



Pesquisa de avaliação do perfil e grau de satisfação dos usuários do transporte rodoviário interestadual de passageiros

Relatório de Pesquisa de Opinião Quantitativa
Brasília, agosto de 2011

PESQUISA DE OPINIÃO

Quantitativa

Relatório Final

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO PERFIL E GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS

A636p

Brasil. ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Transporte Rodoviário
Interestadual de Passageiros -- Brasília, 2011.
93p.

Relatório / SUEPE - Superintendência de Estudos e Pesquisas - ANTT - Agência
Nacional de Transportes Terrestres; Foco Opinião e Mercado.

1. Perfil do público usuário. 2. Perfil das viagens. 3. Avaliação geral do
serviço 4. Problemas e outras situações. I. Título.

CDU – 656.1



Brasília, agosto de 2011

EXECUÇÃO:



Coordenação e Equipe técnica:

Cleismara Salvador

Edimarta Steckert Paladini

Welinton Lucas dos Santos

Sanny Porto

Cinthia Fraga

Masanao Ohira

Adriana Maria dos Santos

Rejane Roecker



AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES – ANTT

Diretor Geral

Bernardo Figueiredo

SUPERINTENDENCIA DE ESTUDOS E PESQUISAS – SUEPE

Superintendente

Fernando Regis do Reis

Equipe Técnica

Alam Gonçalves Guimarães

Rozangela Gasparini

Sumário

1	Apresentação.....	- 08
2	Objetivos.....	- 08
2.1	Objetivo geral	- 08
2.2	Objetivos específicos	- 08
3	Metodologia da pesquisa.....	- 08
3.1.	Caracterização da população.....	-08
3.2.	Determinação do universo e população-alvo da pesquisa.....	-09
3.3.	Tipo de pesquisa.....	- 10
3.4.	Amostragem e tamanho da amostra.....	- 11
3.5	Instrumento de pesquisa.....	- 12
3.6.	Execução do pré teste.....	- 12
4.	Coleta de dados.....	- 13
4.1.	Treinamento e verificação.....	- 13
4.2.	Período de coleta.....	- 13
5.	Banco de dados.....	- 14
6.	Apresentação dos resultados.....	- 14
Parte I – Perfil do público usuário		
I.1.	Sexo.....	- 16
I.1.1	Sexo – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 17
I.1.2	Sexo – Estratificação por trajeto	- 17
I.2.	Idade.....	- 18
I.2.1	Idade – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 19
I.2.2	Idade – Estratificação por trajeto	- 20
I.3.	Grau de instrução.....	- 21
I.3.1	Grau de instrução – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 22
I.3.2	Grau de instrução – Estratificação por trajeto	- 22
I.4.	Renda familiar.....	- 23
I.4.1	Renda familiar – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 24
I.4.2	Renda familiar – Estratificação por trajeto	- 24
I.5.	Atividade Ocupacional	- 26
I.5.1	Atividade Ocupacional – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 26
I.5.2	Atividade Ocupacional – Estratificação por trajeto	- 27
I.6.	Estado de moradia	- 28
I.6.1	Estado de moradia – Estratificação por trajeto	- 29
Parte II – Perfil das viagens		
II.1.	Frequência das viagens	- 31
II.1.1	Frequência das viagens – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 32
II.1.2	Frequência das viagens – Estratificação por trajeto	- 32
II.2.	Motivo de viagem.....	- 33
II.1.1	Motivo de viagem – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 34
II.1.2	Motivo de viagem – Estratificação por trajeto	- 34
II.3.	Origem da viagem	- 35
II.3.1	Origem da viagem – Estratificação por trajeto	- 36
II.4.	Destino da viagem	- 37
II.4.1	Destino da viagem – Estratificação por trajeto	- 38
Parte III – Avaliação geral do serviço		
III.1.	Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte	- 40
III.1.1	Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 41
III.1.2	Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Estratificação por trajeto.....	- 41
III.2.	Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte	- 42
III.2.1	Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 43
III.2.2	Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Estratificação por trajeto.....	- 43
III.3.	Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem	- 44
III.3.1	Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 45
III.3.2	Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem – Estratificação por trajeto.....	- 45

III.4.	Avaliação dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem	- 46
III.4.1	Avaliação dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 47
III.4.2	Avaliação dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem – Estratificação por trajeto.	- 47
III.5.	Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais	- 48
III.5.1	Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais – Estratificação por trajeto.....	- 49
III.5.2	Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados – Sexo x Qualidade Geral dos Serviços.....	- 50
III.5.3	Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados – Idade x Qualidade Geral dos Serviços.....	- 50
III.5.4	Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados – Nível de Escolaridade x Qualidade Geral dos Serviços.....	51
III.5.5	Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados – Renda x Qualidade Geral dos Serviços.....	- 51
III.6.	Pontos fortes do transporte rodoviário interestadual	- 52
III.7.	Pontos que deixam a desejar no transporte rodoviário interestadual.....	- 62
III.8	Avaliação do preço.....	- 67
III.8.1	Avaliação do preço – Evolução dos Indicadores – 2005 / 2010.....	- 67
III.8.2	Avaliação do preço – Estratificação por trajeto.....	- 68
III.9.	Satisfação do usuário no quesito custo x benefício	- 69
III.9.1	Satisfação do usuário no quesito custo x benefício – Estratificação por trajeto	- 70
III.10.	Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor	- 71
III.10.1	Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor – Estratificação por trajeto	- 72
Parte IV – Problemas e outras situações		
IV.1.	Maiores problemas de viagens rodoviárias interestaduais.....	- 74
IV.2.	Insegurança: proximidade do passageiro	- 77
IV.2.1	Insegurança: proximidade do passageiro – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 78
IV.2.2	Insegurança: proximidade do passageiro – Estratificação por trajeto	- 78
IV.3.	Superlotação	- 79
IV.3.1	Superlotação – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 79
IV.3.2	Superlotação – Estratificação por trajeto	- 80
IV.4.	Bilhetes duplicados	- 81
IV.4.1	Bilhetes duplicados – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 81
IV.4.2	Bilhetes duplicados – Estratificação por trajeto	- 82
IV.5.	Cobranças indevidas	- 83
IV.5.1	Cobranças indevidas – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	- 83
IV.5.2	Cobranças indevidas – Estratificação por trajeto	- 84
IV.6	Percepção sobre a viagens aéreas	- 85
IV.6.1	Percepção sobre a viagem aérea – Estratificação por trajeto	- 86
Anexos		
Anexo 1	– Instrumento de pesquisa	- 87
Anexo 2	– Escala análogo visual.....	- 90
Anexo 3	– Disco.....	- 91

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Escala análogo visual.....	12
Figura 02: Sexo.....	16
Figura 03: Sexo – estratificação por trajeto.....	17
Figura 04: Faixa etária.....	18
Figura 05: Faixa etária – estratificação por trajeto.....	20
Figura 06: Grau de instrução.....	21
Figura 07: Grau de instrução – estratificação por trajeto.....	23
Figura 08: Renda familiar.....	24
Figura 09: Renda familiar – estratificação por trajeto.....	25
Figura 10: Atividade ocupacional.....	26
Figura 11: Atividade ocupacional – estratificação por trajeto.....	27
Figura 12: Estado de moradia.....	28
Figura 13: Estado de moradia – estratificação por trajeto.....	29
Figura 14: Frequencia de viagens.....	31
Figura 15: Frequencia de viagens – estratificação por trajeto.....	33
Figura 16: Motivo da viagem.....	33
Figura 17: Motivo da viagem – estratificação por trajeto.....	35
Figura 18: Origem da viagem.....	36
Figura 19: Origem da viagem – estratificação por trajeto.....	37
Figura 20: Destino da viagem.....	37
Figura 21: Destino da viagem – estratificação por trajeto.....	38
Figura 22: Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte.....	40
Figura 23: Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte.....	42
Figura 24: Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem.....	44
Figura 25: Avaliação dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem.....	46
Figura 26: Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais.....	48
Figura 27: Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais – Estratificação por trajeto.....	49
Figura 28: Avaliação do preço.....	67
Figura 29: Avaliação do preço – estratificação por trajeto.....	68
Figura 30: Satisfação do usuário no quesito custo x benefício.....	69
Figura 31: Satisfação do usuário no quesito custo x benefício – Estratificação por trajeto.....	70
Figura 32: Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor.....	71
Figura 33: Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor – Estratificação por trajeto.....	72
Figura 34: Insegurança: proximidade do passageiro.....	77
Figura 35: Superlotação.....	79
Figura 36: Superlotação – Estratificação por trajeto.....	80
Figura 37: Bilhetes duplicados.....	81
Figura 38: Bilhetes duplicados – estratificação por trajeto.....	82
Figura 39: Cobranças indevidas.....	83
Figura 40: Cobranças indevidas – estratificação por trajeto.....	84
Figura 41: Percepção sobre as viagens aéreas.....	85

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Movimento de passageiros do transporte rodoviário interestadual e internacional, por tipo de serviço – 2008	9
Tabela 02: Movimento de passageiros, quantidade de empresas e linhas para os trechos definidos como público alvo da pesquisa - 2008	9
Tabela 03: Movimento de Entrada e Saída de passageiros de linhas interestaduais para as localidades selecionadas para público-alvo da pesquisa piloto - 2008	10
Tabela 04: Definição amostra – número de pesquisas realizadas de margem de erro por trajeto	11
Tabela 05: Turnos de trabalho para aplicação da pesquisa	13
Tabela 06: Sexo	16
Tabela 07: Sexo – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	17
Tabela 08: Sexo – Estratificação por trajeto	17
Tabela 09: Faixa etária	18
Tabela 10: Faixa etária – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	19
Tabela 11: Faixa etária – Estratificação por trajeto	20
Tabela 12: Grau de instrução	21
Tabela 13: Grau de instrução – Evolução dos Indicadores – 2005 / 2010	22
Tabela 14: Grau de instrução – Estratificação por trajeto	22
Tabela 15: Renda familiar	23
Tabela 16: Renda familiar – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	24
Tabela 17: Renda familiar – Estratificação por trajeto	25
Tabela 18: Atividade ocupacional	26
Tabela 19: Atividade ocupacional – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	26
Tabela 20: Atividade ocupacional – Estratificação por trajeto	27
Tabela 21: Estado de moradia	28
Tabela 22: Estado de moradia – estratificação por trajeto	29
Tabela 23: Frequência de viagens	31
Tabela 24: Frequência de uso de transporte rodoviário interestadual – evolução dos indicadores – 2005 / 2010	32
Tabela 25: Frequência de viagens – Estratificação por trajeto	32
Tabela 26: Motivo da viagem	33
Tabela 27: Motivo da viagem – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	34
Tabela 28: Motivo da viagem – Estratificação por trajeto	34
Tabela 29: Origem da viagem	35
Tabela 30: Origem da viagem – estratificação por trajeto	36
Tabela 31: Destino da viagem	37
Tabela 32: Destino da viagem – estratificação por trajeto	38
Tabela 33: Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte	40
Tabela 34: Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	41
Tabela 35: Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Estratificação por trajeto	41
Tabela 36: Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte	42
Tabela 37: Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	43
Tabela 38: Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Estratificação por trajeto	43
Tabela 39: Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem	44
Tabela 40: Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem – Evolução dos Indicadores – 2005 / 2010	45
Tabela 41: Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem – Estratificação por trajeto	45
Tabela 42: Avaliação dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem	46
Tabela 43: Avaliação dos atributos de serviço prestado pela empresa de transporte – Evolução dos indicadores-2005/10	47
Tabela 44: Avaliação dos atributos de serviço prestado pela empresa de transporte – Estratificação por trajeto	47
Tabela 45: Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais	48
Tabela 46: Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais – Estratificação por trajeto	49
Tabela 47: Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados – Sexo x Qualidade Geral dos Serviços	50
Tabela 48: Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados – Idade x Qualidade Geral dos Serviços	50
Tabela 49: Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados	

Nível de Escolaridade x Qualidade Geral dos Serviços	51
Tabela 50: Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados – Renda x Qualidade Geral dos Serviços	51
Tabela 51: Avaliação do preço	67
Tabela 52: Avaliação do preço – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	67
Tabela 53: Avaliação do preço – Estratificação por trajeto	68
Tabela 54: Satisfação do usuário no quesito custo x benefício	69
Tabela 55: Satisfação do usuário no quesito custo x benefício – Estratificação por trajeto	70
Tabela 56: Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor	71
Tabela 57: Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor – Estratificação por trajeto	72
Tabela 58: Insegurança: proximidade do passageiro	77
Tabela 59: Insegurança: proximidade do passageiro – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	78
Tabela 60: Insegurança: proximidade do passageiro – Estratificação por trajeto	78
Tabela 61: Superlotação	79
Tabela 62: Superlotação – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	79
Tabela 63: Superlotação – Estratificação por trajeto	80
Tabela 64: Bilhetes duplicados	81
Tabela 65: Bilhetes duplicados – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	81
Tabela 66: Bilhetes duplicados – Estratificação por trajeto	82
Tabela 67: Cobranças indevidas	83
Tabela 68: Cobranças indevidas – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010	83
Tabela 69: Cobranças indevidas – Estratificação por trajeto	84
Tabela 70: Percepção sobre as viagens aéreas	85
Tabela 71: Motivos para não ter feito a viagem de avião	86
Tabela 72: Percepção sobre a viagem área – Estratificação por trajeto	86

1 APRESENTAÇÃO

A implantação de procedimentos e instrumentos para medir o grau de satisfação dos cidadãos/usuários em relação aos serviços prestados pelas empresas concessionárias e permissionárias é uma ferramenta importante para auxiliar o cumprimento da missão Institucional da ANTT de assegurar aos usuários adequada prestação de serviços de transporte terrestre e exploração de infraestrutura rodoviária e ferroviária outorgada.

Nesse sentido, a realização de um levantamento de dados, por meio de uma pesquisa piloto junto aos usuários dos serviços regulados, permitirá o conhecimento do grau de satisfação destes usuários, juntamente com o conhecimento do seu perfil sócio-econômico. Além disso, uma pesquisa piloto poderá servir como um levantamento preliminar com resultados de curto prazo cujo método servirá de base em futuras pesquisas de satisfação e opinião no setor.

Neste documento está apresentado o relatório final da pesquisa piloto sobre nível de satisfação dos usuários do transporte rodoviário interestadual de passageiros, conforme processo licitatório número 50500.021065/2010-14, Convite 01/2010, firmado entre a ANTT – Agência nacional de Transportes Terrestres e a empresa Foco Opinião e Mercado Ltda – ME.

2 OBJETIVOS

Objetivo geral:

Identificar e avaliar, para uma população-alvo predefinida, quais são os parâmetros de qualidade que os usuários mais valorizam, qual o perfil sócio-econômico e qual o grau de satisfação destes usuários com relação à qualidade dos serviços prestados para um conjunto de empresas permissionárias do transporte rodoviário interestadual de passageiros.

Objetivos específicos:

- a. Avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços da população predefinida;
- b. Aferir o que os usuários destes serviços esperam dos serviços prestados pelas empresas;
- c. Efetuar comparações entre variáveis relacionadas ao perfil sócio-econômico destes usuários e sua percepção em relação aos serviços prestados;
- d. Fazer comparações, dentro do mesmo universo, com a pesquisa de satisfação dos usuários realizada em 2005 pela ANTT;

- e. Servir como piloto cujo método servirá de base em futuras pesquisas de satisfação e opinião no setor.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 Caracterização da população

Compete ao Governo Federal a regulamentação e fiscalização dos serviços de transporte interestadual e internacional de passageiros - TRIIP, incluindo os sob o regime de fretamento. A Agência Nacional de Transportes Terrestres é a instituição responsável pela outorga de permissão e autorização das empresas que operam estes serviços.

A exploração de serviços do TRIIP encontra-se sob a égide da Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, no que couber da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, regulamentadas pelo Decreto nº 2.521, de 20 de março de 1998, e pelas normas aprovadas em Resolução, pela Diretoria Colegiada da ANTT.

Ao longo do ano de 2008, as 268 empresas cadastradas na ANTT transportaram cerca de 130 milhões de passageiros, distribuídos pelos quatro tipos de serviços descritos na tabela a seguir:

Tabela 1: Movimento de passageiros do transporte rodoviário interestadual e internacional, por tipo de serviço - 2008.

Tipo de serviço	Qtde de empresas	Passageiros transportados
Interestadual, exceto semiurbano	172	53.487.689
Interestadual semiurbano	65	74.486.817
Internacional, exceto semiurbano	18	443.261
Internacional semiurbano	13	1.909.935
Total	268	130.327.702

Fonte: ANTT

3.2 Determinação do Universo e População-alvo da pesquisa

O universo da pesquisa é composto por todos os passageiros que utilizam o transporte rodoviário interestadual no território brasileiro. A população-alvo da pesquisa piloto está delimitada aos usuários do transporte rodoviário interestadual que se deslocam entre as cidades de São Paulo/Rio de Janeiro, São Paulo/Belo Horizonte, São Paulo/Recife e São Paulo/Porto Alegre, maiores de 18 anos, conforme distribuição dos dados da tabela 2, mostrada a seguir.

Tabela 2 – Movimento de passageiros, quantidade de empresas e linhas para os trechos definidos como público alvo da pesquisa - 2008.

Cidade		Movimento de ida	Nº Empresas	Nº Linhas
Origem	Destino			
SAO PAULO	RECIFE	17.251	2	3
SAO PAULO	BELO HORIZONTE	319.465	2	11
SAO PAULO	PORTO ALEGRE	15.158	1	4
SAO PAULO	RIO DE JANEIRO	691.873	5	25
RECIFE	SAO PAULO	21.720	2	3
BELO HORIZONTE	SAO PAULO	298.790	2	11
PORTO ALEGRE	SAO PAULO	12.532	1	4
RIO DE JANEIRO	SAO PAULO	664.883	5	25

Fonte: ANTT

A limitação referente a faixa etária dos entrevistados, superior a 18 anos, foi definida em função da capacidade avaliativa destes indivíduos, além da impossibilidade legal de viajar sozinho sem a devida autorização dos responsáveis, além do código de ética de pesquisas, que impede a realização de entrevistas com menores de 12 anos sem a autorização expressa dos pais.

A escolha dos trechos se deveu a sua representatividade em relação ao total de passageiros movimentados em todo o Brasil. Considerando o total de passageiros das quinhentas localidades de maior movimento de linhas interestaduais (Fonte: SISDAP 2008, ANTT) cujo valor foi de 102.779.140 passageiros (entrada e saída), as 5 (cinco) localidades definidas para esta pesquisa representam cerca de 20% deste total, conforme tabela 3, mostrada a seguir.

Tabela 3 – Movimento de Entrada e Saída de passageiros de linhas interestaduais para as localidades selecionadas para público-alvo da pesquisa piloto - 2008.

Localidade	Movimento		
	Entrada	Saída	Total
SAO PAULO	5.289.689	5.337.928	10.627.617
RIO DE JANEIRO	2.935.479	2.964.644	5.900.123
BELO HORIZONTE	1.239.370	1.218.022	2.457.392
RECIFE	456.412	468.018	924.430
PORTO ALEGRE	402.724	402.026	804.750
Total	10.323.674	10.390.638	20.714.312

Fonte: ANTT

Considerando a representatividade da amostra nas capitais de Porto Alegre e Recife, optou-se por expandir a população de pesquisa nestas capitais para passageiros oriundos de outras grandes cidades do Estado de São Paulo. Tal situação objetivou ampliar o número de viagens pesquisadas para que as

entrevistas sejam realizadas com passageiros oriundos de mais de uma linha e empresa, reduzindo assim o viés de observação.

3.3 Tipo de pesquisa

A pesquisa tem caráter quantitativo, realizada por levantamento amostral, sendo a coleta executada através de entrevistas pessoais com o público-alvo definido, de forma aleatória nos locais de desembarque de passageiros, imediatamente após a realização da sua viagem, momento este onde as percepções de satisfação estão bastante evidentes.

3.4 Amostragem e tamanho da amostra

Considerando um intervalo de confiança de 95% e um erro amostral de +3,46%, o tamanho da amostra total é de 800 entrevistas. A partir da população alvo definida para a pesquisa, a amostragem foi composta por cotas representativas das empresas que realizam os trajetos em todos os horários de chegadas das linhas. As variáveis socioeconômicas não serão consideradas na seleção dos indivíduos, pois um dos objetivos da pesquisa é levantar o perfil dos usuários deste tipo de transporte neste trajeto. O tamanho da amostra em cada trajeto (origem/destino-destino/origem) foi definido para que o erro não ultrapassasse os 9 pontos percentuais. Para o cálculo do índice de satisfação do usuário, resultados em cada destino serão ponderados de acordo com o percentual de passageiros em cada trajeto. A tabela a seguir apresenta os trajetos a serem pesquisados, o erro amostral e tamanho da amostra em cada trajeto, o número de passageiros – fonte ANTT e o fator de ponderação a ser utilizado no cálculo do índice geral de satisfação do usuário.

O erro amostral por trajeto foi calculado levando-se em consideração o fluxo de passageiros por trajeto e o nível de confiança (nesse caso foi fixado em 95%), conforme equação abaixo:

$$E = Z_{\alpha/2} \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

Tabela 4 – Definição amostra – número de pesquisas realizadas de margem de erro por trajeto.

Origem - Destino	Erro amostral	Amostra a ser realizada	Fluxo de passageiros	Fator de ponderação no calculo do índice geral de satisfação do usuário
São Paulo - Rio de Janeiro	4,90%	200	691873	33,89%
Rio de Janeiro - São Paulo		200	664883	32,57%
Total do trajeto		400	1356756	66,45%
São Paulo - Belo Horizonte	8,00%	80	319465	15,65%
Belo Horizonte - São Paulo		60	298790	14,63%
Total do trajeto		140	618255	30,28%
São Paulo - Porto Alegre	8,60%	70	15158	0,74%
Porto Alegre - São Paulo		60	12532	0,61%
Total do trajeto		130	27690	1,36%
São Paulo - Recife	8,60%	70	17251	0,84%
Recife - São Paulo		60	21720	1,06%
Total do trajeto		130	38971	1,91%
Totais	3,46%	800	2041672	100,00%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

3.5 Instrumento de pesquisa

O instrumento de coleta sugerido é o questionário estruturado, composto por 28 questões objetivas e 2 questões abertas, desenvolvido pela equipe ANTT e reformulado pela Foco opinião e Mercado. Este instrumento foi pré-testado e adaptado pela equipe Foco, e então submetido à aprovação da ANTT. Inicialmente, a Foco sugeriu a inclusão de 2 perguntas abertas, as quais contemplarão a avaliação geral do serviço pelo entrevistado, numa escala avaliativa conceitual que vai de Ótimo a Péssimo, e que será posteriormente convertida a escala numérica com variação de 1 a 10. Além disso, identifica de maneira aberta, espontânea e registrada textualmente os pontos fortes e pontos que deixam a desejar no serviço. Outro incremento trata do uso de outra escala análogo visual, para realizar a avaliação dos atributos de satisfação. A escala sugerida está apresentada a seguir.

Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Figura 1 – Escala Análogo Visual

O questionário final está apresentado no anexo I deste documento.

3.6 Execução do pré-teste

O pré-teste da pesquisa foi realizado no terminal Rodoviário Rita Maria, cidade de Florianópolis, SC, com 4 (quatro) passageiros, sendo 1 (um) oriundo do Estado do Paraná e os outros 3 (três) vindos do Estado do Rio Grande do Sul. Nesta etapa, foram avaliados o instrumento da pesquisa, a formulação e compreensão das perguntas, o tempo da entrevista, que totalizou em média 20 minutos por entrevista, além do método de treinamento a ser aplicado aos pesquisadores de campo.

Após a realização do pré-teste, foram realizados os ajustes necessários e definidas todas as análises a serem apresentados no relatório final, bem como apresentados os cálculos a serem utilizados na construção dos índices de satisfação, alinhadas aqueles resultantes da pesquisa de satisfação realizada em 2005 pela ANTT. Todos os índices estão em acordo com o relatório de pesquisa de Satisfação ANTT 2005, para efeitos comparativos, inclusive sendo selecionados da pesquisa de 2005 apenas as linhas também pesquisadas em 2010.

4 COLETA DE DADOS

4.1 Treinamento e verificação

As entrevistas foram realizadas por equipes previamente treinadas, formada por 5 profissionais em cada capital, com escolaridade mínima de 2º grau completo ou nível superior, além de habilidades exigidas para o bom desempenho da função.

Foram checados, via telefone, na sede da empresa Foco Opinião e Mercado 20% dos questionários para garantir a veracidade da entrevista e informações prestadas. Além disso, o banco de dados desenvolvido para a digitação da pesquisa adotou regras de validação que não permitiram a entrada de dados e questionários com informações em desacordo, realizando assim a crítica de consistência em 100% dos dados coletados.

4.2 Período de coleta

A pesquisa foi realizada em todos os intervalos horários de um período de 24 horas, nos quais ocorreram as chegadas das linhas a serem pesquisadas, conforme tabela de turnos apresentada a seguir.

Tabela 5 – Turnos de trabalho para aplicação da pesquisa.

Turno	Ocorrências	Percentual
Turno 1 – 00:01h às 06:00h	44	5,50%
Turno 2 – 06:01h às 12:00h	312	39,00%
Turno 3 – 12:01h às 18:00h	339	42,38%
Turno 4 – 18:01h às 24:00h	105	13,13%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

A coleta de dados ocorreu nos dias entre os dias 13 e 20 de outubro nas capitais Porto Alegre (RS), São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ) e Recife (PE), e entre os dias 22 e 25 de outubro em Belo Horizonte (MG).

5 BANCO DE DADOS

A pesquisa foi tabulada em banco de dados ACCESS, o qual foi concedido integralmente a ANTT, contento as tabelas de códigos e dados coletados.

6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados da pesquisa estão dispostos da seguinte forma:

Parte I – Perfil do público usuário

Parte II – Perfil de utilização do transporte

Parte III – Avaliação geral do serviço

Parte IV – Problemas e outras situações

PARTE I

Estratificações de sexo, faixa etária, escolaridade, renda

Município de moradia

Parte I – Perfil do público usuário

I.1. Sexo

A população que utiliza o transporte rodoviário interestadual de passageiros é predominantemente formada por homens, totalizando 54,13% neste gênero. A distribuição por sexo se aproxima, considerando a margem de erro, das estatísticas nacionais de população, que registram, segundo Censo do IBGE-2000, 49,21% de homens e 50,79% de mulheres.

Tabela 6 – Sexo.

