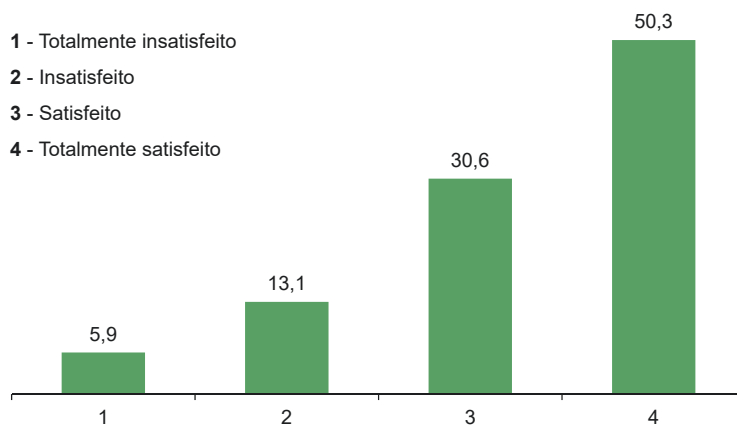


80,9% dos viajantes estão satisfeitos com os serviços do sistema de transporte rodoviário interestadual de passageiros

GRAU DE SATISFAÇÃO FINAL COM O TRANSPORTE
RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS - DEZEMBRO DE 2018 (%)



Conforme pesquisa realizada em outubro/novembro últimos pelo Instituto Vox Populi, 80,9% dos passageiros que utilizam os ônibus do sistema interestadual estão satisfeitos com os serviços prestados pelas empresas operadoras.

O percentual de satisfação resulta da soma das respostas dos passageiros que se declararam totalmente satisfeitos (50,3%) e das respostas dos passageiros que se declararam satisfeitos com os serviços (30,6%). Mantém-se, assim, a tendência de alta dos índices de satisfação, já observada nas pesquisas anteriores.

Um aspecto muito importante da nova pesquisa do Vox Populi é que quando os entrevistados deram notas mais baixas, eles estavam sempre se

referindo a serviços não diretamente relacionados com a prestação do serviço rodoviário, ou seja, com a atuação das empresas operadoras. Foram os casos das notas dadas para as estradas, as instalações dos terminais rodoviários e as instalações sanitárias, atributos que perderam sempre na comparação com as notas dadas aos serviços das operadoras, como o atendimento aos usuários, a percepção de segurança nas viagens, a competência dos motoristas e a boa educação desses profissionais e dos demais funcionários das empresas de ônibus interestaduais.

Em termos percentuais, os índices de satisfação superaram os 70% nos aspectos que envolvem a atuação direta das empresas de transporte, como, por exemplo, o controle da velocidade

dos ônibus nas estradas, a aparência dos motoristas e a performance correta desses profissionais na direção.

Já em relação ao atributo “condições das rodovias e estradas” – fator que não depende das operadoras – foi apurado o pior resultado: 55%.

A nova pesquisa apontou ainda alguns outros aspectos ou atributos com resultados menos expressivos, quase sempre não relacionados diretamente à prestação do serviço de transporte rodoviário. Foi o caso da avaliação dada aos terminais, que ficou em 58%. Mesmo assim, foi apurado nesse atributo um crescimento de 4,4 pontos percentuais no nível de satisfação dos usuários do transporte interestadual.

Encomendada pela ABRATI, a pesquisa foi realizada de 25 de outubro a 11 de novembro de 2018. Utilizando tablets, os pesquisadores do Instituto Vox Populi estiveram em 20 dos principais terminais rodoviários e ouviram 1.100 pessoas, inclusive usuários portadores de deficiência e idosos.

As pessoas entrevistadas eram usuárias das linhas das empresas associadas à ABRATI, habitadas a viajar de ônibus pelo menos duas vezes ao ano, e o trajeto feito no momento da entrevista deveria ter sido realizado mais de uma vez nos últimos 12 meses.

Nesta edição especial estamos apresentando os principais resultados do levantamento, que também está em www.abrati.org.br

Como foi feito o levantamento do Vox Populi

Coleta de dados

De 25 de outubro a 11 de novembro de 2018

Metodologia

Quantitativa

Técnica de coleta de dados

Com o uso de tablets, foram aplicados questionários estruturados e padronizados, com entrevistas pessoais em 20 terminais rodoviários.

