



QUALIÔNIBUS
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

Joinville, 2015



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES
SUSTENTÁVEIS

APOIO:



Cristina Albuquerque, Coordenadora de Mobilidade Urbana

Mariana Barcelos, Analista de Mobilidade Urbana

QUALI ÔNIBUS

PROGRAMA DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE ÔNIBUS

Desenvolvido pelo WRI Brasil Cidades Sustentáveis com o apoio financeiro da FedEx Corporation, o programa QualiÔnibus tem por objetivo qualificar o serviço de transporte coletivo por ônibus para atrair novos clientes ao sistema e tornar a mobilidade das cidades mais sustentável.

O programa é formado por três projetos específicos:



Avaliar a satisfação dos clientes do transporte coletivo por ônibus em relação a fatores da qualidade de forma detalhada e quantitativa possibilitando o processo de benchmarking.



Minimizar os riscos do início da operação do BRT e promover o desenvolvimento de manuais, procedimentos operacionais e planos de contingência.



Guiar a elaboração de um Plano Integrado de Segurança Viária para sistemas BRT em três passos: (i) treinamento dos motoristas; (ii) implementação de programas permanentes de desenvolvimento pessoal e profissional e (iii) monitoramento das operações.

REALIZAÇÃO:

APOIO:



WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS





Referências básicas



QUATTRO



TCRP Report 47



IBBG



Norma EN 13816



QUALIÔNIBUS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

REALIZAÇÃO:

APOIO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS





QUALIÔNIBUS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação QualiÔnibus foi desenvolvida para avaliar detalhadamente a opinião dos clientes do transporte coletivo em relação aos mais diferentes fatores de qualidade e tem como objetivos:

- **Padronizar as pesquisas de satisfação** com um questionário completo e flexível, que permita entender a satisfação e necessidades dos clientes em relação a cada fator da qualidade e **medir o impacto de intervenções ou melhorias**;
- Obter informações quantitativas para **apoiar o processo de tomada de decisões**;
- Identificar desafios e oportunidades comuns às cidades para **discutir soluções integradas (benchmarking)**;
- Verificar o **impacto decorrente da implantação de novos sistemas** de transporte coletivo (como BRT; BHLS; BRS; integração tarifária, etc);
- **Contribuir para a gestão da qualidade** do transporte coletivo.

REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL | CIDADES
SUSTENTÁVEIS

APOIO:

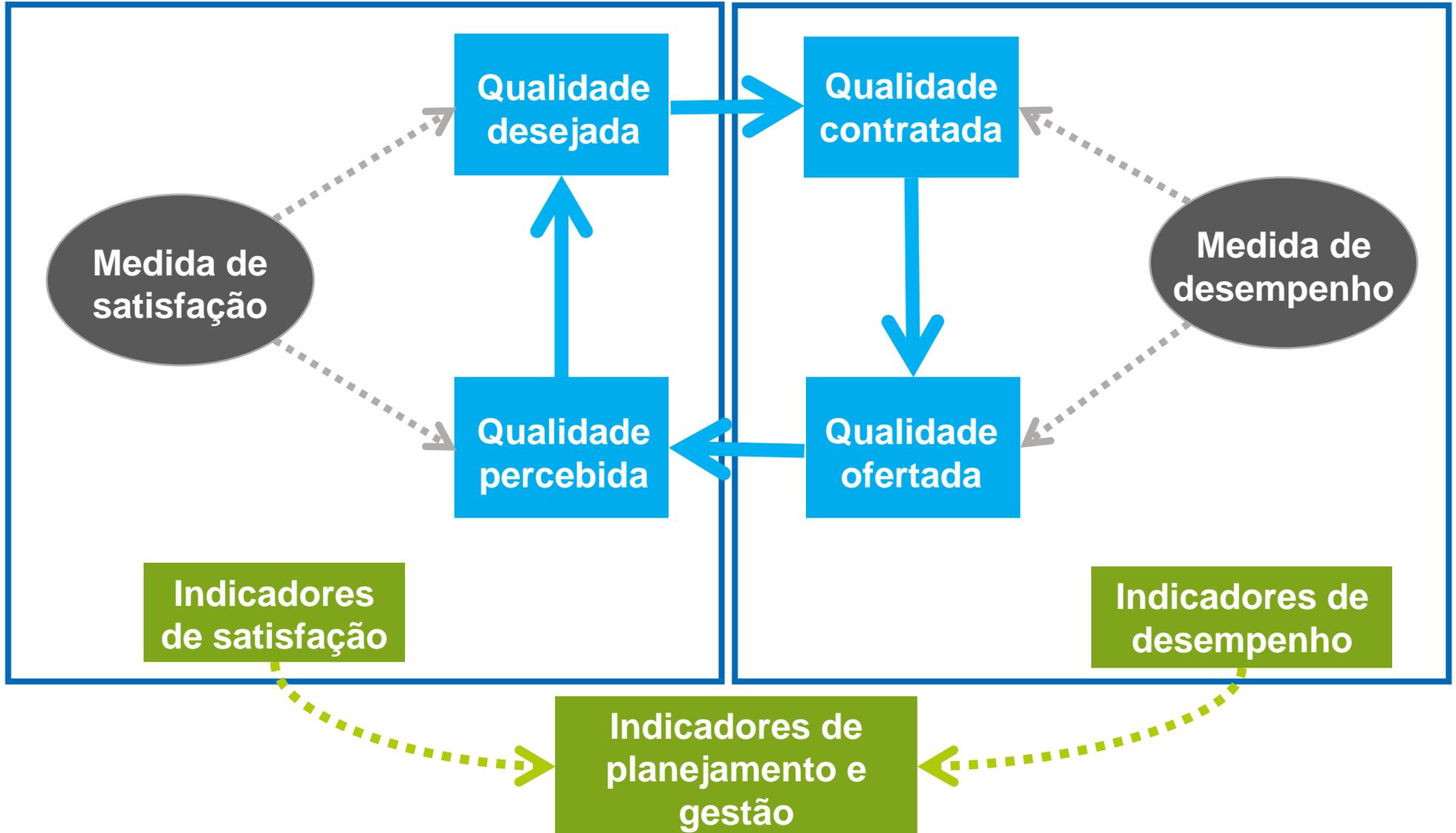




Ciclo da Qualidade de Serviço

➤ Cliente + Comunidade

➤ Provedores: Agência + Operadores





Estrutura da pesquisa

Questionário Básico

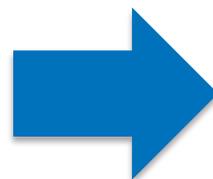
Perfil de Uso

Perfil do Cliente

Satisfação

Satisfação Geral +
16 Fatores da Qualidade

Perguntas
complementares
de concordância



Módulos Detalhados (total 21 módulos)

Satisfação (16)

Concordância (2)

Problemas (1)

Evolução (1)

Pessoas com
deficiência (1)

REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL | CIDADES
SUSTENTÁVEIS

APOIO:





21 módulos detalhados

- ↗ Acesso ao transporte
- ↗ Disponibilidade
- ↗ Rapidez
- ↗ Confiabilidade
- ↗ Facilidade em fazer transferências
- ↗ Conforto dos pontos de ônibus
- ↗ Conforto das estações
- ↗ Conforto dos terminais de integração
- ↗ Conforto dos ônibus
- ↗ Atendimento ao cliente
- ↗ Informação ao cliente
- ↗ Segurança Pública
- ↗ Segurança em relação a acidentes
- ↗ Exposição ao ruído e poluição
- ↗ Facilidade para pagar
- ↗ Gasto
- ↗ **Percepções sobre ônibus**
- ↗ **Escolha modal**
- ↗ **Problemas**
- ↗ **Evolução**
- ↗ **Pessoas com deficiência**

REALIZAÇÃO:

APOIO:



WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS



Aplicação Joinville 2015





Método

- Pesquisa embarcada
- Apenas em dias úteis
- Amostragem por horário de pesquisa e por linha
 - 3 faixas-horárias

Faixa horaria	% amostra	Período
00:00 – 05:30	0%	Não pesquisado
05:30 – 08:30	30%	Pico manhã estendido
08:30 – 16:30	40%	Entre pico
16:30 – 19:30	30%	Pico tarde estendido
19:30 – 24:00	0%	Não pesquisado



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:





Linhas pesquisadas

➤ 58 Linhas

800	ESTAÇÃO IRIRIÚ/CENTRO
40	TUPY / CENTRO / NORTE
700	SUL / CENTRO
304	ITAUM / CENTRO VIA PROCÓPIO GOMES
650	NOVA BRASÍLIA / CENTRO
300	ITAUM/CENTRO
500	VILA NOVA / CENTRO
600	GUANABARA / CENTRO
404	CIRCULAR PONTE SERRADA
200	NORTE/SUL - GIDION
200	NORTE/SUL - TRANSTUSA
222	JARDIM IRIRIÚ CIRCULAR
206	PARAÍSO
403	ESPINHEIROS
130	NORTE/IRIRIÚ/TUPY
205	BOM RETIRO
1207	PARQUE GUARANI
1211	TROPICAL
1206	ESTEVIÃO DE MATOS VIA RIO VELHO
231	AVENTUREIRO COHAB
801	ESTAÇÃO IRIRIÚ/CENTRO - LINHA DIRETA
237	PARQUE JOINVILLE
303	ITAUM /CENTRO LINHA DIRETA
110	SUL GUANABARA VIA ITAUM
207	CANTO DO RIO - CIRCULAR
1504	MORRO DO MEIO
7002	ITINGA
242	CIRCULAR COSTA E SILVA/BENJ. CONST.
244	BENJAMIN CONSTANT
1401	PETRÓPOLIS

232	AVENTUREIRO CIRCULAR
7001	ESCOLINHA VIA BOEHMERWALDT
302	ITAUM / CENTRO VIA ANITÁPOLIS
602	GUANABARA / CENTRO LINHA DIRETA
51	TUPY/CENTRO LINHA DIRETA
802	IRIRIÚ/CENTRO VIA CASTRO ALVES
1604	WILLY TILP VIA RODOVIÁRIA
41	NORTE/CENTRO
1305	ULYSSES GUIMARÃES
1307	ADHEMAR GARCIA VIA NOVA JOINVILLE
1309	JOSE LOUREIRO
401	PRAIA GRANDE
7015	COPACABANA
501	VILA NOVA / CENTRO SEMI DIRETA
290	COSTA E SILVA / IRIRIÚ / TUPY
552	ESTRADA DA ILHA
1208	CONSTANTINO BORGES
806	IRIRIÚ / CENTRO SEMI DIRETA
651	NOVA BRASÍLIA/CENTRO SEMI DIRETA
4100	QUIRIRI
100	SUL/NORTE VIA RODOVIÁRIA - GIDION
100	SUL/NORTE VIA RODOVIÁRIA - TRANSTUSA
1209	JARDIM EDILENE
416	RIO BONITO
43	TUPY/CENTRO
49	LINHA DIRETA-NORTE/CENTRO
1601	RODOVIÁRIA
208	CAMPUS UNIVERSITÁRIO/NORTE
241	CAMPUS UNIVERSITÁRIO/CENTRO
306	ITAUM/CAMPUS VIA GUANABARA



Especificações técnicas

- Período de coleta: 19 de outubro a 25 de novembro de 2015
- Universo: usuários do transporte coletivo por ônibus de Joinville
- Pesquisa realizada em parceria do IPPUJ com UFSC Joinville
- Número de pesquisadores: 21 (alunos da UFSC)
- Módulos opcionais usados: todos, divididos em 5 modelos de questionário
- Amostra do módulo básico: 527 entrevistas
 - erro amostral: 5%
- Amostra módulos detalhados: aproximadamente 100 entrevistas
 - erro amostral: 10%



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES
SUSTENTÁVEIS

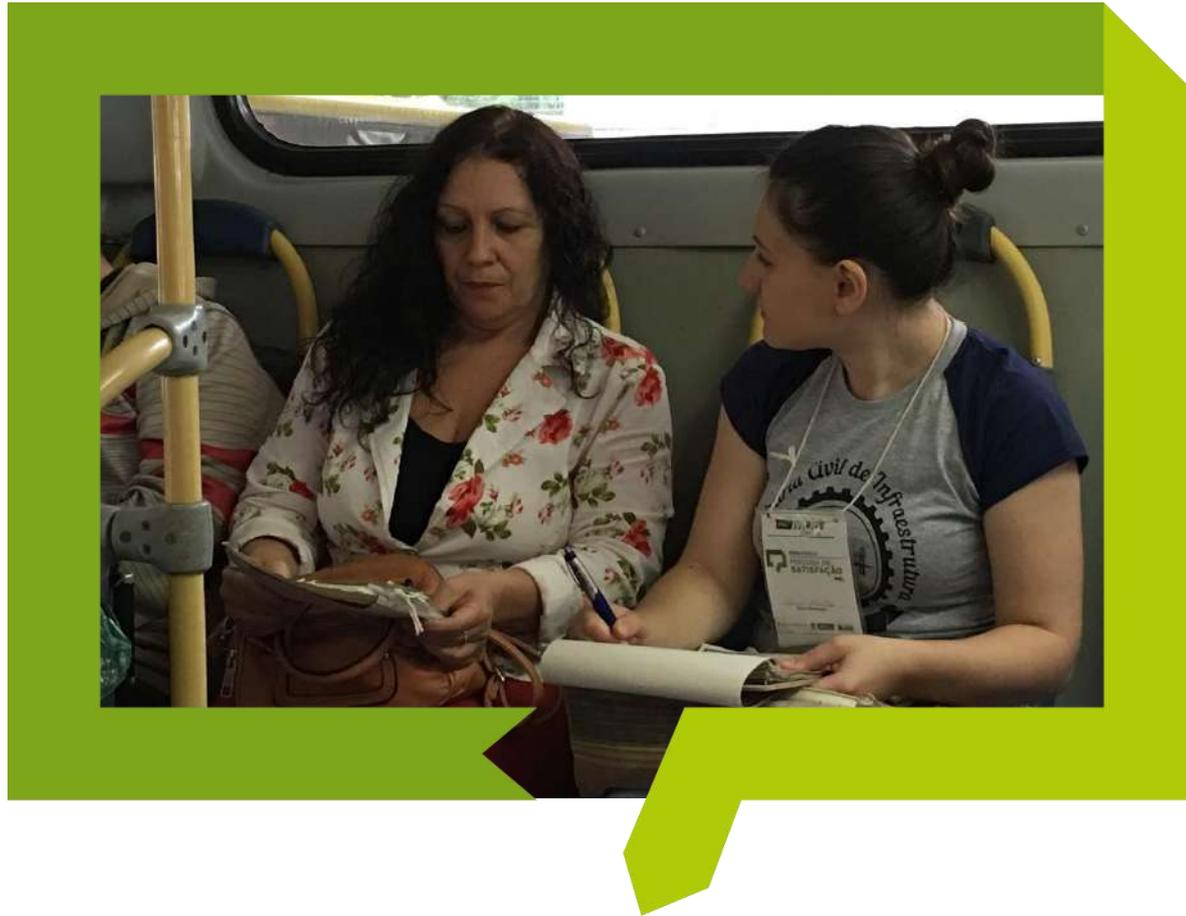
APOIO:



