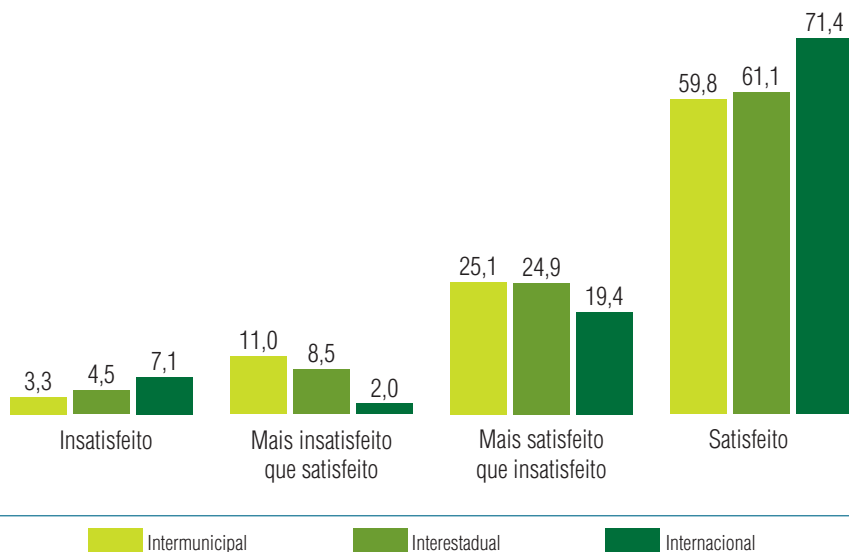
A pesquisa foi realizada junto a 1.126 entrevistados em todo o País.

“ 87,1 % é o índice médio de satisfação do usuário dos ônibus rodoviários. ”

“ Não é o preço da passagem, mas o custo-benefício que determina a escolha. ”

“ Cada nova pesquisa mostra que a satisfação do usuário cresce continuamente. ”

GRAU DE SATISFAÇÃO FINAL COM O TRP (%) - 2010



Base: 100% dos entrevistados

## Guichês e segurança tiveram as melhores avaliações

A pesquisa do Instituto Vox Populi abrangeu dez áreas características do serviço de transporte rodoviário de passageiros, a saber:

- o site da empresa
- o serviço de informações
- guichês
- oferta de horários
- o ônibus
- serviços nos ônibus
- segurança
- pontos de parada
- terminais rodoviários
- preço da passagem

Os resultados do levantamento apontaram percentuais de satisfação mais elevados para os atributos

serviços prestados aos usuários, e segurança.

De maneira geral, independentemente do segmento pesquisado (intermunicipal, interestadual ou internacional), quatro atributos destacaram-se como os mais bem avaliados:

- serviços oferecidos no ônibus
- guichês de venda de passagens
- serviço de informações da empresa de ônibus
- segurança.