Amostra

1.100 entrevistas no total. Foram feitas entrevistas também com usuários portadores de deficiência e idosos.

Foi realizada a amostra proporcional em múltiplo estágio, da seguinte forma:

- em cada estado, as entrevistas foram distribuídas proporcionalmente, de acordo com a população das cidades onde estavam localizados os

terminais rodoviários considerados no plano amostral.

- dentro de cada terminal rodoviário, a amostra foi distribuída proporcionalmente pelas empresas de ônibus, de acordo com a quantidade de passageiros transportada por cada empresa em cada rota contemplada na amostra.

Áreas de satisfação

A avaliação da pesquisa considerou as áreas de satisfação, como, por exemplo, site das empresas, serviço de informação, atendimento dos funcionários nos guichês e durante a viagem, percepção quanto à segurança, paradas e terminais rodoviários, oferta e preço das passagens.

O Vox Populi ressaltou que a retração nos níveis de satisfação não aumenta significativamente o número de usuários insatisfeitos. O que acon-

tece é que cresce a parcela daquele que se dizem mais satisfeitos do que insatisfeitos (30,6%).

O Vox Populi lembrou que os terminais têm grande importância na explicação da satisfação com o transporte rodoviário. Além disso, a avaliação delas fica abaixo da média de satisfação geral do transporte rodoviário (que é de aproximadamente 60%, considerando todos os aspectos/atributos avaliados). A média de avaliação ficou em torno de 58%.

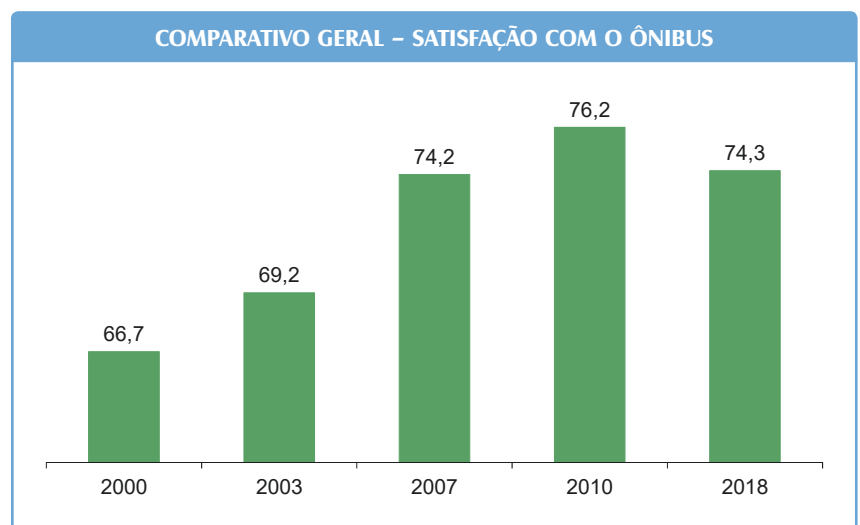
O Instituto Vox Populi considerou importante ressaltar que a avaliação de alguns terminais rodoviários varia muito nas praças entrevistadas. Em algumas, eles foram avaliados de maneira realmente muito positiva, com mais de 75% de satisfação, como se vê no gráfico da página seguinte.

A avaliação das paradas teve nota 4,4% maior

Um aspecto que impacta na percepção do transporte rodoviário são as paradas rodoviárias, sem dúvida um importante quesito na avaliação do serviço, mas cuja satisfação, como apurou o Vox Populi, fica abaixo da média geral (57,6% no caso do interestadual). Os atributos mais criticados nas paradas são banheiros (incluindo instalações, limpeza e valor pago para sua utilização) e os preços dos alimentos nesses locais.

É importante ressaltar que, comparativamente à pesquisa anterior, a avaliação das paradas rodoviárias atualmente é mais positiva, tendo havido um crescimento de 4,4%.

Percentuais de satisfação com o ônibus



O nível de satisfação com os ônibus ficou em 60,7%. Os atributos com maior nível de satisfação, acima do patamar de 60%, foram: aparência dos veículos/idade da frota, limpeza dos ônibus, temperatura do ônibus,

tamanho do bagageiro e manutenção dos ônibus (ausência de defeitos). Com resultados abaixo da média ficaram os aspectos de limpeza e conforto dos banheiros dentro dos ônibus, e o conforto para os passageiros.