Resultados



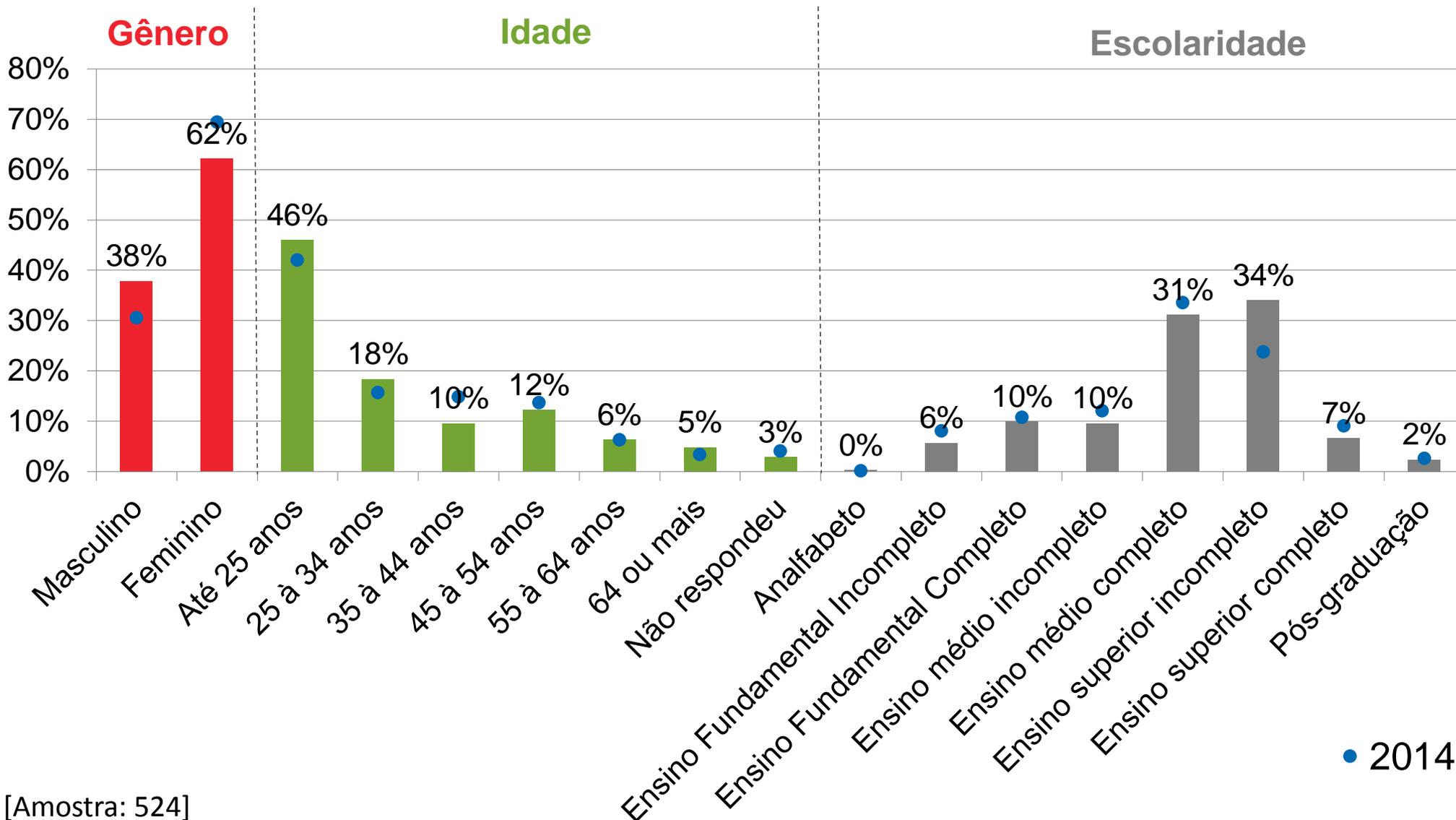
Parte 1 - Perfil dos clientes





Perfil dos clientes

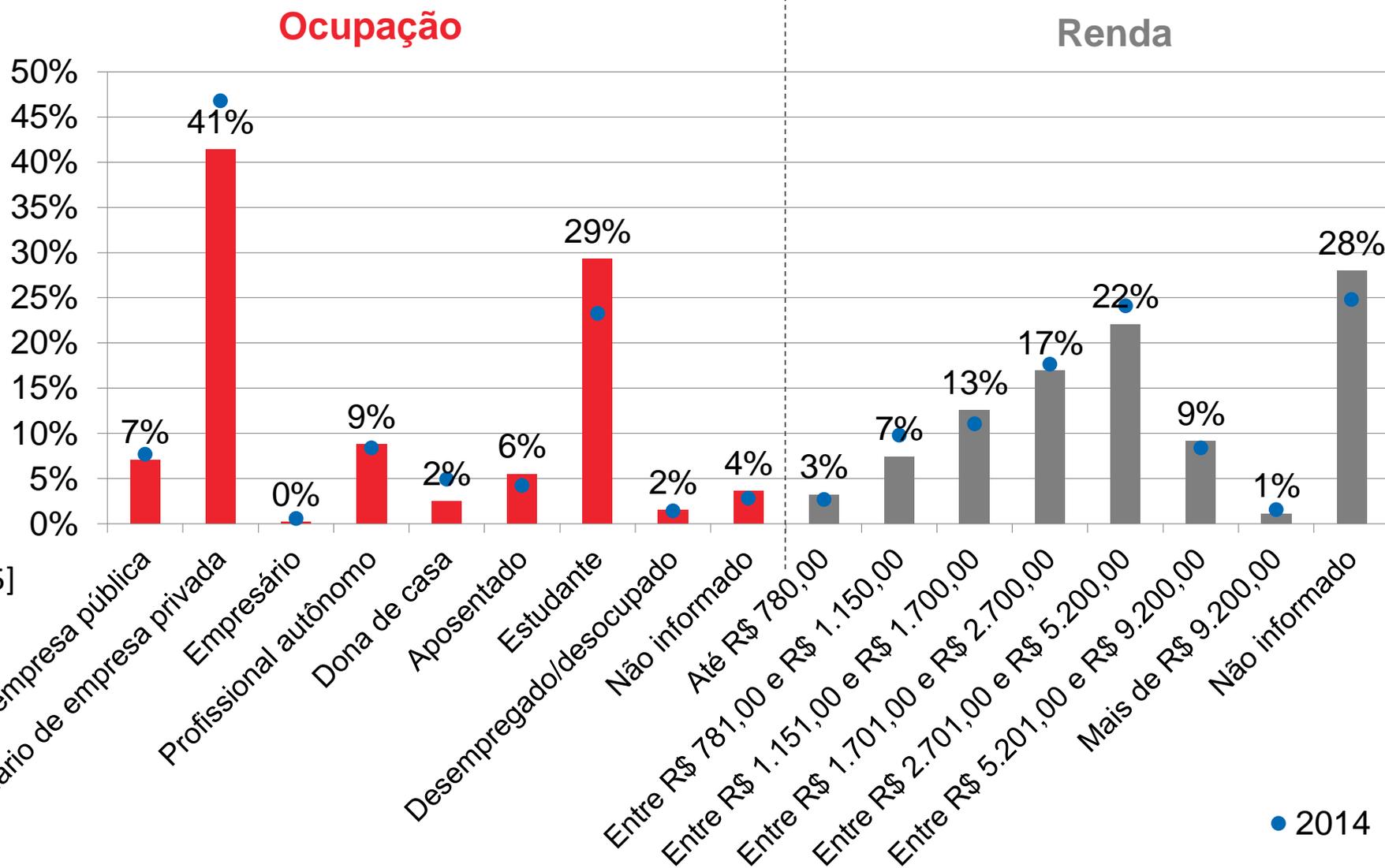
- 62% dos entrevistados são mulheres
- 46% tem até 25 anos





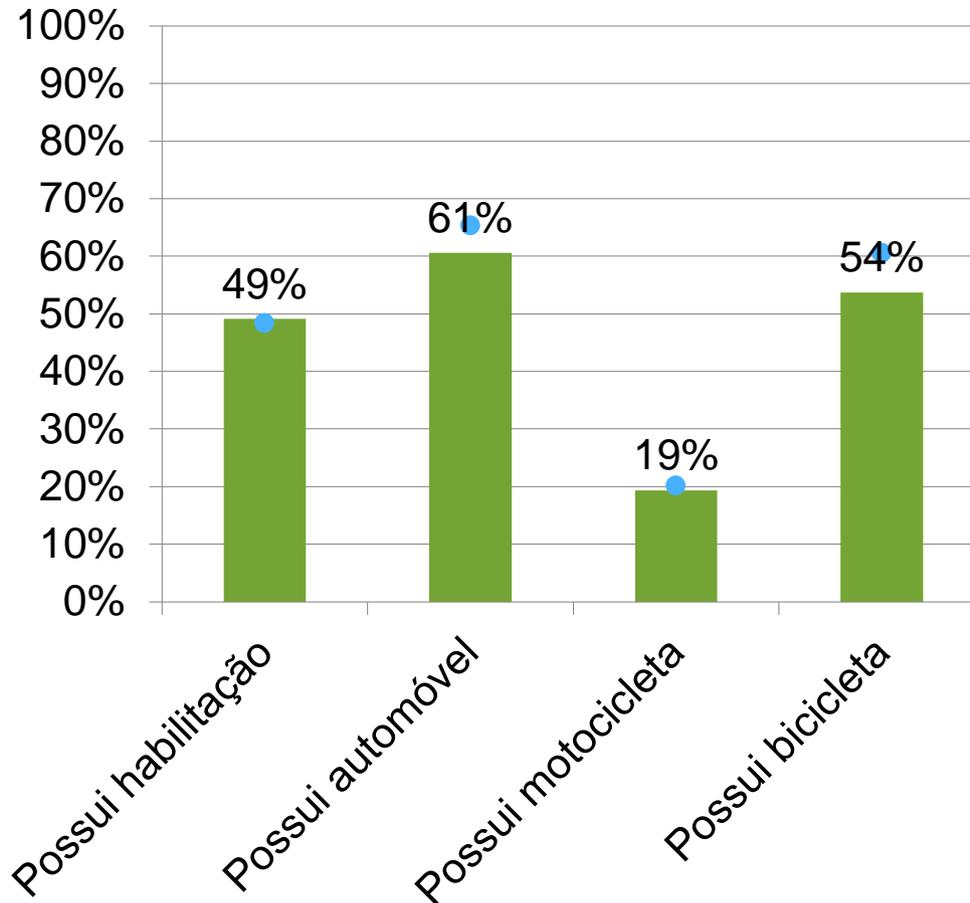
Ocupação e renda

- 41% dos respondentes declaram ser funcionário de empresa privada e 29% estudante
- A renda familiar da maioria dos entrevistados está entre R\$ 1.151,00 e R\$ 5.200,00





Habilitação (indiv.) e posse de veículos (fam.)



- 49% dos respondentes possuem habilitação
- 61% tem automóvel em sua residência
- 54% tem bicicleta em sua residência

■ Sim

● 2014

[Amostra: 513]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:



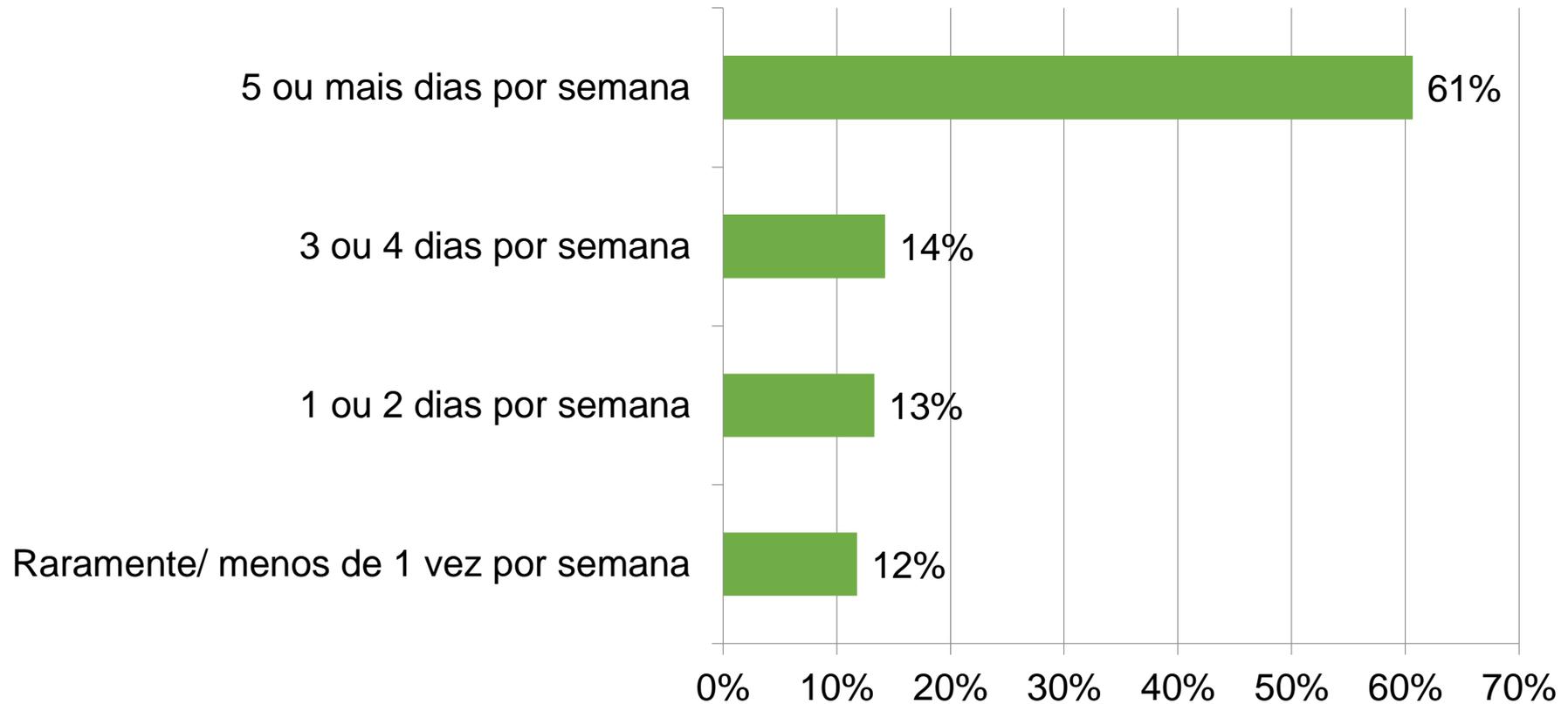
Parte 2 - Perfil de uso





Frequência de uso

- 61% dos respondentes utilizam o sistema 5 ou mais dias por semana



[Amostra: 526]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

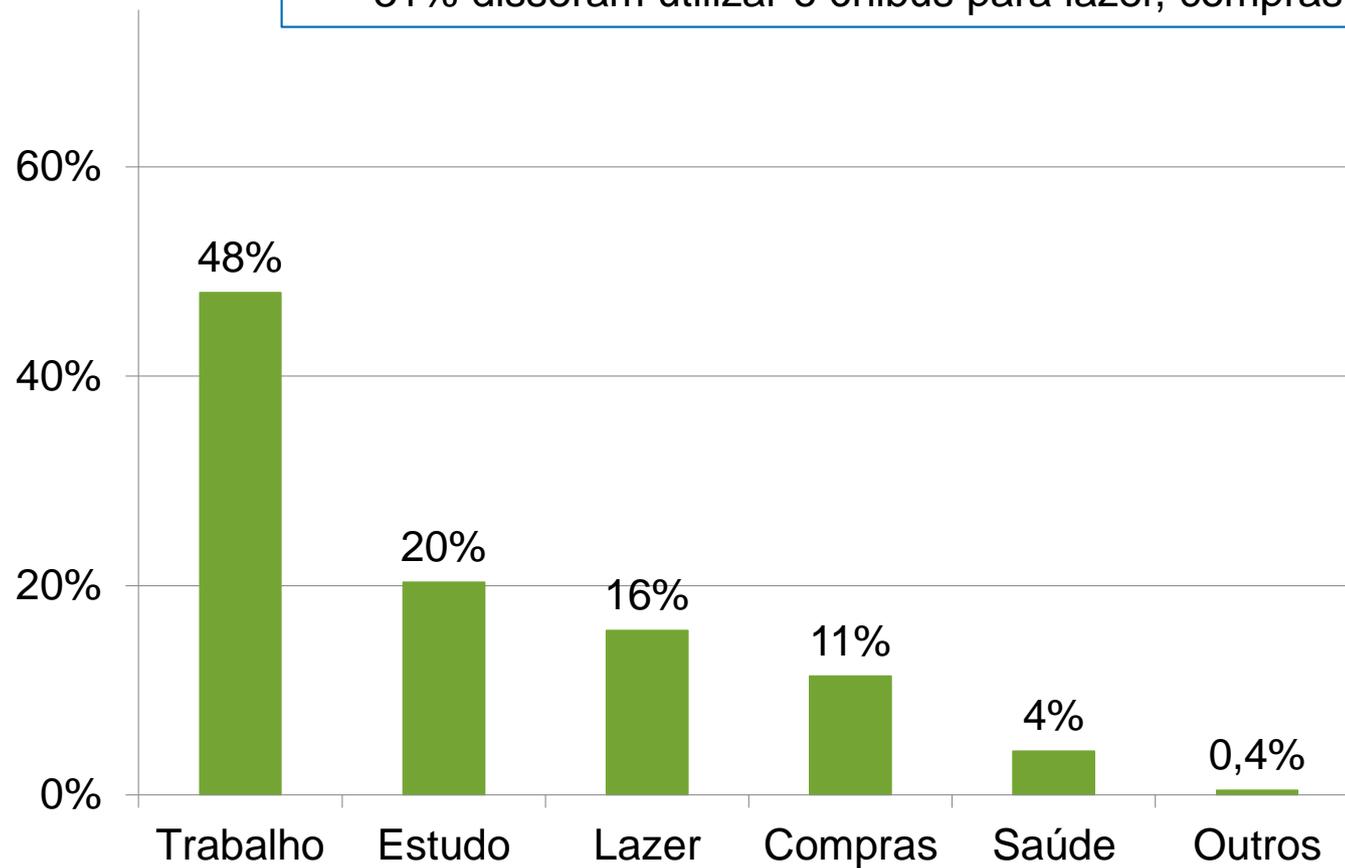
APOIO:





Motivo de uso

- 48% dos entrevistados utilizam o ônibus para trabalhar
- 20% utilizam para estudo
- 31% disseram utilizar o ônibus para lazer, compras ou saúde



[Amostra: 526]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

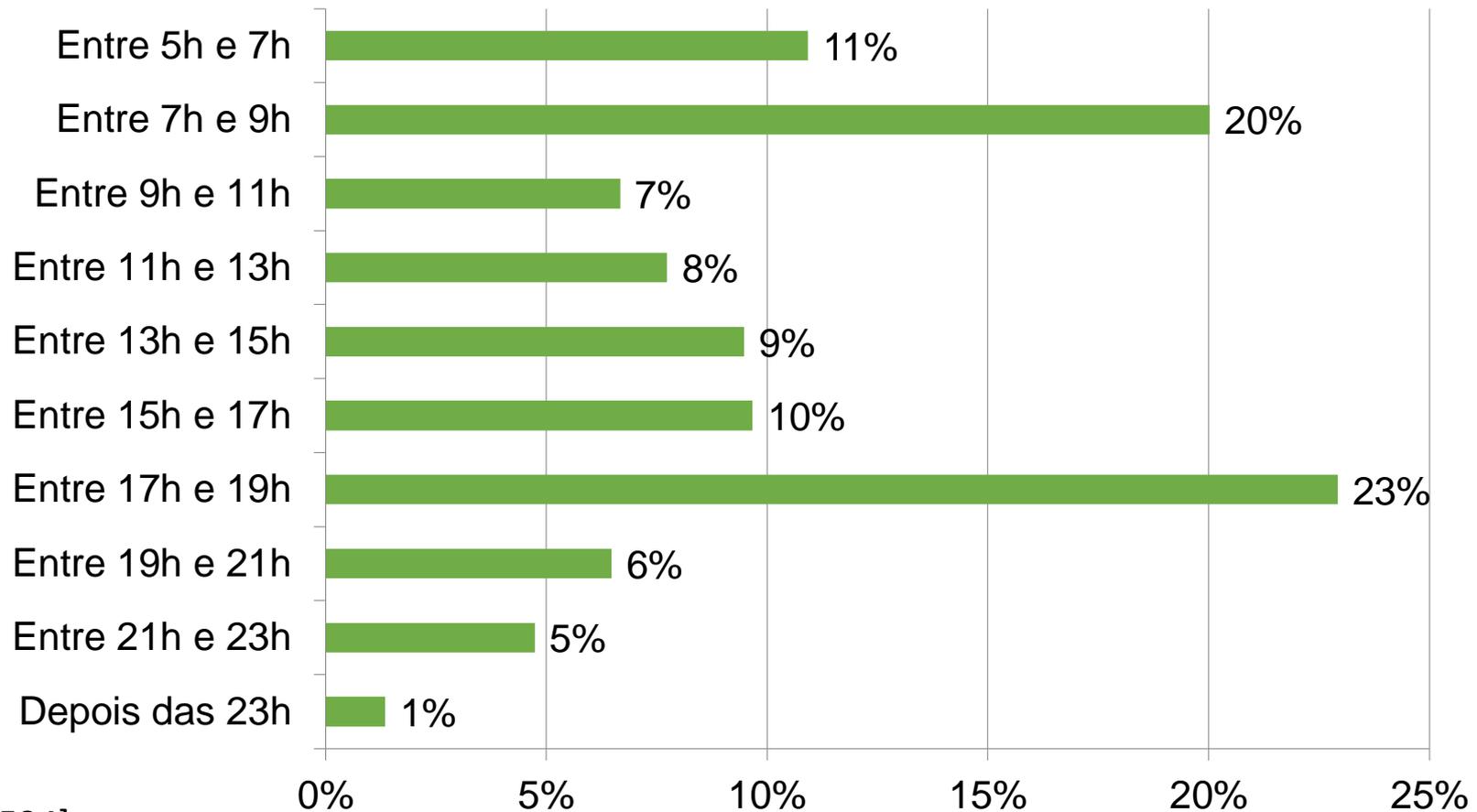
APOIO:





Horário predominante de uso

- Os períodos do dia que concentram a maior demanda (43%) são: entre 7h e 9h e entre 17h e 19h



[Amostra: 524]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

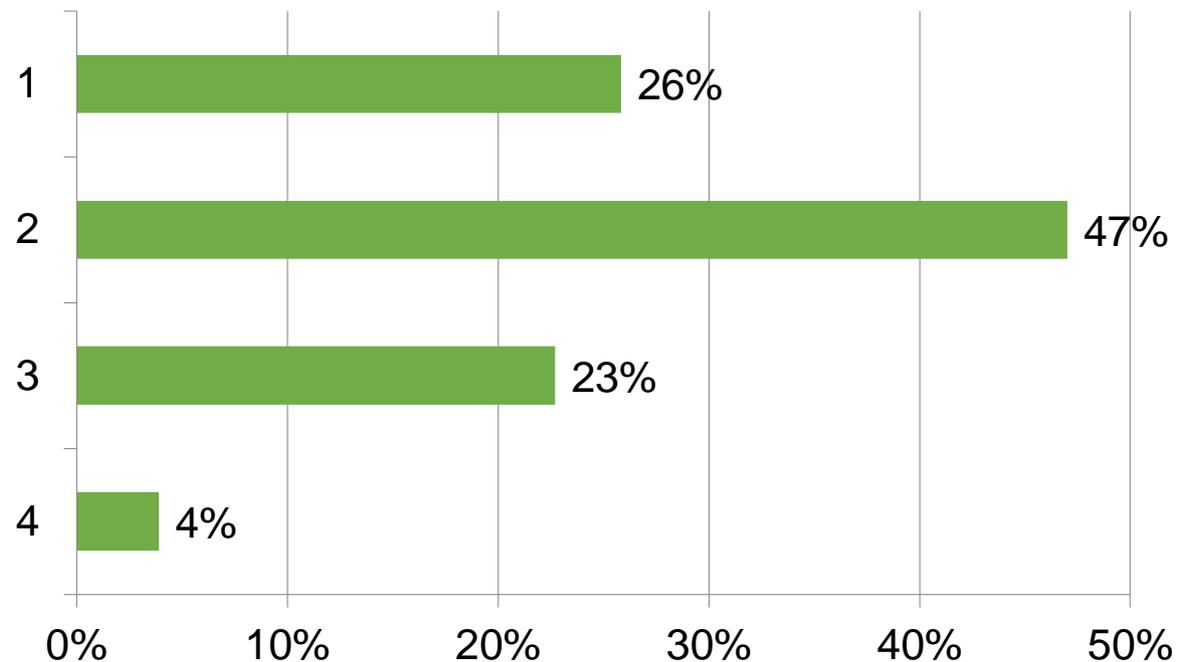




Características dos deslocamentos

- 74% das pessoas precisa usar dois ônibus ou mais para chegar ao seu destino, contra 26% que usa apenas um ônibus para chegar ao destino.

Número de ônibus até o destino (ida)



[Amostra: 511]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

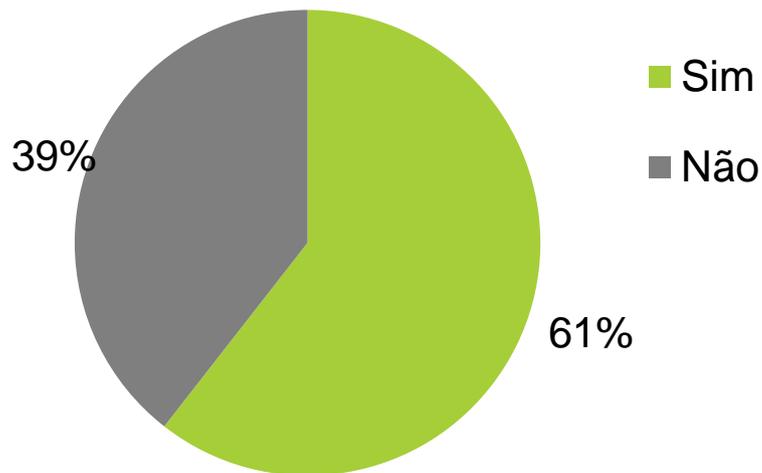




Faixas e corredores de ônibus

- 61% das pessoas utilizam faixas ou corredores de ônibus
- 75% dos entrevistados acham que caminhões e táxis não devem ser permitidos nas faixas de ônibus

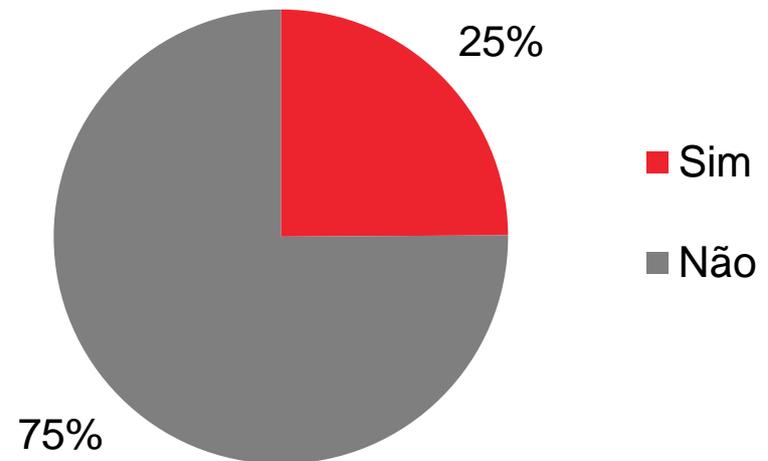
Utiliza corredores e faixas de ônibus



Nos seus deslocamentos, o(a) Sr.(a) utiliza linhas que circulam por faixas para ônibus?

[Amostra: 512 e 514]

Outros veículos (caminhões e táxis) devem ser permitidos nas faixas de ônibus?*



*Pergunta adicionada especialmente para Joinville



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

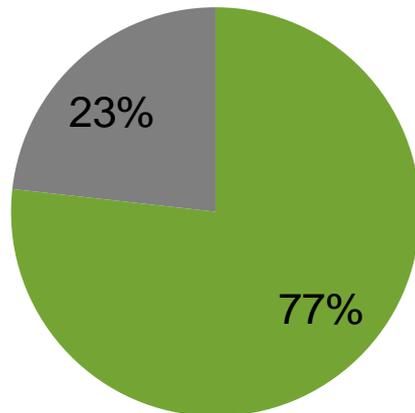




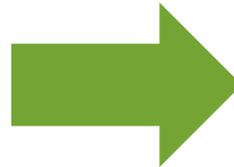
Bilhetagem eletrônica

- 77% dos entrevistados utilizam bilhetagem eletrônica
- Sendo 86% cartão de usuário comum

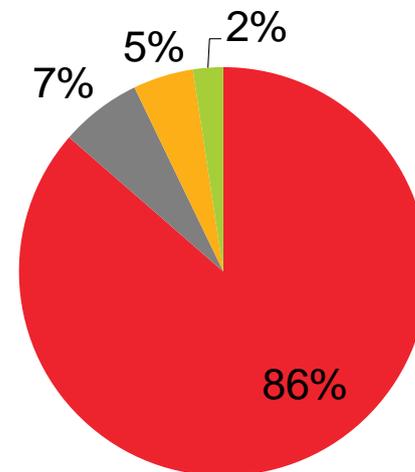
Utiliza bilhetagem eletrônica



- Sim
- Não



Tipo de cartão*



- Usuário comum
- Isento/Benefício/Gratuidade
- Idoso/master
- Estudante/escola

[Amostra: 521 e 419]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

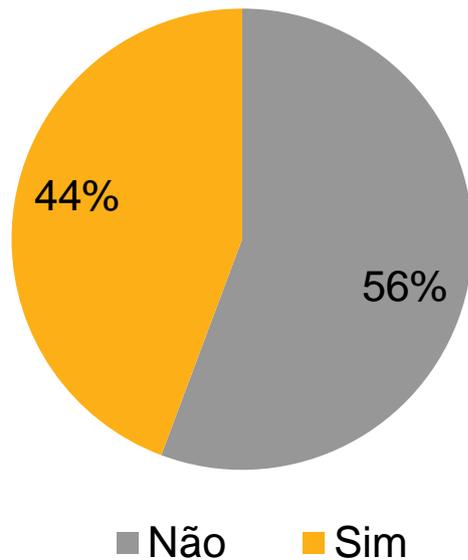




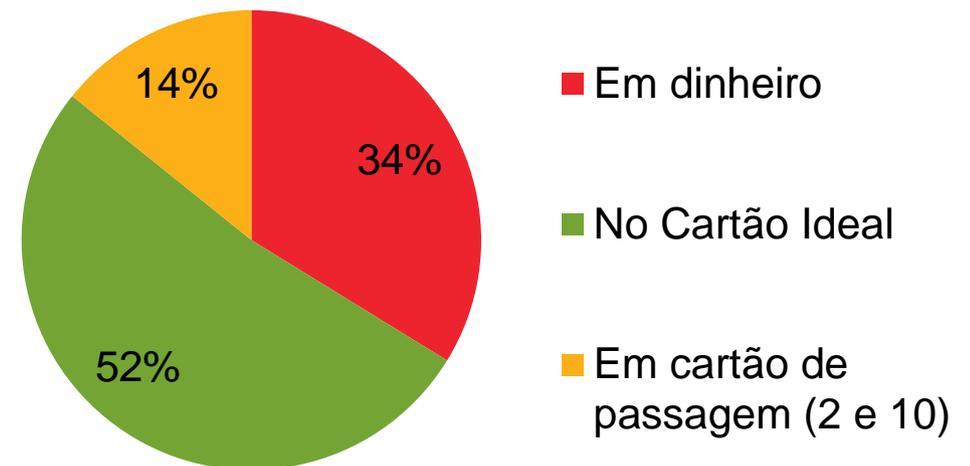
Como recebe vale-transporte*

- 44% dos entrevistados recebem vale transporte
- De quem recebe vale-transporte, 52% recebe no cartão ideal, 34% em dinheiro e 14% em cartão de passagem

Recebe vale-transporte



Como recebe o vale-transporte



[Amostra: 508 e 225]

*Pergunta adicionada especialmente para Joinville



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

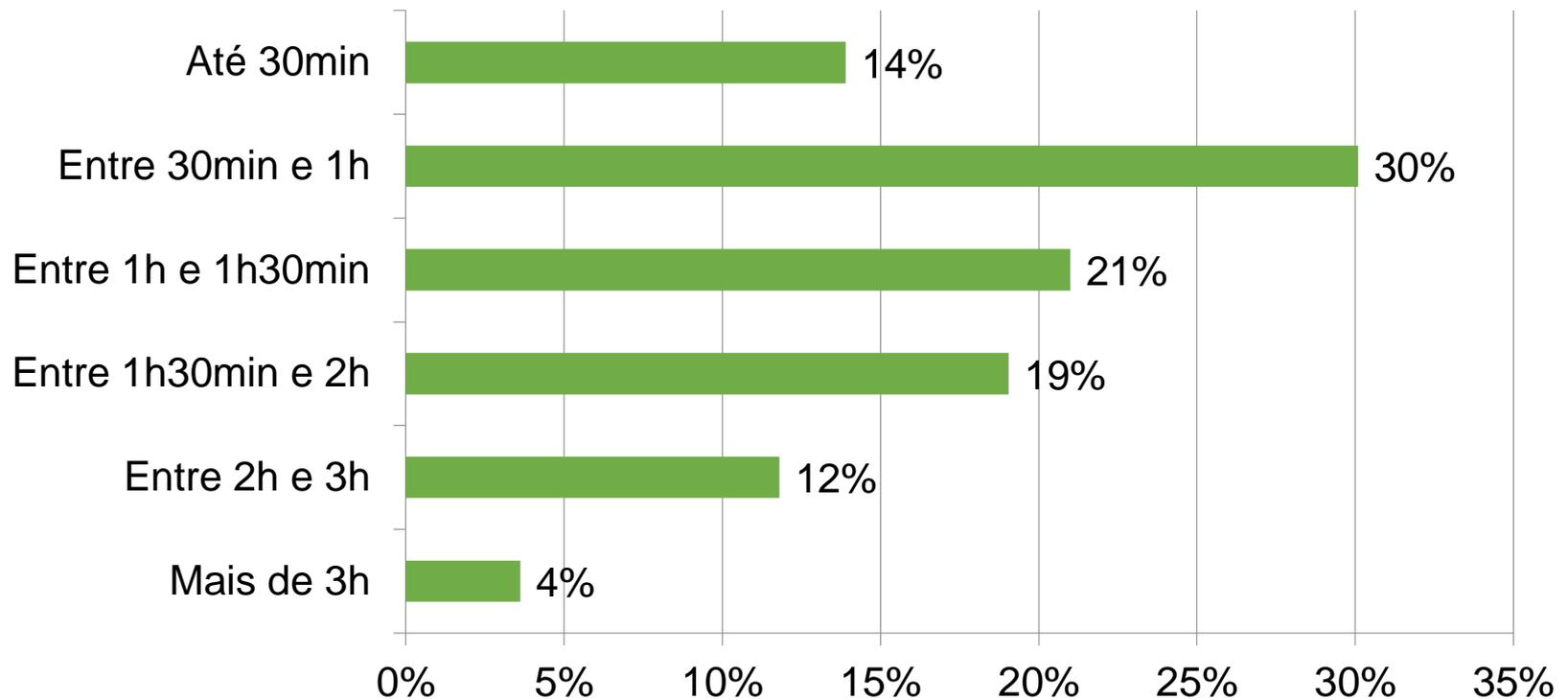




Tempo de deslocamento

- 44% gastam até 1h por dia em deslocamento
- 16% tem um tempo de viagem diário maior do que 2 horas

Tempo de viagem (ida e volta e todos os modos de transporte)



[Amostra: 525]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

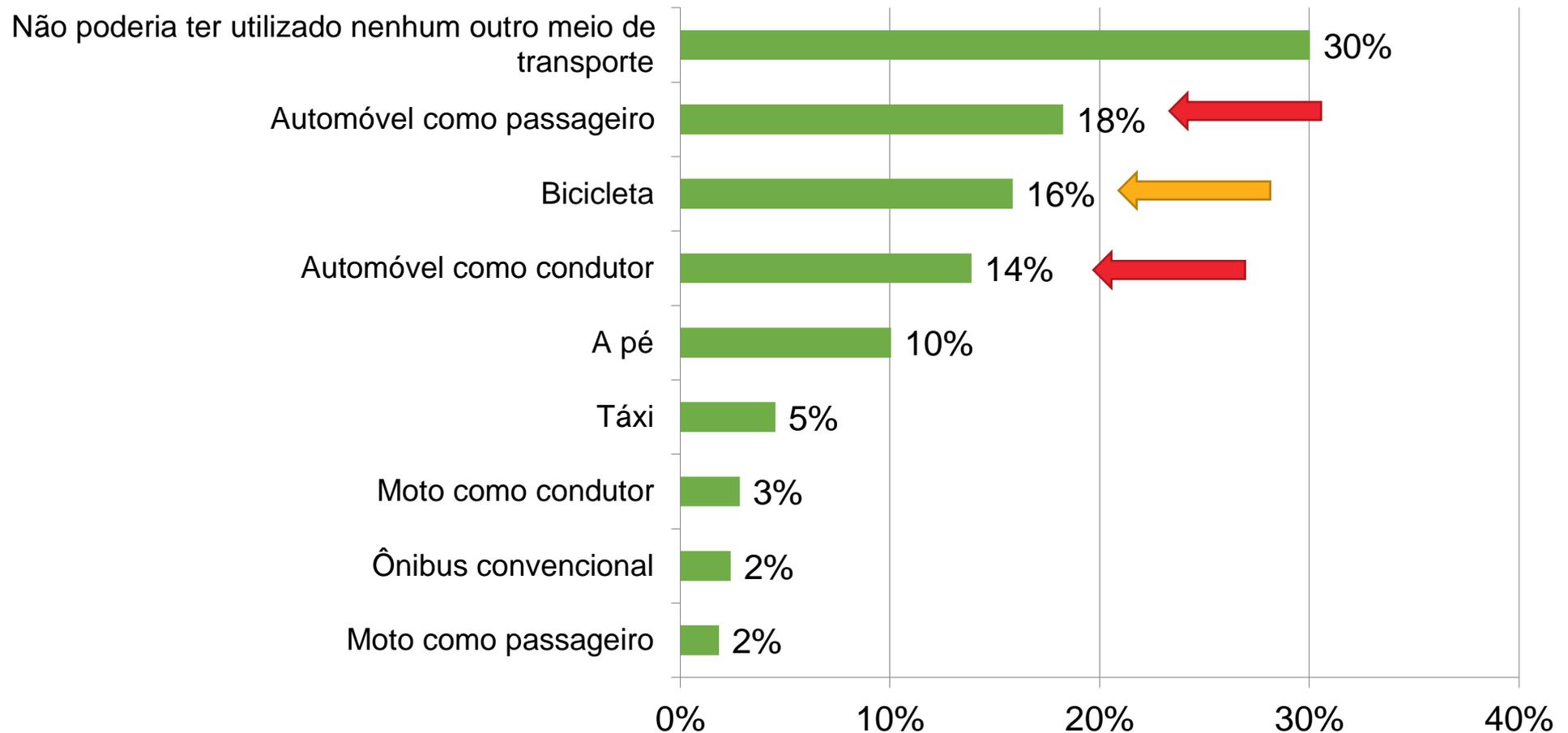
APOIO:





Poderia ter utilizado outro modo?