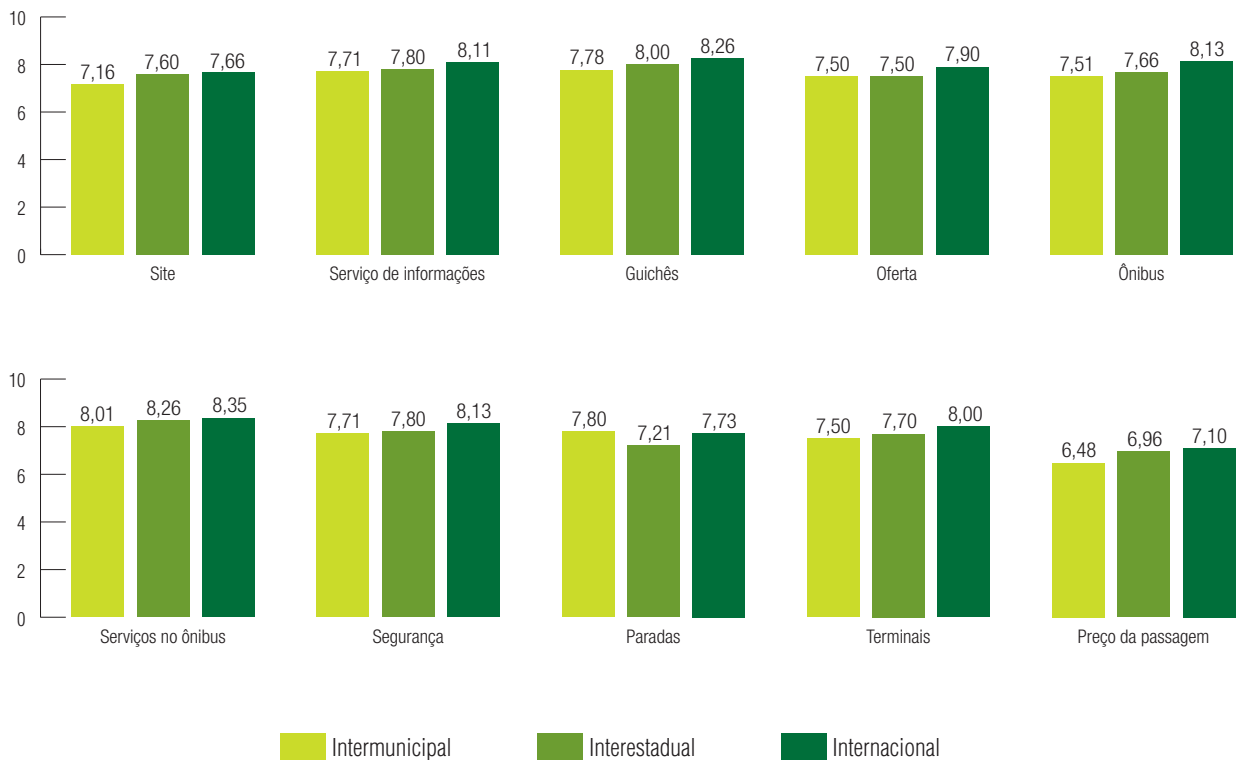
O atributo serviços oferecidos no ônibus alcançou a média de 7,88; serviço de informações da empresa de ônibus, 7,87; guichês de venda de passagens, 8,01 e segurança, 7,88.

A pesquisa do Instituto Vox Populi foi realizada exclusivamente junto a usuários de linhas das empresas associadas à ABRATI, 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.

A primeira pesquisa qualitativa de satisfação dos usuários do transporte rodoviário de passageiros, por encomenda da ABRATI, foi realizada em 2000. Desde então, mesmo com as naturais oscilações, os resultados vêm apontando a evolução firme dos serviços prestados como reflexo da contínua modernização do setor.

### NÍVEIS MÉDIOS DE SATISFAÇÃO NAS DEZ ÁREAS PESQUISADAS

Base: 100% dos entrevistados – Médias em escala de 10 pontos



Satisfação: mínima 1,00 e máxima 10,0

## O preço da passagem não é determinante na escolha

Os pesquisadores indagaram aos entrevistados que tinham a opção de ter escolhido entre mais de uma operadora qual foi o motivo que levou à escolha feita. A resposta era espontânea.

Os dados levantados mostraram que o conforto e a condição geral dos ônibus constituem diferenciais de grande importância.

A conveniência (ou seja, a empresa ter o horário desejado) também foi mencionada como grande motivador da escolha.

Quanto ao preço da passagem, foi citado por um número muito menor de pessoas do que o contingente dos que citaram atributos de conveniência e de marca.

Sob esse último aspecto, outro dado mostrado pela pesquisa foi que a força da marca das empresas é também um determinante muito importante na escolha: quase metade dos que tinham opção de escolha citaram o quesito costume/hábito de viajar pelas empresas ou a confiança na marca.

Após as respostas espontâneas, foi entregue a todos os entrevistados (inclusive aos que não tinham opção de escolha entre mais de uma empresa), uma lista contendo uma série de itens relativos a empresas de ônibus.

Entre esses itens, os entrevistados deveriam citar, por ordem de importância, os três que consideram mais importantes, supondo que deveriam escolher entre duas empresas para fazer uma viagem.

As respostas foram somadas e ponderadas (dando-se maior peso às que foram citadas em primeiro lugar, depois às que foram citadas em segundo lugar e, por fim, às que foram citadas em terceiro lugar). Mais uma vez, verificou-se que o preço não está entre os itens mais citados.