Terminais rodoviários ainda provocam queixas

A média de avaliação dos terminais ficou em 59,8% (gráfico abaixo).

Alguns terminais foram avaliados de maneira bastante positiva, com mais de 75% de satisfação, casos de Salvador, Campina Grande, Curitiba, Rio de Janeiro, Londrina, Feira de Santana, São Paulo, Carnuaru, Belo Horizonte, Campo Grande, Ribeirão Preto, Governador Valadares, Foz do Iguaçu, Recife, Brasília, Fortaleza, Campinas e Uberlândia.

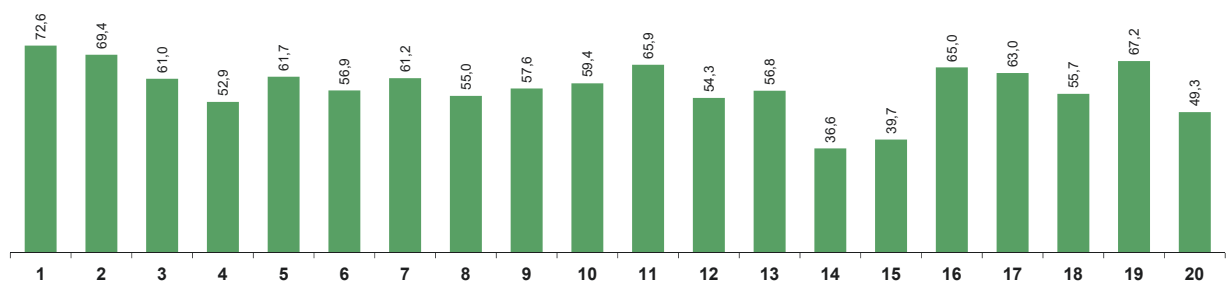
Os atributos mais criticados (com menos de 60% de satisfação) foram as instalações dos terminais rodoviários como um todo, incluindo área de embarque/desembarque de passageiros; instalações sanitárias e preço para sua utilização; qualidade dos alimentos vendidos e preço cobrado por eles; serviço de informação por telefone das rodoviárias; espaços reservados para pessoas deficientes.

Tiveram menos de 50% de satisfação os terminais de Brasília, Fortaleza, Uberlândia, Campinas e Foz do Iguaçu.

MÉDIA GERAL DE SATISFAÇÃO COM OS TERMINAIS



MÉDIA GERAL DE SATISFAÇÃO COM OS TERMINAIS (%)



1	Pontualidade na chegada e saída de ônibus
2	Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária
3	Serviço de informação na rodoviária
4	Serviço de informação pelo telefone
5	Sinalização da rodoviária
6	Instalações do banheiro
7	Limpeza dos banheiros
8	Cobrança para utilização dos banheiros
9	Instalações da rodoviária
10	Instalações da rodoviária na área de embarque / desembarque

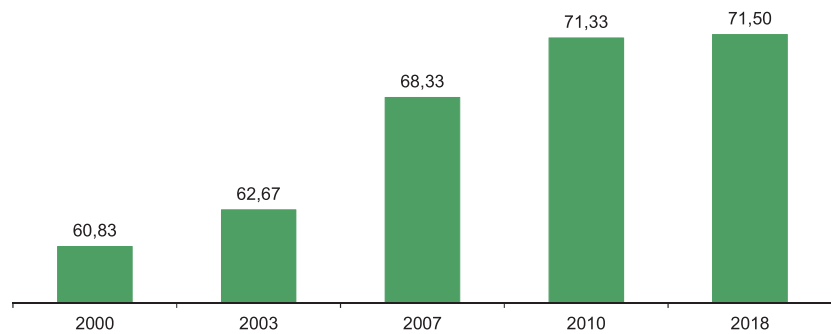
11	Limpeza da rodoviária
12	Variedade de comércio e serviços
13	Qualidade dos restaurantes / lanchonetes
14	Preço dos restaurantes / lanchonetes
15	Preço de produtos diversos
16	Facilidade de transporte para sair da rodoviária
17	Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral
18	Estacionamento
19	Segurança
20	Facilidades para portadores de necessidades especiais