- 32% dos entrevistados declararam que poderiam utilizar automóvel como condutor ou como passageiro ao invés do ônibus
- 16% poderiam ter utilizado bicicleta



[Amostra: 526]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:



Parte 3 – Satisfação e concordância

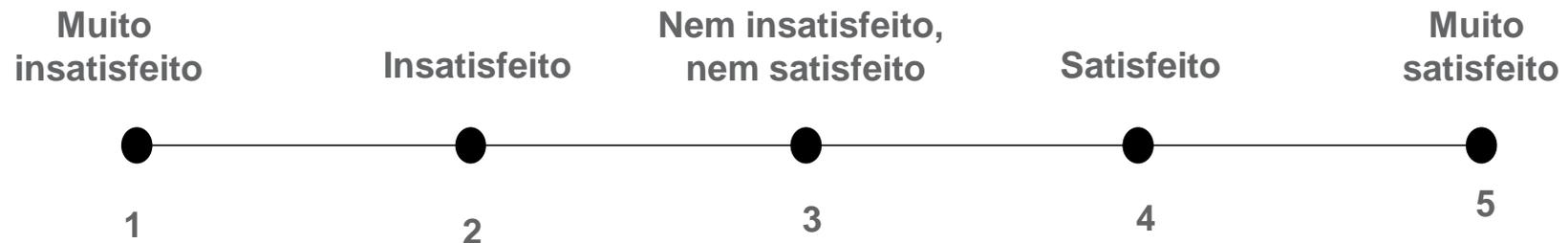




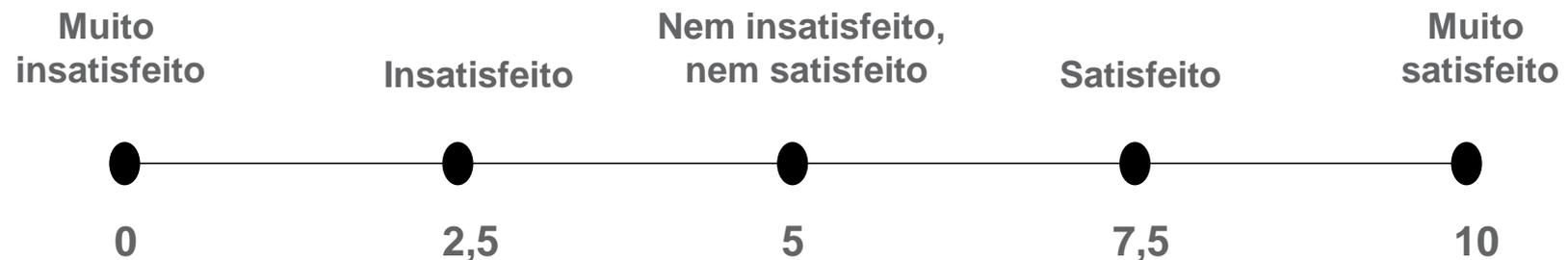
Principais resultados

Como foram calculadas as médias de satisfação

Foi utilizada a seguinte escala de satisfação com 5 pontos (Likert)



Na ponderação consideramos os seguintes pesos (escala de 0 a 10):



REALIZAÇÃO:

APOIO:



Perguntas apresentadas no questionário básico

Muito Insatisfeito - 1 -	Insatisfeito - 2 -	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito - 3 -	Satisfeito - 4 -	Muito Satisfeito - 5 -	
S1. Acesso ao transporte: facilidade de chegar aos pontos de acesso e circular nas estações e terminais	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S2. Disponibilidade: intervalo entre os ônibus, nos horários e locais em que necessito	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S3. Rapidez	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S4. Confiabilidade: chegada no horário previsto	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S5. Facilidade de fazer integração, entre linhas de ônibus e outros modos de transporte, para chegar ao destino	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S6. Conforto dos pontos de ônibus: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S7. Conforto das estações: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S8. Conforto dos terminais de integração: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S9. Conforto dos ônibus: iluminação, limpeza, quantidade de pessoas, assentos	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S10. Atendimento ao cliente: respeito, cordialidade e preparo dos motoristas, cobradores, funcionários e central de atendimento	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S11. Informação ao cliente: sobre linhas, horários e outras informações	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S12. Segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho e dentro dos ônibus	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S13. Segurança em relação a acidentes de trânsito	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S14. Exposição a ruído e poluição gerada pelos ônibus	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S15. Facilidade em pagar o ônibus e recarregar o cartão de transporte	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S16. Gasto com transporte coletivo por ônibus	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S17. Satisfação geral com o transporte coletivo por ônibus	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]

REALIZAÇÃO:

APOIO:



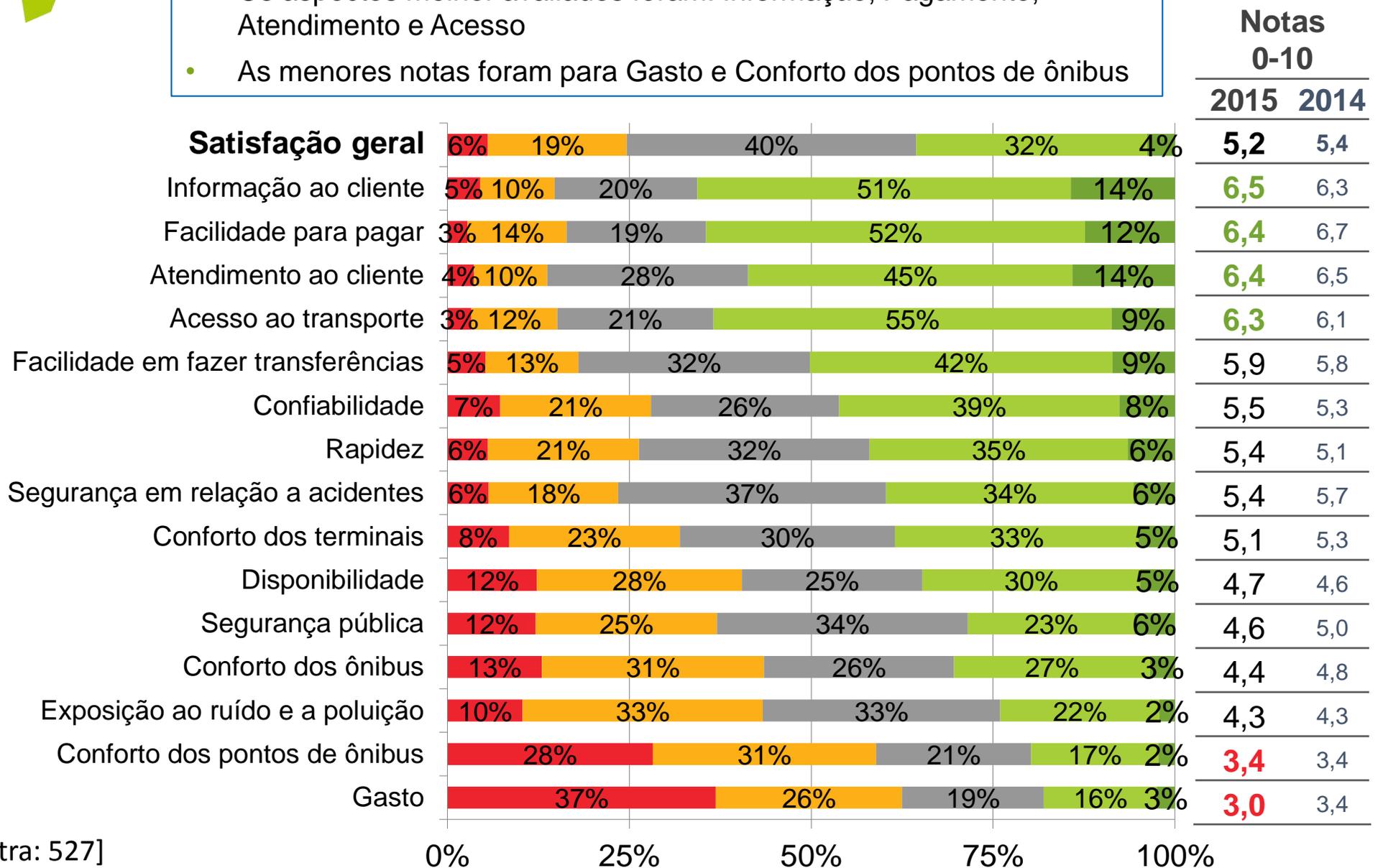
WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS





Satisfação geral 2015

- Nota de satisfação geral de Joinville em 2015: **5,2**
- Os aspectos melhor avaliados foram: Informação, Pagamento, Atendimento e Acesso
- As menores notas foram para Gasto e Conforto dos pontos de ônibus



0% 25% 50% 75% 100%

■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito

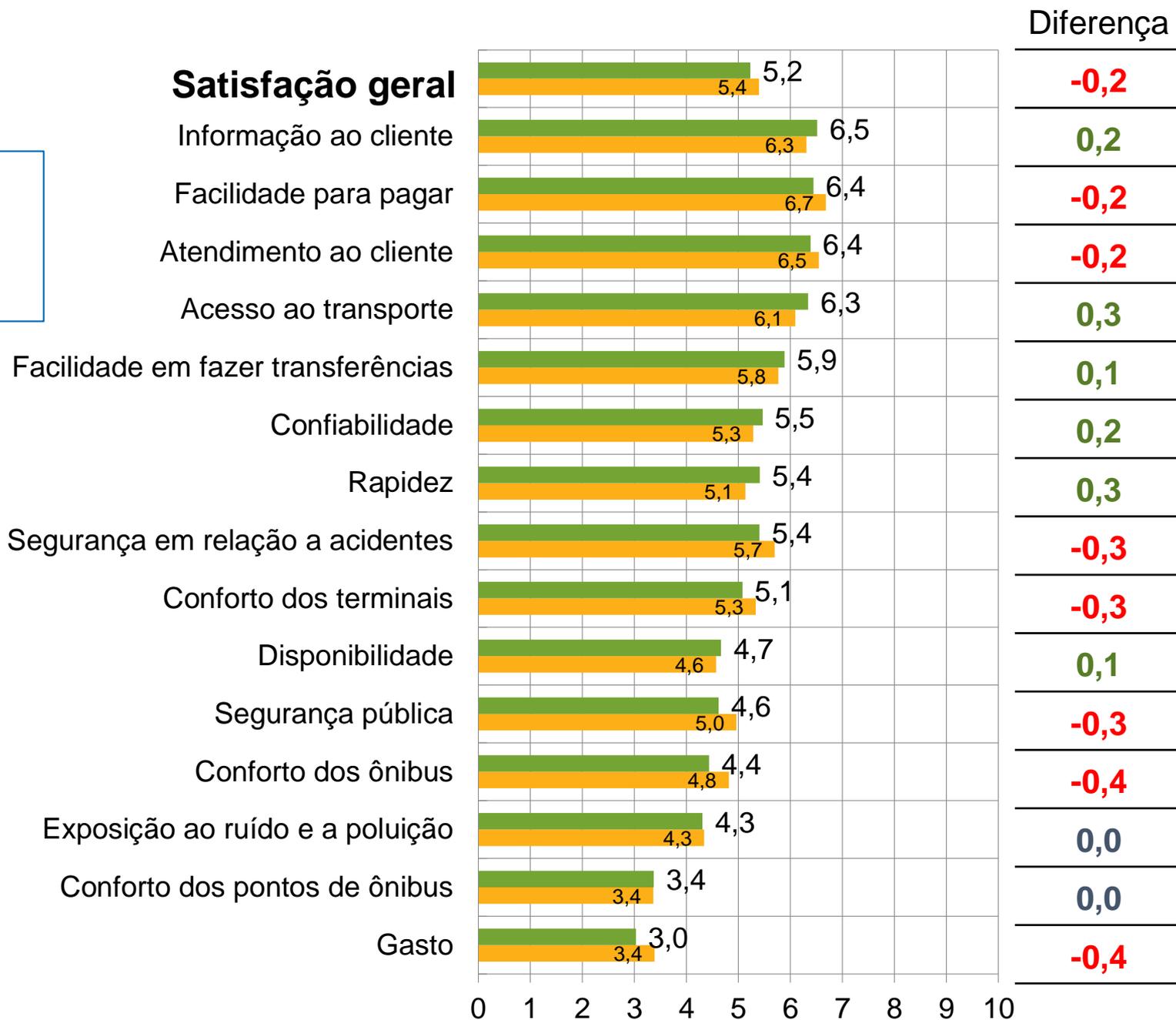
[Amostra: 527]



2014 x 2015

• Não há diferença significativa entre 2014 e 2015 (margem de erro: 5%)

■ 2015
■ 2014

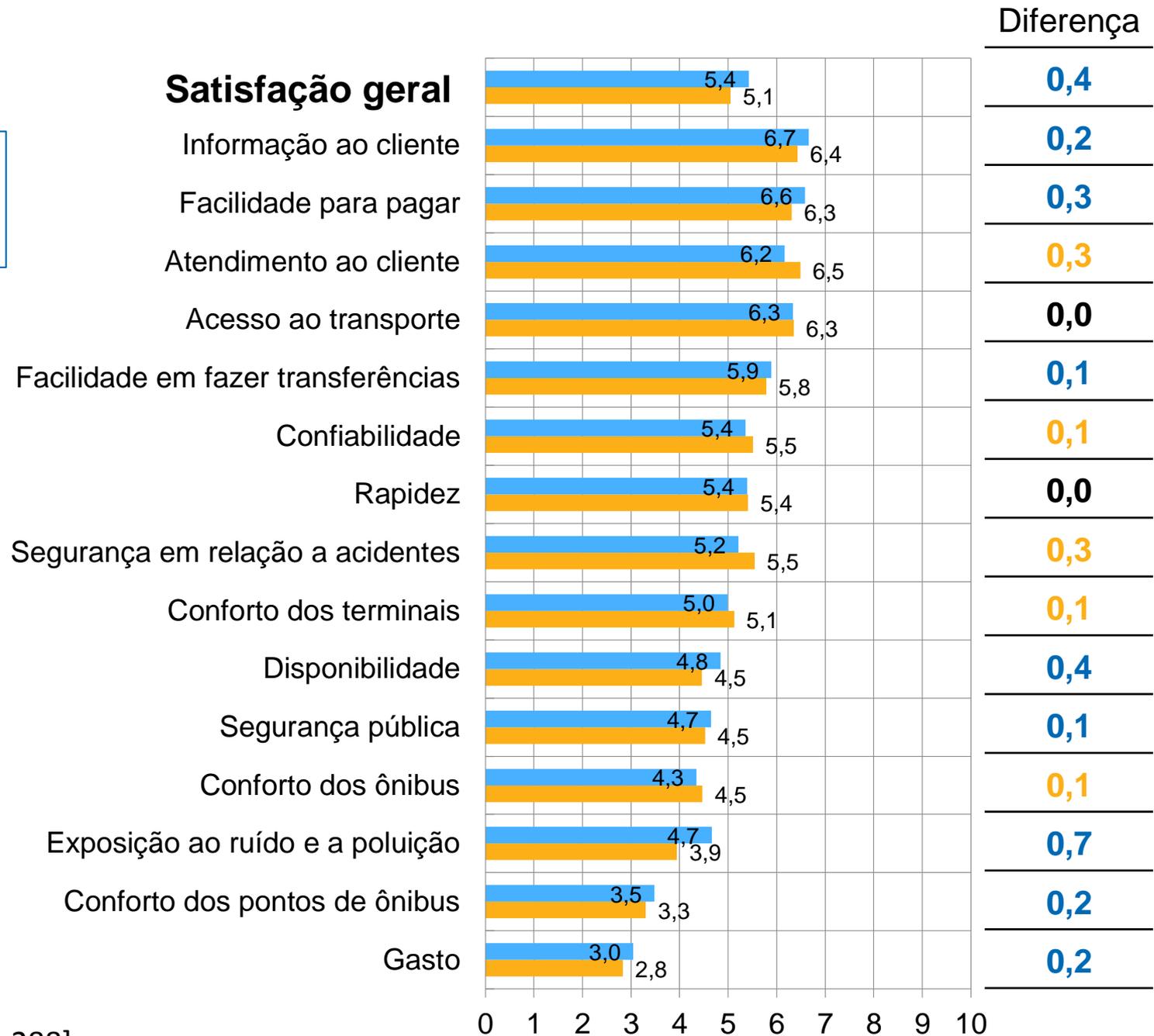




Satisfação por empresa

- Não há diferença significativa entre as duas empresas

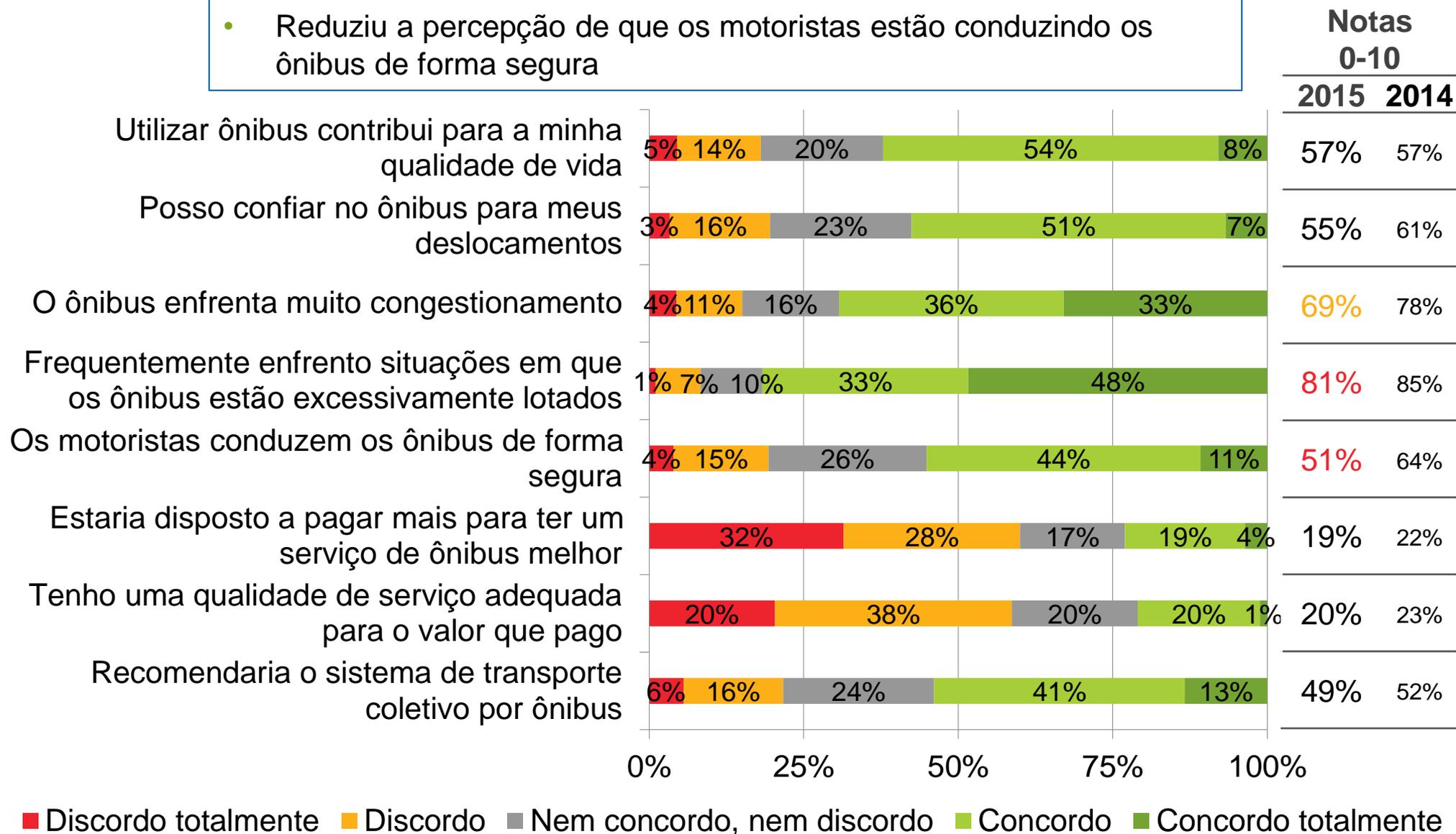
■ Gidion
■ Transtusa





Perguntas complementares

- Maior parte dos entrevistados acha que o ônibus enfrenta muito congestionamento
- 81% disse enfrentar situações em que os ônibus estão excessivamente lotados
- Reduziu a percepção de que os motoristas estão conduzindo os ônibus de forma segura