CRITÉRIOS DE ESCOLHA (SOMA PONDERADA)			
	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Tinha o melhor horário / era o próximo ônibus a sair	40,7%	37,4%	29,6%
Tem costume de viajar por esta empresa	28,1%	20,4%	25,9%
Confia na empresa / ela oferece segurança	16,5%	26,6%	37,0%
A única que tinha passagem no momento da compra	9,7%	9,4%	-
Menor preço / desconto	1,5%	2,8%	-
Outros	3,6%	2,4%	3,7%
Não sabe / Não respondeu	-	1,1%	3,7%

*Base: 100% dos entrevistados*

## Ao avaliar o que paga, o passageiro considera os fatores custo e benefício

Foi perguntado aos usuários entrevistados como eles avaliam o preço pago pela passagem. Na avaliação exclusivamente do preço, a maioria dos usuários achou que é justo. Porém, quando as pessoas foram convidadas a avaliar o preço em comparação com o serviço oferecido, as respostas

refletiram ainda mais claramente a preocupação dos usuários em considerar os outros fatores envolvidos em uma viagem por ônibus; em avaliar, portanto, os fatores custo e benefício. Em percentual ainda mais elevado, a maioria das respostas foi de que o preço da passagem é justo.

## Usuários, idosos e portadores de necessidades especiais: boas notas

As respostas colhidas traduzem o bom conceito dos usuários em relação ao transporte rodoviário de passageiros. Houve notas muito boas para atributos que dependem diretamente das empresas, como educação dos motoristas, explicações aos passageiros, educação e simpatia dos cobradores, cuidado com a bagagem. A média dessas notas chegou a 8,21.

Já a média da satisfação com o atributo segurança foi de 7,88.

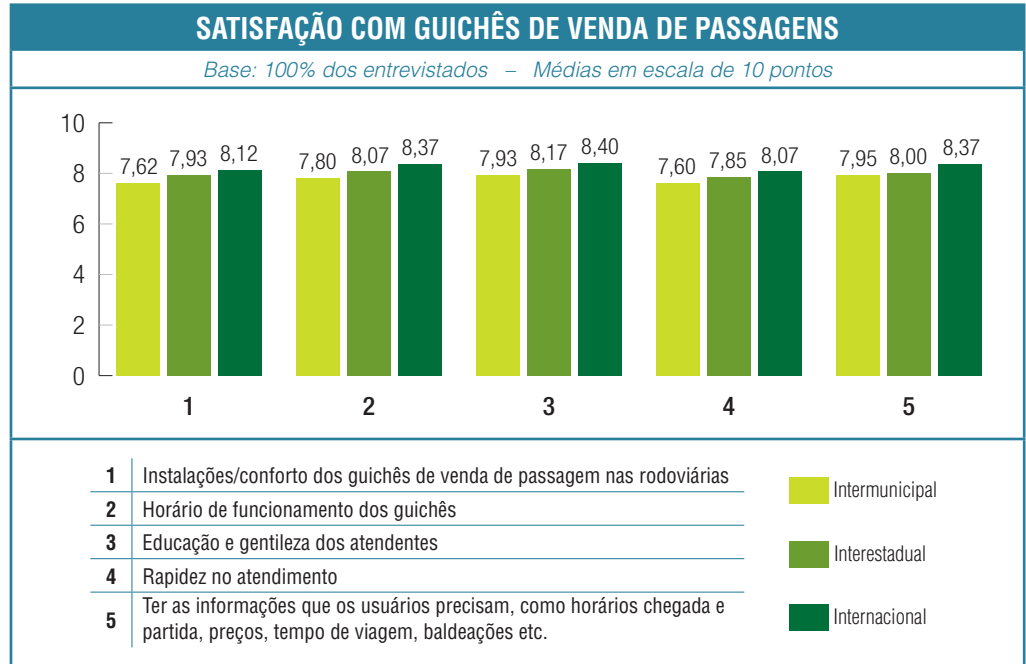
O índice de satisfação inicial dos portadores de necessidades especiais com o transporte rodoviário de passageiros atingiu 7,71.

Ainda em relação aos portadores de necessidades especiais, eles deram boas notas para vários dos atributos pesquisados. Por exemplo: serviço de informação, 7,98; segurança, 7,83; preço da passagem, 7,80.