Opções	Ocorrências	Percentual
Masculino	433	54,13%
Feminino	367	45,88%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

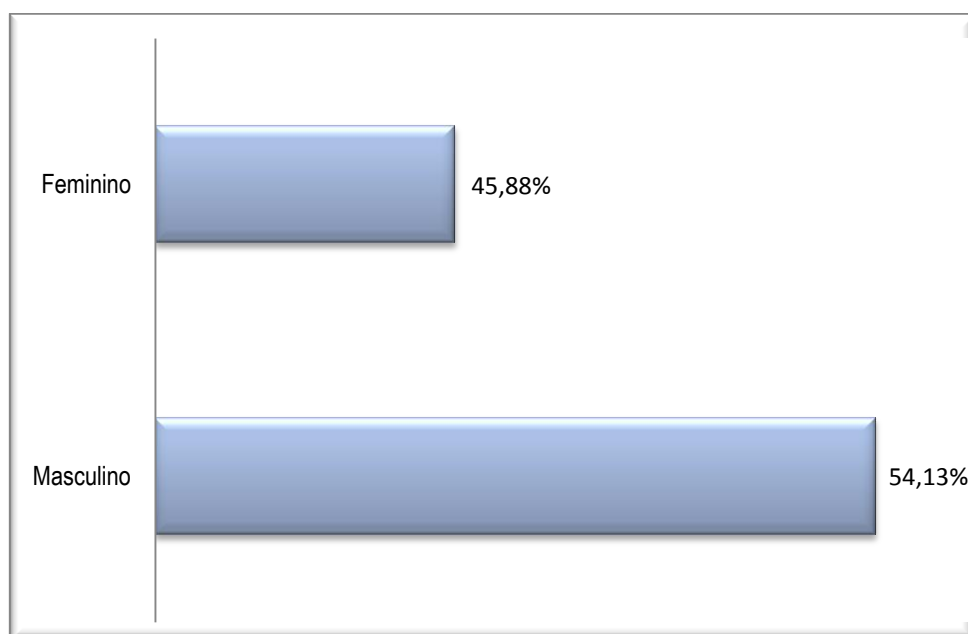


Figura 2 – Distribuição dos entrevistados segundo sexo.

Parte I – Perfil do público usuário

I.1.1 Sexo

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 7 – Sexo – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005 *	2010
Masculino	55,85%	54,13%
Feminino	44,15%	45,88%
Total	100,0%	100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

I.1.2 Sexo

Estratificação por trajeto

Já na estratificação por trajeto, o percurso RJ-SP/SP-RJ concentra uma população usuária é predominantemente masculina, enquanto que no trajeto RE-SP/SP-RE os usuários são predominantemente do sexo feminino.

Tabela 8 – Sexo – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Masculino	58,25%	52,14%	53,85%	43,85%
Feminino	41,75%	47,86%	46,15%	56,15%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

Parte I – Perfil do público usuário

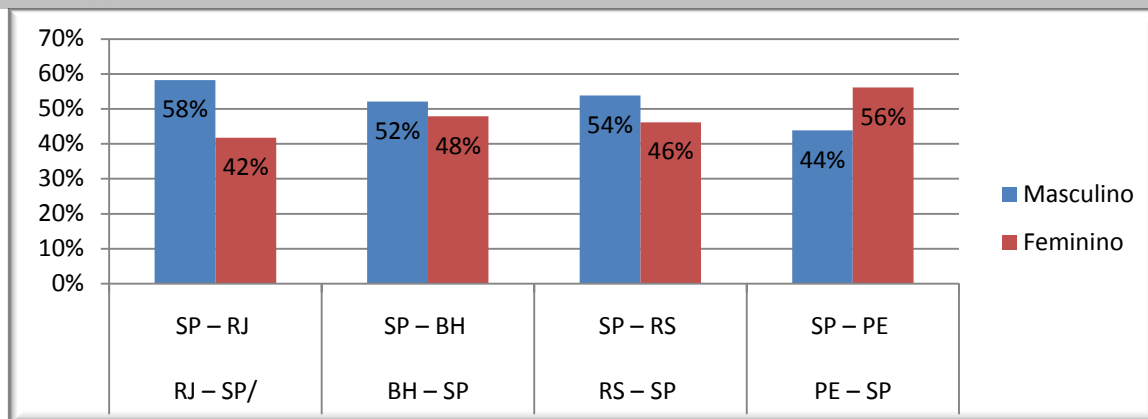


Figura 3 – Sexo – Estratificação por trajeto

I.2. Faixa Etária

A maior concentração etária dos passageiros encontra-se na faixa de 26 a 35 anos. Percebe-se ainda que os usuários, em sua maioria estão em idade economicamente ativa, entre 18 e 55 anos, somando 82,4% dos entrevistados.

Tabela 9 – Faixa etária

Opções	Ocorrências	Percentual
De 18 e 25 anos	151	18,88%
De 26 a 35 anos	229	28,63%
De 36 a 45 anos	153	19,13%
De 46 a 55 anos	126	15,75%
De 56 a 65 anos	77	9,63%
Acima de 65 anos	64	8,00%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

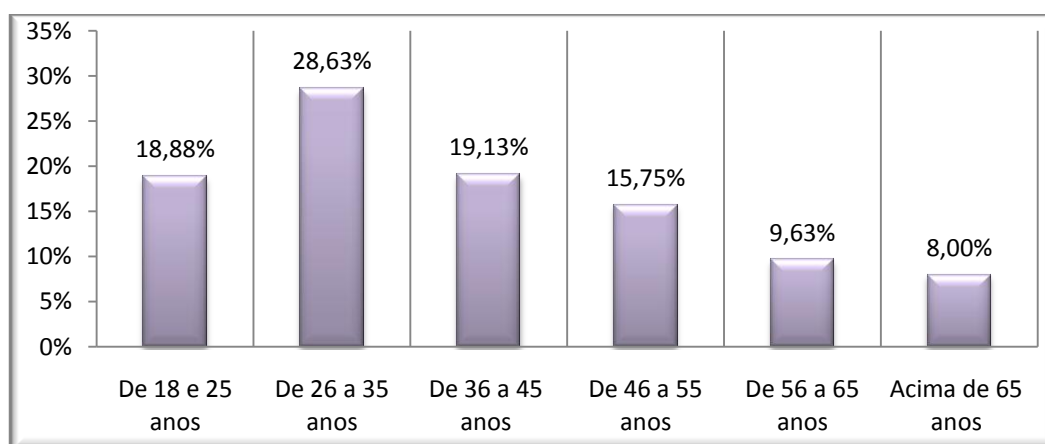


Figura 4 – Faixa Etária

I.2.1 Faixa Etária

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 10 – Faixa etária – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005 *	2010
De 18 e 25 anos	19,17%	18,88%
De 26 a 35 anos	23,55%	28,63%
De 36 a 45 anos	22,20%	19,13%
De 46 a 55 anos	19,55%	15,75%
De 56 a 65 anos	9,64%	9,63%
Acima de 65 anos	5,58%	8,00%
Não respondeu	0,32%	
Total		100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

I.2.2 Faixa Etária

Estratificação por trajeto

Na estratificação por trajeto, observa-se um aumento significativo da população de maior faixa etária nas viagens entre Recife e São Paulo, que somam 36,9% dos usuários na faixa superior a 56 anos. Este índice é superior ao dobro da população desta faixa etária registrada nos demais trajetos pesquisados.

Tabela 11 – Faixa etária – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
De 18 e 25 anos	20,00%	21,43%	17,69%	13,85%
De 26 a 35 anos	30,25%	28,57%	30,00%	22,31%
De 36 a 45 anos	20,25%	25,00%	16,15%	12,31%
De 46 a 55 anos	17,00%	10,00%	19,23%	14,62%
De 56 a 65 anos	6,75%	8,57%	11,54%	17,69%
Acima de 65 anos	5,75%	6,43%	5,38%	19,23%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

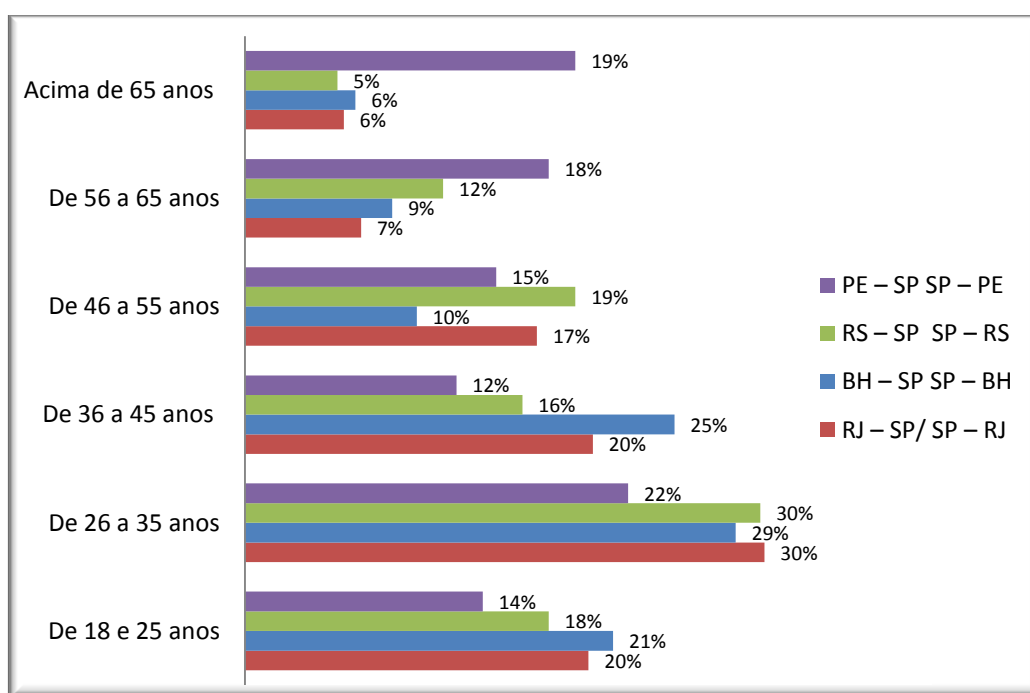


Figura 5 – Faixa Etária – Estratificação por trajeto

Parte I – Perfil do público usuário

I.3. Grau de Instrução

O grau de instrução dos passageiros do transporte rodoviário interestadual divide-se de maneira bastante semelhante entre os graus - 1º grau, 2º grau e superior. A média de anos de estudo é de 10,55 anos, podendo ser considerada elevada, se comparada a média do país.

Tabela 12 – Grau de instrução

Opções	Ocorrências	Percentual
1º grau (completo e incompleto)	256	32,00%
2º grau (completo e incompleto)	287	35,88%
3º grau (completo e incompleto)	257	32,13%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

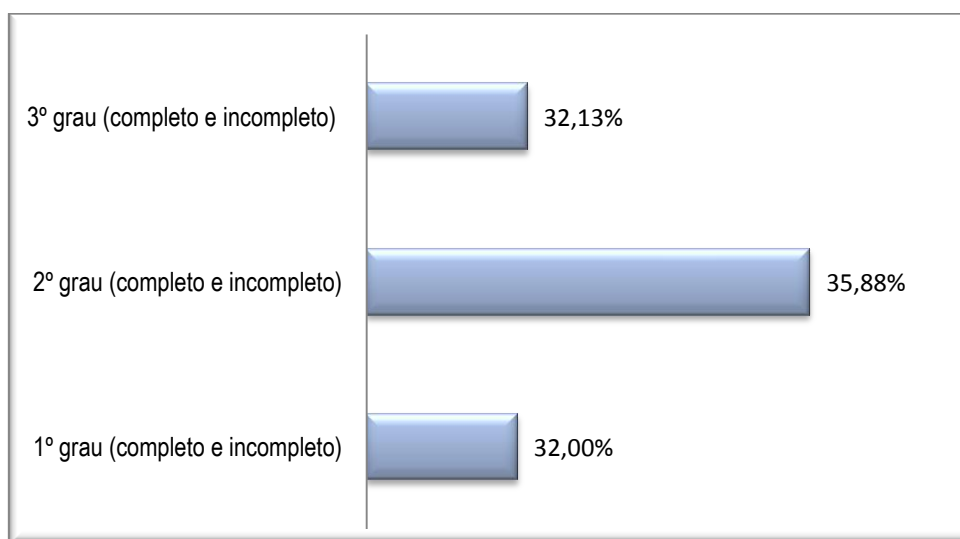


Figura 6 – Grau de instrução

Parte I – Perfil do público usuário

I.3.1 Grau de instrução

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 13 – Grau de instrução – Evolução dos Indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005 *	2010
1º grau (completo e incompleto)	20,64%	32,00%
2º grau (completo e incompleto)	36,34%	35,88%
3º grau ((completo e incompleto)	43,02%	32,13%
Total	100,0%	100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

I.3.2 Grau de instrução

Estratificação por trajeto

Na estratificação por trajeto, a população usuário da região Sudeste, especialmente Rio de Janeiro / São Paulo registra maior tempo de estudo, com média de 11,54 anos cursados. Os usuários do trajeto Pernambuco – São Paulo, por sua vez, registram a menor escolaridade entre os pesquisados, com apenas 7,29% de usuários com nível superior e um total de 7,61 anos estudados.

Tabela 14 – Grau de instrução – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
1º grau (completo e incompleto)	21,25%	32,86%	31,54%	64,62%
2º grau (completo e incompleto)	38,00%	32,14%	41,54%	27,69%
3º grau (completo e incompleto)	40,75%	35,00%	26,92%	7,69%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Anos de estudo	11,54	10,36	10,66	7,61

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

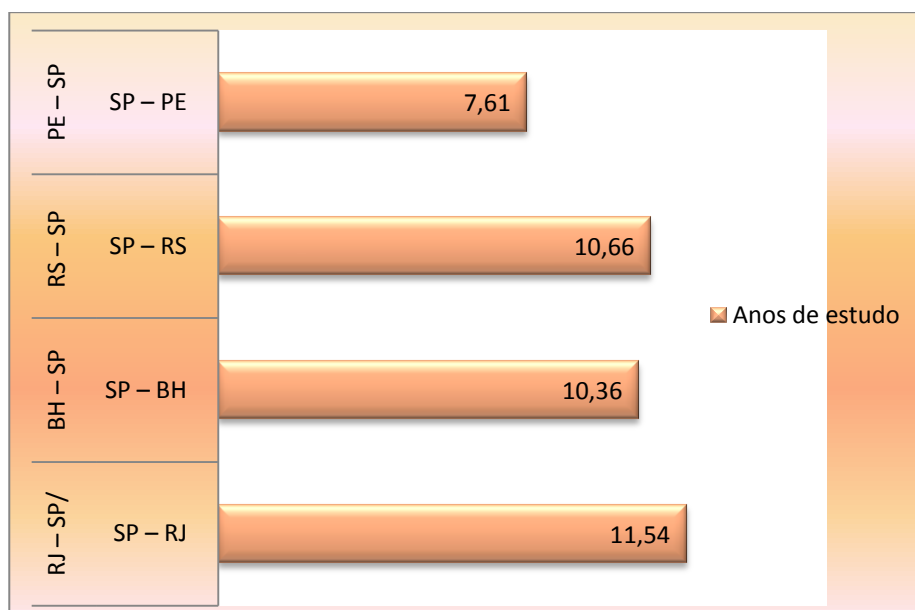


Figura 7 – Grau de instrução – Estratificação por trajeto

I.4. Renda familiar (*)

(*) Somatório de todas as fontes (salário, aposentadoria, rendas de aluguéis e outras rendas regulares mensais)

Os usuários do transporte rodoviário interestadual, nos trajetos pesquisados, detêm uma renda média mensal de R\$ 2.946,68, relativamente alta para o padrão Brasil, o que concerne com o grau de instrução e anos de estudo, também elevado. Considerando apenas estas variáveis, renda e escolaridade, o público deste terminal de passageiros é predominantemente de classe B2 (renda média bruta de até R\$2.327,00 mensais), segundo critério padrão de classificação econômica brasileira vigente em 2010.

Tabela 15 – Renda familiar

Opções	Ocorrências	Percentual
Até R\$ 510,00	80	10,00%
De R\$ 511,00 a R\$ 2.550,00 mensais	369	46,13%
De R\$ 2.551,00 a R\$ 5.100,00 mensais	176	22,00%
De R\$ 5.101,00 a R\$ 7.650,00 mensais	79	9,88%
De R\$ 7.651,00 a R\$ 10.200,00 mensais	28	3,50%
Acima de R\$ 10.201,00 mensais	21	2,63%
Não informada	47	5,88%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

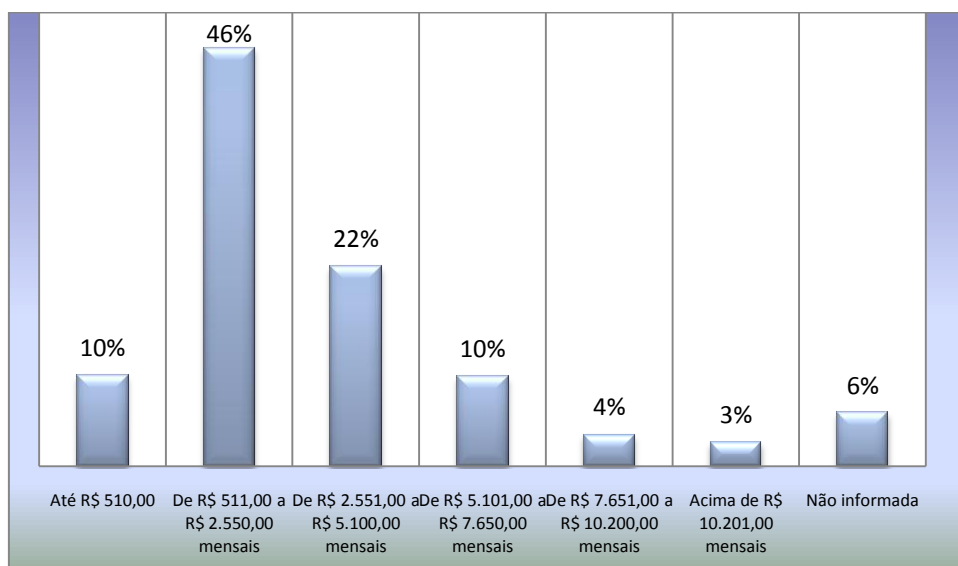


Figura 8 – Renda familiar

I.4.1 Renda Familiar

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 16 – Renda familiar – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005 *	2010
Até R\$ 510,00	3,53%	10,00%
De R\$ 511,00 a R\$ 2.550,00 mensais	30,45%	46,13%
De R\$ 2.551,00 a R\$ 5.100,00 mensais	26,81%	22,00%
De R\$ 5.101,00 a R\$ 7.650,00 mensais	9,14%	9,88%
De R\$ 7.651,00 a R\$ 10.200,00 mensais	7,29%	3,50%
Acima de R\$ 10.201,00 mensais	8,32%	2,63%
Não informada	14,46%	5,88%
Total	100,0%	100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010. Valor do Salário mínimo em 2005: R\$300,00

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

I.4.2 Renda familiar (*)

(*) Somatório de todas as fontes (salário, aposentadoria, rendas de aluguéis e outras rendas regulares mensais)

Estratificação por trajeto

Na estratificação por trajeto, a população usuário da região Sudeste, especialmente Rio de Janeiro / São Paulo registra maior renda, tal qual o tempo de estudo. Da mesma forma, os usuários do trajeto Pernambuco

Parte I – Perfil do público usuário

– São Paulo, por sua vez, detêm a menor renda entre os pesquisados, com apenas 84,62% de usuários relatando renda familiar até 5 salários mínimos.

Tabela 17 – Renda familiar – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Até R\$ 510,00	4,25%	10,71%	5,38%	31,54%
De R\$ 511,00 a R\$ 2.550,00 mensais	39,50%	53,57%	51,54%	53,08%
De R\$ 2.551,00 a R\$ 5.100,00 mensais	26,25%	22,14%	21,54%	9,23%
De R\$ 5.101,00 a R\$ 7.650,00 mensais	16,25%	5,71%	4,62%	0,00%
De R\$ 7.651,00 a R\$ 10.200,00 mensais	4,00%	3,57%	4,62%	0,77%
Acima de R\$ 10.201,00 mensais	3,75%	2,14%	1,54%	0,77%
Não informada	6,00%	2,14%	10,77%	4,62%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

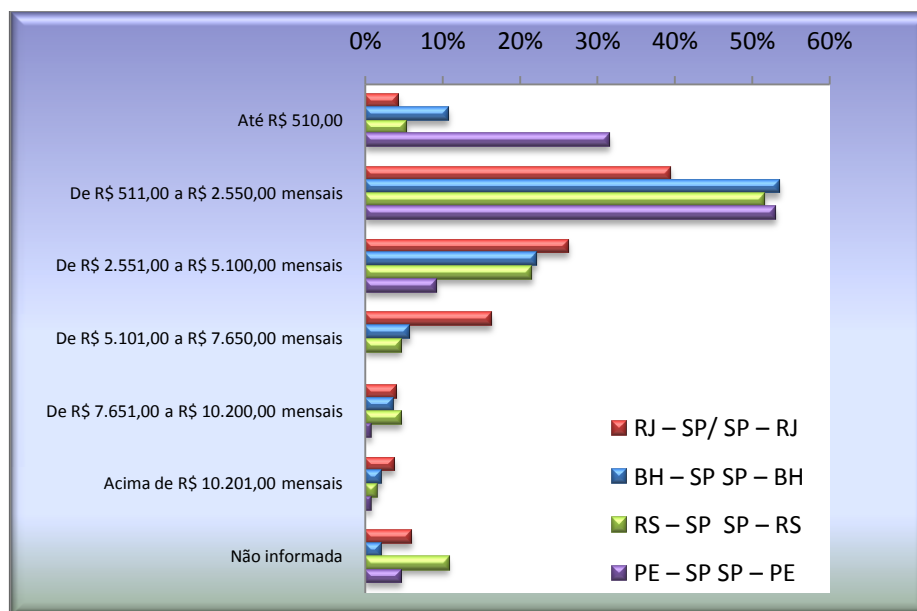


Figura 9 – Renda familiar – Estratificação por trajeto

I.5. Atividade ocupacional

Os usuários do transporte rodoviário interestadual, em sua grande maioria, estão exercendo atividade profissional remunerada (68,52%), dos quais a maior concentração está empregada no setor privado. A população que neste momento não exerce atividade de emprego (desempregados, estudantes, aposentados/pensionistas e donas de casa) somam 30,88%.

Tabela 18 – Atividade ocupacional

Opções	Ocorrências	Percentual
Autônomo (profissional de nível técnico)	177	22,13%
Profissional liberal	51	6,38%
Dona de casa	86	10,75%
Desempregado	25	3,13%
Estudante	64	8,00%
Funcionário de empresa privada	231	28,88%
Aposentado/pensionista	72	9,00%
Funcionário doméstico (diarista ou doméstico)	8	1,00%
Funcionário público	43	5,38%
Outro	38	4,75%
Não declarou	5	0,63%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

I.5.1 Atividade ocupacional

Parte I – Perfil do público usuário

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 19 – Atividade ocupacional – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005 *	2010
Autônomo (profissional de nível técnico)	17,38%	22,13%
Profissional liberal	11,69%	6,38%
Dona de casa	5,68%	10,75%
Desempregado	1,79%	3,13%
Estudante	9,04%	8,00%
Funcionário de empresa privada	26,7%	28,88%
Aposentado/pensionista	7,9%	9,00%
Funcionário doméstico (diarista ou doméstico)	2,4%	1,00%
Funcionário público	7,8%	5,38%
Outro	9,32%	4,75%
Não declarou	0,30%	0,63%
Total	100,0%	100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

I.5.2 Atividade ocupacional

Estratificação por trajeto

Na estratificação por trajeto, a população usuária da região Sudeste, especialmente Rio de Janeiro, São Paulo e Belo Horizonte são em, sua maioria, empregados do setor privado. Os usuários do trajeto Rio Grande do Sul – São Paulo são em sua maioria autônomos e no Nordeste (trajeto PE/SP) estão a maior concentração de donas de casa e aposentados/pensionistas.

Tabela 20 – Atividade ocupacional – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Autônomo (profissional de nível técnico)	22,75%	10,71%	32,31%	22,31%
Profissional liberal	6,50%	7,86%	8,46%	2,31%
Dona de casa	8,25%	1,43%	8,46%	30,77%
Desempregado	1,50%	5,71%	5,38%	3,08%
Estudante	9,50%	7,14%	7,69%	4,62%
Funcionário de empresa privada	34,00%	38,57%	17,69%	13,85%
Aposentado/pensionista	5,75%	8,57%	13,08%	15,38%
Funcionário doméstico (diarista ou doméstico)	1,50%	0,71%	0,00%	0,77%
Funcionário público	5,75%	8,57%	3,08%	3,08%
Outro	3,25%	10,71%	3,85%	3,85%
Não declarou	1,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

Parte I – Perfil do público usuário

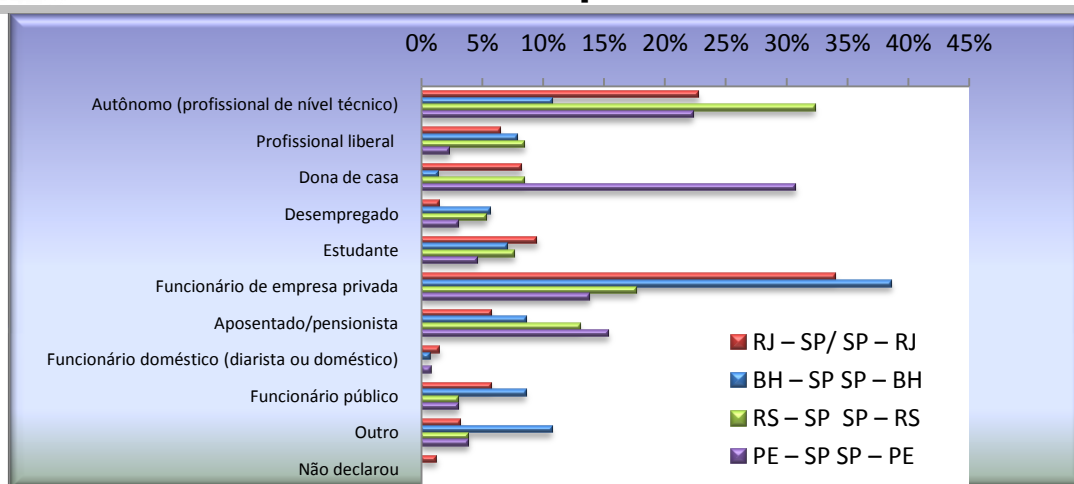


Figura 11 – Atividade ocupacional – Estratificação por trajeto

Parte I – Perfil do público usuário

I.6. Estado de Moradia

Entre os usuários pesquisados, a maioria reside na região Sudeste do país, principalmente nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais. Cabe ressaltar que tais dados refletem o público selecionado para a pesquisa, que concentra 67,5% da amostra exclusivamente nestes estados.