Parte 4 - Módulos detalhados

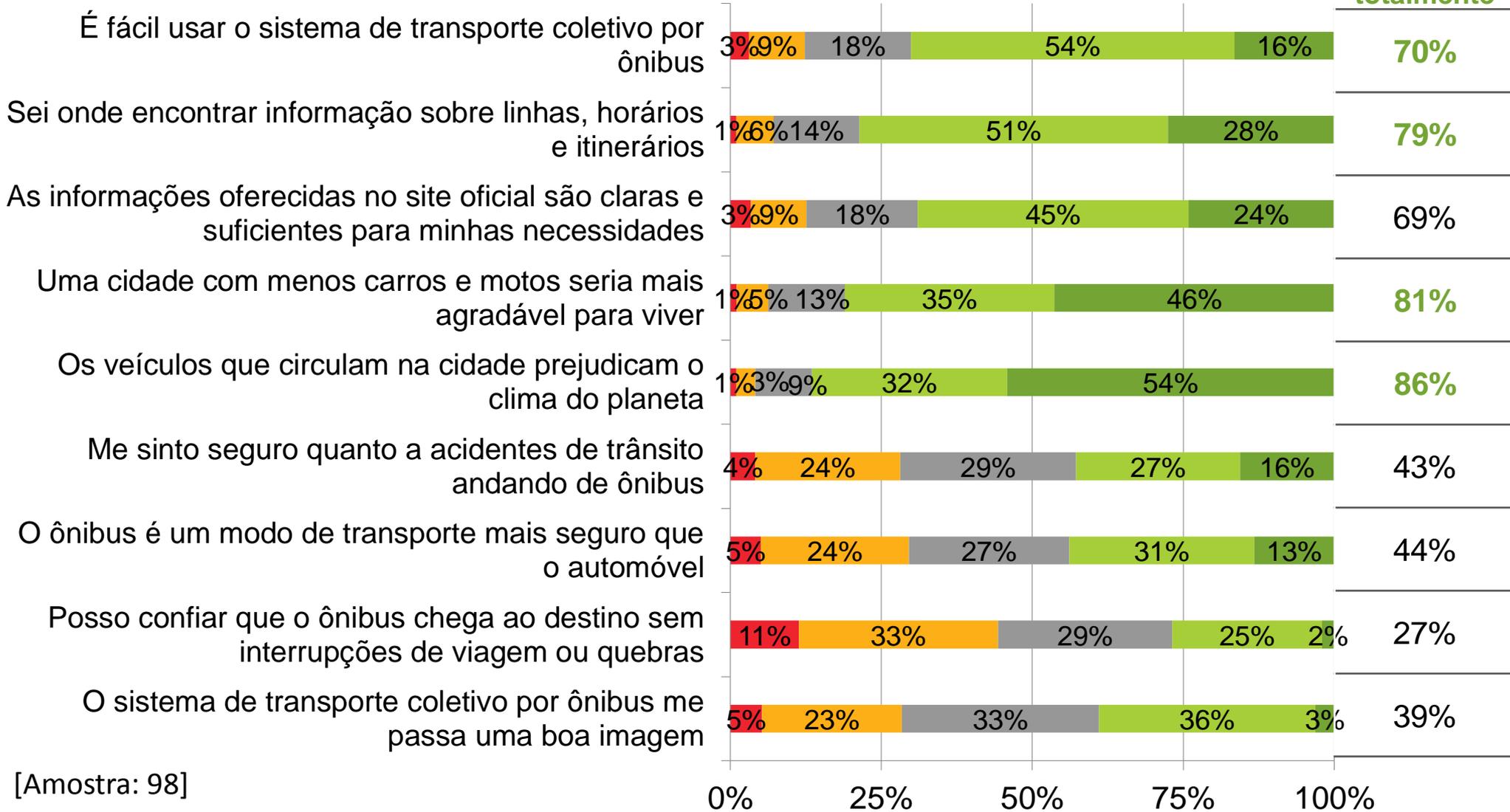




Outras percepções

• Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015

Concordo +
Concordo totalmente



[Amostra: 98]

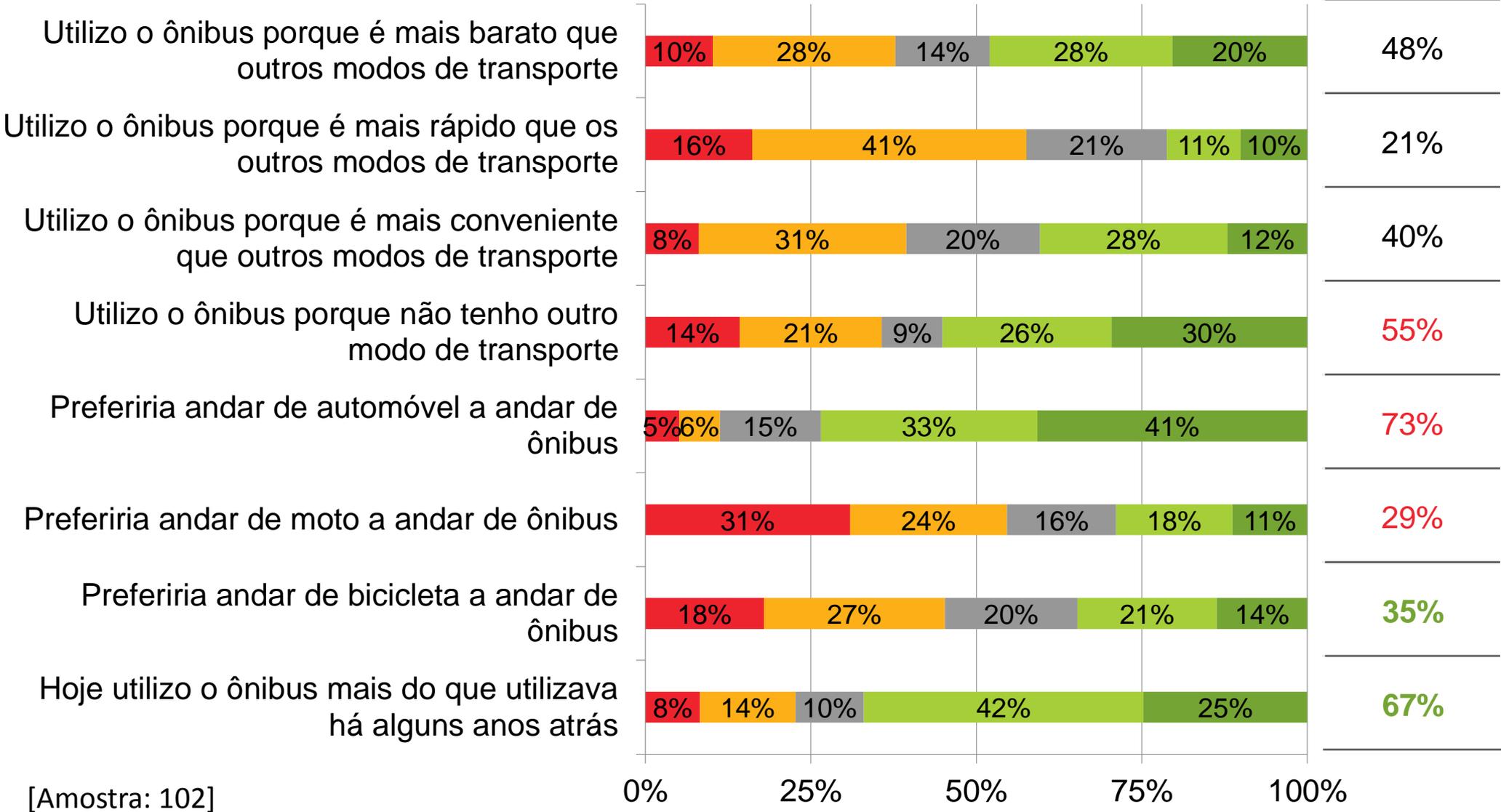
■ Discordo totalmente ■ Discordo ■ Nem concordo, nem discordo ■ Concordo ■ Concordo totalmente



Escolha do ônibus

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015

Concordo
+
Concordo
totalmente



[Amostra: 102]

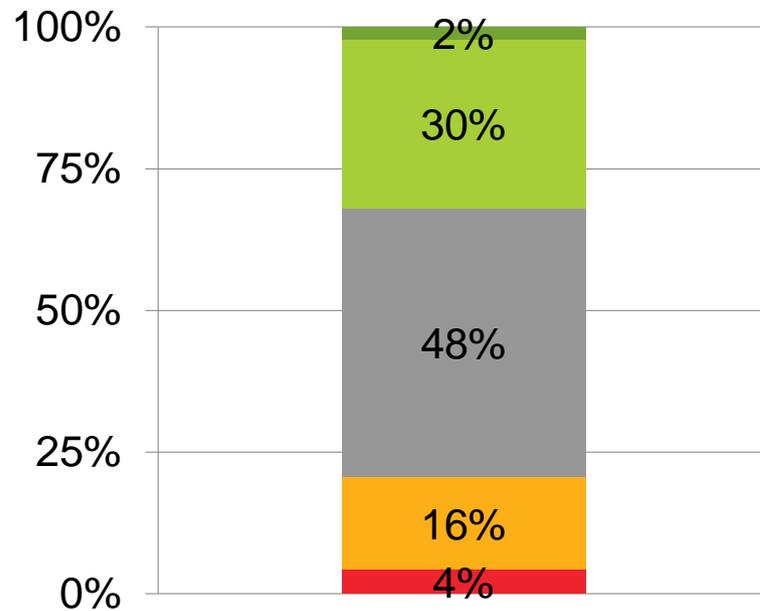
■ Discordo totalmente ■ Discordo ■ Nem concordo, nem discordo ■ Concordo ■ Concordo totalmente



Percepções sobre a evolução

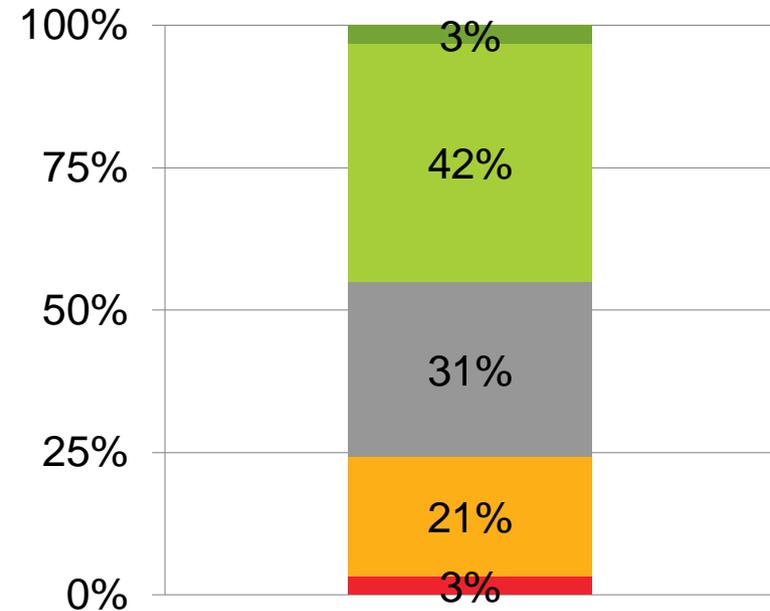
- 48% dos entrevistados acha que o serviço nem melhorou, nem piorou no último ano
- 45% acredita que o serviço vai melhorar ou vai melhorar muito

No último ano, o serviço de transporte coletivo por ônibus:



- Melhorou muito
- Melhorou
- Nem melhorou, nem piorou
- Piorou
- Piorou muito

Daqui para a frente acredito que o transporte coletivo por ônibus:



- Vai melhorar muito
- Vai melhorar
- Não vai melhorar, nem piorar
- Vai piorar
- Vai piorar muito

[Amostra: 96]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

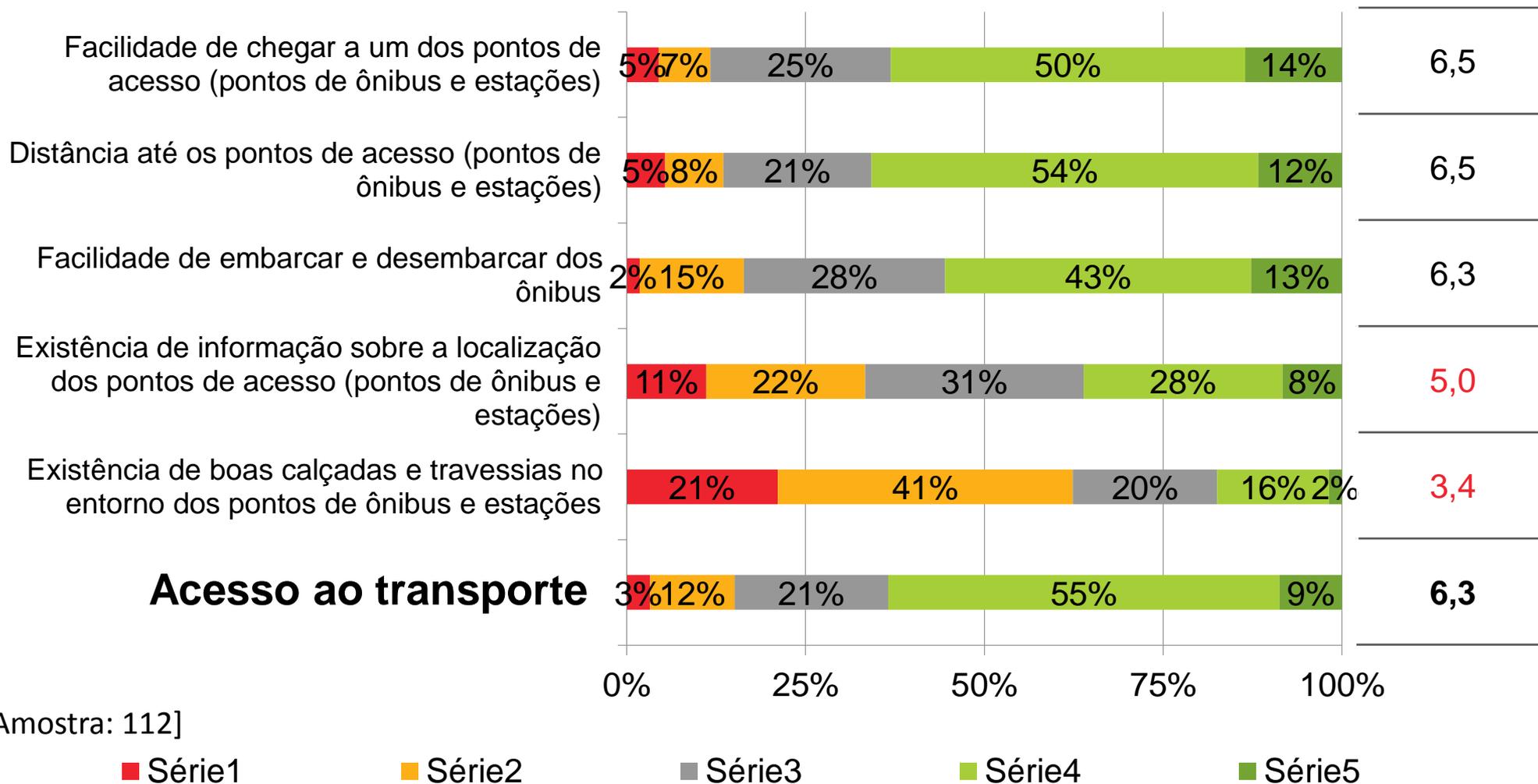




Acesso ao transporte: facilidade de chegar aos pontos de acesso e circular nos terminais

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015
- Oportunidade:
 - Existência de informação sobre a localização dos pontos de acesso
 - Existência de boas calçadas e travessias no entorno dos pontos de acesso

Notas (0-10)