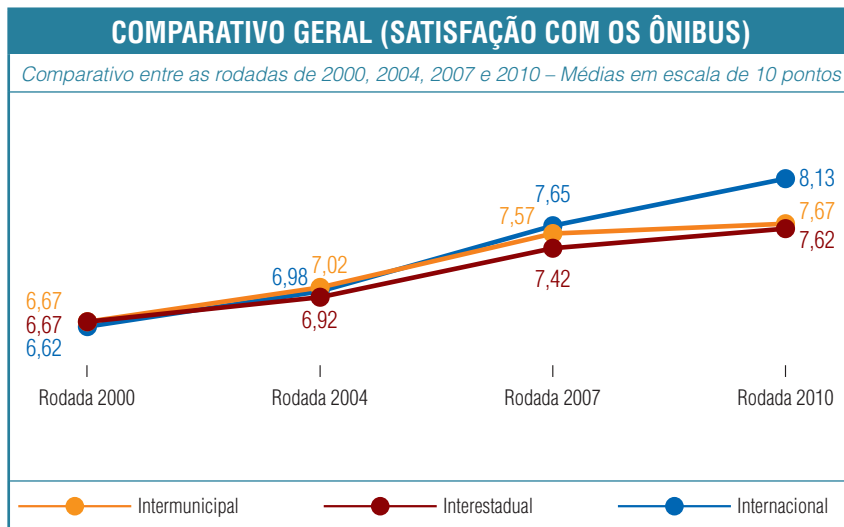
Os idosos também forneceram dados importantes: 62,9% dos que se beneficiam da gratuidade nunca tiveram problemas para viajar. No caso dos que usaram os 50% de desconto, 78,3% nunca tiveram problemas para embarcar. O índice de satisfação inicial dos idosos com gratuidade integral chegou a 85,5%. No caso daqueles com gratuidade parcial, foi de 82,6%.

## Os guichês e seus serviços recebem notas excelentes

As notas dadas pelos usuários dos serviços intermunicipais, interestaduais e internacionais aos atributos relacionados aos guichês de venda de passagens (instalações, serviços, atendimento, horário de funcionamento, rapidez no atendimento e outros), variaram de 7,50 a 8,40, em escala de 1 a 10. São notas excelentes e ainda deixam alguma margem para novos avanços de qualidade.



## Aumenta cada vez mais a satisfação com os ônibus



No que se refere aos ônibus usados pelas empresas para a prestação do serviço, o grau de satisfação dos usuários manteve a nítida trajetória ascendente iniciada na rodada de 2000, quando foi realizada a primeira pesquisa da atual série. A média de 7,80 para os três segmentos reflete com propriedade o empenho das operadoras em atualizar continuamente a frota, buscando no mercado os equipamentos mais modernos, com o objetivo de melhorar cada vez mais as condições de conforto, segurança e pontualidade nas viagens.

### Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros

Presidente  
Renan Chieppe  
Vice-Presidente  
Paulo Alencar Porto Lima  
Superintendente  
José Luiz Santolin

Secretário-Geral  
Carlos Augusto Faria Féres  
Editor responsável  
Ciro Marcos Rosa

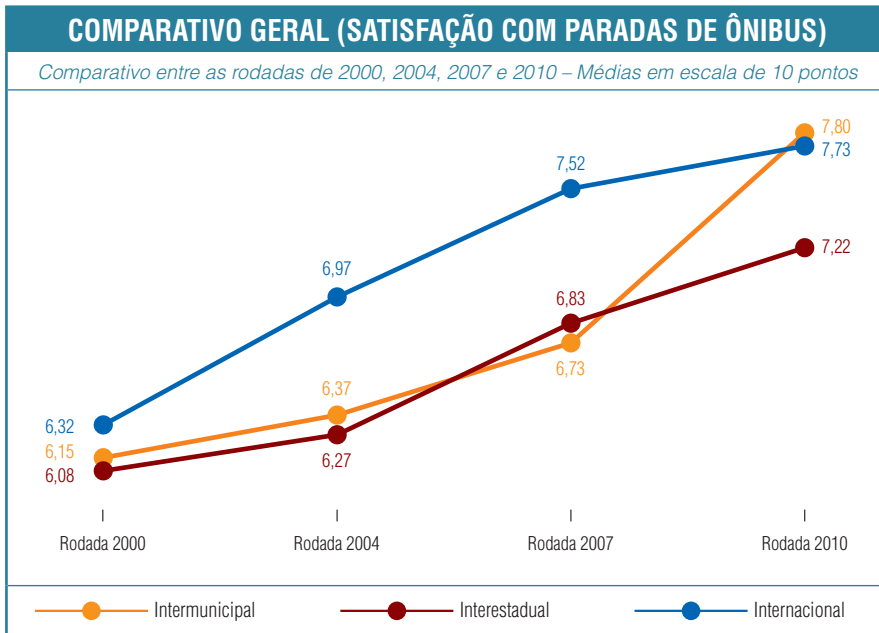
Produzido por Plá Comunicação Ltda.