Paradas rodoviárias melhoram, mas há críticas

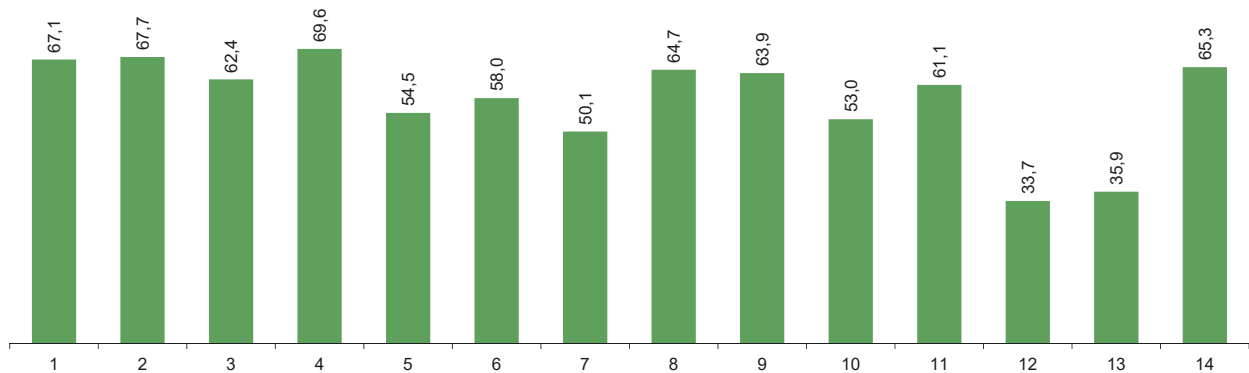
A satisfação com as paradas rodoviárias ficou abaixo da média geral. Os atributos mais criticados foram: 1) banheiros, incluindo instalações, limpeza e valor pago; 2) preços dos alimentos nesses estabelecimentos.

Ainda assim, comparativamente aos estudos anteriores, o novo levantamento apontou ligeiro crescimento no nível de satisfação dos usuários com as paradas rodoviárias.

COMPARATIVO GERAL – SATISFAÇÃO COM PARADAS DE ÔNIBUS (%)



SATISFAÇÃO COM PARADAS DE ÔNIBUS



1 Quantidade de paradas durante a viagem

2 Duração/tempo das paradas

3 Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus

4 Educação e gentileza dos atendentes nas paradas

5 Instalações dos banheiros das paradas

6 Limpeza dos banheiros das paradas

7 Preço para utilização dos banheiros das paradas

8 Instalações das paradas de ônibus

9 Limpeza das paradas de ônibus

10 Variedade de produtos vendidos

11 Qualidade dos alimentos

12 Preço dos alimentos

13 Preço de produtos diversos

14 Segurança

Conselho Deliberativo

Presidente

Eduardo Tude de Melo

Vice-Presidente

Francisco Carlos Mazon

Diretor-Geral

José Luiz Santolin

Diretores

Cláudio Néelson de Abreu

Telmo Joaquim Nunes

Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros

Assessoria Técnica

Ataíde de Almeida

Editor responsável

Ciro Marcos Rosa

Produzido por Plá Comunicação Ltda.

Brasília – DF

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

Internet: <http://www.abrati.org.br>

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

A pesquisa confirma pontos fortes do segmento

Os resultados da nova pesquisa ressaltaram positivamente todos os aspectos diretamente relacionados à prestação dos serviços pelas operadoras do transporte rodoviário interestadual de passageiros. A seguir, alguns dos exemplos mais significativos:

Serviço de informação. Aspecto relevante para a satisfação do cliente, foi, de forma geral, um serviço bem avaliado pelos usuários. A média de satisfação alcançou 70%. Os atributos de destaque, com satisfação superior a 70%, foram a educação e a gentileza dos atendentes, horário de funcionamento e correção das informações repassadas.

Educação e gentileza dos atendentes. Esse atributo, mais o horário de funcionamento e a correção das

informações repassadas, foram bem destacados, com índice de satisfação superior a 70%.

Atendimento pelos motoristas, pelos cobradores e demais funcionários que cuidam das bagagens. Foi o aspecto mais elogiado pelos entrevistados, obtendo o nível médio mais elevado de satisfação entre todos os avaliados: 71%. No caso, foram enfatizados todos os atributos avaliados, em especial a educação e gentileza dos motoristas (81%) e dos cobradores (72%).