Tabela 21 – Estado de moradia

Opções	Ocorrências	Percentual
Norte	5	0,63%
Acre	2	0,25%
Amazonas	3	0,38%
Nordeste	118	14,75%
Alagoas	8	1,00%
Bahia	13	1,63%
Ceará	18	2,25%
Maranhão	6	0,75%
Paraíba	10	1,25%
Pernambuco	51	6,38%
Piauí	2	0,25%
Rio Grande do Norte	9	1,13%
Sergipe	1	0,13%
Centro Oeste	5	0,63%
Distrito Federal	2	0,25%
Goiás	3	0,38%
Sudeste	603	75,38%
Espírito Santo	7	0,88%
Minas Gerais	98	12,25%
Rio de Janeiro	229	28,63%
São Paulo	269	33,63%
Sul	69	8,62%
Paraná	5	0,63%
Rio Grande do Sul	55	6,88%
Santa Catarina	9	1,13%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

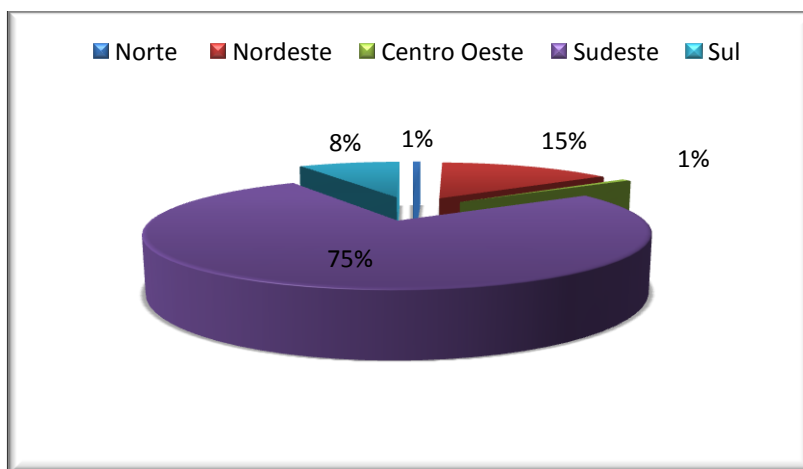


Figura 12 – Estado de moradia

Parte I – Perfil do público usuário

I.6.1 Estado de Moradia Estratificação por trajeto

Tabela 22 – Estado de moradia – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Norte	0,75%	0,71%	0,77%	0,00%
Acre	0,25%	0,71%	0,00%	0,00%
Amazonas	0,50%	0,00%	0,77%	0,00%
Nordeste	4,00%	6,42%	9,24%	62,31%
Alagoas	1,00%	0,71%	1,54%	0,77%
Bahia	0,75%	0,71%	1,54%	5,38%
Ceará	0,50%	1,43%	0,77%	10,00%
Maranhão	0,50%	1,43%	1,54%	0,00%
Paraíba	0,25%	0,00%	0,00%	6,92%
Pernambuco	1,00%	1,43%	0,00%	34,62%
Piauí	0,00%	0,71%	0,77%	0,00%
Rio Grande do Norte	0,00%	0,00%	2,31%	4,62%
Sergipe	0,00%	0,00%	0,77%	0,00%
Centro Oeste	0,25%	0,00%	0,00%	3,08%
Distrito Federal	0,00%	0,00%	0,00%	1,54%
Goiás	0,25%	0,00%	0,00%	1,54%
Sudeste	93,25%	92,86%	46,15%	30,76%
Espírito Santo	1,50%	0,00%	0,77%	0,00%
Minas Gerais	1,00%	53,57%	8,46%	6,15%
Rio de Janeiro	53,50%	0,00%	5,38%	6,15%
São Paulo	37,25%	39,29%	31,54%	18,46%
Sul	1,75%	0,00%	43,84%	3,85%
Paraná	0,75%	0,00%	0,00%	1,54%
Rio Grande do Sul	0,75%	0,00%	38,46%	1,54%
Santa Catarina	0,25%	0,00%	5,38%	0,77%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

PARTE II

Origem e destino

Frequência de viagens

Motivo da Viagem

II.1. Frequência das viagens

A frequência de uso deste tipo de transporte concentra-se de mensal para superior. Dada a distância dos trajetos é coerente o fato de uso diário não registrar ocorrências.

Tabela 23 – Frequência de viagens

Frequência de uso	Ocorr.	Percentual
Diário	0	0,0%
Mais de uma vez por semana	21	2,63%
Semanal	36	4,50%
Quinzenal	62	7,75%
Mensal	106	13,25%
Trimestral	107	13,38%
Semestral	80	10,00%
Anual	164	20,50%
Menos de uma vez por ano	200	25,00%
Não sabe, não declarou	24	3,00%
Total	800	100%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

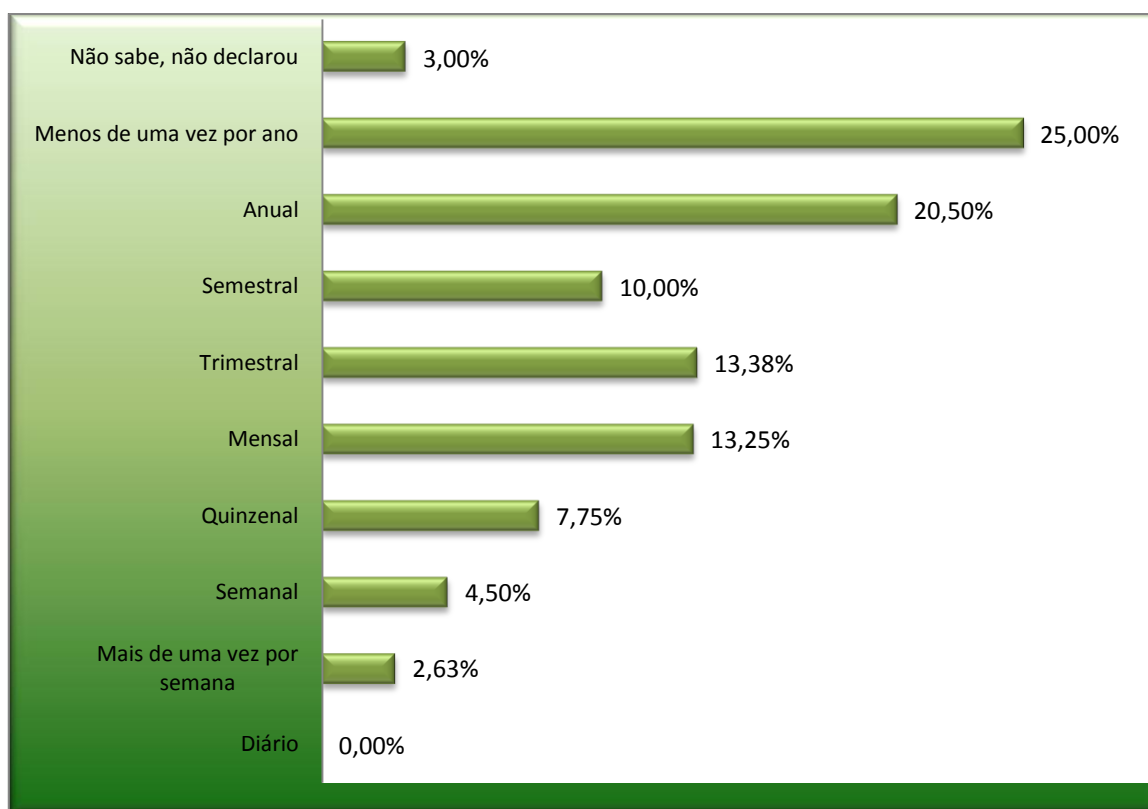


Figura 14 – Frequência de viagens

Parte II – Perfil das viagens

II.1.1 Frequência de uso do Transporte Rodoviário Interestadual Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 24 – Frequência de uso de transporte rodoviário interestadual – evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005 *	2010
Diário	0,27%	0,0%
Mais de uma vez por semana	1,79%	2,63%
Semanal	15,86%	4,50%
Quinzenal	17,81%	7,75%
Mensal	23,17%	13,25%
Trimestral	23,39%	13,38%
Semestral	7,85%	10,00%
Anual	6,33%	20,50%
Menos de uma vez por ano	2,54%	25,00%
Não sabe, não declarou	0,97%	3,00%
Total	100,0%	100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

II.1.2 Frequência das viagens

Estratificação por trajeto

Na estratificação por trajeto, os usuários do percurso SP/RJ/SP realizam a viagem com maior frequência, comparados aos demais trajetos. O percurso São Paulo/Pernambuco/São Paulo, por sua vez, registra frequência menor de viagens, o que concerne com a distância – a mais longa entre as pesquisadas.

Tabela 25 – Frequência de viagens – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Diário	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mais de uma vez por semana	3,75%	2,86%	0,77%	0,77%
Semanal	5,25%	3,57%	6,15%	1,54%
Quinzenal	11,75%	6,43%	3,08%	1,54%
Mensal	16,25%	15,71%	12,31%	2,31%
Trimestral	15,50%	15,71%	13,08%	4,62%
Semestral	10,50%	9,29%	12,31%	6,92%
Anual	15,50%	26,43%	23,85%	26,15%
Menos de uma vez por ano	19,25%	14,29%	25,38%	53,85%
Não sabe, não declarou	2,25%	5,71%	3,08%	2,31%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

Parte II – Perfil das viagens

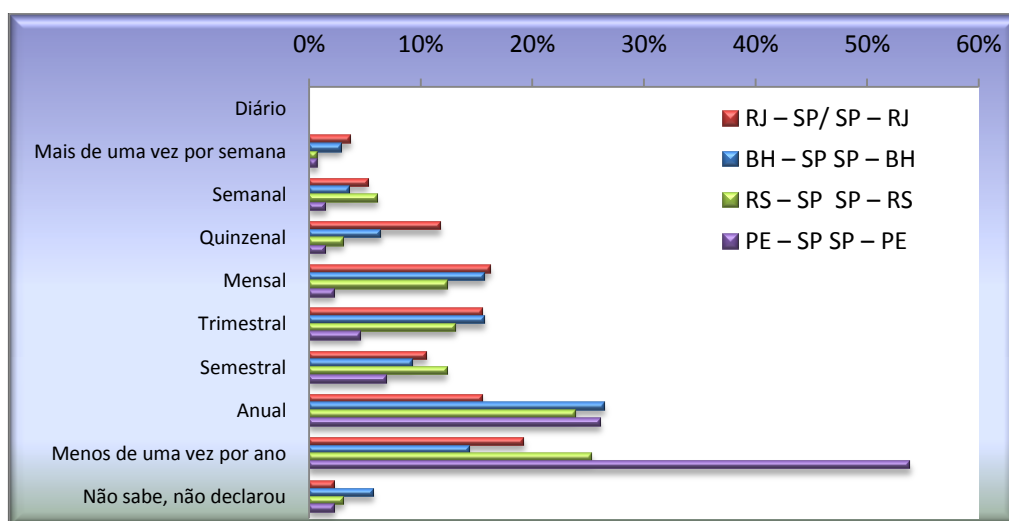


Figura 15 – Frequencia de viagens – Estratificação por trajeto

II.2. Motivo da Viagem

Visita aos parentes, trabalho e lazer é o que motiva os passageiros do transporte rodoviário interestadual a realizar suas viagens. Se considerarmos o principal fator motivacional, “visitar parentes” se destaca, sendo que “trabalho” e “lazer/turismo” são o segundo e o terceiro motivos, respectivamente.

Tabela 26 – Motivo da viagem

Motivo da viagem	Ocorrências*	Percentual*
Trabalho	297	37,1%
Convenção	24	3,0%
Estudo	34	4,3%
Lazer/Turismo	243	30,4%
Procurar emprego	19	2,4%
Visitar parentes	330	41,3%
Saúde	22	2,8%
Outros	24	3,0%
Não sabe, não respondeu	6	0,8%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* O somatório de ocorrências e percentuais extrapola as 800 entrevistas e 100% pois foram aceitos até 2(duas) respostas para este questionamento

Parte II – Perfil das viagens

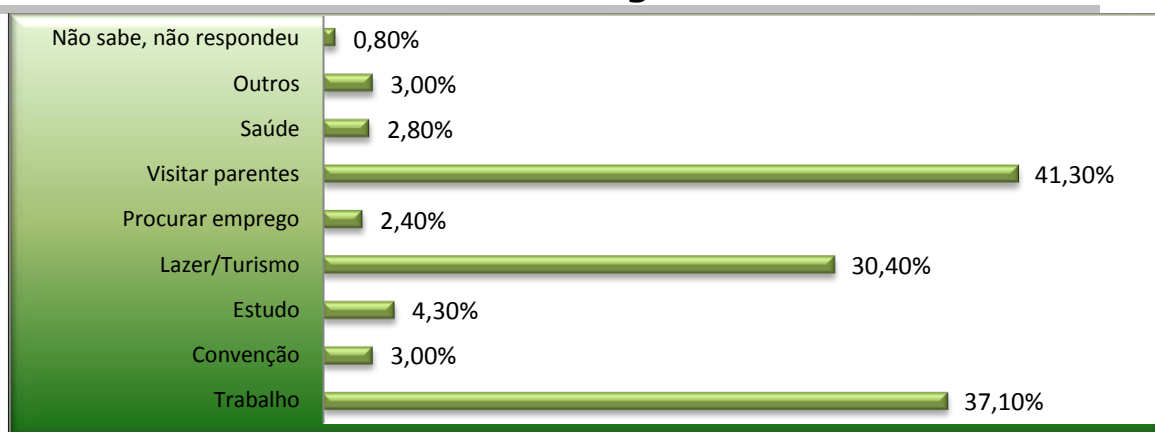


Figura 16 – Motivo da viagem

II.2.1 Motivo da Viagem Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 27 – Motivo da viagem – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005 **	2010
Trabalho	42,09%	37,1%
Convenção	0,55%	3,0%
Estudo	3,34%	4,3%
Lazer/Turismo	14,83%	30,4%
Procurar emprego	0,77%	2,4%
Visitar parentes	40,07%	41,3%
Saúde	3,01%	2,8%
Outros	4,71%	3,0%
Não sabe, não respondeu	0,16%	0,8%
Total	100,0%	100,0%

** Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

II.2.2 Motivo da Viagem

Estratificação por trajeto

Na estratificação por trajeto, os usuários do percurso SP/RJ/SP realizam a viagem com maior frequência, comparados aos demais trajetos. O percurso São Paulo/Pernambuco/São Paulo, por sua vez, registra frequência menor de viagens, o que concerne com a distância – a mais longa entre as pesquisadas.

Parte II – Perfil das viagens

Tabela 28 – Motivo da viagem – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/	BH – SP	RS – SP	PE – SP
	SP – RJ *	SP – BH *	SP – RS *	SP – PE *
Trabalho	42,8%	39,3%	34,6%	20,0%
Convenção	4,5%	2,1%	2,3%	0,0%
Estudo	4,8%	4,3%	6,2%	0,8%
Lazer/Turismo	29,3%	26,4%	28,5%	40,0%
Procurar emprego	1,5%	2,1%	0,8%	6,9%
Visitar parentes	38,3%	37,9%	34,6%	60,8%
Saúde	2,5%	1,4%	2,3%	5,4%
Outros	1,5%	4,3%	3,1%	6,2%
Não sabe, não respondeu	0,8%	0,7%	0,8%	0,8%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* O somatório de ocorrências e percentuais extrapola as 800 entrevistas e 100% pois foram aceitos até 2(duas) respostas para este questionamento

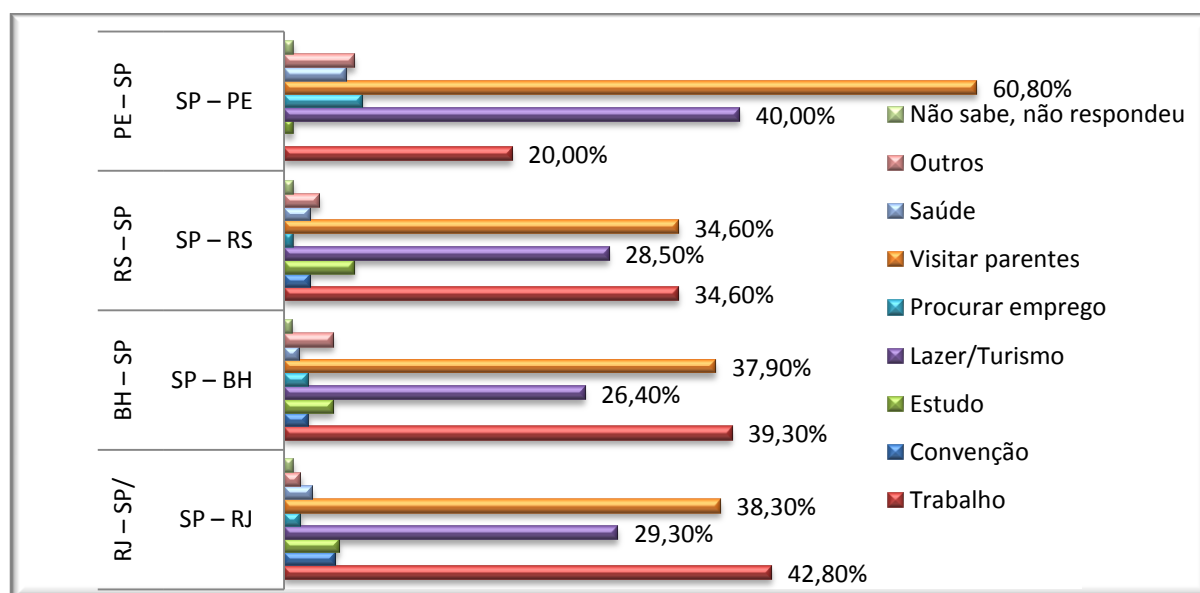


Figura 17 – Motivo da viagem – Estratificação por trajeto

II.3. Origem da viagem

A maioria das viagens originou-se na região Sudeste do país, principalmente nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais. Cabe ressaltar que, novamente, tais dados refletem o público selecionado para a pesquisa, que concentra 85,0% da amostra exclusivamente nestes estados.

Parte II – Perfil das viagens

Tabela 29 – Origem da viagem

Opções	Ocorrências	Percentual
Nordeste	65	8,14%
Acre	1	0,13%
Bahia	8	1,00%
Ceará	14	1,75%
Maranhão	1	0,13%
Paraíba	5	0,63%
Pernambuco	30	3,75%
Rio Grande do Norte	6	0,75%
Centro Oeste	12	1,50%
Distrito Federal	4	0,50%
Goiás	8	1,00%
Sudeste	651	81,38%
Minas Gerais	71	8,88%
Rio de Janeiro	226	28,25%
São Paulo	354	44,25%
Sul	72	9,01%
Paraná	3	0,38%
Rio Grande do Sul	57	7,13%
Santa Catarina	12	1,50%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

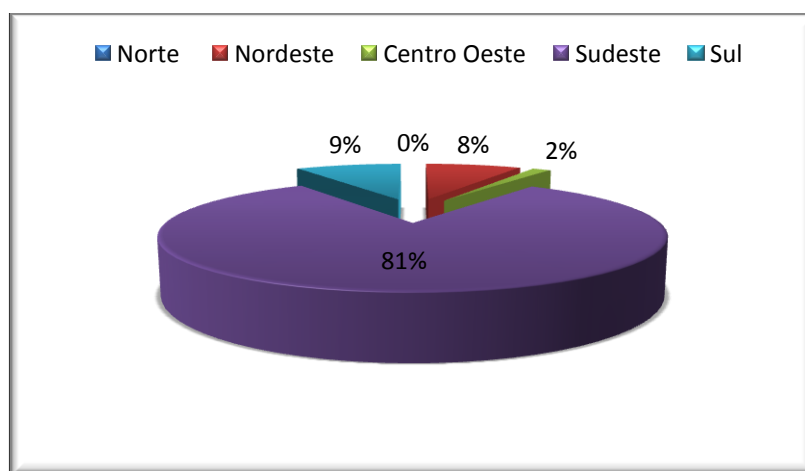


Figura 18 – Origem da viagem

Parte II – Perfil das viagens

II.3.1 Origem da viagem Estratificação por trajeto

Tabela 30 – Origem da viagem – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Norte	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nordeste	0,00%	0,71%	3,08%	43,86%
Alagoas		0,71%		
Bahia			1,54%	4,62%
Ceará			0,77%	10,00%
Maranhão				0,77%
Paraíba				3,85%
Pernambuco				23,08%
Rio Grande do Norte			0,77%	1,54%
Centro Oeste	0,00%	0,00%	0,00%	9,23%
Distrito Federal				3,08%
Goiás				6,15%
Sudeste	100,00%	99,28%	44,61%	41,54%
Minas Gerais		42,14%	0,77%	8,46%
Rio de Janeiro	50,00%		8,46%	11,54%
São Paulo	50,00%	57,14%	35,38%	21,54%
Sul	0,00%	0,00%	52,31%	3,08%
Paraná			0,77%	1,54%
Rio Grande do Sul			43,08%	0,77%
Santa Catarina			8,46%	0,77%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

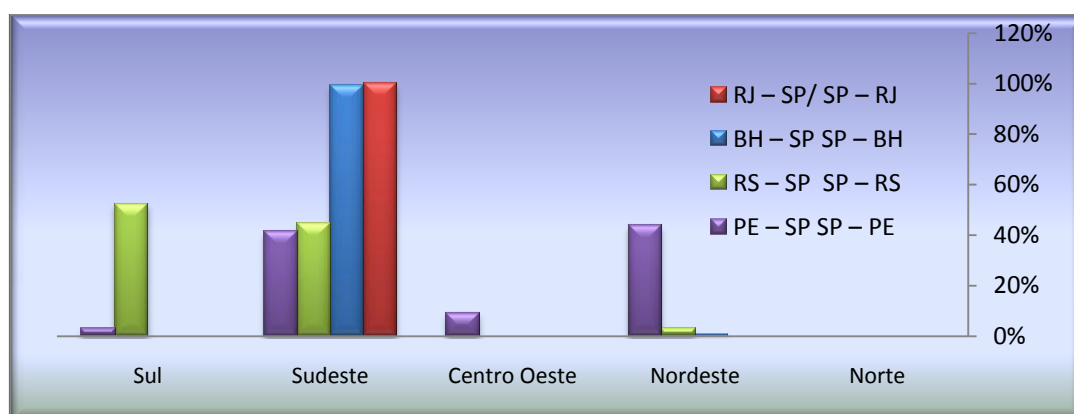


Figura 19 – Origem da viagem – Estratificação por trajeto

Parte II – Perfil das viagens

II.4. Destino da viagem

O destino predominante entre os entrevistados é a região Sudeste, concernente com o plano amostral da pesquisa.

Tabela 31 – Destino da viagem

Opções	Ocorrências	Percentual
Norte	1	0,13%
Pará	1	0,13%
Nordeste	70	8,75%
Alagoas	2	0,25%
Paraíba	8	1,00%
Pernambuco	58	7,25%
Rio Grande do Norte	2	0,25%
Centro Oeste	2	0,25%
Mato Grosso do Sul	2	0,25%
Sudeste	656	82,0%
Minas Gerais	81	10,13%
Rio de Janeiro	199	24,88%
São Paulo	376	47,00%
Sul	71	8,88%
Paraná	1	0,13%
Rio Grande do Sul	70	8,75%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

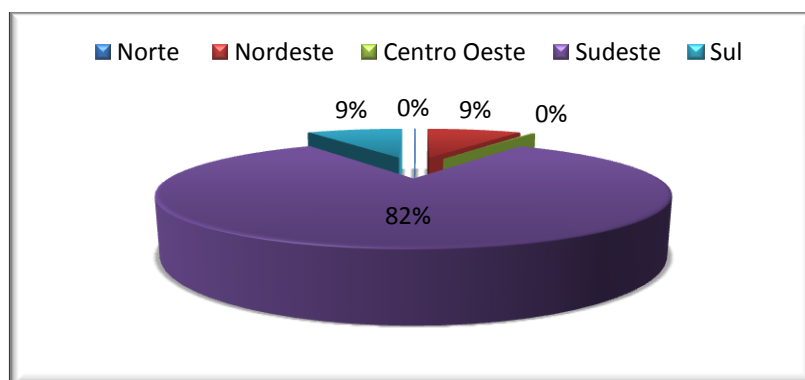


Figura 20 – Destino da viagem

Parte II – Perfil das viagens

II.4.1 Destino da viagem Estratificação por trajeto

Tabela 32 – Destino da viagem – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Norte				
Pará	0,25%			
Nordeste				
Alagoas				1,54%
Paraíba				6,15%
Pernambuco				44,62%
Rio Grande do Norte				1,54%
Centro Oeste				
Mato Grosso do Sul	0,25%			
Sudeste				
Minas Gerais	0,25%	57,14%		
Rio de Janeiro	49,00%		2,31%	
São Paulo	50,00%	42,86%	43,85%	45,38%
Sul				
Paraná				0,77%
Rio Grande do Sul			53,85%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

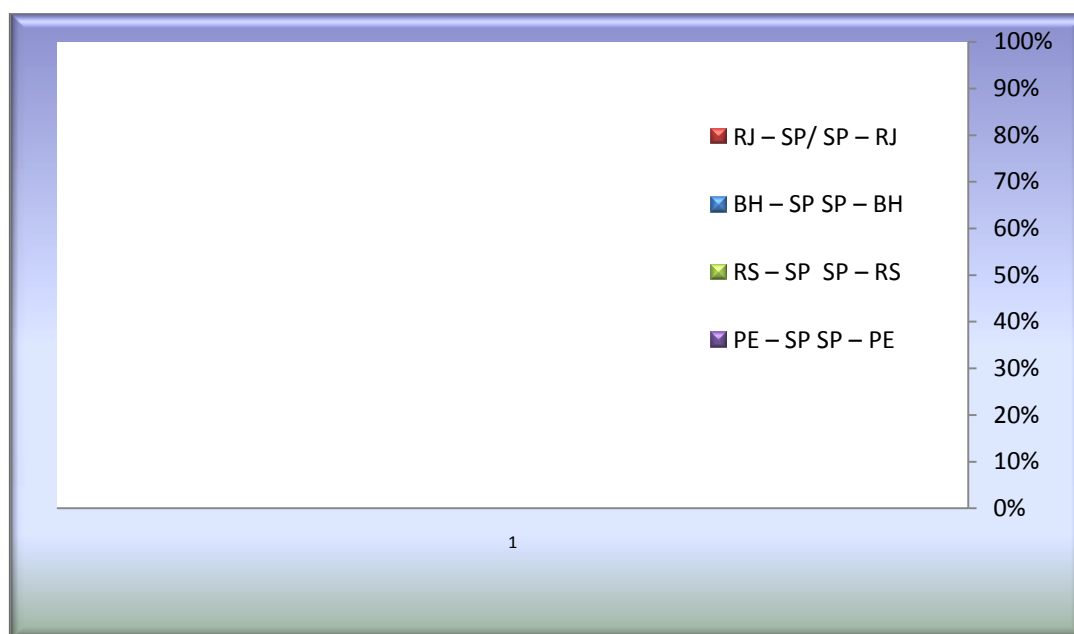


Figura 21 – Destino da viagem – Estratificação por trajeto

PARTE III

**Importância dos atributos de avaliação das empresas de transporte
e pontos de parada nas viagens rodoviárias interestaduais**

Avaliação dos atributos relacionados às empresas de ônibus e pontos de parada

Avaliação geral da qualidade do serviço prestado

**Comparativos do perfil sócio-econômico dos usuários e sua percepção em relação à
qualidade dos serviços prestados**

Pontos fortes

Pontos que deixam a desejar

Considerações sobre o preço

Parte III – Avaliação geral do serviço

III.1. Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte

Entre os atributos relacionados às condições de viagem e serviço prestado pela empresa de transporte, o conforto, pontualidade, segurança e limpeza do ônibus destacam-se em importância para os usuários. Num segundo plano de importância, estado de conservação e limpeza dos banheiros também merecem atenção para os usuários.