Endereço: SAUS Quadra 1 - Bloco J  
Edifício CNT Torre A - 8º andar - Entrada 10/20  
CEP 70070-944 - Brasília - Distrito Federal  
Fones: (61) 3322-2004 - Fax: (61) 3322-2058 - 3322-2022  
E-mail: [abrati@abrati.org.br](mailto:abrati@abrati.org.br)  
Internet: <http://www.abrati.org.br>

Esta publicação pode ser acessada pela internet: <http://www.abrati.org.br>

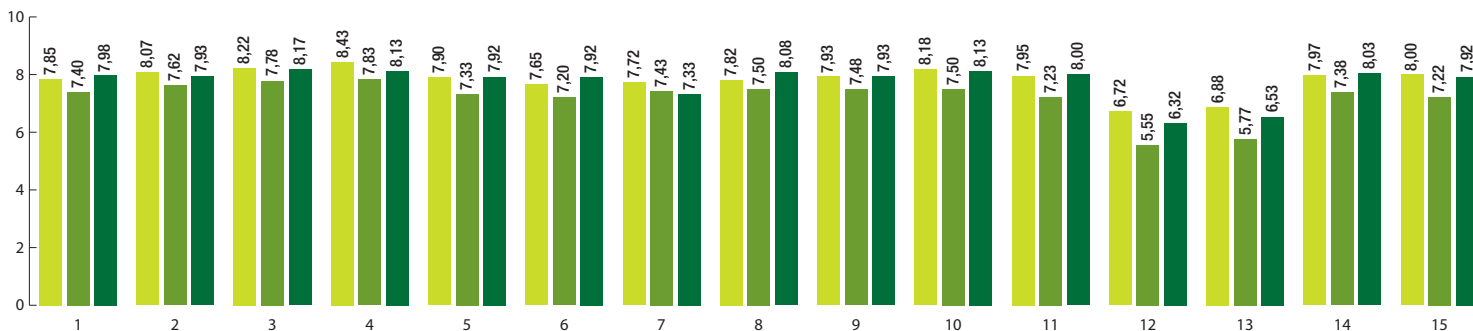
# Os pontos de parada melhoram a cada nova pesquisa

Como mostra o gráfico à direita, o crescente rigor das empresas operadoras na seleção dos pontos de parada de seus ônibus nas estradas vem resultando na melhoria contínua e ininterrupta desses locais, desde a primeira rodada da pesquisa, em 2000. Isso tem trazido, como consequência, maior conforto e comodidade para os usuários. Registre-se que, a exemplo do que ocorre com os terminais rodoviários, também no atributo pontos de parada há espaço para melhorias, embora, em relação às pesquisas anteriores, observe-se uma crescente evolução na qualidade e no atendimento desses equipamentos.