Atendimento nos guichês das empresas. Como se sabe, este representa um aspecto da maior relevância para os usuários que fazem viagens interestaduais. Os guichês obtiveram a satisfação acima da média (68%). Os atributos que alcançaram maior

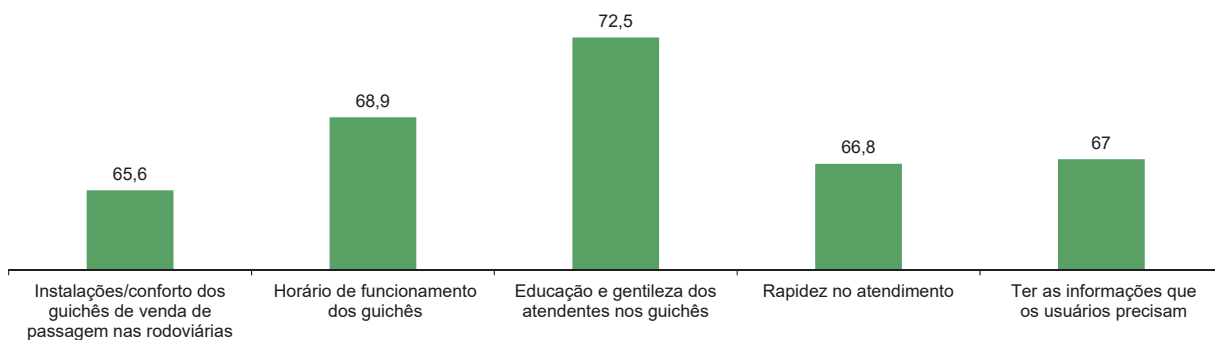
satisfação (superior a 70%) foram novamente a educação e gentileza dos funcionários, e o repasse de informações necessárias e corretas.

Percepção de segurança no transporte rodoviário. Apresentou satisfação acima da média, alcançando 68%. Deve-se destacar que o percentual de satisfação foi superior a 70% nos aspectos que contam com a atuação direta das empresas de transporte, como, por exemplo: controle da velocidade dos ônibus nas estradas, aparência dos motoristas e performance dos motoristas nas estradas.

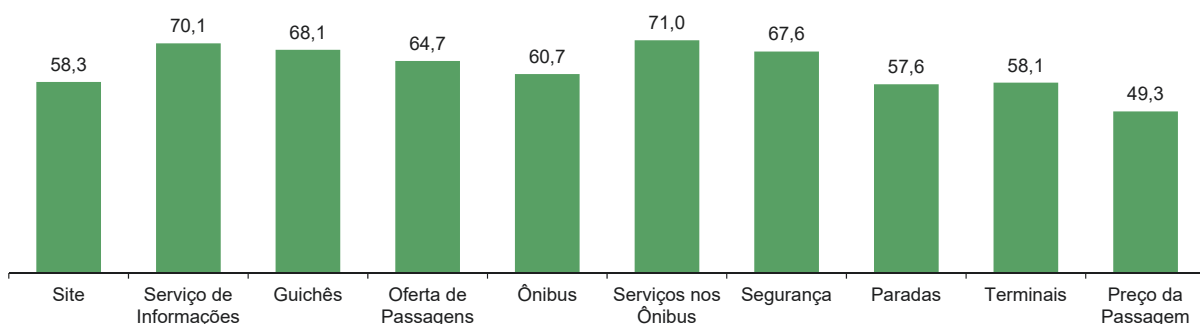
Site. Ainda é pouco utilizado (27%), mas entre os passageiros que utilizam teve boa avaliação: 69,6%.

Oferta de passagem. Alcançou 64% de avaliação positiva.

GUICHÊS E SERVIÇOS (%)