Tabela 33 – Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte

Atributos	Ocorr.*	Percentual
Conforto do ônibus	447	18,7%
Limpeza do ônibus	262	11,0%
Limpeza do banheiro do ônibus	192	8,0%
Estado de conservação do ônibus	221	9,3%
Rapidez na solução de problemas com o ônibus na estrada	103	4,3%
Cordialidade no atendimento	144	6,0%
Resposta do SAC – Serviço de atendimento ao consumidor	43	1,8%
Facilidade de compra e devolução de passagem	113	4,7%
Diversidade da forma de pagamento – cartão, cheque etc	36	1,5%
Pontualidade	369	15,5%
Respeito à capacidade de lotação do ônibus	97	4,1%
Segurança na condução do ônibus	359	15,0%
Total		100%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* O somatório das ocorrências extrapola as 800 entrevistas, pois foram coletadas 3 respostas para este questionamento.

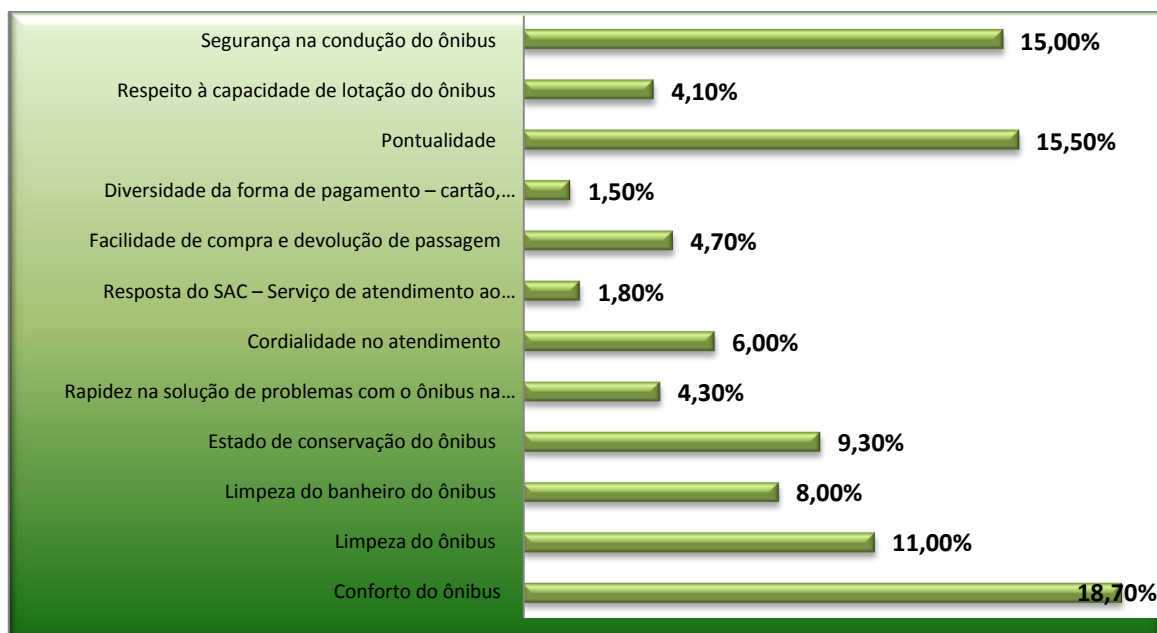


Figura 22 – Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte

III.1.1. Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 34 – Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Atributos	2005 *	2010
Conforto do ônibus	22,8%	18,7%
Limpeza do ônibus	12,9%	11,0%
Limpeza do banheiro do ônibus	4,2%	8,0%
Estado de conservação do ônibus	9,5%	9,3%
Rapidez na solução de problemas com o ônibus na estrada	1,9%	4,3%
Cordialidade no atendimento	8,5%	6,0%
Resposta do SAC – Serviço de atendimento ao consumidor	2,1%	1,8%
Facilidade de compra e devolução de passagem	2,2%	4,7%
Diversidade da forma de pagamento – cartão, cheque etc	1,5%	1,5%
Pontualidade	15,9%	15,5%
Respeito à capacidade de lotação do ônibus	1,2%	4,1%
Segurança na condução do ônibus	17,2%	15,0%
Total	100,0%	100%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

III.1.2. Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte

Estratificação por trajeto

Tabela 35 – Grau de importância dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Estratificação por trajeto

Atributos	RJ – SP/	BH – SP	RS – SP	PE – SP
	SP – RJ	SP – BH	SP – RS	SP – PE
Conforto do ônibus	19,50%	16,67%	18,21%	18,46%
Limpeza do ônibus	10,42%	8,81%	11,79%	13,85%
Limpeza do banheiro do ônibus	7,17%	5,71%	10,51%	10,51%
Estado de conservação do ônibus	9,25%	8,81%	8,72%	10,00%
Rapidez na solução de problemas com o ônibus na estrada	3,42%	6,67%	4,10%	4,62%
Cordialidade no atendimento	4,33%	8,81%	6,92%	7,18%
Resposta do SAC – Serviço de atendimento ao consumidor	2,00%	4,52%	0,77%	1,54%
Facilidade de compra e devolução de passagem	4,17%	7,14%	3,59%	4,87%
Diversidade da forma de pagamento – cartão, cheque etc	1,25%	3,81%	1,54%	0,77%
Pontualidade	15,83%	15,71%	14,62%	14,36%
Respeito à capacidade de lotação do ônibus	4,58%	3,81%	2,56%	4,10%
Segurança na condução do ônibus	18,25%	9,29%	15,90%	10,00%
Total	100%	100%	100%	100%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

III.2. Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte

De maneira geral, os usuários mostram-se satisfeitos com o serviço prestado pelas empresas de transporte rodoviário interestadual. O $ISU_{empresa}$ (Índice de Satisfação do Usuário) registra média de avaliação de 8,78. Este índice é calculado pelo somatório das médias de cada atributo, ponderadas pela sua importância para o passageiro, conforme equação: $ISU_{empresa} = \sum_{i=1}^n P_i A_i$.

Onde P_i é o peso (importância relativa) atribuído para cada atributo i (conforto do ônibus, limpeza do ônibus, pontualidade, etc) e A_i é a avaliação média feita pelos entrevistados para cada um dos atributos i em relação aos serviços prestados pelas empresas.

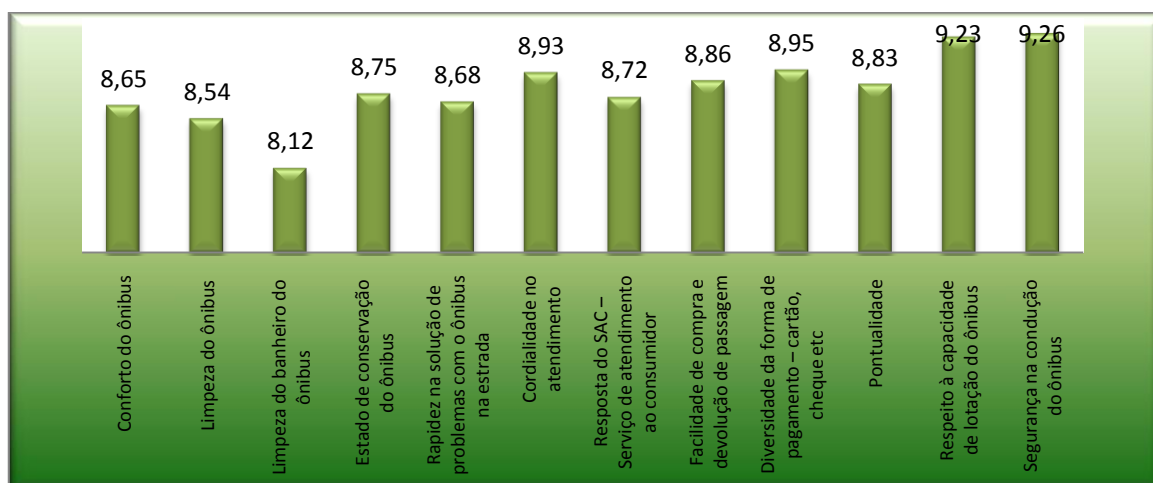
As médias de avaliação superam os 8 pontos em todos os atributos. Na relação importância e avaliação, a segurança é o atributo de melhor avaliação e mais importância para os usuários.

Tabela 36 – Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte

Atributos	Importância	Média de avaliação
Conforto do ônibus	18,7%	8,65
Limpeza do ônibus	11,0%	8,54
Limpeza do banheiro do ônibus	8,0%	8,12
Estado de conservação do ônibus	9,3%	8,75
Rapidez na solução de problemas com o ônibus na estrada	4,3%	8,68
Cordialidade no atendimento	6,0%	8,93
Resposta do SAC – Serviço de atendimento ao consumidor	1,8%	8,72
Facilidade de compra e devolução de passagem	4,7%	8,86
Diversidade da forma de pagamento – cartão, cheque etc	1,5%	8,95
Pontualidade	15,5%	8,83
Respeito à capacidade de lotação do ônibus	4,1%	9,23
Segurança na condução do ônibus	15,0%	9,26
Total	100%	100%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* O somatório das ocorrências extrapola as 800 entrevistas, pois foram coletadas 3 respostas para este questionamento.



Parte III – Avaliação geral do serviço

Figura 23 – Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte

III.2.1. Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Observa-se que tanto a importância dos atributos quanto as médias de avaliação permaneceram bastante próximas nos levantamentos de 2005 e 2010. O ISU_{empresa} (índice de satisfação do usuário) em 2005 registrou 8,71 pontos, e na atual avaliação teve leve aumento, alcançando 8,78 pontos dos 10 possíveis em satisfação.

Tabela 37 – Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Atributos	2005 *	2010
Conforto do ônibus	8,55	8,65
Limpeza do ônibus	8,77	8,54
Limpeza do banheiro do ônibus	8,25	8,12
Estado de conservação do ônibus	8,76	8,75
Rapidez na solução de problemas com o ônibus na estrada	8,40	8,68
Cordialidade no atendimento	8,68	8,93
Resposta do SAC – Serviço de atendimento ao consumidor	8,56	8,72
Facilidade de compra e devolução de passagem	8,88	8,86
Diversidade da forma de pagamento – cartão, cheque etc	8,90	8,95
Pontualidade	8,66	8,83
Respeito à capacidade de lotação do ônibus	9,30	9,23
Segurança na condução do ônibus	9,03	9,26
ISU _{empresa}	8,71	8,78

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

III.2.2. Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Estratificação por trajeto

Tabela 38 – Avaliação dos atributos relacionados ao serviço prestado pela empresa de transporte – Estratificação por trajeto

Atributos	RJ – SP/	BH – SP	RS – SP	PE – SP
	SP – RJ	SP – BH	SP – RS	SP – PE
Conforto do ônibus	8,84	8,71	7,79	8,84
Limpeza do ônibus	8,89	8,97	7,42	8,13
Limpeza do banheiro do ônibus	8,56	8,60	6,90	7,63
Estado de conservação do ônibus	8,93	9,11	7,94	8,64
Rapidez na solução de problemas com o ônibus na estrada	8,75	9,13	8,03	8,68
Cordialidade no atendimento	9,03	9,08	8,45	8,94
Resposta do SAC – Serviço de atendimento ao consumidor	8,92	8,85	8,24	8,54
Facilidade de compra e devolução de passagem	9,03	9,06	8,39	8,63

Parte III – Avaliação geral do serviço

Diversidade da forma de pagamento – cartão, cheque etc	9,04	9,24	8,63	8,67
Pontualidade	8,89	9,25	8,03	8,96
Respeito à capacidade de lotação do ônibus	9,31	9,33	8,72	9,37
Segurança na condução do ônibus	9,33	9,37	8,97	9,20
ISU_{empresa}	8,99	9,02	7,95	8,68

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

III.3. Importância dos atributos referentes ao serviço prestados nos locais de parada da viagem

Preço e qualidade dos alimentos, limpeza e segurança do local são os itens de maior importância para os usuários quando se trata do local de parada nas viagens interestaduais. Questões como atendimento, conservação do local e conforto ficam em segundo plano de importância.

Tabela 39 – Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem

Atributos	Ocorrências	Percentual
Limpeza do local	300	12,5%
Limpeza dos banheiros	339	14,2%
Conservação do local	237	9,9%
Conforto do local	224	9,4%
Segurança do local	343	14,3%
Cordialidade no atendimento – cortesia e educação dos funcionários	175	7,3%
Qualidade dos alimentos e refeições	362	15,1%
Preço dos alimentos e refeições	414	17,3%
Total	100%	100%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* O somatório das ocorrências extrapola as 800 entrevistas, pois foram coletadas 3 respostas para este questionamento.

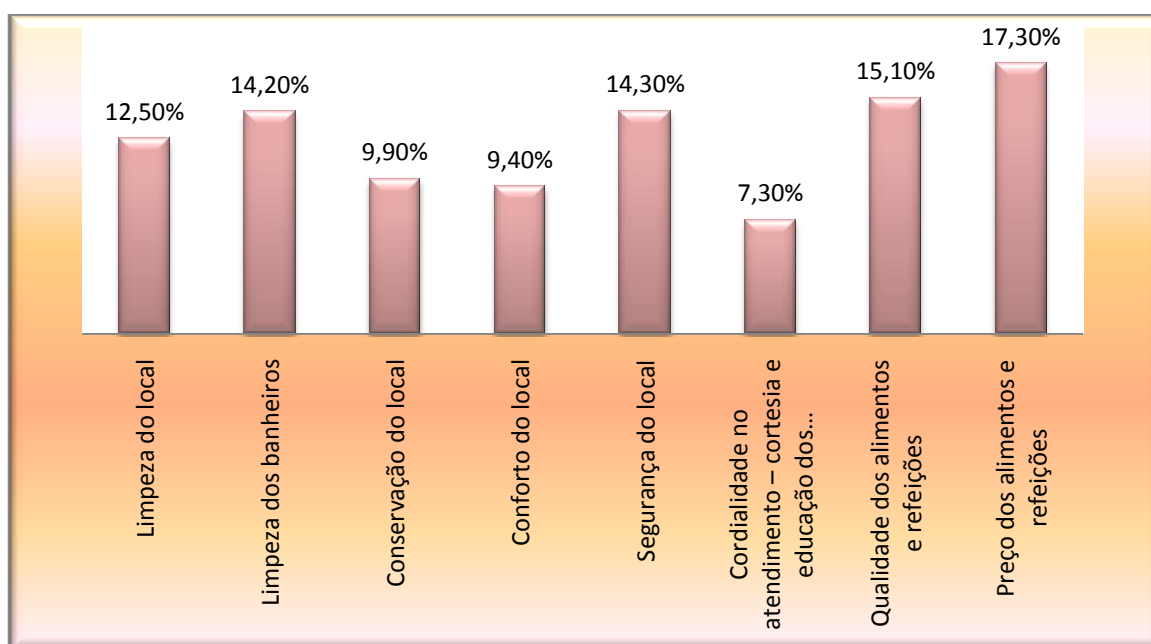


Figura 24 – Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem

Parte III – Avaliação geral do serviço

III.3.1. Importância dos atributos referentes ao serviço prestados nos locais de parada da viagem

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 40 – Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem – Evolução dos Indicadores – 2005 / 2010

Atributos	2005 *	2010
Limpeza do local	15,19%	12,5%
Limpeza dos banheiros	9,19%	14,2%
Conservação do local	5,03%	9,9%
Conforto do local	14,70%	9,4%
Segurança do local	16,33%	14,3%
Cordialidade no atendimento – cortesia e educação dos funcionários	8,02%	7,3%
Qualidade dos alimentos e refeições	18,14%	15,1%
Preço dos alimentos e refeições	13,40%	17,3%
Total	100%	100%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

III.3.2. Importância dos atributos referentes ao serviço prestados nos locais de parada da viagem

Estratificação por trajeto

Tabela 41 – Importância dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem – Estratificação por trajeto

Atributos	RJ – SP/	BH – SP	RS – SP	PE – SP
	SP – RJ	SP – BH	SP – RS	SP – PE
Limpeza do local	11,17%	14,76%	12,82%	13,85%
Limpeza dos banheiros	13,58%	17,14%	12,31%	14,36%
Conservação do local	9,33%	10,95%	9,49%	10,77%
Conforto do local	8,17%	9,52%	10,00%	12,05%
Segurança do local	14,92%	14,76%	13,59%	12,56%
Cordialidade no atendimento – cortesia e educação dos funcionários	6,75%	8,57%	8,46%	6,41%
Qualidade dos alimentos e refeições	16,92%	10,71%	16,67%	12,56%
Preço dos alimentos e refeições	19,00%	12,86%	16,41%	17,44%
Total	100%	100%	100%	100%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

III.4. Avaliação dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem

Quanto aos locais de parada, o grau de satisfação dos usuários é um pouco menor, se comparado ao serviço prestado pelas empresas de transporte. Ainda assim, os usuários mostram-se satisfeitos, registrando **ISU_{locais de parada} (Índice de Satisfação do Usuário) de 7,69**. Este índice é calculado pelo somatório das médias de cada atributo, ponderadas pela sua importância para o passageiro, conforme equação abaixo:

$$ISU_{locaisdeparada} = \sum_{i=1}^n P_i A_i .$$

Onde P_i é o peso (importância relativa) atribuído para cada atributo i (limpeza do local, segurança do local, preço dos alimentos, etc) e A_i é a avaliação média feita pelos entrevistados para cada um dos atributos i em relação aos serviços oferecidos nos locais de parada das linhas avaliadas.

O preço dos alimentos decreta consideravelmente a média, pontuando a menor avaliação entre os atributos.

Tabela 42 – Avaliação dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem

Atributos	Importância	Média de avaliação
Limpeza do local	12,5%	8,12
Limpeza dos banheiros	14,2%	7,91
Conservação do local	9,9%	8,22
Conforto do local	9,4%	8,22
Segurança do local	14,3%	8,24
Cordialidade no atendimento – cortesia e educação dos funcionários	7,3%	8,32
Qualidade dos alimentos e refeições	15,1%	7,84
Preço dos alimentos e refeições	17,3%	5,81
Total	100%	7,69

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* O somatório das ocorrências extrapola as 800 entrevistas, pois foram coletadas 3 respostas para este questionamento.

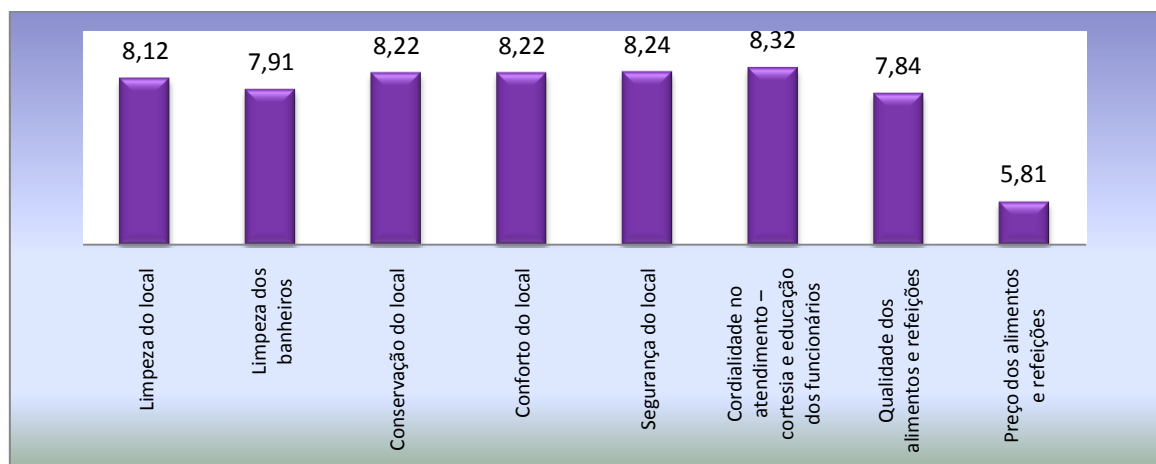


Figura 25 – Avaliação dos atributos referentes ao serviço prestado nos locais de parada da viagem

Parte III – Avaliação geral do serviço

III.4.1. Avaliação dos atributos de serviço prestado pela empresa de transporte Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Quanto aos pontos de parada dos ônibus, a avaliação de modo geral teve leve queda se comparada a 2005. O ISU_{local de parada} caiu de 7,78 para 7,69 pontos. O preço dos alimentos e refeições juntamente com a limpeza dos banheiros foram os atributos com menor avaliação entre os observados.

Tabela 43 – Avaliação dos atributos de serviço prestado pela empresa de transporte – Evolução dos indicadores-2005/10

Atributos	2005 *	2010
Limpeza do local	8,21	8,12
Limpeza dos banheiros	8,04	7,91
Conservação do local	8,17	8,22
Conforto do local	8,00	8,22
Segurança do local	8,05	8,24
Cordialidade no atendimento – cortesia e educação dos funcionários	8,24	8,32
Qualidade dos alimentos e refeições	7,87	7,84
Preço dos alimentos e refeições	6,02	5,81
ISU_{locais de parada}	7,78	7,69

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

III.4.2. Avaliação dos atributos de serviço prestado pela empresa de transporte Estratificação por trajeto

Tabela 44 – Avaliação dos atributos de serviço prestado pela empresa de transporte – Estratificação por trajeto

Atributos	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Limpeza do local	8,42	8,18	7,90	7,51
Limpeza dos banheiros	8,33	8,03	7,73	6,92
Conservação do local	8,50	8,33	8,04	7,63
Conforto do local	8,45	8,44	8,05	7,62
Segurança do local	8,61	8,39	8,15	7,27
Cordialidade no atendimento – cortesia e educação dos funcionários	8,43	8,36	8,18	8,14
Qualidade dos alimentos e refeições	7,94	7,86	7,75	7,64
Preço dos alimentos e refeições	5,92	6,23	5,56	5,45
ISU_{locais de parada}	7,88	7,90	7,54	7,12

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

III.5. Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais

O serviço de transporte rodoviário interestadual é aprovado por 83,13% dos usuários, que o consideram como ótimo e bom. Este é um resultado bastante positivo de avaliação, já que a não aprovação do serviço reflete a avaliação de uma parcela de apenas 3,01% dos entrevistados, que conceituam como ruim ou péssimo.

Tabela 45 – Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais

Escala	Ocorrências	Percentual
Ótimo	229	28,63%
Bom	436	54,50%
Regular	92	11,50%
Ruim	13	1,63%
Péssimo	11	1,38%
Não opinou	19	2,38%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

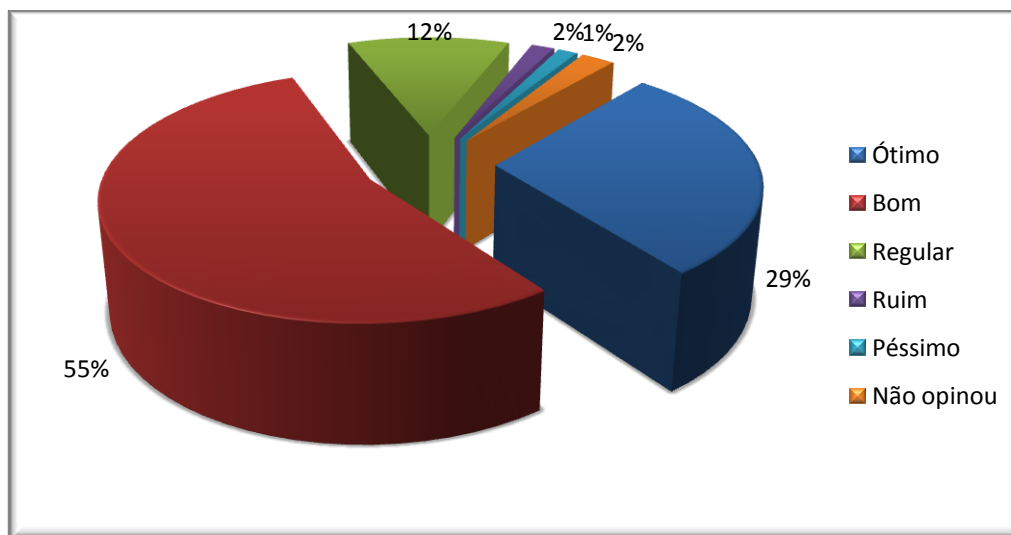


Figura 26 – Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais

III.5.1 Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais

Estratificação por trajeto

Na estratificação por trajeto, a aprovação é elevada nos diferentes percursos pesquisados, com destaque para os trechos Rio de Janeiro – São Paulo e Belo Horizonte São Paulo. Nos demais, a avaliação regular, ruim ou péssima sofre leve aumento, porém sem grande representatividade.