## SATISFAÇÃO COM PARADAS DE ÔNIBUS

Base: 100% dos entrevistados – Médias em escala de 10 pontos



- 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
- 6 Limpeza dos banheiros das paradas
- 7 Preço para utilização dos banheiros das paradas
- 8 Instalações das paradas de ônibus, como conforto, espaço

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

- Intermunicipal
- Interestadual
- Internacional

Nota média dos usuários dos três segmentos para as paradas = 7,01

## A satisfação com os terminais se mantém estável

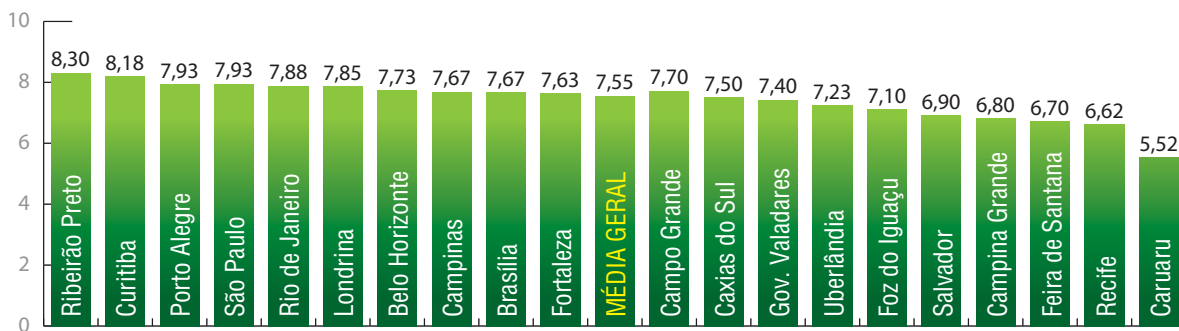
A satisfação dos usuários com os terminais rodoviários manteve-se nos mesmos níveis da pesquisa anterior. O grau médio de satisfação, conside-

rados os três segmentos, alcançou a nota 7,72. Um dado interessante: nas pesquisas anteriores, o terminal de Brasília sequer figurava entre os vinte

melhor avaliados. Em 2010, depois da inauguração do novo terminal, obteve a oitava melhor nota — 7,67 —, junto com Campinas.

### MÉDIA GERAL DE SATISFAÇÃO COM OS TERMINAIS

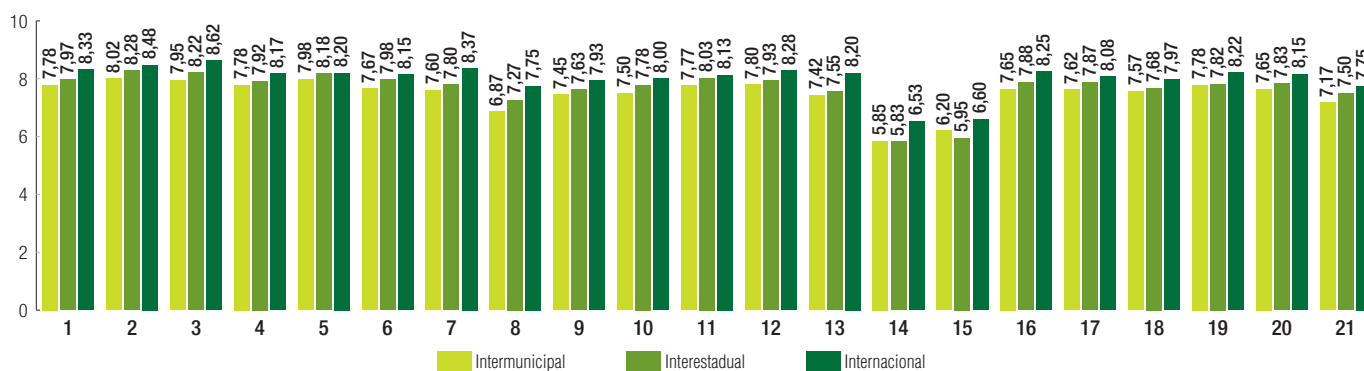
Médias em escala de 10 pontos – Satisfação mínima 1,00 e máxima 10,0