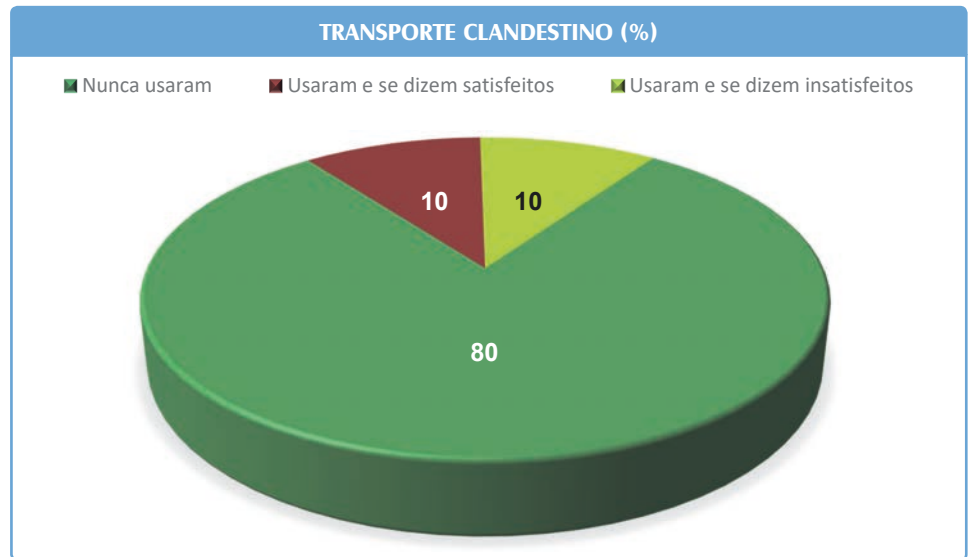


SATISFAÇÃO COM GUICHÊS E SEGURANÇA (%)



A maioria dos usuários rejeita o transporte pirata

Mais de 80% dos usuários afirmaram nunca terem utilizado transporte clandestino. Entre os menos de 20% que já usaram, cerca da metade se disseram satisfeitos; a outra metade afirmou ter ficado insatisfeita. De qualquer maneira, o transporte clandestino é rejeitado pela maioria (77%) dos entrevistados usuários do segmento interestadual, que afirmaram serem baixas as chances de virem a utilizar esse tipo de serviço.



Gratuidade

Entre os portadores de deficiências e os idosos registrou-se elevado nível de satisfação com o transporte rodoviário, de modo geral. Entre os que utilizam o passe livre, 65%; entre os idosos que estavam na cota “gratuidade”, 74%; e entre os que tiveram 50% de desconto, 69%.