Tabela 46 – Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Ótimo	26,75%	33,57%	19,23%	38,46%
Bom	60,50%	50,71%	54,62%	40,00%
Regular	10,25%	9,29%	16,15%	13,08%
Ruim	0,75%	2,14%	2,31%	3,08%
Péssimo	0,50%	0,00%	3,08%	3,85%
Não opinou	1,25%	4,29%	4,62%	1,54%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

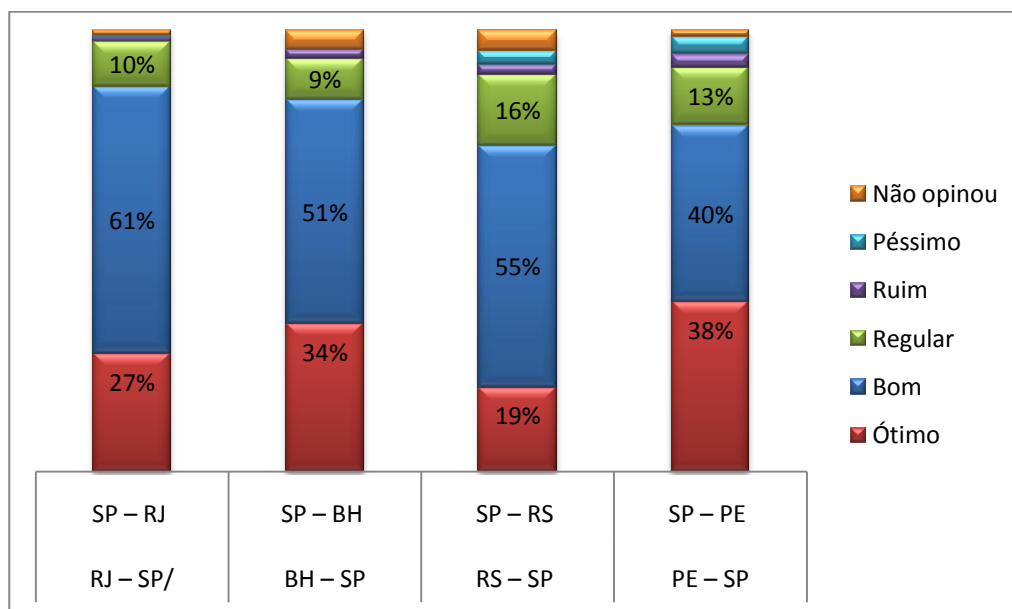


Figura 27 – Avaliação geral da qualidade do serviço prestado em viagens rodoviárias interestaduais – Estratificação por trajeto

Parte III – Avaliação geral do serviço

III.5.2 Avaliação Comparativa da Qualidade Geral dos Serviços Prestados

Sexo x Qualidade Geral dos Serviços

O nível de satisfação é elevado entre ambos os gêneros, sendo que as escalas “Ótimo” e “Bom” somadas totalizam 85,91% de satisfação entre o público masculino e 79,84% entre o público feminino.

Tabela 47 – Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados
Sexo x Qualidade Geral dos Serviços

Escala	Masculino	Feminino
Ótimo	27,02%	30,52%
Bom	58,89%	49,32%
Regular	9,93%	13,35%
Ruim	1,39%	1,91%
Péssimo	0,69%	2,18%
Não opinou	2,08%	2,72%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

III.5.3 Avaliação Comparativa da Qualidade Geral dos Serviços Prestados

Idade x Qualidade Geral dos Serviços

Os maiores níveis de satisfação geral pelos serviços prestados estão concentrados entre as faixas etárias 06 (acima de 65 anos) e 03 (de 36 a 45 anos). O nível médio de satisfação dos usuários, considerando-se todas as faixas etárias é de 83,80% (somando-se “Ótimo” e “Bom”, índice considerado elevado).

Tabela 48 – Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados Idade x Qualidade Geral dos Serviços

Escala	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	acima 65 anos
Ótimo	26,49%	23,58%	28,10%	30,95%	32,47%	43,75%
Bom	56,95%	56,33%	58,17%	51,59%	50,65%	43,75%
Regular	11,92%	14,41%	7,19%	13,49%	9,09%	9,38%
Ruim	1,99%	0,44%	2,61%	1,59%	3,90%	-
Péssimo	1,32%	0,87%	2,61%	1,59%	-	1,56%
Não opinou	1,32%	4,37%	1,31%	0,79%	3,90%	1,56%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

Parte III – Avaliação geral do serviço

III.5.4 Avaliação Comparativa da Qualidade Geral dos Serviços Prestados

Nível de Escolaridade x Qualidade Geral dos Serviços

Da análise deste cruzamento pode-se observar um crescimento escalar proporcional ao nível de escolaridade x qualidade dos serviços, ou seja, quanto maior o nível de escolaridade, maior o grau de satisfação entre os usuários. Os usuários de nível fundamental avaliam como “Ótimo” e “Bom” em 81,25%, os de nível médio em 83,97% e os de nível superior em 84,05%.

Tabela 49 – Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados Nível de Escolaridade x Qualidade Geral dos Serviços

Escala	Fundamental	Médio	Superior
Ótimo	34,38%	26,13%	25,68%
Bom	46,88%	57,84%	58,37%
Regular	12,11%	10,80%	11,67%
Ruim	1,95%	1,74%	1,17%
Péssimo	1,56%	1,74%	0,78%
Não opinou	3,13%	1,74%	2,33%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

III.5.5 Avaliação Comparativa da Qualidade Geral dos Serviços Prestados

Renda x Qualidade Geral dos Serviços

O nível médio de satisfação quanto a qualidade geral dos serviços no que tange ao nível de renda do entrevistados está em 82,92%, valendo destacar os entrevistados com faixa salarial entre R\$ 5.101,00 e R\$ 7650,00, os quais tem nível de satisfação de 88,61% entre os entrevistados dessa categoria.

Tabela 50 – Avaliação comparativa da qualidade geral dos serviços prestados – Renda x Qualidade Geral dos Serviços

Escala	Até R\$ 510,00	De R\$ 511,00 a R\$ 2.550,00 mensais	De R\$ 2.551,00 a R\$ 5.100,00 mensais	De R\$ 5.101,00 a R\$ 7.650,00 mensais	De R\$ 7.651,00 a R\$ 10.200,00 mensais	Acima de R\$ 10.201,00 mensais	Não informada
Ótimo	38,75%	26,29%	26,14%	22,78%	53,57%	28,57%	34,04%
Bom	38,75%	55,83%	59,09%	65,82%	32,14%	47,62%	51,06%
Regular	12,50%	11,92%	9,66%	11,39%	7,14%	23,81%	10,64%
Ruim	2,50%	1,36%	2,27%	-	3,57%	-	2,13%
Péssimo	5,00%	1,63%	0,57%	-	-	-	-
Não opinou	2,50%	2,98%	2,27%	-	3,57%	-	2,13%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

III.6. Pontos fortes do transporte rodoviário interestadual

Entrevistados que avaliam a qualidade do serviço de transporte rodoviário interestadual como

Ótimo ou Bom:

→ **83,13%** do total dos entrevistados

Neste segmento estão os usuários que aprovam o serviço prestado. Apesar de quantitativamente declararem ser ótimo ou bom, uma parcela de 12,5% deste grupo, que representa 10,4% do total de usuários registra pontos que deixam a desejar no serviço, quando externam sua opinião. A seguir estão apresentadas as motivações dos usuários que conceituam como ótimo e bom o serviço, desde o embarque até o desembarque:

→ **VIAGEM BOA, TRANQUILA, SEM NENHUM PROBLEMA (32,9%):** A boa avaliação está associada a uma viagem calma, tranquila, à ausência de problemas, de imprevistos durante o trajeto. Ressaltam que ela supriu as necessidades, atendeu as expectativas, apresentando-se de acordo com o planejado. A serenidade da viagem possibilitou com que os passageiros dormissem tranquilamente a maior parte do trajeto e chegassem em segurança aos seus destinos.

“Não teve nada que tirasse a minha paz e tranquilidade”.
(F, 46 a 55 anos, ensino médio, Cometa)

“Foi tranquilo, ônibus razoável, não houve nenhum imprevisto. A empresa supriu todas as minhas necessidades”.
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Gontijo)

“Foi tranquila, tudo como o esperado numa viagem de ônibus”.
(F, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa Gontijo)

“Ótimo. Foi uma viagem calma, todos sentados nas cadeiras, não teve nenhum problema”.
(F, 18 a 25 anos, ensino médio, Itapemirim)

“Bom, porque o ônibus veio vago, com muito espaço; uma viagem calma”.
(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Gontijo)

“Ocorreu tudo bem, a viagem estava de acordo com as regras”.
(M, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Gontijo)

“A viagem foi tranquila e satisfatória. Estava dentro do esperado”.
(F, 18 a 25 anos, ensino fundamental, empresa 1001)

“Ótimo, foi uma viagem que não teve problemas, estava tudo sob controle”.
(M, 26 a 35 anos, superior, empresa Itapemirim)

“Porque não deu nada de errado, foi tudo normal, sem qualquer problema que tirasse a nossa paz”.
(M, 18 a 25 anos, superior, empresa Itapemirim)

“A viagem foi ótima porque ocorreu conforme o esperado, não teve nenhum problema. Cheguei tranquilo e me senti confortável”.
(M, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Bom, por ter sido uma viagem tranquila. Não tenho muito para avaliar, dormi a viagem toda”.
(M, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Expresso Brasileiro)

“Viagem tranquila, sossegada, sai na hora certa, cheguei na hora que deveria chegar. Nada a reclamar”.
(M, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Cometa)

“Deu tudo certo, nada de anormal. Gostei de viajar pela Itapemirim, pra mim é a melhor empresa”.
(F, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Tudo tranquilo, consegui dormir e ficar bem para trabalhar”.
(M, 26 a 35 anos, superior, empresa Itapemirim)

“Boa, porque não houve nenhum acontecimento grave e só não chegou no horário certo porque a estrada estava com problemas”.
(F, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa Expresso do Sul)

“A viagem foi conforme havia planejado. Tenho negócios no Rio e faço esse trajeto sempre”.
(M, 36 a 45 anos, superior, empresa 1001)

“Porque não tive nenhum problema, somente a Dutra que é muito ruim. No restante, o trânsito estava bom”.
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Expresso Brasileiro)

“Ótimo, não vi nada, mesmo. Se consegui dormir bem é porque foi ótimo”.
(M, 36 a 45 anos, superior, empresa 1001)

“Bom, não teve inconveniente nenhum, estava tudo tranquilo”.
(M, 46 a 55 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

“Porque sempre viajei com essa empresa, tenho preferência por essa empresa”.
(M, 46 a 55 anos, superior, empresa 1001)

➔ **ÔNIBUS CONFORTÁVEL (14,1%)**: O conforto encontrado nos ônibus possibilitou uma viagem tranqüila e agradável. Os passageiros conseguiram dormir durante o trajeto e descansar, confirmando, assim, a sensação prazerosa da viagem. A maciez das poltronas, o silêncio do motor, das engrenagens, a limpeza do ambiente, inclusive do banheiro, bem como, uma regulação perfeita do ar condicionado proporcionam tal percepção. Além disso, o fornecimento de cobertores, de travesseiros, de jornais impressos, como também, os filmes vistos durante a viagem reafirmam o conforto encontrado.

“Pelo bom conforto do ônibus e pelo bom atendimento”.
(M, 46 a 55 anos, ensino fundamental, Itapemirim)

“Foi uma viagem muito tranquila, muito confortável, tinha cobertor, passaram filme e dispuseram jornal para ler”.
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Confortável, pontual, tranquilo”.
(F, 46 a 55 anos, superior, empresa Itapemirim)

“Por ter assentos confortáveis, pelo bom atendimento”.
(M, 26 a 35 anos, superior, Gontijo)

“Bom, pelo conforto e pela empresa também, que os funcionários são muito educados”.
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Expresso do Sul)

“Porque não houve problema nenhum, o ônibus era confortável e cheguei em segurança”.
(M, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa 1001)

“A viagem foi dentro do esperado, tranqüila, confortável e segura”.
(M, 46 a 55 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

“Atende quando precisa. Por exemplo, se o ar tá muito gelado, tem manta e, para o conforto da poltrona, tem travesseiro, que a empresa oferece”.
(F, 18 a 25 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

“Porque a viagem foi confortável e sem problemas, o motorista é bom profissional”.
(M, 46 a 55 anos, superior, empresa 1001)

“Bom, pelo conforto. A viagem foi confortável, eu dormi a viagem toda”.
(M, 26 a 35 anos, superior, empresa 1001)

“Tudo limpo, bem conservado e o motorista era muito atencioso”.
(F, 46 a 55 anos, superior, empresa Gontijo)

“Bom, pelo conforto. A poltrona estava super agradável”.
(M, 18 a 25 anos, superior, empresa Itapemirim)

“O ônibus é novo, confortável, o pessoal bem treinado, não tenho nada do que reclamar”.
(M, 46 a 55 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

“Porque esse foi o mais confortável, silencioso, perfeito”.
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa 1001)

“A viagem foi confortável e segura, dormi o tempo todo”.
(M, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa 1001)

“Apesar dos inconvenientes que uma viagem de ônibus pode acontecer, dormi e pude descansar; o ônibus é confortável”.
(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa 1001)

“A viagem atendeu as expectativas, estava tudo como o planejado, o ar-condicionado estava bem bom”.
(M, acima de 65 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

“Não houve nenhum problema, ônibus confortável, limpo e chegou tudo tranquilo”.
(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Ótimo, confortável, o ar condicionado estava no ponto certo, não estava frio nem calor”.
(F, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Nada a reclamar, o ônibus bem silencioso, confortável, bem cuidado”.
(M, acima de 65 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Sem complicações, ônibus confortável e silencioso, e motorista cuidadoso e simpático”.
(M, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa 1001)

“Pelo conforto, pela hospitalidade eu passei muito bem. Estava com medo desta viagem, mas foi ótima”.
(F, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Tudo muito bom, poltronas confortáveis, não tinha mau cheiro no banheiro, motorista cordial”.
(M, acima de 65 anos, ensino fundamental, empresa Cometa)

“A viagem foi confortável porque consegui dormir o trajeto todo”.
(M, 26 a 35 anos, superior, empresa 1001)

➔ **A QUALIDADE DO SERVIÇO É BOA, MAS HÁ ASPECTOS A SEREM MELHORADAS (12,5%):** Avaliam positivamente a qualidade dos serviços prestados, já que a viagem foi tranqüila, segura e confortável, não apresentando, a priori, nenhum problema mais grave. Entretanto, algumas questões necessitam ser melhoradas, ou ainda, repensadas. Os pontos de maior destaque são:

- **Limpeza** – criticam, de forma contundente, a falta de limpeza dos banheiros e do espaço interno do ônibus, propriamente; lixo espalhado pelo ônibus, banheiro sujo, mal cheiroso. As empresas, na percepção dos entrevistados, deveriam encontrar uma forma de manter os banheiros dos ônibus higienizados, cheirosos. Em alguns casos, este espaço não foi limpo durante a viagem realizada, causando desconforto aos passageiros. Essa é uma questão que necessita ser melhorada urgentemente;

Parte III – Avaliação geral do serviço

- **Pontualidade** – os ônibus não partem nos horários estipulados, não chegando, conseqüentemente, ao seu destino no horário previsto. Dois entrevistados citam o atraso em decorrência da demora no conserto de um pneu furado, ou ainda, da troca de ônibus em função de o ar condicionado ter estragado;
- **Falta de água potável** – o fato de algumas empresas não disponibilizarem água durante a viagem causou estranheza e incômodo; esse serviço já está incorporado, psicologicamente, à passagem. Além disso, citam outras possibilidades como café e lanche aos passageiros;
- **Poltrona desconfortável** – reclamam dos assentos duros, do desconforto das poltronas, da falta de descanso para as pernas;
- **Ar-condicionado** – em alguns casos, temperatura baixa, sem possibilidades de cobertores, em outras situações ar-condicionado desligado, causando desconforto aos passageiros;
- **Falta de conforto** – ausência de televisão, barulho causado pela roda do ônibus;
- **Falta de educação dos passageiros** – relatam a falta de educação, o barulho causado por grupos específicos. Dois entrevistados confirmam a presença de passageiros que fumaram dentro do ônibus;
- **Bagagem** – demora em retirar a bagagem, principalmente na cidade de São Paulo. Além disso, algumas rodoviárias são descobertas, causando prejuízo à bagagem;
- **Paradas** – queixam-se que são rápidas, não proporcionando tempo suficiente para o lanche ou para se recompor da viagem.

“Me senti desconfortável pelo mau cheiro do banheiro e achei que o motorista não prestava atenção na estrada”.
(F, 18 a 25 anos, superior, empresa Pluma)

“Foi apenas bom, pois não tinha água, café e nem copo”.
(M, 56 a 65 anos, superior, empresa Penha)

“Só não foi ótimo devido ao atraso causado pelo pneu furado”.
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Penha)

“Tirando o atraso, a viagem foi confortável porque dormi o tempo todo”.
(M, 18 a 25 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

“A viagem foi tranquila e segura, a única coisa que faltou foi a televisão e comida”.
(M, 26 a 35 anos, superior, empresa 1001)

“Bom, porque foi uma viagem legal, tranquila. Tirando que tivemos que trocar de ônibus porque o ar falhou, o resto tava tudo bom”.
(F, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Expresso Brasileiro)

“Bom, porque não tinha água. Se não fosse isso, a viagem seria ótima”.
(F, 46 a 55 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

“Bom, poderia ser melhor; a poltrona estava meio desconfortável, deveria ter um lanche para as pessoas”.
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Expresso Brasileiro)

“Porque durmo e não vejo nem o tempo passar, apesar do desconforto das poltronas”.
(F, 36 a 45 anos, superior, empresa Itapemirim)

“Considero bom porque precisa melhorar no quesito da limpeza dos ônibus, dos banheiros dos ônibus”.
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Cometa)

“Porque, apesar do cigarro, foi bom. Os fumantes são muito estúpidos, mal educados”.
(F, acima de 65 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

Parte III – Avaliação geral do serviço

"A viagem foi ótima, mas teria que cobrir o embarque e desembarque da rodoviária; em dias de chuva molha toda a bagagem".
(M, 56 a 65 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

"A viagem foi tranquila, mas não tinha televisão no ônibus".
(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

"Bom, pelo atendimento, só o banheiro que não estava muito limpo".
(M, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa Expresso Brasileiro)

"Bom, porque o ar estava frio. Tirando isso, tava tudo tranquilo".
(M, 36 a 45 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

"Bom, porque o que me incomoda é só a limpeza mesmo, porque o resto tá tranquilo".
(F, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa 1001)

"Só o problema do banheiro. A empresa tinha que ter uma forma de não voltar o mau cheiro do banheiro para dentro do ônibus".
(M, 46 a 55 anos, superior, empresa Itapemirim)

"Se não fosse o mau cheiro, seria ótimo, mas é impossível ficar com esse cheiro no nariz tanto tempo".
(F, acima de 65 anos, ensino médio, empresa Expresso Brasileiro)

"A empresa deveria achar uma forma de solucionar o problema do mau cheiro do banheiro".
(M, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa 1001)

"Salvo o problema desse público. Tinha um pessoal, um grupo que fazia muita bagunça no ônibus, andando, falando muito alto".
(M, acima de 65 anos, superior, empresa 1001)

"A viagem foi muito boa, tranquila e segura. O que deixou a desejar foi o conforto. Esse ônibus não tem descanso para as pernas".
(F, acima de 65 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

"As paradas deveriam ser um pouco mais longas para as pessoas se recompor, o auto falante do motorista deveria ser mais alto e ele deveria passar informações do trajeto das cidades pelas quais passamos".
(F, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Reunidas)

"Não vou dizer ótimo porque tinha um barulhinho na roda que me irritou a viagem toda. Fora isso, tá bom".
(M, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Pluma)

"Bom; a água não tinha quando precisava e o ar condicionado quase toda hora desligado".
(F, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Penha)

"Algumas coisas foram boas, exceto os banheiros do ônibus, sujos e com mau cheiro".
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Penha)

"A viagem foi tranquila e segura, mas o serviço deixa a desejar, pois eles não oferecem nem um copo de água".
(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa 1001)

➔ **MOTORISTAS ATENCIOSOS, EDUCADOS E COMPETENTES NA DIREÇÃO (11,7%):** Sentiram-se tranquilos, confortáveis e seguros, pois as viagens foram mediadas por motoristas gentis, atenciosos e, sobretudo, competentes na direção. Os condutores apresentam-se no início da viagem, respondem às perguntas realizadas, atendem as solicitações feitas, confirmam a presença de todos os integrantes do ônibus após as paradas realizadas. A responsabilidade, o comprometimento desses profissionais com a atividade exercida, com os passageiros em questão foi primordial para o bom êxito da avaliação da empresa, da viagem propriamente dita.

"Atenção do motorista em relação, principalmente, a problemas na estrada. Nesse caso, um passageiro foi assaltado e o motorista soube lidar com a situação".
(M, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa Cometa)

Parte III – Avaliação geral do serviço

“A pontualidade, a segurança na estrada. O motorista dirigiu muito bem, é bem treinado. Deveriam receber um salário muito bom, porque ele tem nas mãos as nossas vidas”.

(M, acima de 65 anos, superior, empresa 1001)

“A segurança dos motoristas nas estradas. A segurança dos motoristas foi a parte mais importante”.

(F, 56 a 65 anos, superior, empresa Penha)

“Pela segurança e o conforto do ônibus. O motorista foi muito educado e preocupado em ver se todos estavam dentro do ônibus, nas paradas”.

(M, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Penha)

“Os motoristas bastante simpáticos, atenciosos, entraram no ônibus e se apresentaram perguntando como nós estávamos”.

(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“O motorista era atencioso, responsável, o ônibus bem confortável, fiquei muito satisfeito pelo serviço”.

(F, acima de 65 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Bom, o atendimento foi muito bom. O motorista, além de conduzir o ônibus, foi educado com as pessoas”.

(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa 1001)

“Porque o motorista é atencioso, prestativo, responde tudo que lhe é perguntado, conta cada um dos passageiros antes de seguir viagem, avisa quando vai demorar. Por tudo isso é bom. Podia ser ótimo, caso servissem um cafezinho durante a viagem”.

(M, 46 a 55 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

“Sempre educado, sempre verificando se todas as pessoas estão dentro do ônibus. Muito bom”.

(F, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Expresso do Sul)

“Porque estávamos em boas mãos, o motorista é bom profissional”.

(M, 36 a 45 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

“A viagem foi perfeita, não houve nenhum problema na estrada. Os motoristas dirigiram com segurança e o ônibus era muito confortável”.

(M, acima de 65 anos, ensino fundamental, empresa São Geraldo)

“Cheguei tranquila, não houve problemas na estrada, o motorista era responsável e o ônibus estava conservado e limpo”.

(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

“Ótimo, pela atenção, pela educação do motorista. Motorista educado, viagem perfeita”.

(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Pluma)

“Motorista bem tranquilo, a viagem foi super segura”.

(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Cometa)

“Estava tudo lindo, o motorista bem cuidadoso e simpático”.

(M, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa Cometa)

“Ótimo, pois o motorista dirigiu de maneira correta e o ônibus não faz barulho”.

(F, 18 a 25 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

“O motorista fez o trajeto com responsabilidade. Não cheguei no horário previsto por causa do trânsito da cidade de São Paulo, mas, em geral, a viagem foi tranquila”.

(M, acima de 65 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Chegamos em paz, com segurança e conforto. O motorista era muito bom”.

(M, 26 a 35 anos, ensino fundamental, Itapemirim)

“Não teve nenhum problema, teve pontualidade, motorista cuidadoso, funcionários educados”.

(F, 56 a 65 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Foi ótimo, com segurança no ônibus, o motorista dirigia bem e era bem educado com os passageiros”.

(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

“A viagem ocorreu tudo bem, motorista responsável na estrada, me senti muito confortável”.

(F, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa Expresso Brasileiro)

“O motorista conduziu o veículo com segurança e responsabilidade”.

(M, 26 a 35 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

“Foi rápida e boa, o motorista dirige bem; foi cuidadoso e gentil”.
(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Uma viagem tranquila e segura, pois o ônibus era confortável e o motorista dirigia muito bem”.
(F, 18 a 25 anos, ensino médio, Itapemirim)

➔ **BOM ATENDIMENTO RECEBIDO DOS FUNCIONÁRIOS (11,0%):** A qualidade do atendimento dos funcionários, das empresas de ônibus chama a atenção deste segmento de entrevistados. Funcionários atenciosos, educados, amigos, bem preparados. Os passageiros sentiram-se acolhidos, seguros com o tratamento recebido, sendo este permeado pelo carinho e pelo respeito. Além disso, outras questões também influenciaram a boa avaliação como o conforto dos ônibus, a segurança na condução dos veículos, a tranquilidade da viagem em si.

“São educados, compreensivos. O atendimento dos funcionários é muito bom, são bem preparados. Sou bem atendida e muito bem recebida por eles”.
(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Porque gostei muito da viagem. Essa empresa é boa, eu fui muito bem atendido”.
(M, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa São Geraldo)

“Bom, a empresa de ônibus é tranquila, atende a gente bem”.
(M, 56 a 35 anos, ensino médio, empresa Expresso do Sul)

“Porque fui bem atendida. Gosto desta empresa porque nos dão oportunidade de levar animais com a gente e ser bem atendida”.
(F, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Atendimento bom, tudo bom, não tenho o que reclamar”.
(F, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa Gontijo)

“Não tive problemas, fui bem atendida, bem tratada, a viagem foi bem confortável”.
(F, 56 a 65 anos, ensino médio, empresa 1001)

“Os funcionários prestam um serviço excelente aos passageiros. Minha preferência é por essa empresa”.
(M, acima de 65 anos, superior, empresa Itapemirim)

“Bom, foi uma viagem tranquila, fui bem atendida pelos funcionários”.
(F, 46 a 55 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

“Porque fui bem atendido; são compreensivos, não te deixam sem resposta. Já viajei com outras empresas de ônibus que o motorista entra no ônibus e nem olha pra tua cara”.
(M, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Expresso do Sul)

“Fomos bem tratados e nos sentimos muito bem, eu e minha família”.
(M, acima de 65 anos, superior, empresa Itapemirim)

“Bom, porque dão jornal e me atendem bem”.
(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

“A empresa treinou bem seu pessoal, são todos uns amores”.
(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa 1001)

“A empresa nos tratou muito bem, o motorista dirigiu bem e com segurança”.
(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

“A empresa trata a todos com carinho”.
(F, acima de 65 anos, ensino fundamental, empresa Pluma)

“Foi uma viagem calma, as pessoas educadas e as paradas bem limpinhas”.
(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa São Geraldo)

“Pontualidade, cortesia dos funcionários com os usuários. O motorista era muito conversador e simpático. Fiquei satisfeita com o serviço prestado pela companhia”.

(F, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Sempre fui muito bem tratado, tenho ajuda para descer do ônibus. Sou atendido em tudo que preciso, pois sou deficiente visual”.

(F, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Acho que pela atenção do motorista e o pessoal lá da frente, que trabalham na empresa, são muito prestativos”.

(M, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa 1001)

“Porque me senti bem, fui tratado com respeito por todos”.

(M, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa Expresso do Sul)

“Não houve nenhum tipo de problema, fui bem atendida na agência e a viagem chegou na hora certa, ou seja, foi pontual”.

(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Ótimo. O serviço é bom, as pessoas são educadas, a limpeza é excelente”.

(M, 18 a 25 anos, ensino fundamental, empresa Cometa)

➔ **NÃO HOUVE ATRASOS - O ÔNIBUS FOI PONTUAL (9,3%):** A viagem transcorreu de forma tranquila, atendeu as expectativas dos passageiros, não apresentando nenhum tipo de problema. Os ônibus partiram com pontualidade e chegaram a seus destinos no horário previsto. A viagem foi rápida, não apresentou imprevistos. Além disso, receberam atenção dos funcionários, do motorista, sendo este considerado competente na direção. A sensação foi de terem vivenciado uma viagem segura.