Base: 100% dos entrevistados

### SATISFAÇÃO GERAL COM OS TERMINAIS RODOVIÁRIOS

Base: 100% dos entrevistados – Médias em escala de 10 pontos



1	Pontualidade na chegada e saída de ônibus	7	Limpeza dos banheiros	14	Preço dos restaurantes/lanchonetes
2	Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária	8	Cobrança para utilização dos banheiros	15	Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios
3	Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas	9	Instalações da rodoviária na área de espera, como conforto, espaço, quantidade de cadeiras	16	Facilidade de transporte para sair da rodoviária, táxis e ônibus à disposição
4	Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas	10	Inst. da rodov. na área de emb/desemb. de ônibus, como conforto, espaço, quantidade de boxes para chegada/partida de ônibus	17	Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte
5	Sinalização das rodoviárias, como placas informando onde fica o embarque, venda de passagens, lanchonetes, sanitários	11	Limpeza da rodoviária	18	Estacionamento
6	Instalações do banheiro, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico	12	Variedade de produtos e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços	19	Segurança
		13	Qualidade dos restaurantes/lanchonetes, das comidas, bebidas e atendimento	20	Telefones Públicos
				21	Disponibilidade de equipamentos/facilidades para portadores de necessidades especiais, como por exemplo: cadeira de rodas, rampas

Média das notas atribuídas pelos usuários dos três segmentos para os atributos = 7,27

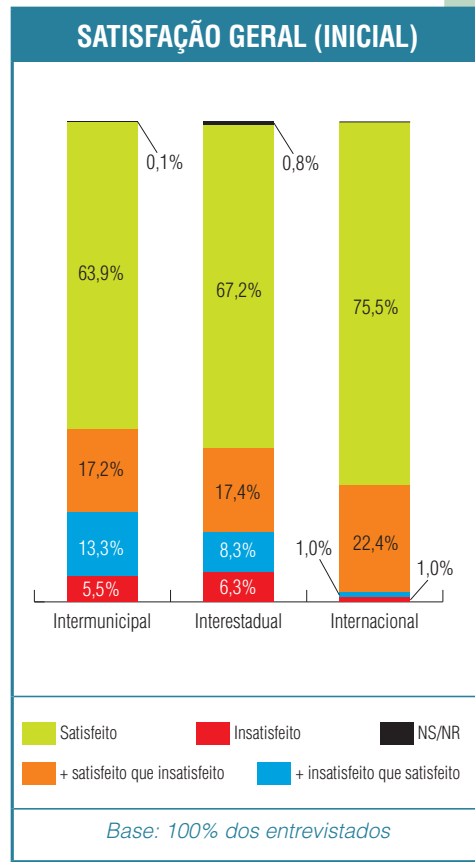
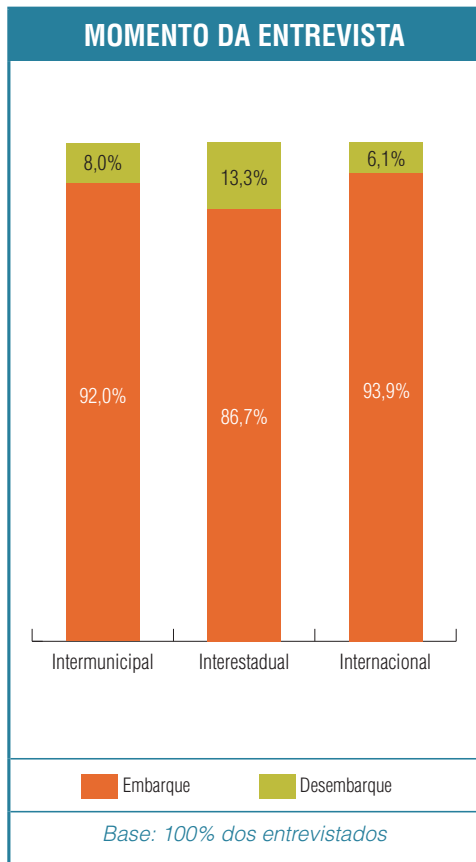


## Os entrevistados estavam distribuídos por todo o País

A amostragem pesquisada pelo Vox Populi (homens e mulheres) estava distribuída proporcionalmente à população de cada região. No conjunto da amostra foram garantidas entrevistas para usuários de passe livre, entrevistas para idosos com passagem gratuita e entrevistas para idosos com 50% de desconto no preço da passagem.

No segmento internacional, foi realizada amostra proporcional em múltiplo estágio. Ou seja, em cada terminal rodoviário com rotas internacionais, as entrevistas foram distribuídas proporcionalmente à quantidade de passageiros que seriam transportados para cada destino (outro país) ou que chegavam de outro país.