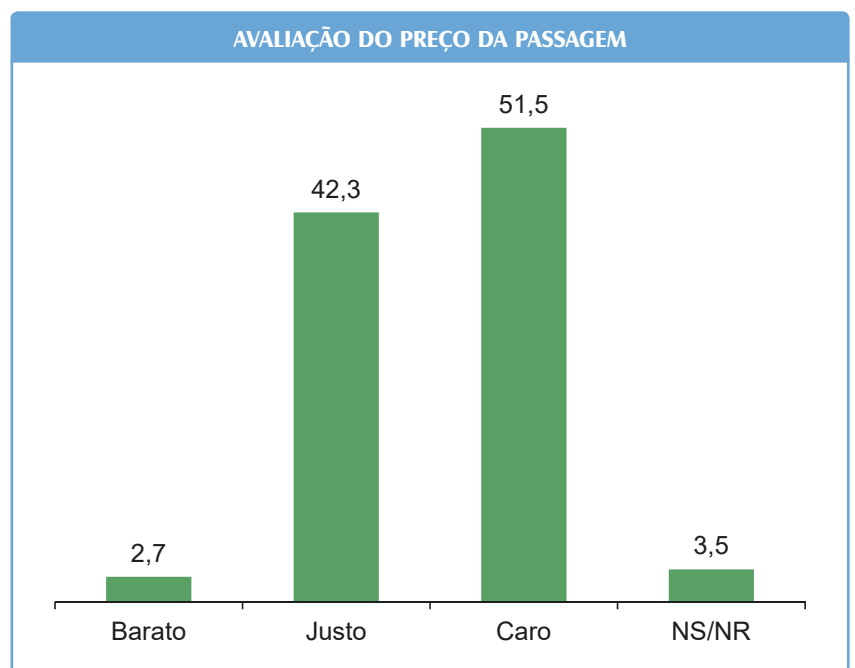
Acessibilidade

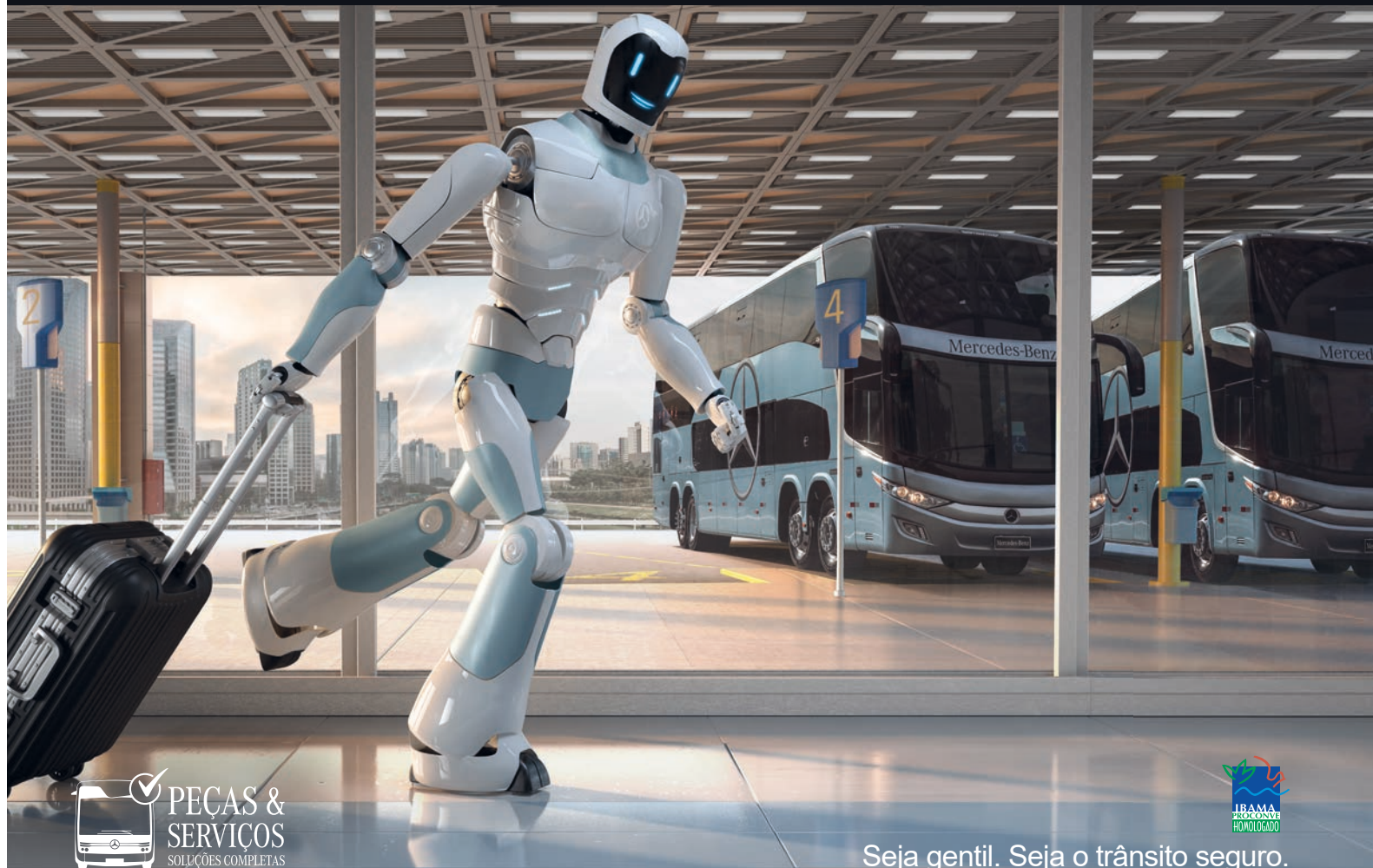
No que diz respeito ao quesito acessibilidade aos ônibus, aos terminais e às paradas de ônibus, observou-se que o índice de satisfação – superior a 70% – é maior entre os usuários idosos, em comparação com o índice de pessoas com deficiência (58%).

O preço pago pelas passagens divide opiniões

De maneira geral, o preço pago pela passagem (em média 128 reais) foi considerado caro: o índice de satisfação dos passageiros ficou em 49%. Mesmo relacionando os preços aos vários aspectos positivos dos serviços, a percepção se manteve. Analisando o resultado, o Vox Populi ressaltou que a retração nos níveis de satisfação não aumenta significativamente o número de usuários insatisfeitos. “O que acontece é que cresce a parcela daqueles que se dizem mais satisfeitos do que insatisfeitos: 30,6%.”

No que diz respeito às formas de pagamento disponíveis no momento das entrevistas (pagamento com dinheiro ou com cartão de débito), os passageiros se mostraram satisfeitos.







Seja gentil. Seja o trânsito seguro.

Ônibus rodoviário Mercedes-Benz. Tecnologia que não para de atrair novos passageiros.