“Não atrasou, foi uma viagem tranquila”.

(M, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Cometa)

“Tudo normal, viagem tranqüila, sem atrasos”.

(F, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Cometa)

“Horário sem atraso e motorista competente e cuidadoso ao dirigir”.

(F, 36 a 45 anos, superior, empresa Cometa)

“Atendeu as minhas expectativas, não atrasou, cheguei no horário certo”.

(F, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Cometa)

“Tudo tranquilo, cheguei bem, não atrasou. Não aconteceu nada fora do comum”.

(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

“Não tive problema nenhum nesta viagem, não atrasou, não ocorreu nada de negativo”.

(M, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

“Diria que os serviços oferecidos estão de acordo, tem pontualidade e é ótima”.

(M, 26 a 35 anos, superior, empresa Cometa)

“Rapidez da viagem, a chegada pontual”.

(F, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Porque foi tudo pontual, não teve nenhum problema, chegou dois minutos mais cedo. O resto foi tudo bem”.

(M, 26 a 35 anos, superior, empresa Itapemirim)

“Não houve problema algum, a viagem ocorreu sem imprevistos, chegando, inclusive, no horário”.

(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Nada para registrar, somente que troquei de empresa porque achei a Expresso Brasileiro mais atenta aos horários e preocupada com a pontualidade”.

(M, 36 a 45 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

“Não houve problema com o horário de chegada, foi pontual, o ônibus era limpo e confortável”.

(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Gontijo)

"Porque foi uma viagem tranquila, cheguei no horário previsto e a empresa proporcionou um ótimo serviço".
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa 1001)

"Pontualidade, ônibus silencioso, limpo, motorista simpático".
(F, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa Expresso do Sul)

"Boa porque embarquei no horário certo, cheguei na hora prevista. Foi uma viagem tranqüila e confortável".
(M, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

"Pelo fato da empresa cumprir o que promete; saiu na hora certa, chegou na hora certa. Só o banco que é muito duro, desconfortável".
(F, 18 a 25 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

"Ótima, pois cheguei no horário esperado, não teve imprevisto e cheguei com segurança".
(F, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Expresso Brasileiro)

➔ **VIAGEM TRANQUILA, SEGURA E CONFORTÁVEL (5,9%):** Tranquilidade, segurança e conforto são as qualidades que este segmento de entrevistados encontrou na viagem realizada. Ressaltam a ausência de imprevistos nas estradas, a inexistência de engarrafamentos, possibilitando, assim, pontualidade em relação aos horários estipulados. A atenção, a cortesia, o bom atendimento e a facilidade de compra da passagem pela internet são elementos que permeiam, ainda, a boa avaliação.

"Ótimo, porque não teve muito trânsito e tivemos segurança".
(F, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Expresso Brasileiro)

"A viagem foi ótima porque cheguei tranquilo, seguro, não ocorreu nenhum problema durante a viagem".
(M, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

"Pela segurança, confiabilidade, respeito para com os passageiros".
(M, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

"Pela segurança e pela comodidade da compra da passagem pela internet".
(F, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

"Fui e voltei feliz, com segurança".
(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa 1001)

"Porque foi tranquilo e não teve imprevistos, chegamos em segurança".
(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

"A viagem foi dentro do esperado, tranqüila, segura, não houve nenhum tipo de problema".
(M, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Expresso Brasileiro)

"Boa a empresa, a gente se sente seguro".
(M, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa 1001)

"Porque chegamos em segurança. Só isso já está de bom tamanho".
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa 1001)

"A viagem foi tranquila, foi segura e confortável".
(F, 46 a 55 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

"A viagem foi tranqüila, segura, não ocorreu nenhum problema e fui bem atendida pela empresa".
(F, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Expresso do Sul)

"A viagem foi tranqüila, o atendimento foi ótimo, foi segura e muito confortável".
(F, acima de 65 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

"Demorou um pouco por causa do trânsito, mas não atrapalhou a viagem, que foi feita com segurança".
(F, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Expresso do Sul)

Parte III – Avaliação geral do serviço

“Tranquilidade, segurança, o motorista muito educado, atencioso e seguro”.
(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Tudo foi conforme eu esperava, sem acidentes e sem tranqueira nas estradas”.
(F, 18 a 25 anos, superior, empresa Penha)

➔ **ÔNIBUS LIMPOS (2,7%):** A limpeza, tanto do espaço interno do ônibus quanto do banheiro, foi destacada. Alguns contratempos ocorreram no banheiro, por exemplo, mas foram, imediatamente, resolvidos. Além disso, aprovaram o tratamento recebido, o conforto encontrado, a regularidade dos horários

“Porque o ônibus é limpo e confortável”.
(F, acima de 65 anos, ensino fundamental, empresa Penha)

“Pela limpeza, pelo preço da passagem”.
(F, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Expresso Brasileiro)

“Porque é limpo, confortável, as poltronas são boas, reclinam bastante e não tem mau cheiro no banheiro”.
(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa Expresso do Sul)

“A limpeza favoreceu a um ambiente agradável. O motorista é bom, dirige bem”.
(M, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa Gontijo)

“Ótimo, pela limpeza, conforto e o tratamento do motorista, que foi educado”.
(F, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Transbrasil)

“Porque foi uma viagem tranqüila e confortável, o ônibus era limpo e agradável”.
(F, 18 a 25 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Limpeza do ônibus, regularidade de horários, segurança nas estradas”.
(M, 36 a 45 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

“Cheguei em paz. O ônibus estava em uma parada e uma pessoa não quis sair. Quando voltamos tinha um cheiro desagradável, mas foi limpo na mesma hora”.
(M, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Não houve problema algum; a viagem foi tranquila, o ônibus era bem conservado e limpo”.
(M, 18 a 25 anos, superior, empresa Cometa)

“O ônibus estava limpo e conservado, os banheiros eram bem limpos. A viagem foi tranquila, chegamos no horário previsto”.
(F, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

III.7. Pontos que deixam a desejar no transporte rodoviário interestadual

Entrevistados que avaliam a qualidade do serviço de transporte rodoviário interestadual como

regular, ruim ou péssima:

→ **14,51%** do total dos entrevistados

A falta de conforto dos ônibus, banheiros mal limpos e má qualidade do atendimento são os principais motivos revelados por este grupo de usuários para a avaliação negativa de fazer do serviço recebido. A seguir estão apresentadas em detalhe estas e outras razões externadas por este segmento.

→ **ÔNIBUS DESCONFORTÁVEIS (37,9%):** Indignam-se e irritam-se com a ausência de alguns elementos que, na percepção deste segmento, já foi incorporado a uma viagem de ônibus, independentemente de esta ser realizada através de um ônibus convencional ou executivo. Mencionam que as empresas não estão oferecendo água, café, biscoitos, lanches, ou ainda, cobertores e travesseiros. Percebe-se que a indignação dos passageiros não está diretamente relacionada ao aspecto material que tais produtos possam suscitar, mas à ação, à gentileza, anteriormente fornecida e, hoje, retirada. Outra queixa refere-se ao espaço reduzido das poltronas, à falta de apoio para os pés e a situação do ar-condicionado; ou quebrado, provocando calor e mal estar, ou acionado em uma temperatura muito baixa, estimulando, também, o desconforto. A falta de conservação do ônibus também é apontada; ônibus velhos, barulhentos, ônibus que sacolejam em excesso.

"Faltou mais espaço no ônibus e entre as poltronas".

(F, 36 a 45 anos, superior, empresa Gontijo)

"As condições não estavam adequadas, passei calor a viagem inteira porque o ar-condicionado estava estragado".

(M, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Reunidas)

"Por causa da dor na coluna que eu fiquei porque não tinha espaço para esticar as pernas".

(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

"Não tem serviço prestado pelo ônibus, não servem café ou qualquer outro tipo de alimento".

(M, 36 a 45 anos, superior, empresa 1001)

"Pelo estado do ônibus, muito desconfortável; sacoleja demais, ônibus muito velho, não tem estado de conservação".

(M, 46 a 55 anos, superior, empresa Itapemirim)

"Porque a água estava quente e a poltrona muito pequena para pessoas com maior estatura".

(M, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

"Não tinha televisão e a comida é muito cara, mas o motorista é bem simpático, dirige muito bem".

(F, acima de 65 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

"Porque a viagem foi longa e eles não ofereceram nem um copo de água. O ar condicionado não funcionava direito e isso não pode acontecer".

(F, acima de 65 anos, ensino médio, empresa Penha)

"Porque, como eu disse, não tinha água, nada, banheiro sujo; acabou a água e não foi repostada. Não tinha TV, nada. Quando chegamos, o motorista e os passageiros reclamando, pois não havia funcionários da empresa pra retirar a bagagem da plataforma".

(F, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa Penha)

“Pelo serviço prestado. Vendem serviço de executivo e dão pacote de biscoito e água. Essa é a única diferença do executivo pro convencional?”.

(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa 1001)

“Falta muita coisa na qualidade dos ônibus, no atendimento. Por exemplo, a pessoa viaja no convencional e não tem direito a uma coberta, a um lanche, somente no executivo. Então, isso não tá certo”.

(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Expresso Brasileiro)

“Não tem água, banheiro sujo, com mau cheiro e ônibus velho”.

(M, 36 a 45 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

“Devia ter um atendimento melhor, servir uma água, um cafezinho, alguma coisa, pois a viagem é longa”.

(F, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

“Não sei, o atendimento foi rápido e direto, mas podia ser melhor. Acho que podiam dar uma água, uma bolacha, alguma coisa”.

(F, 18 a 25 anos, superior, empresa Expresso Brasileiro)

“Alimento não tem. É muito tempo de viagem e a empresa não oferece nada pra comer”.

(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

“As poltronas são muito desconfortáveis, é pouco espaço para as pernas”.

(M, 18 a 25 anos, ensino fundamental, empresa Expresso Brasileiro)

“Porque na porta do banheiro do ônibus, a porta estava estragada e machucou o meu pé”.

(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

➔ **FALTA DE LIMPEZA DOS BANHEIROS (22,4%):** A falta de limpeza, principalmente dos banheiros dos ônibus justifica a avaliação dada; sujeira, mau cheiro, desconforto. Um entrevistado relata que, em 22 horas de viagem, a empresa responsável não realizou a limpeza do espaço uma única vez. Segundo os entrevistados, esta questão necessita ser urgentemente resolvida. Em função dessa problemática não obtiveram uma viagem confortável e agradável.

“Eu viajei 22 horas e não houve limpeza do banheiro do ônibus nem uma vez. É um problema específico dessa empresa, tanto na ida quanto na volta. Se você entrar lá, você vai comprovar o que eu estou dizendo”.

(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Penha)

“Péssimo. Estamos pagando por um serviço sujo e sem conforto”.

(F, 46 a 55 anos, superior, empresa Penha)

“Péssima porque o ônibus não tinha nenhuma higiene; o banheiro exalava um mau cheiro. O ar condicionado estava quente e a água também estava muito quente. Por isso a viagem foi desconfortável”.

(F, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Penha)

“O banheiro não estava limpo, o ônibus estava com cheiro ruim”.

(M, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Expresso Brasileiro)

“Regular, pelo banheiro estar com um mau cheiro que não deu para aguentar”.

(F, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Ônibus muito desconfortável, horrível, banheiro sem condições de acesso, muito sujo. E sem falar que tive medo no trajeto devido ao motorista correr muito na estrada”.

(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Cometa)

“Banheiro horrível, sem papel higiênico, sem saquinho para enjôo ou lixo. Precisamos de um ônibus mais confortável”.

(F, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Penha)

“Banheiro com mau cheiro; cheguei a passar mal”.

(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Penha)

“Não foi boa a viagem, tá faltando higiene no local; muito sujo. E temos que viajar em um ambiente assim. Acho que poderia ser melhor”.

(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

“Péssimo. Muita sujeira nos banheiros e muita sujeira no chão do ônibus. Tudo desorganizado”.
(F, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa São Geraldo)

- ➔ **FALTA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO (10,3%):** Reclamam da falta de qualidade dos funcionários das empresas, incluindo os que trabalham no balcão como o próprio motorista; falta de gentileza, de educação. A venda de passagem duplicada, a demora para pegar a bagagem, ou ainda, o sumiço da bagagem são questões que interferem nesse quesito.

“Regular porque o motorista não teve uma apresentação agradável. O motorista podia ser mais gentil”.
(M, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

“Falta de educação de alguns motoristas. Um deles esqueceu um passageiro de São Paulo para Curitiba”.
(F, acima de 65 anos, ensino médio, empresa Penha)

“Passagem cara, mau atendimento, não do motorista, mas das meninas da empresa”.
(F, 46 a 55 anos, ensino fundamental, empresa 1001)

“Um absurdo ficar 10 minutos esperando para pegar a bagagem”.
(F, 56 a 65 anos, superior, empresa 1001)

“Regular, pelos funcionários, o tratamento não é bom, não são educados”.
(F, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Expresso do Sul)

“Quando fui embarcar, o ônibus já estava lotado, não tinha banco vazio. Venderam-me uma passagem duplicada. Isso é muito ruim, me senti como um otário”.
(M, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Expresso do Sul)

“Tudo péssimo, educação do motorista, misturar mala com carga, não avisar onde parava”.
(F, 36 a 45 anos, superior, empresa Penha)

“Por causa do atendimento. A balconista era muito grossa”.
(M, 36 a 45 anos, superior, empresa Gontijo)

“Por causa do sumiço da mala. O serviço é ruim”.
(F, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa Gontijo)

- ➔ **ATRASOS (10,3%):** A falta de pontualidade das empresas é um ponto que deixa a desejar nas viagens realizadas. Queixam-se que os ônibus atrasam já na partida e, conseqüentemente, também na chegada. Os fatores transcendentais que ocorrem no caminho, ou seja, engarrafamentos, acidentes intensificam os atrasos, causando desconforto aos passageiros e tornando a viagem cansativa.

“O atraso do ônibus deixou as pessoas mais cansadas”.
(F, 18 a 25 anos, superior, empresa Penha)

“Houve uma acidente com o ônibus e demorou muito para resolverem trazer outro”.
(M, 36 a 45 anos, superior, empresa 1001)

“Atraso. A viagem demorou, foi longa e cansativa devido a um acidente que houve na estrada e isso se tornou desconfortável”.
(F, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa 1001)

“Atrasam na saída e atrasam na chegada também”.
(F, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa 1001)

“Por causa da pontualidade e também o preço, muito caro”.
(M, 26 a 35 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

“Pois era para ter chegado duas horas e a gente chegou seis e vinte”.
(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Penha)

"A viagem está atrasada e o ônibus é desconfortável demais".

(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

"Porque houve um atraso ao sair de São Paulo, um atraso de meia hora".

(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa Itapemirim)

- ➔ **VALOR ELEVADO DA PASSAGEM (8,6%):** O valor da passagem, considerado elevado, é um ponto que deixa a desejar, na opinião deste segmento de entrevistados. Os idosos, por sua vez, reclamam da falta de gratuidade da passagem e do número reduzido que é disponibilizado. Além disso, reclamam do preço elevado da alimentação nas paradas realizadas e da presença de passageiros mal educados e desagradáveis.

"Porque a passagem é cara e não é bem atendido".

(F, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa Expresso do Sul)

"Pelo preço pode ser melhor".

(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Cometa)

"O preço da passagem é alto, o serviço ruim, sem conforto, ou seja, é péssimo".

(M, 26 a 35 anos, ensino médio, empresa São Geraldo)

"Os preços das refeições, nos pontos de parada, são abusivos, você não tem pra onde correr".

(M, 18 a 25 anos, ensino médio, empresa Cometa)

"Deveria ser gratuito total para mais idosos. Tive que pagar a metade da passagem e sou pobre".

(M, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

"Faltou cordialidade dos passageiros".

(F, 56 a 65 anos, superior, empresa Penha)

"Passageiros desagradáveis, sem educação".

(F, 56 a 65 anos, ensino fundamental, empresa Gontijo)

"O maior problema são os passageiros, sem educação".

(M, 36 a 45 anos, superior, empresa 1001)

- ➔ **PARADAS EM EXCESSO (7,7%):** O número de paradas realizadas, durante a viagem, causa desconforto aos passageiros. Percebem que este número poderia ser menor.

"Porque o ônibus parava muito e o motorista se perdeu".

(F, 26 a 35 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

"Demora demais, para demais nas paradas e isso causa atraso".

(M, 36 a 45 anos, ensino médio, empresa 1001)

"Pela parada indevida, porque isso perde muito tempo".

(F, 26 a 35 anos, superior, empresa Expresso do Sul)

"O ônibus para demais".

(M, 46 a 55 anos, ensino médio, empresa Gontijo)

- ➔ **FALTA DE SEGURANÇA (2,5%):** O medo de assalto, de furtos durante a viagem é um ponto que preocupa este segmento de entrevistados. Sentem receio da falta de segurança nas paradas realizadas pelo ônibus, bem como, no interior do ônibus.

"Regular, pela falta de segurança nas paradas e no interior do ônibus".

(M, 18 a 25 anos, ensino fundamental, empresa 1001)

Parte III – Avaliação geral do serviço

“Porque você paga caro e quer, no mínimo, segurança na viagem e acaba sendo assaltado, com duas crianças. Isso tem que acabar, tem que botar policiais dentro do ônibus durante toda a viagem”.

(F, acima de 65 anos, ensino fundamental, empresa Expresso Brasileiro)

“Deveria ter mais segurança dentro dos ônibus, melhor fiscalização. Colocar só o número do documento não resolve nada”.

(M, 36 a 45 anos, ensino fundamental, empresa Itapemirim)

III.8. Avaliação do preço

Na avaliação de preço da passagem, a maioria dos usuários não considera nem caro nem barato. Entretanto, a tendência é de avaliação de precificação elevada na opinião do passageiro.

Tabela 51 – Avaliação do preço

Opções	Ocorrências	Percentual
Muito caro	47	5,88%
Caro	253	31,63%
Nem caro, nem barato	420	52,50%
Barato	44	5,50%
Muito barato	9	1,13%
Não sabe avaliar, não opinou	27	3,38%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

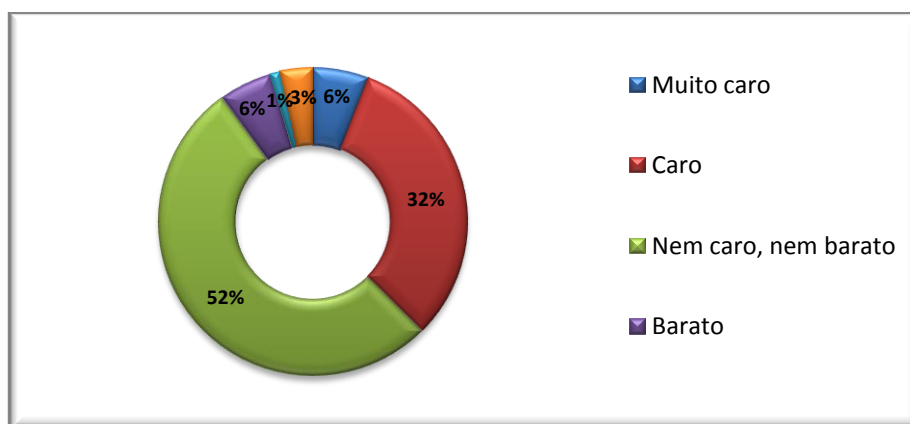


Figura 28 – Avaliação do preço

III.8.1 Avaliação do preço Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 52 – Avaliação do preço – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005*	2010
Muito caro	10,02%	5,88%
Caro	32,54%	31,63%
Nem caro, nem barato	51,71%	52,50%
Barato	4,60%	5,50%
Muito barato	0,43%	1,13%
Não sabe avaliar, não opinou	0,70%	3,38%
Total	100,0%	100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

III.8.2 Avaliação do Preço

Estratificação por trajeto

Na estratificação por trajeto, a população usuária do percurso São Paulo – Rio Grande do Sul é quem considera mais barato o valor da passagem paga pelo trajeto.

Tabela 53 – Avaliação do preço – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Muito caro	3,75%	2,86%	10,77%	10,77%
Caro	31,25%	37,86%	22,31%	35,38%
Nem caro, nem barato	57,75%	50,00%	52,31%	39,23%
Barato	3,25%	3,57%	11,54%	8,46%
Muito barato	0,50%	1,43%	1,54%	2,31%
Não sabe avaliar, não opinou	3,50%	4,29%	1,54%	3,85%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

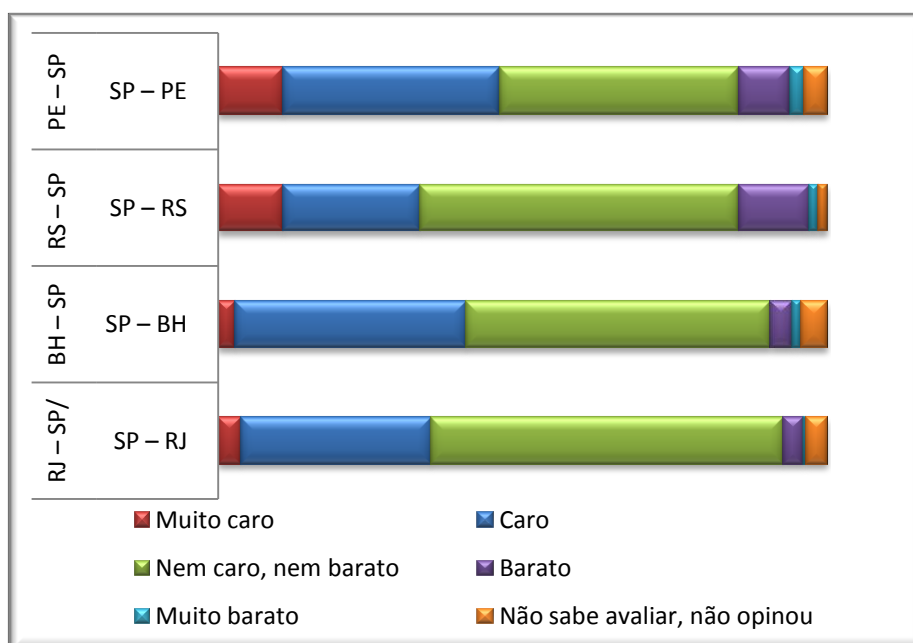


Figura 29 – Avaliação do preço – Estratificação por trajeto

III.9. Satisfação do usuário no quesito custo x benefício

Quando compara o serviço recebido com o preço pago, 83,13% dos usuários se dizem satisfeitos com esta relação. Outros 12,88% mostram-se insatisfeitos. Entretanto, não é possível neste questionamento, avaliar se a insatisfação é proveniente do serviço recebido, do preço pago ou de ambos.

Tabela 54 – Satisfação do usuário no quesito custo x benefício

Opções	Ocorrências	Percentual
Muito satisfeito	94	11,75%
Satisfeito	571	71,38%
Insatisfeito	87	10,88%
Muito Insatisfeito	16	2,00%
Não sabe avaliar	32	4,00%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

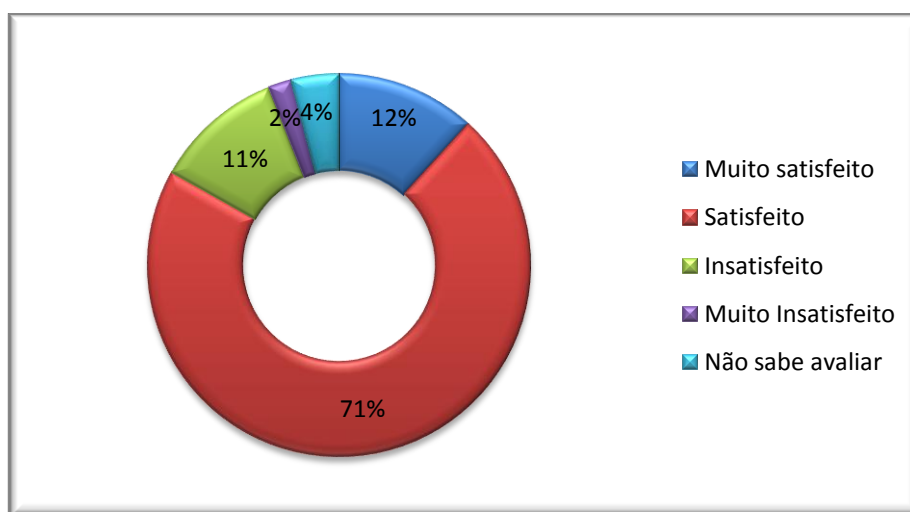


Figura 30 – Satisfação do usuário no quesito custo x benefício

III.9.1 Satisfação do usuário no quesito custo x benefício

Estratificação por trajeto

Na estratificação por trajeto, os usuários dos percursos mais longos mostram-se mais insatisfeitos que aqueles usuários de percursos menores. Não é possível, entretanto, avaliar se a distância tem efeito sobre a relação custo x benefício feita pelo usuário.

Tabela 55 – Satisfação do usuário no quesito custo x benefício – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Muito satisfeito	13,50%	10,71%	9,23%	10,00%
Satisfeito	75,25%	75,00%	63,85%	63,08%
Insatisfeito	6,50%	6,43%	20,00%	20,00%
Muito Insatisfeito	1,25%	0,71%	4,62%	3,08%
Não sabe avaliar	3,50%	7,14%	2,31%	3,85%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

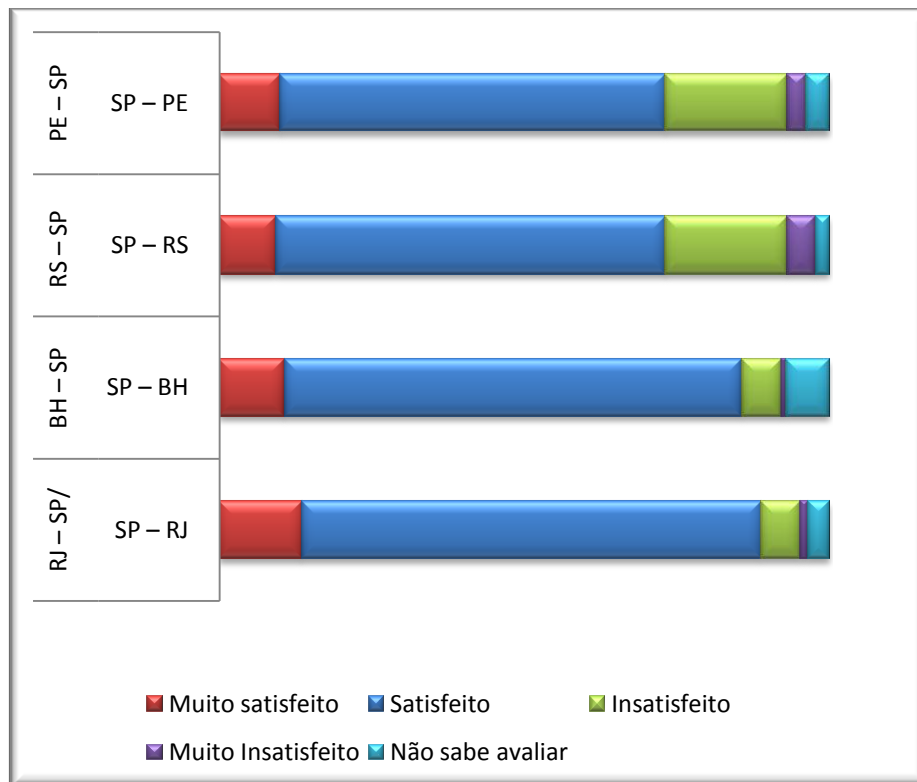


Figura 31 – Satisfação do usuário no quesito custo x benefício – Estratificação por trajeto

III.10. Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor

Um segmento correspondente a 28,4% dos usuários está disposto a pagar mais por um serviço que agregue em qualidade. Este número se mantém independentemente da avaliação que fazem do preço da passagem. Tanto os que consideram caro quanto os que consideram barato o preço da passagem pagariam mais por um serviço melhor na mesma proporção.