De acordo com a metodologia adotada, antes de perguntar sobre a satisfação do usuário com cada um dos dez principais atributos em separado, os entre-



vistadores aferiram sua satisfação geral inicial com o transporte rodoviário de passageiros. Em seguida, cada um daqueles dez atributos

foi particularizado. Os questionários foram aplicados face-a-face, nos terminais rodoviários.

O 500 RSD.  
Retorno garantido.



Mercedes-Benz

## A amostragem pesquisada reflete o universo dos usuários

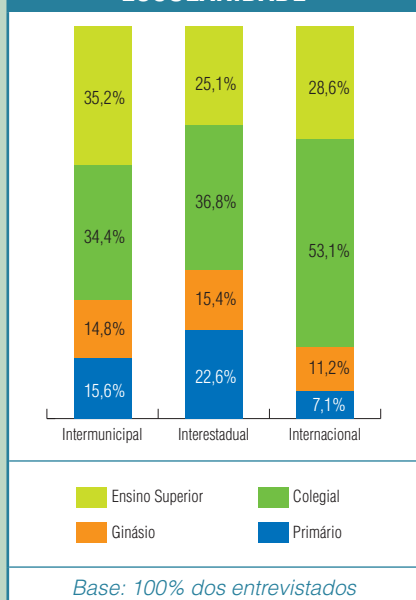
A proporção de mulheres (51,8%) que utilizam o transporte rodoviário é 3,7% maior que o de homens (48,1%). As pessoas com idade igual ou superior a 60 anos correspondem a 23,7% dos passageiros que utilizam o transporte rodoviário interestadual. Entre os passageiros de linhas intermunicipais, 59,3% estão na faixa dos mais jovens. Para obter resultados válidos para o conjunto dos serviços intermunicipais e interestaduais, foram aplicados fatores de ponderação destinados a corrigir a desproporção em relação ao percentual da população de cada região geográfica.

### ATIVIDADE PROFISSIONAL

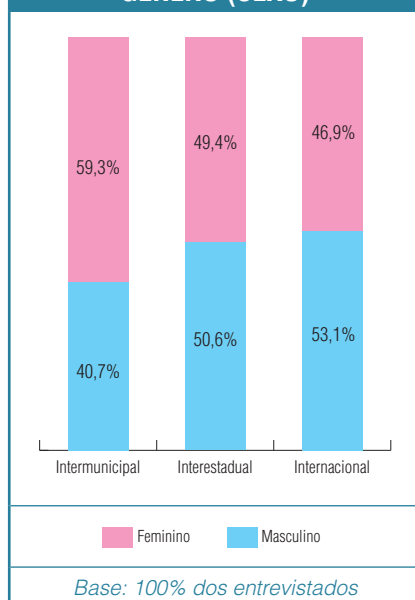
	Intermunicipal	Interestadual	Internacional
Funcionário público	15,5%	10,4%	4,1%
Funcionário de empresa privada	27,8%	26,3%	30,6%
Autônomo/profissional liberal	18,2%	21,0%	41,8%
Produtor rural/fazendeiro	0,8%	1,2%	-
Trabalhador rural/empregado em propriedades rurais	0,9%	0,5%	-
Empresário/dono de empresa	2,0%	2,7%	3,1%
Estudante	9,8%	4,5%	4,1%
Desempregado	3,1%	2,3%	-
Aposentado	10,1%	19,0%	10,2%
Dona de casa	8,5%	9,3%	2,0%
Outros	3,4%	2,8%	4,1%

Base: 100% dos entrevistados

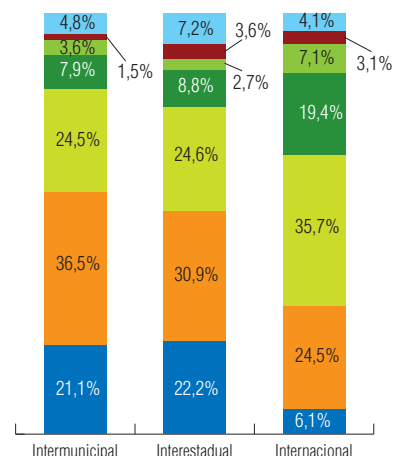
### ESCOLARIDADE



### GÊNERO (SEXO)



### RENDA FAMILIAR



### IDADE (FAIXA ETÁRIA)