Os novos ônibus rodoviários da Mercedes-Benz possuem inovação e tecnologia em cada detalhe. Desde o projeto à concepção, utilizamos o que há de mais moderno, alcançando um padrão de conforto e segurança nunca visto. Tudo isso aliado aos mais baixos índices de emissão de poluentes, à economia e à durabilidade para rodar em diversas condições de pavimento. Uma verdadeira revolução no transporte coletivo, que eleva a outro nível sua experiência a bordo de um Mercedes-Benz.

 [mercedesbenzonibus](#)  [mercedesbenz_onibus](#) [www.busclub.com.br](#)

CRC: 0800 970 9090 | [www.mercedes-benz.com.br](#)

Mercedes-Benz
Referência em ônibus.



Perfil socioeconômico do passageiro interestadual

O conjunto das entrevistas feitas com passageiros possibilitou conclusões interessantes sobre a média dos usuários do transporte rodoviário interestadual.

Por exemplo, aposentados (16,9%) e trabalhadores com carteira assinada (22,2%) são os usuários mais frequentes do transporte rodoviário interestadual. O salário de mais da metade dos viajantes varia de 2 a 5 salários mínimos. A maioria deles (54,6%) é de homens. Também mais da metade tem nível médio de instrução. E os adultos com idade entre 26 e 35 anos são maioria.

ATIVIDADE PROFISSIONAL

ATRIBUTO	(%)
Trabalhando em emprego com carteira assinada	22,3
Trabalhando em emprego sem carteira assinada	8,5
Funcionário público estatutário	5,7
Trabalhando como autônomo regular/empreendedor individual	11,6
	3,4
Bico/freelance	8,8
Empresário	3,6
Desempregado há menos de 1 ano	1,6
Desempregado há mais de 1 ano	2,0
Estudante	8,0
Aposentado	16,9
Dona de casa	6,4
Outros	1,3

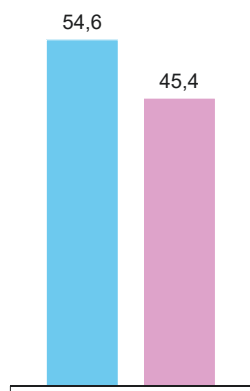
MOMENTO DA ENTREVISTA

- No Embarque (%)
- No Desembarque (%)



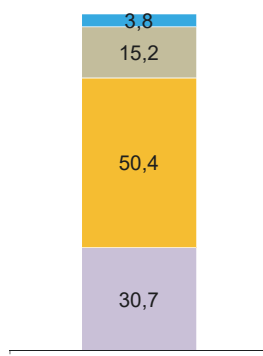
GÊNERO (SEXO)

- Masculino (%)
- Feminino (%)



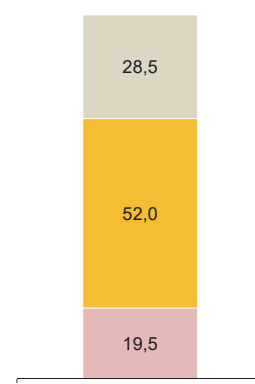
RENDA FAMILIAR (%)

- NR (não responderam)
- Mais de 5 SM (salários mínimos)
- Mais de 2 a 5 SM
- Até 2 SM



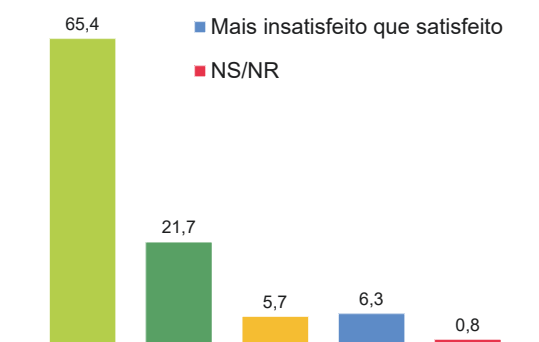
ESCOLARIDADE (%)

- Ensino Superior
- Ensino Médio
- Ensino Fundamental



SATISFAÇÃO GERAL – INICIAL (%)

- Satisfeito
- Mais satisfeito que insatisfeito
- Insatisfeito
- Mais insatisfeito que satisfeito
- NS/NR



IDADE – FAIXA ETÁRIA (%)

- Até 25 anos
- De 26 a 35 anos
- De 36 a 45 anos
- De 46 a 59 anos
- 60 anos ou mais