Tabela 56 – Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor

Opções	Ocorrências	Percentual
Sim, pagaria mais pela passagem em troca de um serviço melhor	227	28,38%
Não pagaria mais pela passagem em troca de um serviço melhor	551	68,88%
Não sabe, não opinou	22	2,75%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

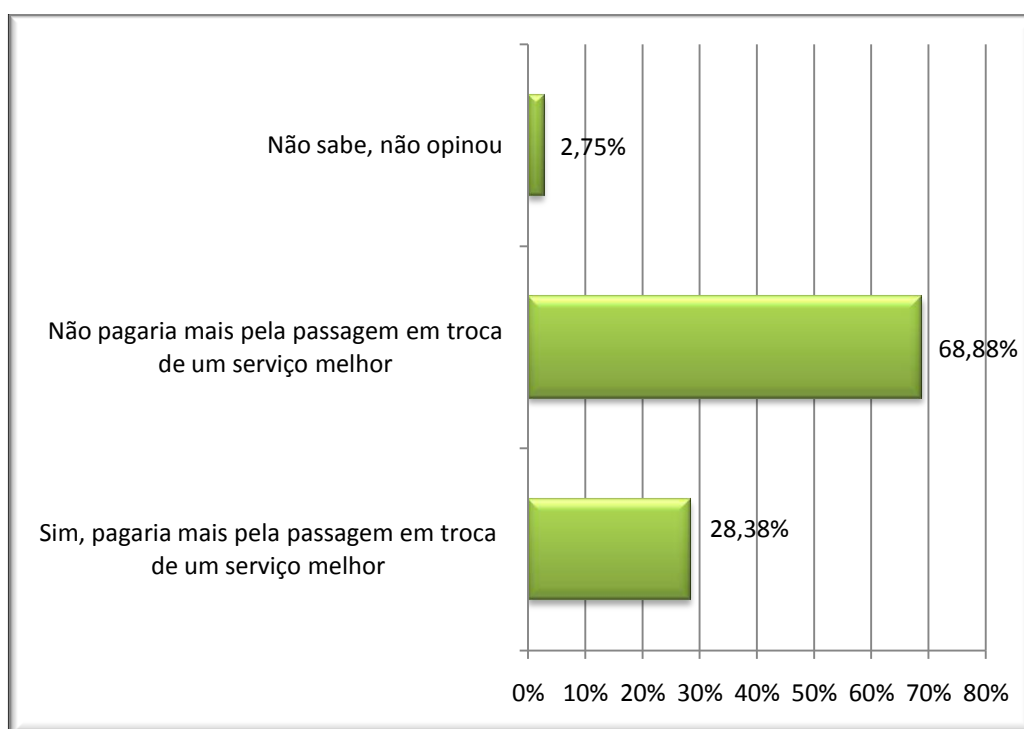


Figura 32 – Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor

Parte III – Avaliação geral do serviço

III.10.1. Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor

Estratificação por trajeto

Novamente, os usuários dos percursos mais longos mostram-se mais pré-dispostos a pagar um valor maior em troca de incrementos no serviço.

Tabela 57 – Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Sim, pagaria mais pela passagem em troca de um serviço melhor	26,50%	21,43%	37,69%	32,31%
Não pagaria mais pela passagem em troca de um serviço melhor	70,75%	77,86%	62,31%	60,00%
Não sabe, não opinou	2,75%	0,71%	0,00%	7,69%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

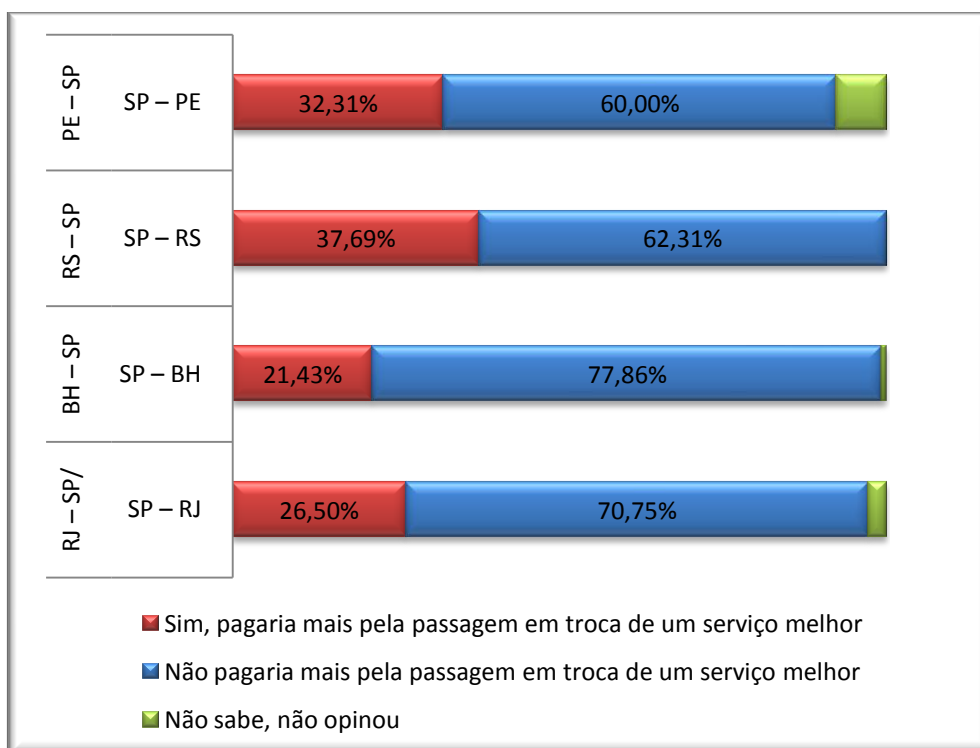


Figura 33 – Pré-disposição em pagar mais por serviço melhor – Estratificação por trajeto

PARTE IV

Maiores problemas nas viagens

Segurança, lotação, bilhetes duplicados e taxas adicionais

IV.1. Maiores problemas de viagens rodoviárias interestaduais

Problema	Percentual
<p>Viagem tranquila, agradável</p> <p>Durante a viagem não houve problemas, pelo contrário, ela foi agradável, tranquila, transcorreu de acordo com o esperado.</p>	47%
<p>Conforto do ônibus</p> <p>Salientam a falta de conforto dos ônibus utilizados para as viagens interestaduais. Citam uma série de elementos, que a seu ver, interferem diretamente no nível desse conforto. Por exemplo, nos veículos ou há ausência de água para beber ou a água encontra-se em temperatura ambiente, não gelada. A empresa, por outro lado, quando proporciona água, não a repõe durante a viagem.</p> <p>Cobertores e travesseiros - Não fornecem cobertores e travesseiros. <i>‘Antigamente, eles ofereciam cobertores, travesseiros e lanche, agora não ofertam mais’</i>. Quando ofertado, a qualidade poderia melhorar.</p> <p>Ar-condicionado - As variações encontradas nas temperaturas internas dos veículos são temas destacados; ou são temperaturas muito baixas ou muito altas. Os extremos na postura adotada em relação ao ar-condicionado permeiam o discurso dos entrevistados. <i>‘Estava muito frio, aí pedimos para aumentar um pouco a temperatura e o motorista desligou o ar – ficou insuportável’</i>. <i>‘Só o frio, que não tinha cobertor para nos cobrir. A gente passou muito frio’</i>. Há ainda a situação de não haver ar-condicionado dentro do ônibus, deste ter quebrado no percurso, ou ainda, de não ter sido ligado.</p> <p>Televisão, DVD – ausência de televisão, de DVD, ou ainda, a TV estava desligada, apresentou problemas, não ligou. Quando havia TV e DVD, o filme não era dublado e, tampouco, apresentava legenda.</p> <p>Citam, ainda, a falta de possibilidade para carregar celular e ligar Notebook.</p>	12%
<p>Higiene</p> <p>Falta de higiene dos banheiros dos ônibus; sujos, com pouca ou nenhuma condição de uso, exalando mau cheiro. Além disso, alguns veículos apresentam descarga estragada. Durante a viagem, nas paradas, não há a manutenção deste espaço. <i>‘Não deu para suportar o mau cheiro do banheiro’</i>. <i>‘A limpeza do banheiro do ônibus. O cheiro estava insuportável, tive que tomar remédio porque passei mal’</i>. Também há falta de luz e um encerramento imperfeito da porta, fazendo com que, nas curvas, esta se abra. Pontuam a falta de água na pia do banheiro e a qualidade baixa do papel higiênico ofertado. Salientam que há falta de higiene dos banheiros das paradas. Além disso, os ônibus, de forma geral, não são limpos. Há lixo espalhado pelo interior do veículo, não havendo lixeiras no seu interior.</p>	11%
<p>Atrasos</p> <p>Reclamam dos atrasos das viagens, ocasionando tempo desperdiçado e cansaço em demasia. A viagem, de forma generalizada, atrasa, pois os ônibus não partem nos horários estipulados, ou ainda, não saem nos horários agendados nas paradas realizadas. Os motoristas informam que a parada será de 20 minutos, por exemplo, e o ônibus fica 30, 40 minutos parado no local. <i>‘O atraso. O ônibus ta marcado para sair às 7h00 e sai às 8h00. Isso é o que me irrita. Mas, nesta viagem, não teve isso’</i>. <i>‘Atraso de horário. Isso é muito ruim, pois eu fiquei muito cansada’</i>. Outro ponto que contribui para essa situação é o estado precário dos ônibus; velhos, quebram com facilidade no meio do caminho, fazendo com que os passageiros tenham que esperar pelo conserto ou então pela troca de ônibus. <i>‘Os ônibus são velhos. Teve atraso de quatro horas. O ônibus quebrou e tivemos que esperar mais de quatro horas. Foi horrível’</i>. Pneu furado, acidentes envolvendo terceiros ou o próprio ônibus, bem como, engarrafamentos são outros elementos que influenciam diretamente os atrasos.</p>	11%
<p>Segurança</p> <p>Os assaltos, os roubos nas estradas são a grande preocupação deste segmento de entrevistados. A possibilidade de acontecer algo nesse sentido já é apontada como um problema. As notícias, principalmente as veiculadas na televisão, constroem tal inteligibilidade. <i>‘Atraso, carro quebrar, assalto, tudo isso assusta, mas graças a Deus não aconteceu nada. A gente vê na TV, mas é minha primeira viagem’</i>.</p>	6%

Parte IV – Problemas e outras situações

Observa-se que esse medo é construído pelos comentários ouvidos, mas, também, pela experiência vivida; o ônibus de um passageiro foi assaltado na rodovia, o celular de outro foi furtado dentro do ônibus enquanto que mais um foi furtado no banheiro do restaurante. Nesse sentido, observam alguns cuidados que poderiam ser tomados para coibir a prática, dentre eles a proibição da entrada de vendedores ambulantes nos ônibus, nos pontos de parada, bem como, a descida de todos os passageiros nas paradas realizadas. A falta de filmadoras dentro dos ônibus, de cintos de segurança nas poltronas e paradas na estrada, à noite, sem necessidade tornam a viagem mais perigosa. *‘Viagem com muitas paradas, em lugares ruins, perigosos’.*

Além de todas essas questões, vem ocorrendo uma inspeção de bagagens, na chegada ao Rio de Janeiro, que causa revolta e constrangimento aos passageiros. *‘Poderia ser bem melhor, mas na chegada revistaram a minha mochila e isso é constrangimento, ilegal no Código Penal’.* *‘Esses policiais revistando a gente como se fôssemos marginais’.*

Trânsito

5,5%

O trânsito intenso, ou seja, os engarrafamentos, os congestionamentos, o acúmulo de veículos nas rodovias, principalmente na entrada e na saída dos centros maiores, são problemas que acabam prejudicando as viagens de ônibus. O trânsito pesado, o movimento intenso de veículos favorece, ainda, os acidentes. *‘Na saída de São Paulo é um caos’.* *‘Imprudência no trânsito porque um caminhão bateu no nosso ônibus quando estávamos chegando na rodoviária’.*

Conforto das poltronas

5,1%

O espaço entre as poltronas é reduzido, estreito. *‘O maior problema é a poltrona. Mesmo confortável, é ruim pela distância’.* *‘O espaço entre as poltronas não é suficiente, fiquei com dor na coluna’.* Além disso, o encosto do pé da poltrona deveria ser mais anatômico, as poltronas são desconfortáveis, duras, pouco reclinam e o estofado apresenta mau cheiro.

Alimentação

4,2%

Alimentação excessivamente cara. Reclamam que, os locais por onde os ônibus param, ofertam uma alimentação com preços abusivos, sobrando poucas escolhas aos passageiros. *‘Nas paradas não temos opção de escolha. Os lanches são todos caros e você acaba sendo obrigado a pagar esse valor’.* A alimentação é de boa qualidade, mas os preços elevados.

Paradas

3,2%

Queixam-se do número intenso de paradas, do ‘pinga-pinga’, sendo estas realizadas não somente nas rodoviárias, mas, também, em pontos localizados no meio do percurso. Algumas são consideradas indevidas, pois são feitas em locais perigosos. Por motivo de segurança, deveriam ser repensadas e, se necessário, suprimidas. Há reclamações do tempo despendido nessas paradas; demoradas. Em outros casos, a reclamação é com relação ao tempo reduzido das mesmas; deve-se ter mais tempo para descansar as pernas, para lanchar tranquilamente. *‘Muita parada. Só em São Paulo ele parou em sete rodoviárias e muitas paradas não era para pegar pessoas e sim encomendas’.* A falta de higiene, de opções e de preços acessíveis à alimentação ofertada também são elementos críticos desses locais.

Qualidade do atendimento

2,2%

Pontuam a falta de educação de alguns motoristas; grosseiros, não param nos locais solicitados. *‘É minha primeira viagem para São Paulo, eu pedi para saltar em Osasco, mas não fui informado. Vou ter que pedir informação pra voltar’.* *‘Perguntei ao motorista se parava na garagem da Itapemirim, disse que sim, que parava. Não parou e não se explicou’.* Imprudentes, correm em demasia.

Os funcionários não prestam um bom atendimento. Vendem passagem duplicada, não fornecem a passagem gratuita ao idoso.

A demora, as filas para adquirir o bilhete são criticadas, sendo solicitada uma melhora deste quesito, ou seja, a compra pela internet; o sistema é considerado confuso. Mencionam, ainda, uma falta de atendimento adequado ao portador de deficiência visual; não há facilidade de compra de passagem para os portadores.

Rodovias

2,2%

Falta de estrutura, de qualidade das estradas; esburacadas, ruins, em péssimas condições de uso. Essa falta de qualidade das rodovias acaba causando atrasos nas viagens de ônibus, proporcionando, ainda, perigo de acidentes. Alguns ônibus, segundo os entrevistados, balançam nas estradas.

Parte IV – Problemas e outras situações

Trajeto	2,1%
Longo, demorado tornando a viagem cansativa.	
Passageiros	2%
Alguns passageiros são considerados mal educados, barulhentos e irritadiços; não respeitam o espaço, os companheiros e atrapalham a tranquilidade da viagem. Falam muito e alto enquanto os outros não conseguem dormir. A higiene pessoal de alguns também é criticada; mal cheirosos. Produzem lixo, deixam-no jogado, exposto dentro do ônibus. Três entrevistados citam casos de pessoas que fumaram dentro do ônibus - o cheiro incomoda, provoca náuseas nos passageiros. Além disso, houve autorização de viagem para pessoas alcoolizadas.	
Conservação do ônibus	1,7%
Ônibus velhos, sucateados, sem manutenção; quebram com facilidade no meio do trajeto. <i>'O ônibus quebrou na estrada, ficamos 1h30 parados na estrada. Poderiam ter parado num posto porque na estrada é perigoso e estava anoitecendo, não tinha banheiro'.</i> <i>'As condições dos ônibus, terrível. Os ônibus são velhos; a gente trocou 3 vezes de ônibus'.</i> Ainda, possuem a impressão de que balançam, apresentando barulho no motor; sentimento de alguma peça solta ou quebrada, da ausência de molas, de suspensão.	
Valor da passagem	0,8%
O valor da passagem é considerado alto, principalmente em relação à passagem de avião, comparação esta feita por alguns entrevistados. Reclamam que no valor o pedágio está embutido e que esse ônus deveria ser direcionado à empresa, não aos passageiros. Além disso, também se queixam da cobrança do excesso de bagagem.	
Bagagem	0,7%
Pontuam a falta de funcionários para retirar a bagagem, a falta de qualidade desses funcionários. Reclamam da demora na retirada da bagagem, possuindo medo que esta danifique; a bagagem de dois passageiros entrevistados sumiu.	
Horários	0,1%
Poucas opções de horários.	

IV.2. Insegurança: proximidade do passageiro

Os usuários foram questionados sobre a ocorrência de roubos, assaltos ou furtos em viagens de ônibus interestaduais. O objetivo é avaliar o grau de proximidade destas ocorrências dos passageiros, no espaço de uma rodoviária a outra.

Observa-se que o meio de transporte e locais é ainda seguro aos usuários, uma vez que tais situações de delito atingem apenas 6,25% dos usuários até o momento. A ocorrência de tais casos é, em sua maioria, nos pontos de parada nas viagens.

Tabela 58 – Insegurança: proximidade do passageiro

Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) foi assaltado ou presenciou algum roubo, furto ou assalto em viagens de ônibus interestaduais que fez?	Ocorrências	Percentual
Sim, já aconteceu comigo	16	2,00%
Sim, já aconteceu comigo e vi acontecer com outra pessoa	16	2,00%
Sim, não aconteceu comigo, mas vi acontecer com outra pessoa	18	2,25%
Não, nunca aconteceu comigo nem vi acontecer com outra pessoa	744	93,00%
Não sabe, não opinou	6	0,75%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

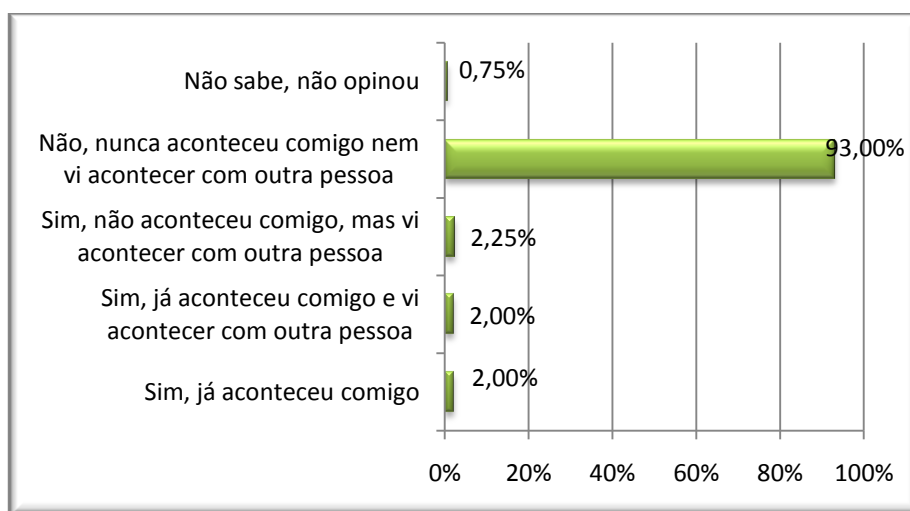


Figura 34 – Insegurança: proximidade do passageiro

Parte IV – Problemas e outras situações

Local da ocorrência	Ocorrências	Percentual
Onibus	12	24,00%
Pontos de parada	17	34,00%
Rodoviária	11	22,00%
Rodovia	10	20,00%
Total	50	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

IV.2.1 Insegurança: proximidade do passageiro

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 59 – Insegurança: proximidade do passageiro – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) foi assaltado ou presenciou algum roubo, furto ou assalto em viagens de ônibus interestaduais que fez?	2005*	2010
Sim	2,76%	6,25%
Não, nunca aconteceu comigo nem vi acontecer com outra pessoa	97,24%	93,00%
Não sabe, não opinou	0,00%	0,75%
Total	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

IV.2.2. Insegurança: proximidade do passageiro

Estratificação por trajeto

Tabela 60 – Insegurança: proximidade do passageiro – Estratificação por trajeto

Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) foi assaltado ou presenciou algum roubo, furto ou assalto em viagens de ônibus interestaduais que fez?	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Sim, já aconteceu comigo	1,75%	1,43%	3,08%	2,31%
Sim, já aconteceu comigo e vi acontecer com outra pessoa	1,25%	4,29%	3,08%	0,77%
Sim, não aconteceu comigo, mas vi acontecer com outra pessoa	1,75%	1,43%	2,31%	4,62%
Não, nunca aconteceu comigo nem vi acontecer com outra pessoa	94,50%	92,14%	91,54%	90,77%
Não sabe, não opinou	0,75%	0,71%	0,00%	1,54%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

IV.3. Superlotação

A superlotação ocorreu em 3,75% dos casos.

Tabela 61 – Superlotação

Opções	Ocorrências	Percentual
Já viajou (em viagens interestaduais) em ônibus superlotado, com passageiros de pé	30	3,75%
Não viajou (em viagens interestaduais) em ônibus superlotado, com passageiros de pé	765	95,63%
Não sabe, não opinou	5	0,63%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

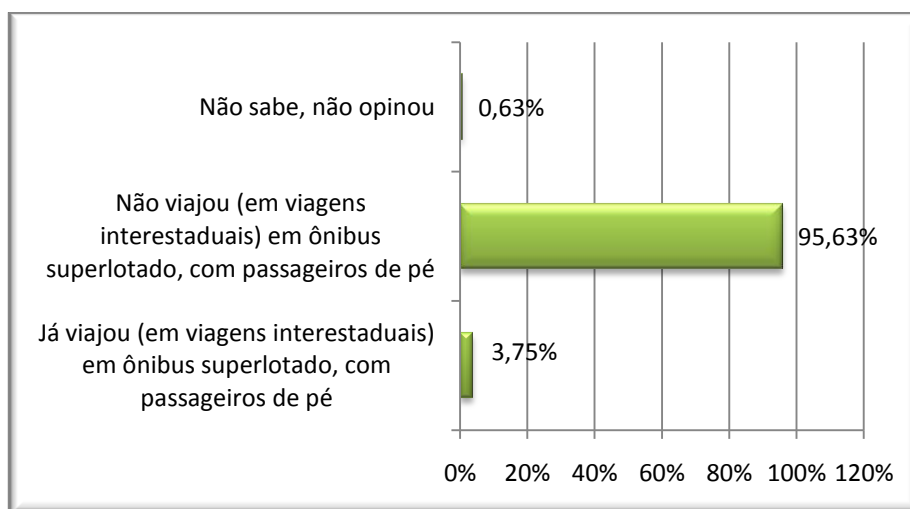


Figura 35 – Superlotação

IV.3.1. Superlotação

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 62 – Superlotação – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005*	2010
Já viajou (em viagens interestaduais) em ônibus superlotado, com passageiros de pé	2,40%	3,75%
Não viajou (em viagens interestaduais) em ônibus superlotado, com passageiros de pé	97,20%	95,63%
Não sabe, não opinou	0,40%	0,63%
Total	100,0%	100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

IV.3.2. Superlotação

Estratificação por trajeto

Nos trajetos Belo Horizonte – São Paulo e Rio Grande do Sul – São Paulo, os casos de superlotação ocorreram com maior frequência.

Tabela 63 – Superlotação – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Já viajou (em viagens interestaduais) em ônibus superlotado, com passageiros de pé	3,00%	6,43%	6,15%	0,77%
Não viajou (em viagens interestaduais) em ônibus superlotado, com passageiros de pé	96,50%	92,86%	92,31%	99,23%
Não sabe, não opinou	0,50%	0,71%	1,54%	0,00%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

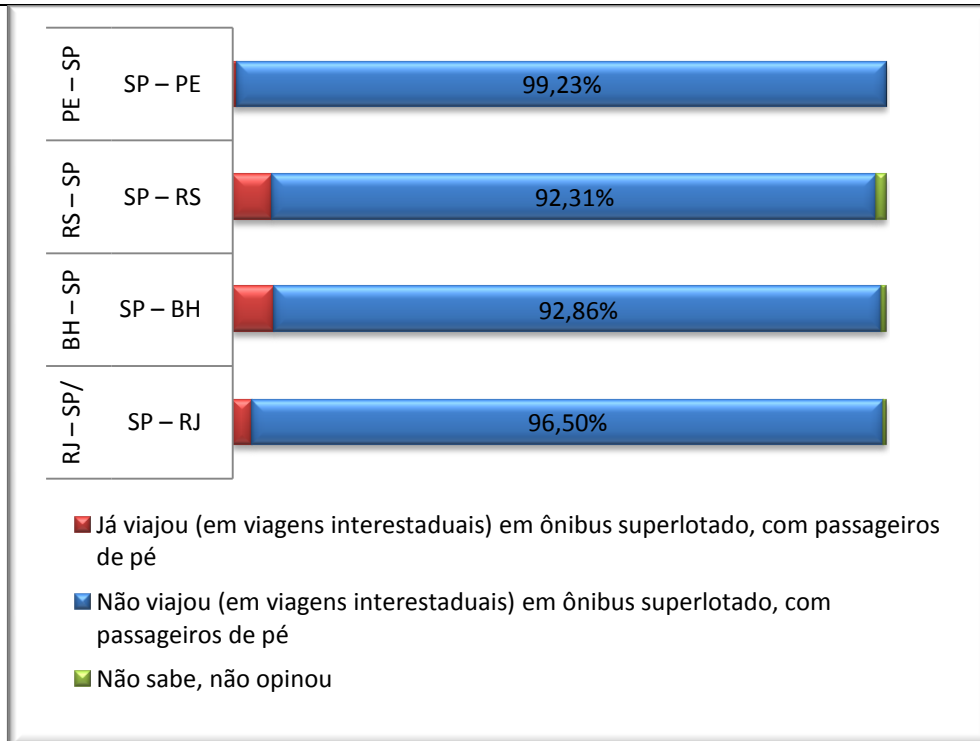


Figura 36 – Superlotação – Estratificação por trajeto

IV.4. Bilhetes duplicados

Casos de venda duplicada de bilhetes de passagem ocorreram em 8,51% dos casos.