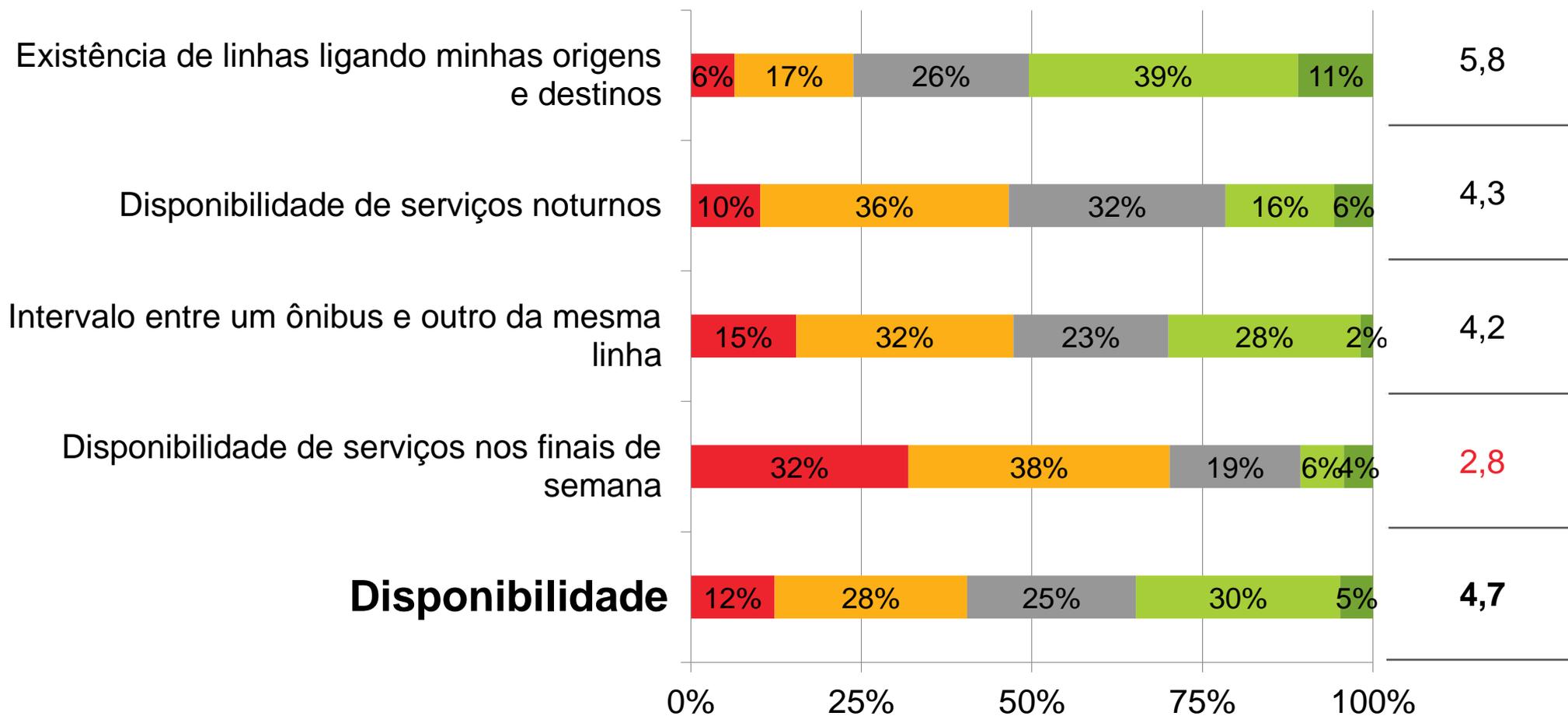




Disponibilidade: intervalo entre os ônibus, nos horários e locais em que necessito

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015
- Oportunidade:
 - Disponibilidade de serviços nos finais de semana

Notas (0-10)



[Amostra: 112]

■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito

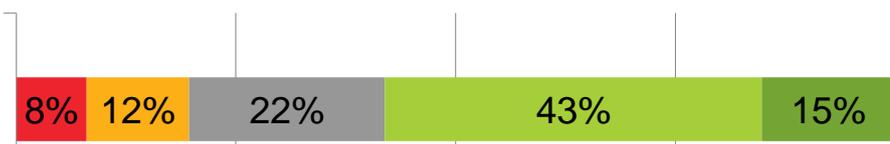


Rapidez

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015
- Oportunidade:
 - Tempo de espera

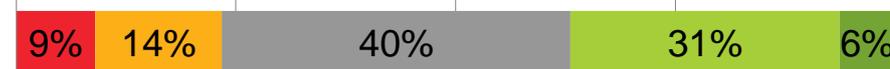
Notas (0-10)

Tempo de caminhada para acesso aos pontos de ônibus e estações



6,1

Tempo de viagem



5,3

Tempo de espera



4,5

Rapidez



5,4

0% 25% 50% 75% 100%

[Amostra: 112]

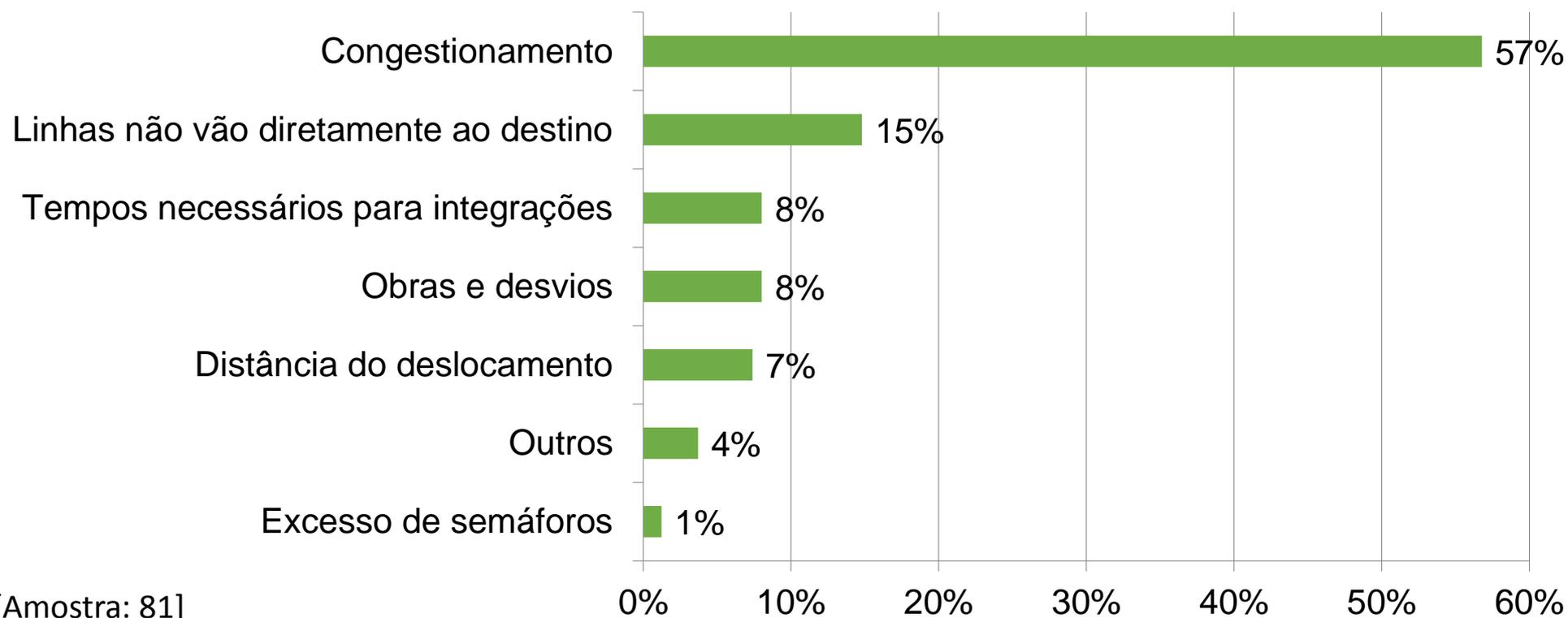
■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Rapidez

- 57% dos respondentes disseram que o que torna a viagem mais longa é o congestionamento
- Segundo motivo que torna a viagem mais longa é as linhas não irem diretamente ao destino (15%)

O que torna a viagem mais longa



[Amostra: 81]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

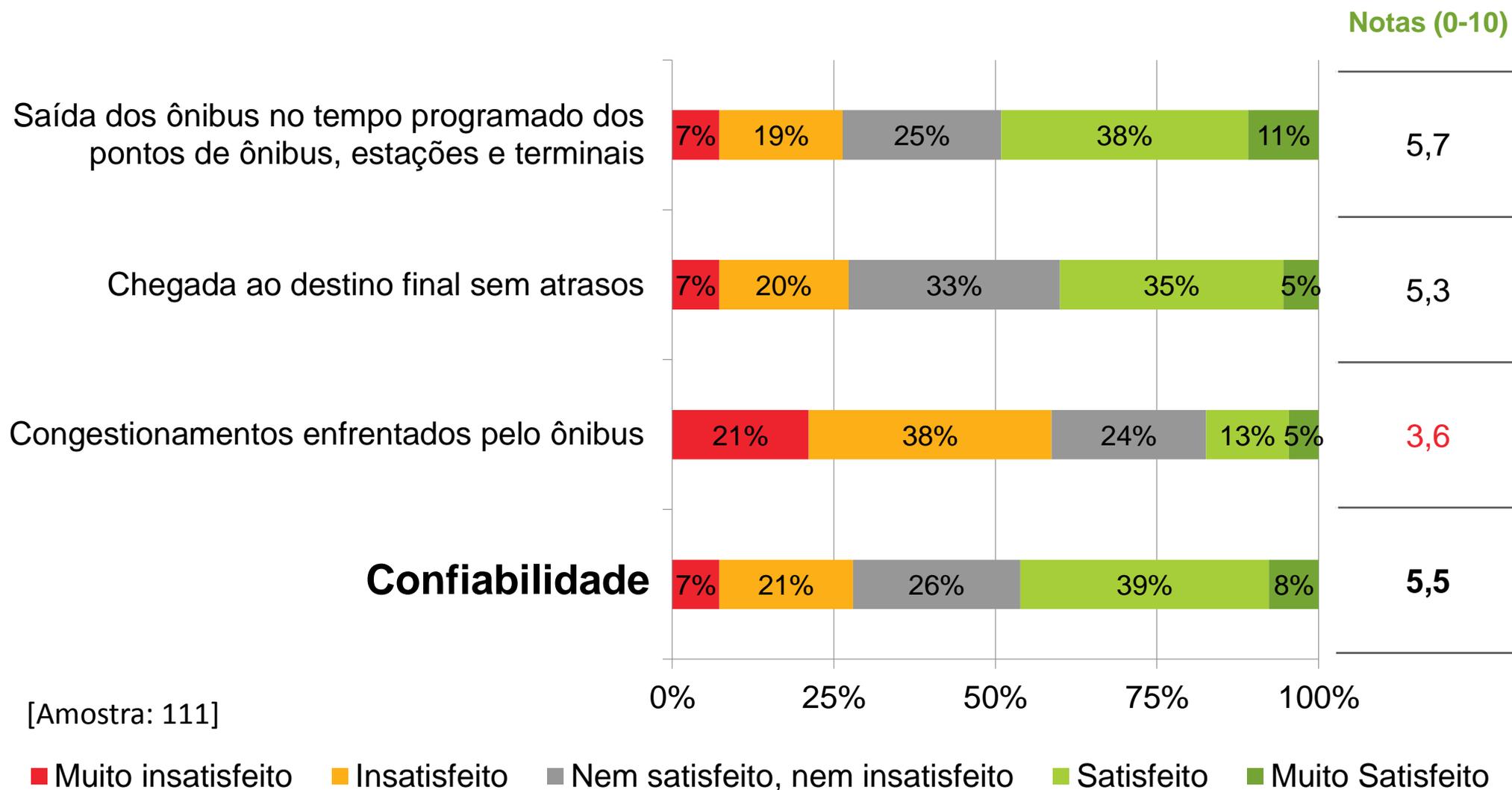
APOIO:





Confiabilidade

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015
- Oportunidade
 - Congestionamentos enfrentados pelos ônibus

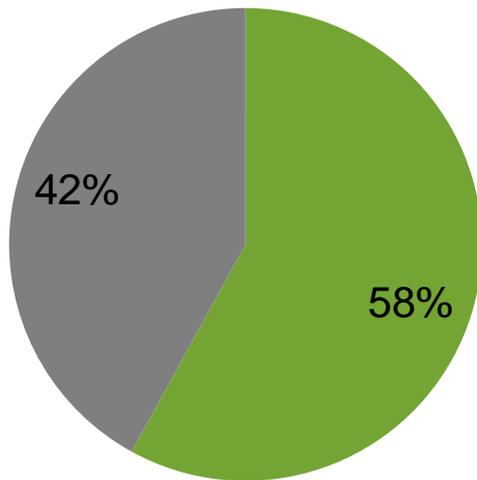




Facilidade de fazer transferências, entre linhas de ônibus e outros modos de transporte, para chegar ao destino

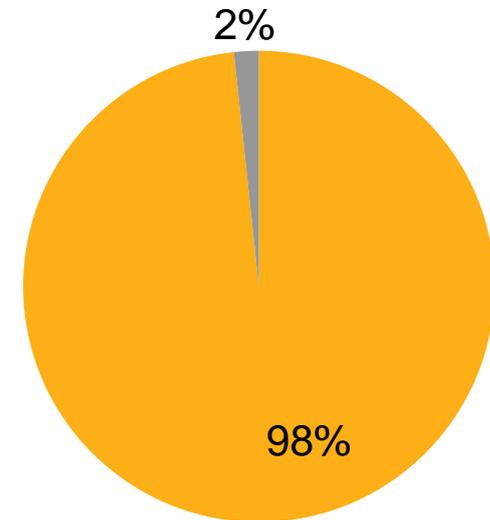
- Maior parte (58%) dos entrevistados fez integração no último mês
- Praticamente todos os entrevistados (98%) fizeram integração nos terminais

Fez transferência no último mês



■ Sim ■ Não

Locais de integração



■ Terminais
■ Locais sem infraestrutura especial

[Amostra: 100 e 58]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

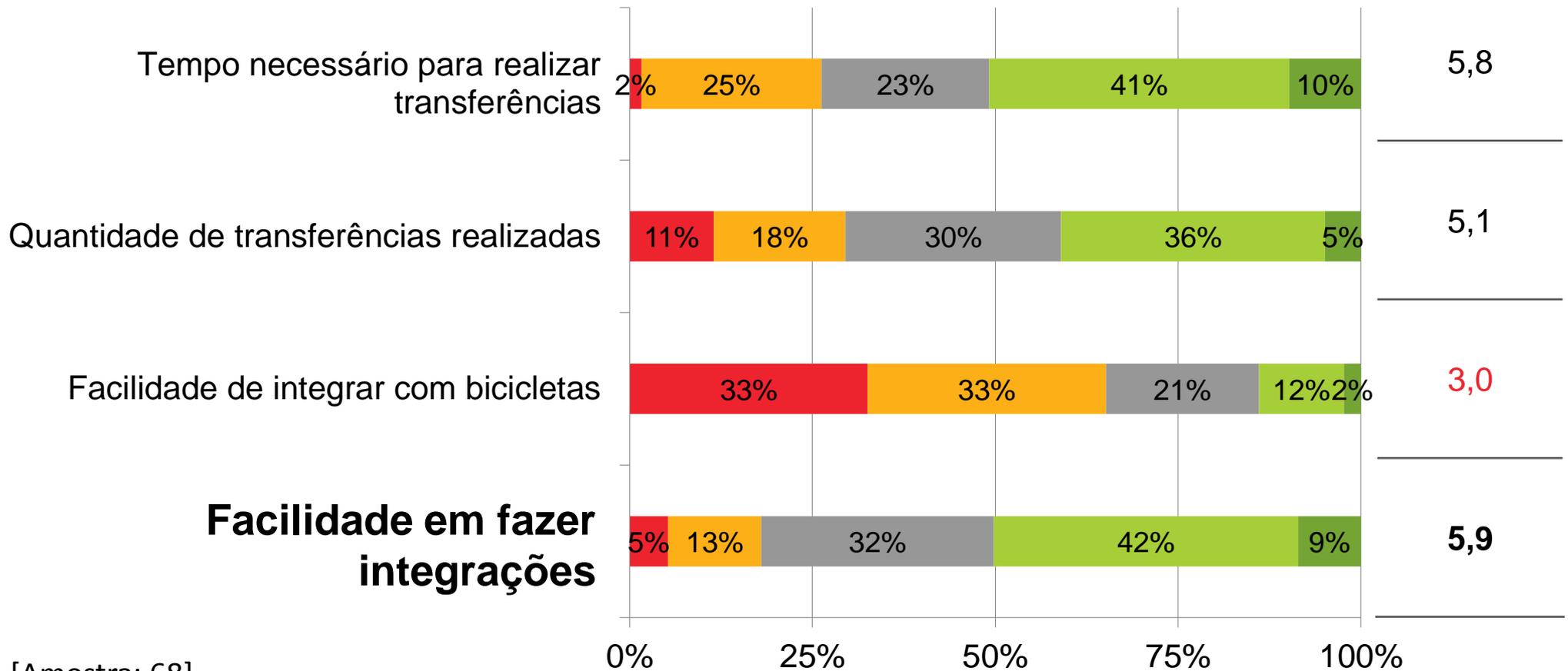




Facilidade de fazer transferências, entre linhas de ônibus e outros modos de transporte, para chegar ao destino

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015
- Oportunidade:
 - Facilidade de integrar com bicicletas

Notas (0-10)



[Amostra: 68]

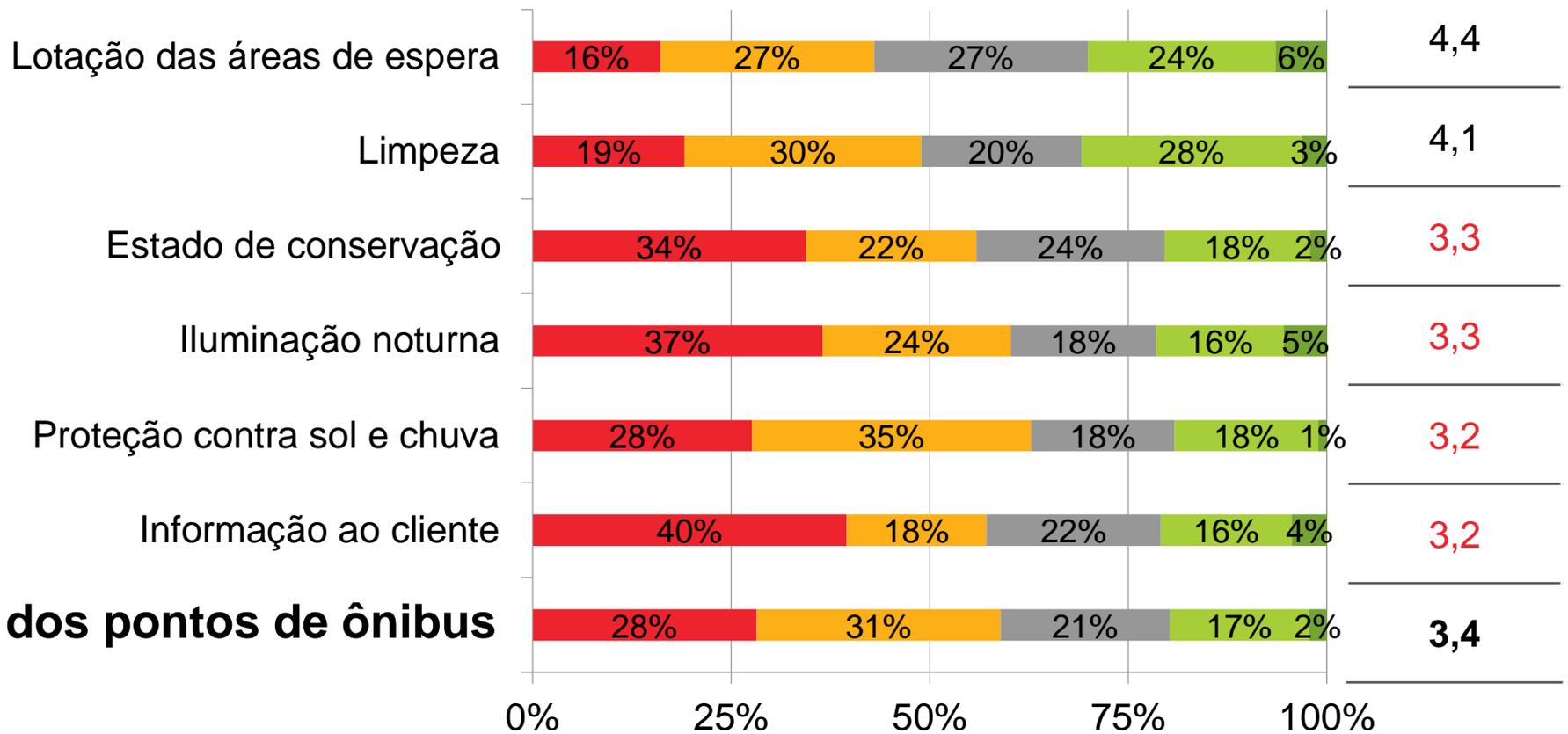
■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Conforto dos pontos de ônibus: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas

- Foi o segundo fator de qualidade de menos satisfação
- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015
- Oportunidades: Informação ao cliente nos pontos de ônibus, Proteção contra sol e chuva, Iluminação noturna e Estado de conservação

Notas (0-10)



[Amostra: 96]

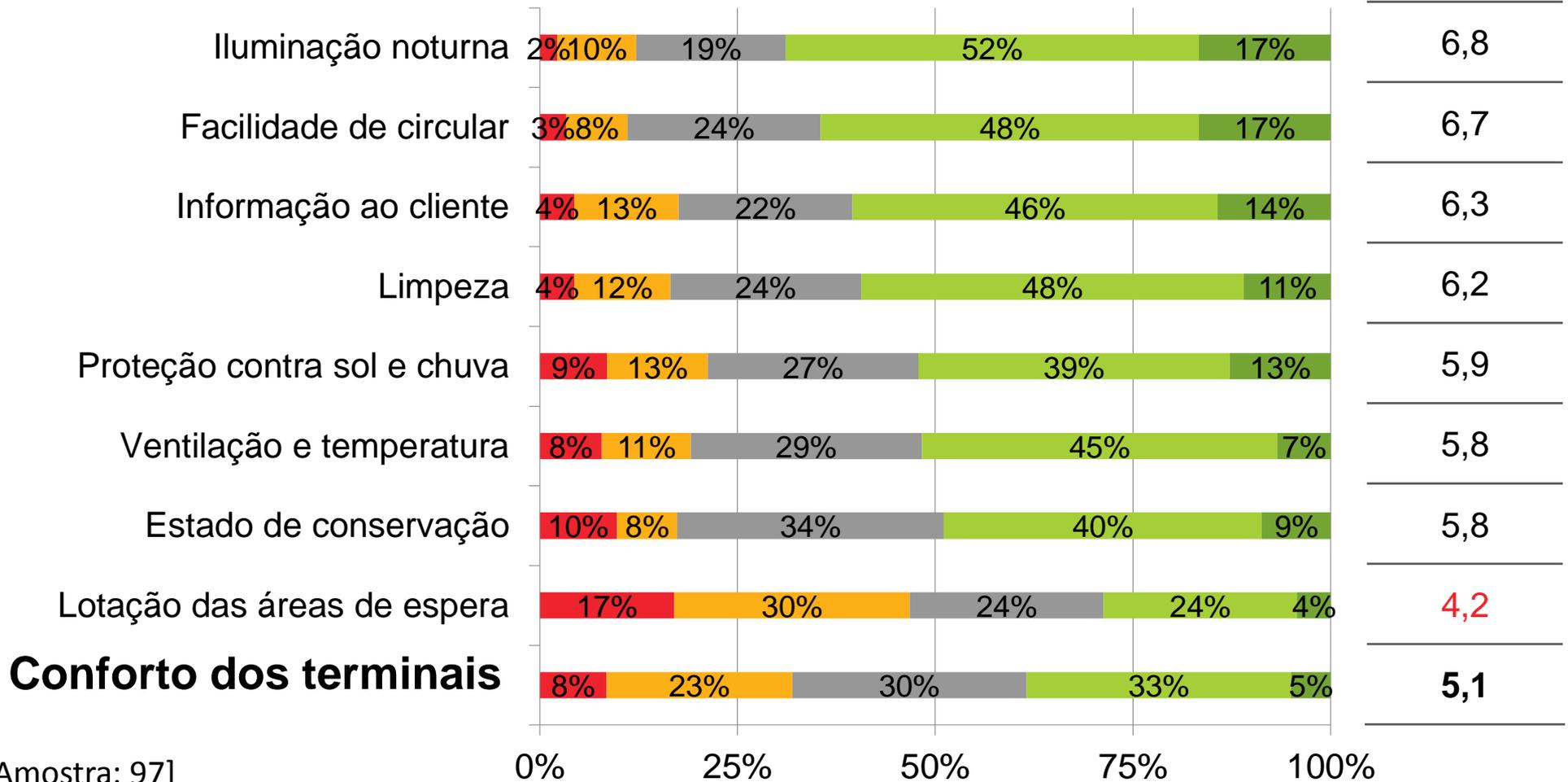
■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Conforto dos terminais: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015
- Oportunidade:
 - Lotação das áreas de espera

Notas (0-10)



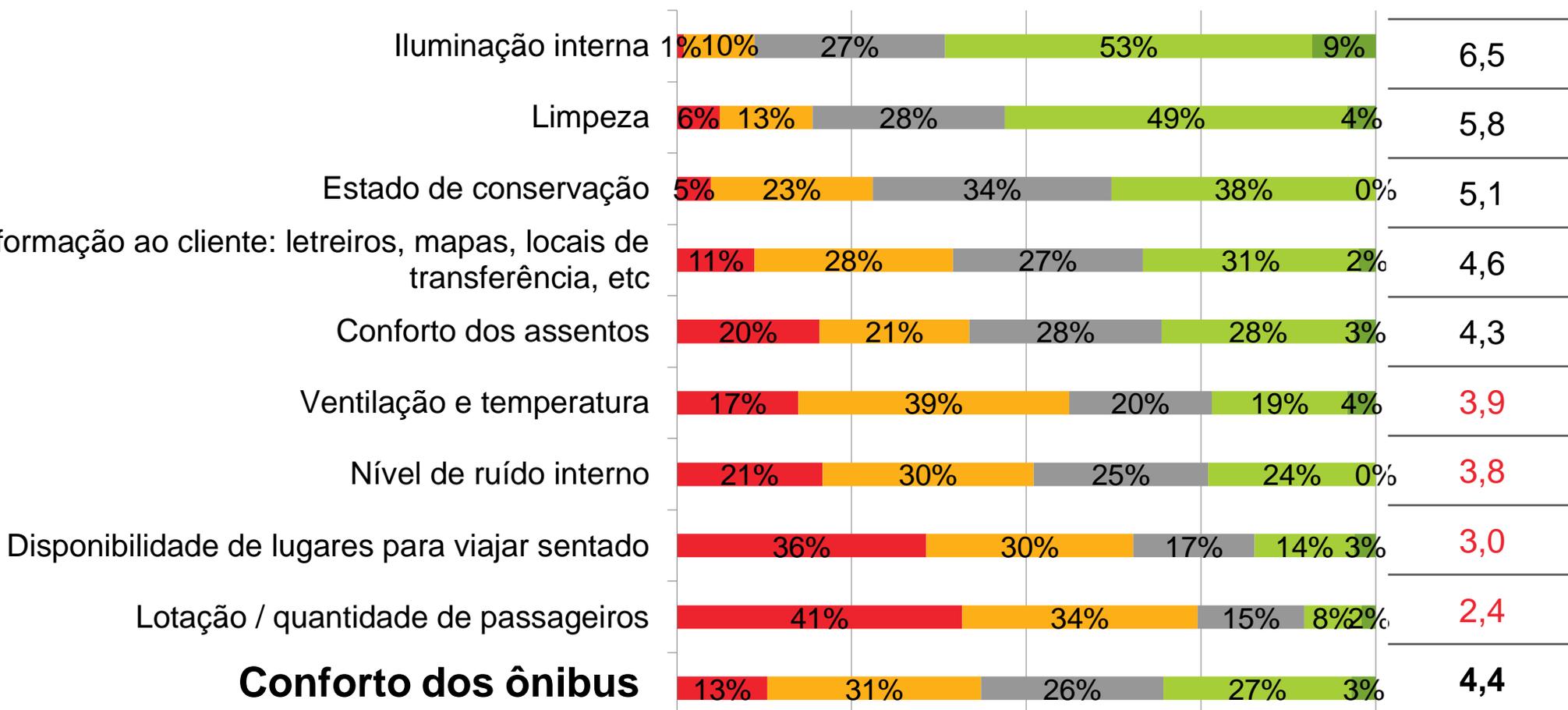
■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Conforto dos ônibus: iluminação, limpeza, quantidade de pessoas, assentos

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015
- Oportunidade:
 - Lotação
 - Ruído interno
 - Disponibilidade de lugares
 - Ventilação e temperatura

Notas (0-10)



[Amostra: 100]

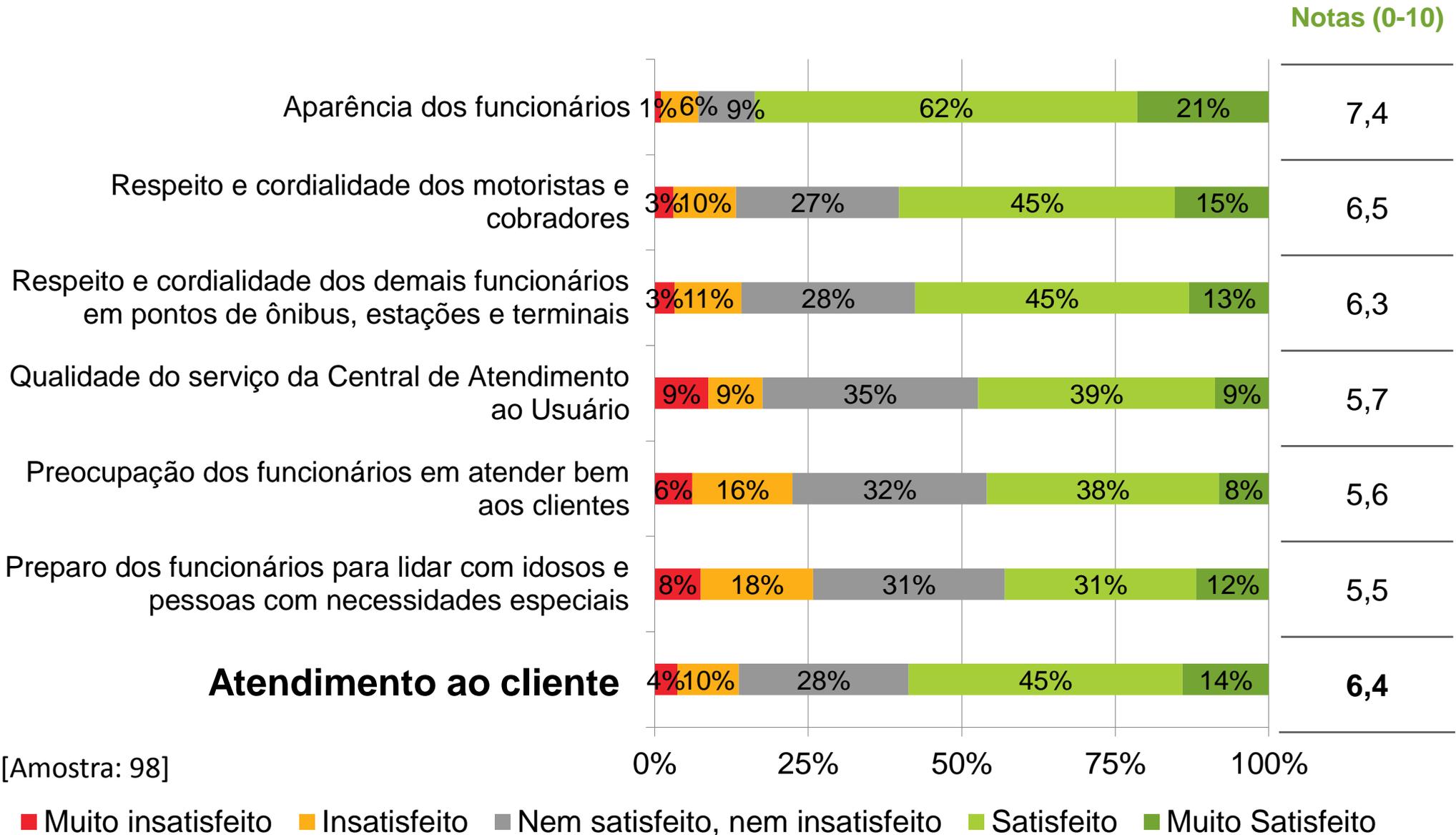
0% 25% 50% 75% 100%

■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Atendimento ao cliente: respeito, cordialidade e preparo dos motoristas, cobradores, funcionários e central de atendimento

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015

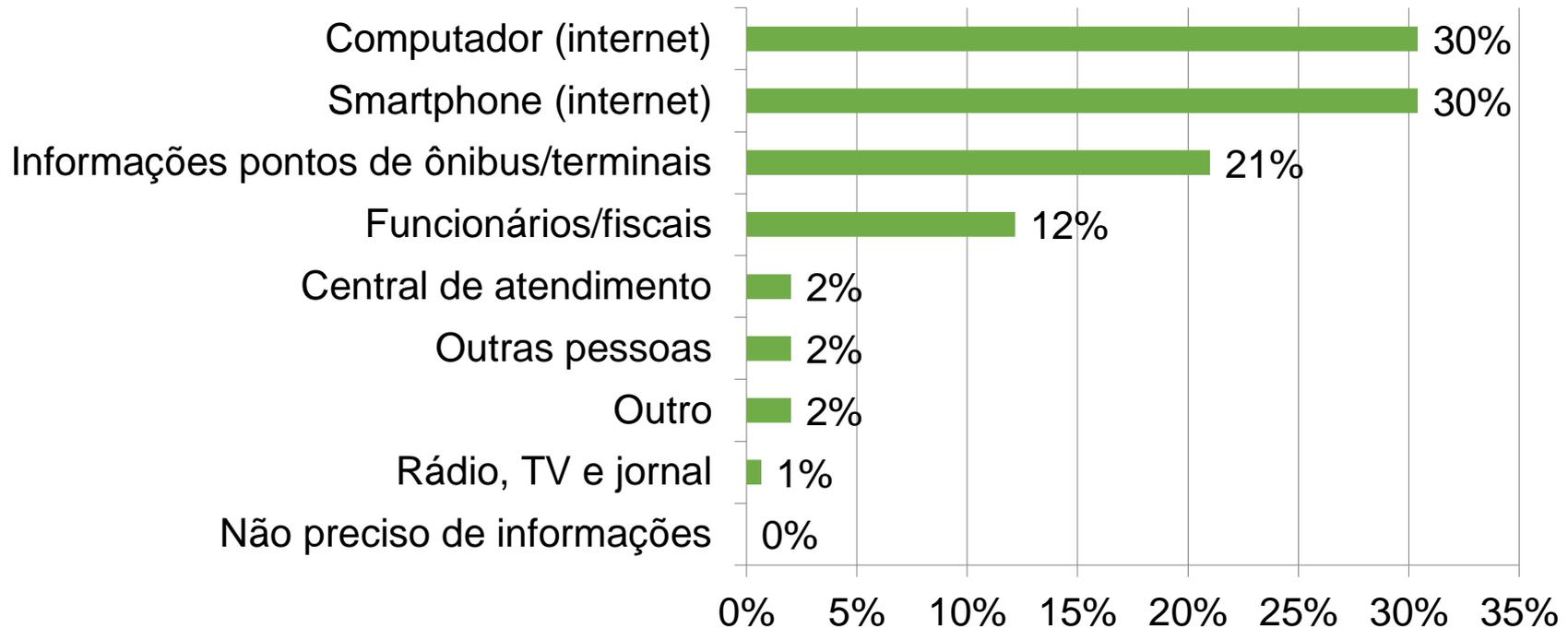




Informação ao cliente: sobre linhas, horários e outras informações

- 60% dos entrevistados busca informações na internet (computador ou smartphone)
- Seguido de 21% que busca informações nos pontos de ônibus e terminais e 12% junto a funcionários

Onde busca informações



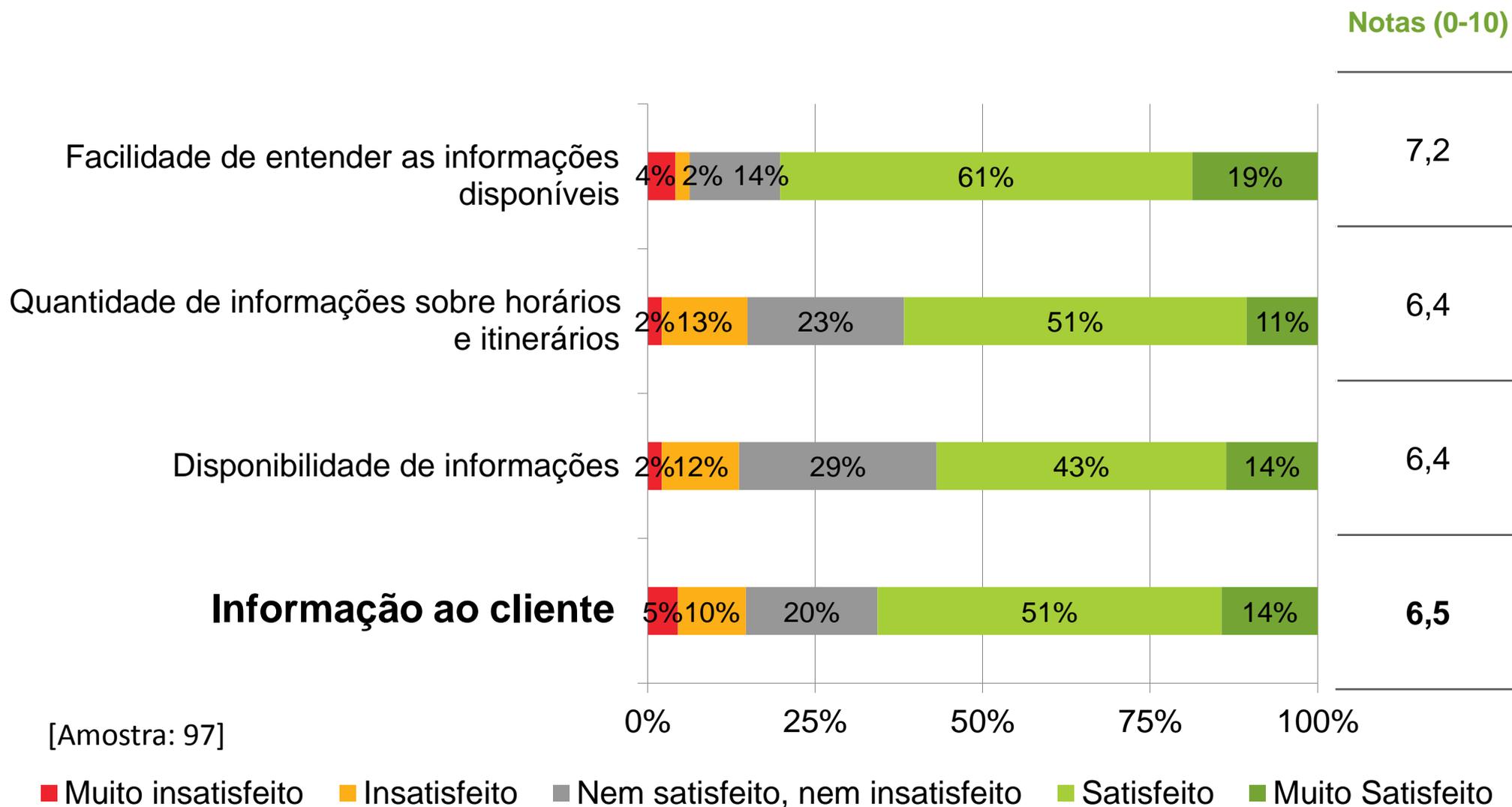
Qual(is) meio(s) o(a) Sr.(a) consulta para obter informações sobre horários e itinerários que não utiliza normalmente?