Tabela 64 – Bilhetes duplicados

Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) recebeu ou presenciou caso de alguém que tenha recebido bilhete duplicado, ou seja, a venda de um mesmo assento do ônibus para mais de uma pessoa em uma viagem interestadual	Ocorrências	Percentual
Sim, já aconteceu comigo	25	3,13%
Sim, já aconteceu comigo e vi acontecer com outra pessoa	19	2,38%
Sim, não aconteceu comigo, mas vi acontecer com outra pessoa	24	3,00%
Não, nunca aconteceu comigo nem vi acontecer com outra pessoa	721	90,13%
Não sabe, não opinou	11	1,38%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

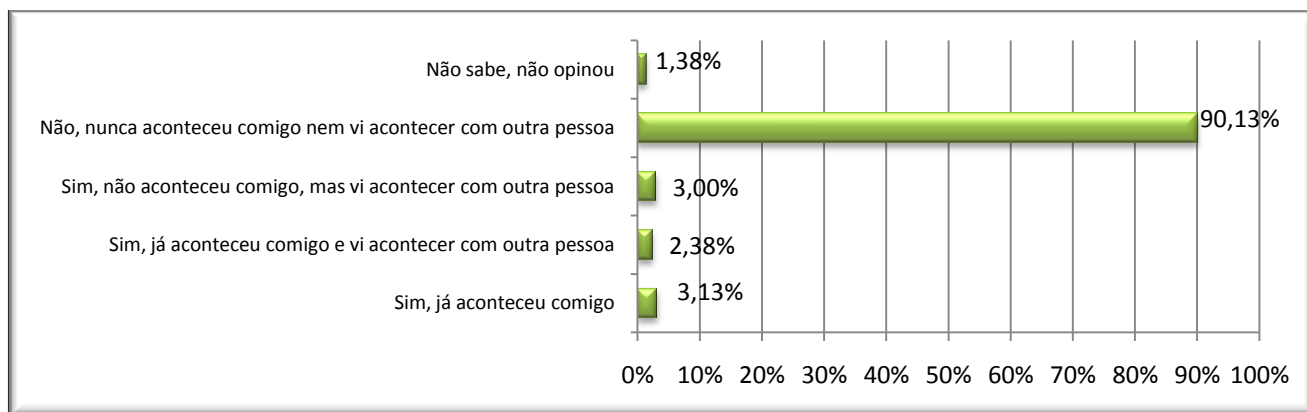


Figura 37 – Bilhetes duplicados

IV.4.1 Bilhetes duplicados Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 65 – Bilhetes duplicados – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Bilhete duplicado	2005*	2010
Sim, já aconteceu comigo	2,40%	3,13%
Sim, já aconteceu comigo e vi acontecer com outra pessoa	3,40%	2,38%
Sim, não aconteceu comigo, mas vi acontecer com outra pessoa	7,10%	3,00%
Não, nunca aconteceu comigo nem vi acontecer com outra pessoa	87,90%	90,13%
Não sabe, não opinou	0,20%	1,38%
Total	100,0%	100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

IV.4.2. Bilhetes duplicados

Estratificação por trajeto

Os trajetos Belo Horizonte – São Paulo e Rio Grande do Sul – São Paulo registram a maior incidência de venda de bilhetes duplicados, comparado aos demais trajetos pesquisados.

Tabela 66 – Bilhetes duplicados – Estratificação por trajeto

Bilhete duplicado	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Sim, já aconteceu comigo	3,50%	4,29%	1,54%	2,31%
Sim, já aconteceu comigo e vi acontecer com outra pessoa	1,50%	4,29%	3,08%	2,31%
Sim, não aconteceu comigo, mas vi acontecer com outra pessoa	2,50%	2,14%	6,15%	2,31%
Não, nunca aconteceu comigo nem vi acontecer com outra pessoa	91,75%	89,29%	88,46%	87,69%
Não sabe, não opinou	0,75%	0,00%	0,77%	5,38%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

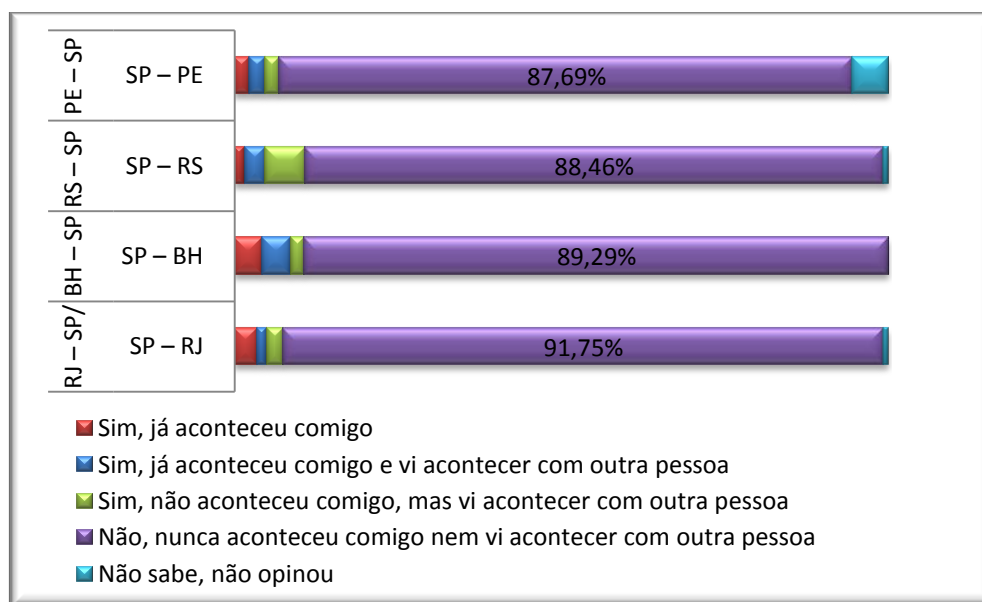


Figura 38 – Bilhetes duplicados – Estratificação por trajeto

IV.5. Cobranças indevidas

A cobrança de taxas que não a passagem e taxa de embarque foram cobradas em 5,13% dos casos.

A grande maioria dizia respeito a seguros adicionais incluídos na precificação feita pela empresa.

Tabela 67 – Cobranças indevidas

Opções	Ocorrências	Percentual
Ocorreu a cobrança de taxas indevidas	41	5,13%
Não ocorreu a cobrança de taxas indevidas	759	94,88%
Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

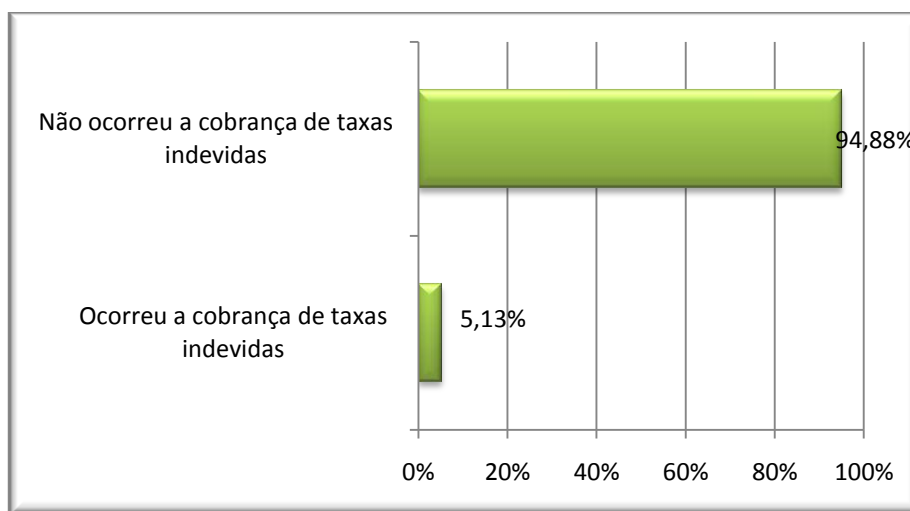


Figura 39 – Cobranças indevidas

IV.5.1. Cobranças indevidas

Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Tabela 68 – Cobranças indevidas – Evolução dos indicadores – 2005 / 2010

Opções	2005*	2010
Ocorreu a cobrança de taxas indevidas	3,10%	5,13%
Não ocorreu a cobrança de taxas indevidas	96,90%	94,88%
Total	100,0%	100,0%

* Dados provenientes de pesquisa realizada no ano de 2005, referentes às mesmas linhas e trajetos pesquisados no ano de 2010.

Parte IV – Problemas e outras situações

V.5.2. Cobranças indevidas

Estratificação por trajeto

O trajeto Rio Grande do Sul – São Paulo registrou a maior ocorrência de cobrança de taxas indevidas, num total de 9,23%.

Tabela 69 – Cobranças indevidas – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Ocorreu a cobrança de taxas indevidas	4,00%	6,43%	9,23%	3,08%
Não ocorreu a cobrança de taxas indevidas	96,00%	93,57%	90,77%	96,92%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

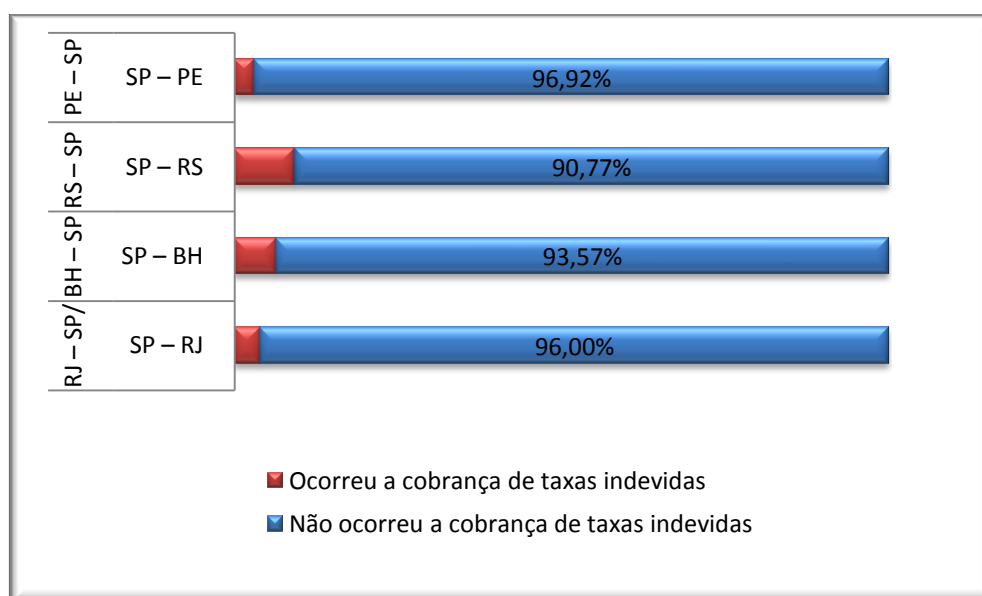


Figura 40 – Cobranças indevidas – Estratificação por trajeto

IV.6. Percepção sobre as viagens aéreas

Considerando o aumento crescente das viagens aéreas, verificou-se o hábito dos usuários de transporte rodoviário em relação ao meio de transporte aéreo. Entre os entrevistados, 45,38% já fizeram o trajeto de avião em outra ocasião. No caso da atual viagem, 36,5% dos passageiros cogitaram a possibilidade de fazê-la por via aérea.

Tabela 70 – Percepção sobre as viagens aéreas

Viagem anterior			Viagem atual		
Opções	Ocorrências	Percentual	Opções	Ocorrências	Percentual
Já fez o trajeto de avião	363	45,38%	Pensou em fazer esta viagem de avião	292	36,50%
Nunca fez o trajeto de avião	437	54,63%	Não pensou em fazer esta viagem de avião	508	63,50%
Total	800	100,0%	Total	800	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

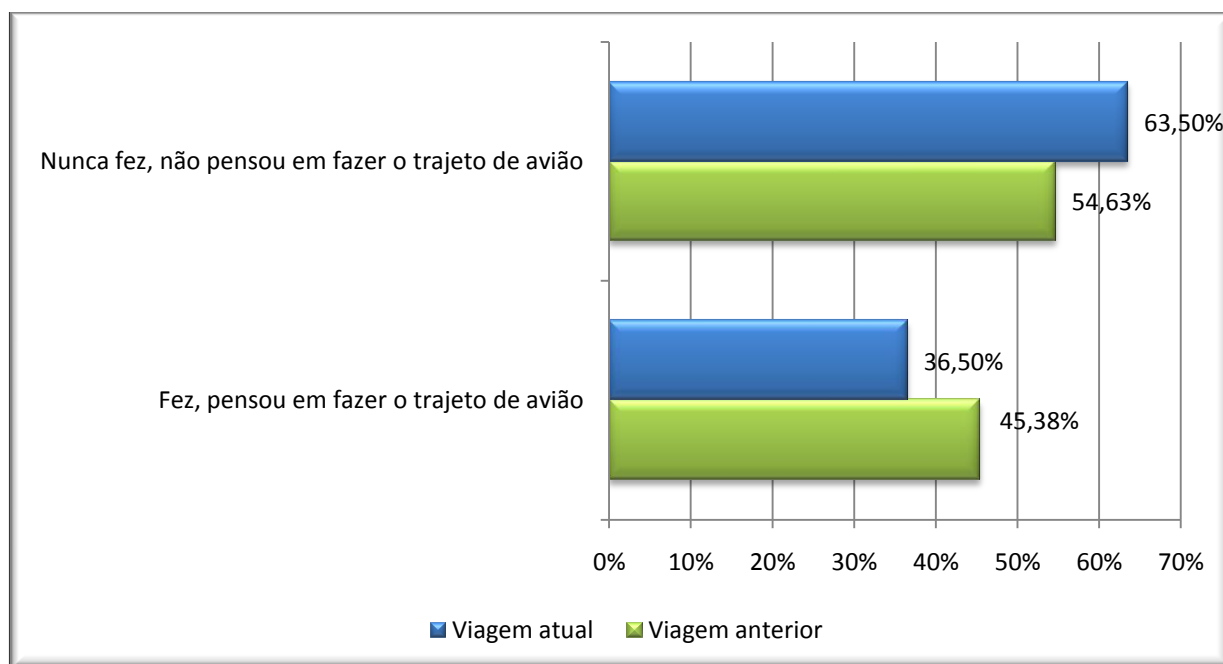


Figura 41 – Percepção sobre as viagens aéreas

Parte IV – Problemas e outras situações

Tabela 71 – Motivos para não ter feito a viagem de avião

Motivos para não ter feito a viagem de avião				
Opções	Usuários que pensaram em fazer a viagem de avião		Usuários que não pensaram em fazer a viagem de avião	
	Ocorrências	Percentual	Ocorrências	Percentual
Medo	52	17,81%	96	18,90%
Preço da passagem aérea	121	41,44%	206	40,55%
Falta de informação	7	2,40%	45	8,86%
Outros	112	38,36%	161	31,69%
Total	292	100,0%	508	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

IV.6.1. Percepção sobre a viagem aérea

Estratificação por trajeto

O eixo Rio – São Paulo comporta os usuários que mais fizeram o trajeto de avião, juntamente com os usuários do trajeto Rio Grande do Sul – São Paulo. Já no trajeto Pernambuco – São Paulo, apenas 21,5% dos usuários já fizeram o trajeto de avião.

Tabela 72 – Percepção sobre a viagem aérea – Estratificação por trajeto

Opções	RJ – SP/ SP – RJ	BH – SP SP – BH	RS – SP SP – RS	PE – SP SP – PE
Já fez o trajeto de avião	53,75%	37,14%	52,31%	21,54%
Nunca fez o trajeto de avião	46,25%	62,86%	47,69%	78,46%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pensou em fazer esta viagem de avião	31,50%	39,29%	53,85%	31,54%
Não pensou em fazer esta viagem de avião	68,50%	60,71%	46,15%	68,46%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa FOCO/ANTT – Outubro/2010

Anexo 1 – Instrumento de pesquisa

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS

APRESENTAÇÃO: Bom dia/ Tarde/ Noite. Meu nome é _____. Sou entrevistador da Empresa Foco Opinião e Mercado. Neste momento, juntamente com a ANTT, estamos fazendo uma avaliação do serviço rodoviário e a sua opinião é fundamental para nós. O Sr (a) poderia responder algumas perguntas, por gentileza?

Entrevistador: _____	Data: ____/____/____	Horário: ____:____
Município de realização da entrevista: 1. Porto Alegre 2. São Paulo 3. Rio de Janeiro 4. Belo Horizonte 5. Recife		
Empresa de ônibus: _____		
Linha – Cidade e Estado Origem: _____	Cidade e Estado Destino: _____	
Turno da Pesquisa: (1) 0:00/6:00h (2) 06:00/12:00h (3) 12:00/18:00h (4) 18:00/24:00h		
Sexo: 1. Masculino 2. Feminino		
01. Qual é a sua idade? (Espontânea) (1) 18 a 25 (2) 26 a 35 anos (3) 36 a 45 anos (4) 46 a 55 anos (5) 56 a 65 anos (6) acima de 65 anos (9) NS/NR		
02. Instrução (Espontânea): Até que série o Sr (a) estudou, completou? _____ De que grau? (1) Fundamental (1 à 8 série do 1º grau) (2) Médio (1º à 3º série do 2º grau) (3) Superior (Se universitário) quantos anos ou períodos cursou? _____		
03. O Sr(a) fez esta viagem sozinho ou acompanhado? (1) Sozinho (2) Acompanhado		
04. Se acompanhado: Quantas pessoas viajaram com o Sr(a)? Anotar Entrevistados + _____ pessoas (apenas as pessoas)		
05. Em qual estado o Sr mora? (usar os códigos abaixo)		
06. Qual Estado o Sr (a) pegou o ônibus nesta viagem, ou seja, de onde o Sr. veio? (usar os códigos abaixo)		
07. Para qual Estado o Sr (a) vai nesta viagem? (usar os códigos abaixo)		
(01) Acre (02) Alagoas (03) Amapá (04) Amazonas (05) Bahia	(06) Ceará (07) Dist.Federal (08) Goiás (09) Esp. Santo (10) Maranhão (11) M. Grosso	(12) M. G. Sul (13) M. Gerais (14) Pará (15) Paraíba (16) Paraná (17) Pernambuco
(18) Piauí (19) R. Janeiro (20) R. Grande N (21) R. Grande S. (22) Rondônia (23) Roraima	(24) São Paulo (25) Sta Catarina (26) Sergipe (27) Tocantins (28) NS/NR	
08. Qual sua profissão (não anotar). Agora, em que tipo de situação de emprego o(a) Sr (a) se enquadra, atualmente? (usar os códigos abaixo)		
(01) Autônomo (profissional de nível técnico) (02) Profissional Liberal (médico, engenheiro etc.) (03) Dona de casa (04) Desempregado (05) Estudante (06) Funcionário de empresa privada	(07) Aposentadoria/pensionista (08) Funcionário doméstico (diarista ou doméstico) (09) Funcionário público (10) Outro: _____ (99) NS/NR	
09. Com que frequência o Sr (a) faz esse tipo de viagem? (usar os códigos abaixo)		
(01) Diariamente (02) Mais de uma vez por semana (03) Semanalmente (04) Quinzenalmente (05) Mensalmente (06) Trimestralmente (07) Semestralmente (08) Anualmente (09) Menos de uma vez por ano (99) NS/NR		
10. Por quais motivos o Sr (a) fez essa viagem? (até 2 opções) (usar os códigos abaixo)		
(01) Trabalho (02) Convenção (03) Estudo (04) Lazer/Turismo (05) Procurar emprego (06) Visitar parentes (07) Saúde (08) Outros _____ (99) NS/NR		
(.) (.) (.)	11. Agora, entre estes atributos que eu vou lhe mostrar, eu gostaria que o Sr(a) me dissesse quais os 3 mais importantes para o(a) Sr.(a) ficar satisfeito em uma viagem? (não é o melhor, e sim os mais importantes) (mostrar disco)	
12. Agora, o(a) Sr(a) irá avaliar ESTA EMPRESA DE ÔNIBUS, que o(a) Sr(a) acabou de viajar. Eu gostaria que o Sr(a) atribuisse uma nota de satisfação entre 1 e 10 para cada um desses itens. Que nota o(a) Sr(a) dá para (mostrar tabela análogo visual) na viagem que o (a) Sr(a) acabou de fazer? (99) Não sabe avaliar.		
Ônibus	Atendimento	Condições da viagem
1. Conforto do ônibus	6. Cordialidade no atendimento	10. Pontualidade
2. Limpeza do ônibus	7. Resposta do SAC - Serviço de atendimento ao consumidor	11. Respeito à capacidade de lotação do ônibus
3. Limpeza do banheiro do ônibus	8. Facilidade de compra e devolução de passagem	12. Segurança na condução do ônibus

Anexos

4. Estado de conservação do ônibus	9. Diversidade da forma de pagamento – cartão, cheque, etc
5. Rapidez na solução de problemas com ônibus na estrada	
13. Agora, entre estes atributos que eu vou lhe mostrar eu gostaria que o Sr(a) me dissesse quais os 3 mais importantes para o(a) Sr.(a) ficar satisfeito COM O LOCAL DE PARADA DO ÔNIBUS? (não é o melhor, e sim os mais importantes (mostrar disco)) () () ()	
14. Agora, o(a) Sr(a) irá avaliar OS LOCAIS ONDE O ÔNIBUS PAROU NESTA VIAGEM que o(a) Sr(a) acabou de fazer. Eu gostaria que o Sr(a) atribuísse uma nota de satisfação entre 1 e 10 para cada um desses itens. Que nota o Sr(a) dá para o(a) (mostrar tabela análogo visual) das Paradas de Ônibus desta viagem que o (a) Sr(a) acabou de fazer? (99) Não sabe avaliar.	
Condições do local	Atendimento
1. Limpeza do local (bar, restaurante, lanchonete)	6. Cordialidade no atendimento – cortesia e educação dos funcionários;
2. Limpeza dos banheiros	7. Qualidade dos Alimentos servidos
3. Conservação do local	8. Preço dos lanches e refeições;
4. Conforto do local	
5. Segurança no local	
15. Como o(a) Sr(a) avalia o preço da passagem de ônibus. O Sr diria que o preço é (citar opções de 1 a 5)? 1. Muito caro 2. Caro 3. Nem caro/ Nem barato 4. Barato 5. Muito barato 9. Não sabe avaliar	
16. Nos últimos 12 meses, além do preço da passagem e taxa de embarque, foi feito algum tipo de cobrança pela empresa de ônibus que o (a) Sr(a) considerou indevida? 1. Sim 2. Não Se sim, qual?	
17. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) recebeu ou presenciou alguém que tenha recebido um bilhete duplicado, ou seja, a venda de um mesmo assento do ônibus para mais de uma pessoa em uma viagem desse tipo (interestadual)? (1) Sim, já aconteceu comigo (4) Não, nunca aconteceu comigo nem vi acontecer (2) Sim, já aconteceu comigo e também vi acontecer com outra pessoa (9) Não sabe, não opinou (3) Sim, não aconteceu comigo mas vi acontecer com outro	
18. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) andou de ônibus, que faz esse tipo de viagem, de UM ESTADO PARA OUTRO, onde o ônibus estivesse superlotado, com passageiros em pé? 1. Sim 2. Não 9. NS Se sim, Qual companhia:	
19. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) foi assaltado (a) ou presenciou algum roubo, furto ou assalto em viagem de ônibus interestadual? (1) Sim, já aconteceu comigo (4) Não, nunca aconteceu comigo nem vi acontecer (2) Sim, já aconteceu comigo e também vi acontecer com outra pessoa (9) Não sabe, não opinou (3) Sim, não aconteceu comigo mas vi acontecer com outro	
20. Se Sim (1 ou 2 ou 3): Onde aconteceu esta situação de assalto (citar opções): 1. Ônibus 2. Ponto de Parada 3. Rodoviária 4. Rodovia 9. NR	
21. Comparando o valor que o(a) Sr(a) paga pela passagem de ônibus e o serviço que o(a) Sr(a) recebe na sua viagem, como o(a) Sr(a) está: (citar opções) (1) Muito Satisfeito (2) Satisfeito (3) Insatisfeito (4) Muito Insatisfeito (9) NS	
22. O(a) Sr(a) estaria disposto (a) a pagar mais pela passagem de ônibus interestadual, caso tivesse um serviço melhor oferecido pela empresa? 1. Sim 2. Não 9. NS	
23. Na sua opinião, quais os principais problemas neste tipo de viagem que o Sr acabou de fazer (interestadual)? Anotar a resposta	
24. Qual a renda total familiar? (1) Até R\$ 510,00 (1 SM) (2) De R\$510,00 à R\$2.550,00 (até 5 SM/mês) (3) De R\$2.550,00 à R\$5.100,00 (até 10 SM/mês) (4) De R\$5.000,00 à R\$7.600,00 (até 15 SM/mês) (5) De R\$7.650,00 à R\$10.200,00 (até 20 SM/mês) (6) Mais de R\$10.200,00 (mais de 20 SM/mês) (9) NS	
25. Agora, para finalizar, como o Sr(a) avalia a qualidade do serviço prestado durante toda a sua viagem, desde o embarque até o desembarque? 1.Ótimo 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5.Péssimo 9. NR	
26. Por qual motivo o Sr. considera o serviço.... ?	

Anexos

27. O Sr (a) já fez este trajeto de avião alguma vez?	1. Sim 2. Não
28. Nesta viagem, o Sr. (a) pensou em fazer esse trajeto de avião?	1. Sim 2. Não
29. SE SIM: Por qual motivo o Sr. (a) não fez essa viagem de avião? (não citar opções) 1. Medo 2. Preço 3. Faltou informação 4. Outro _____	
30. SE NÃO: Por qual motivo o Sr. (a) não pensou no transporte de avião para esta viagem? (não citar opções) 1. Medo 2. Preço 3. Faltou informação 4. Outro _____	
Nome: _____	Telefone: () _____
Em nome do ANTT (AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE), a empresa Foco Opinião e Mercado agradece por sua participação e tenha um (a) Bom (a) Dia, Tarde, Noite!!!	

Anexo 2 – Escala análogo visual

Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Anexo 3 – Disco