[Amostra: 98]



Informação ao cliente: sobre linhas, horários e outras informações

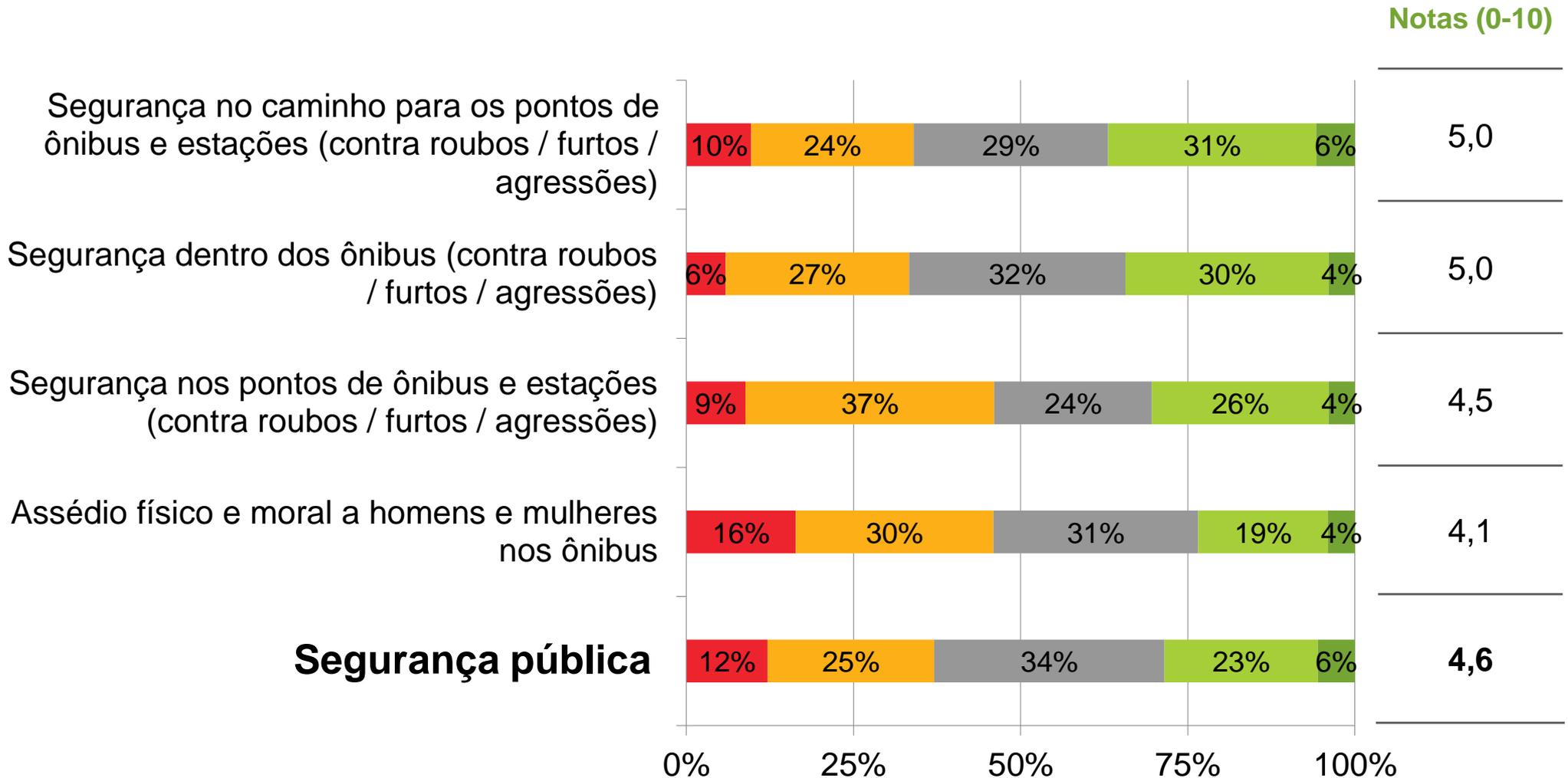
- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015





Segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho e dentro dos ônibus

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015



[Amostra: 98]

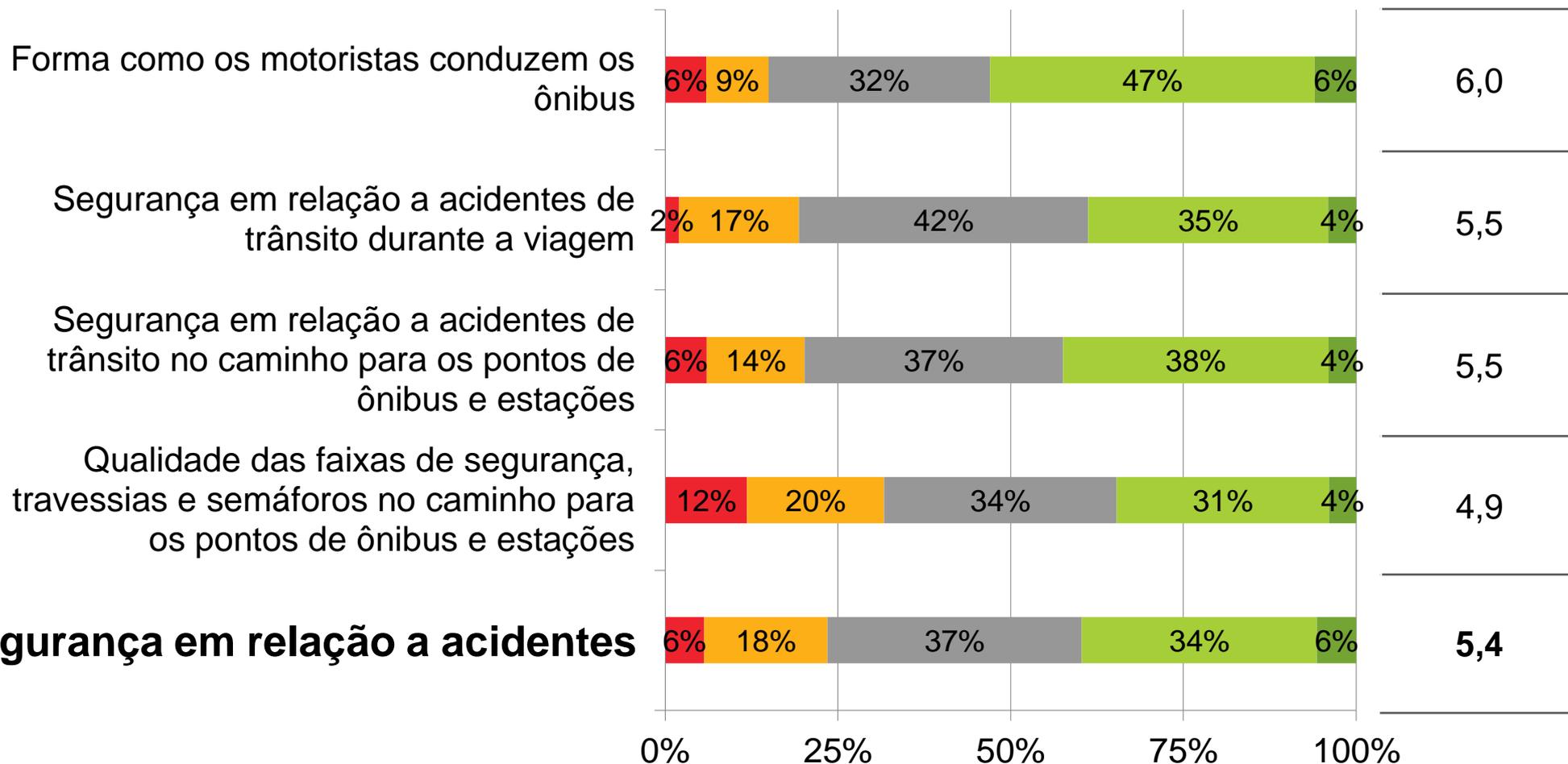
■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Segurança em relação a acidentes de trânsito

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015

Notas (0-10)



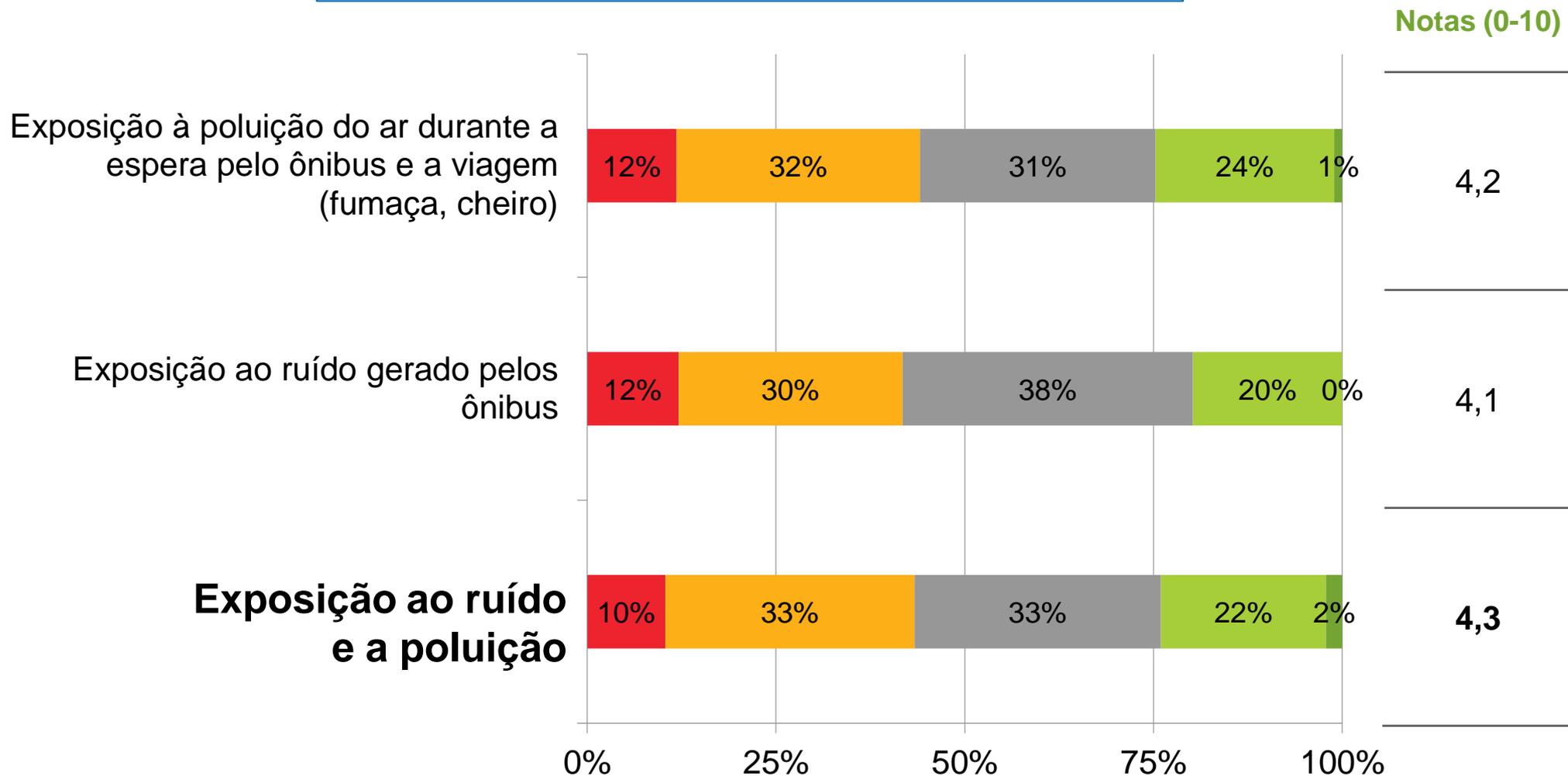
[Amostra: 105]

■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Exposição a ruído e poluição gerada pelos ônibus

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015



[Amostra: 96]

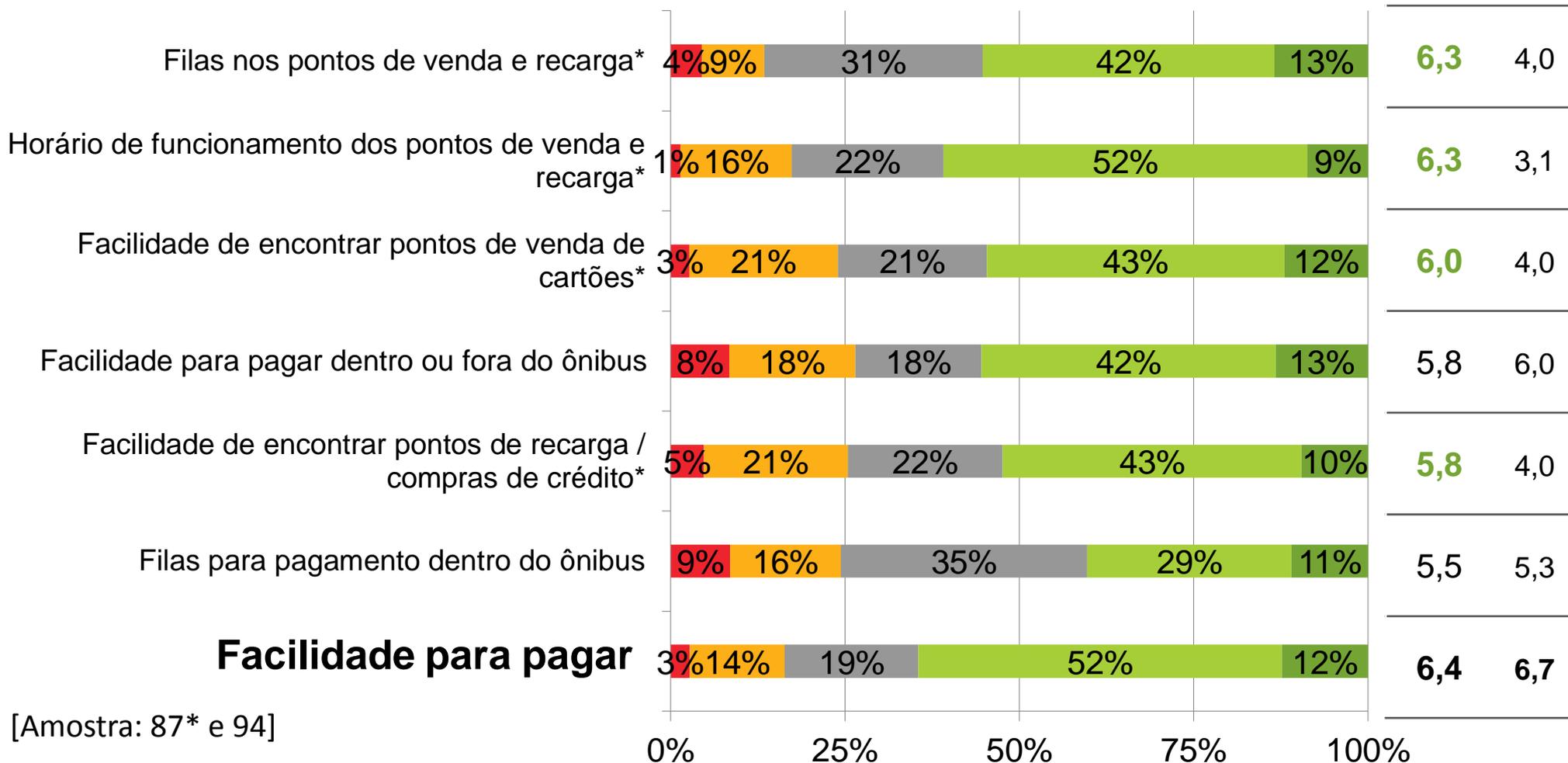
■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Facilidade em pagar o ônibus e recarregar o cartão de transporte

- Houve melhoria geral nos aspectos relacionados ao pagamento com cartão e recarga

Notas
0-10
2015 **2014**



[Amostra: 87* e 94]

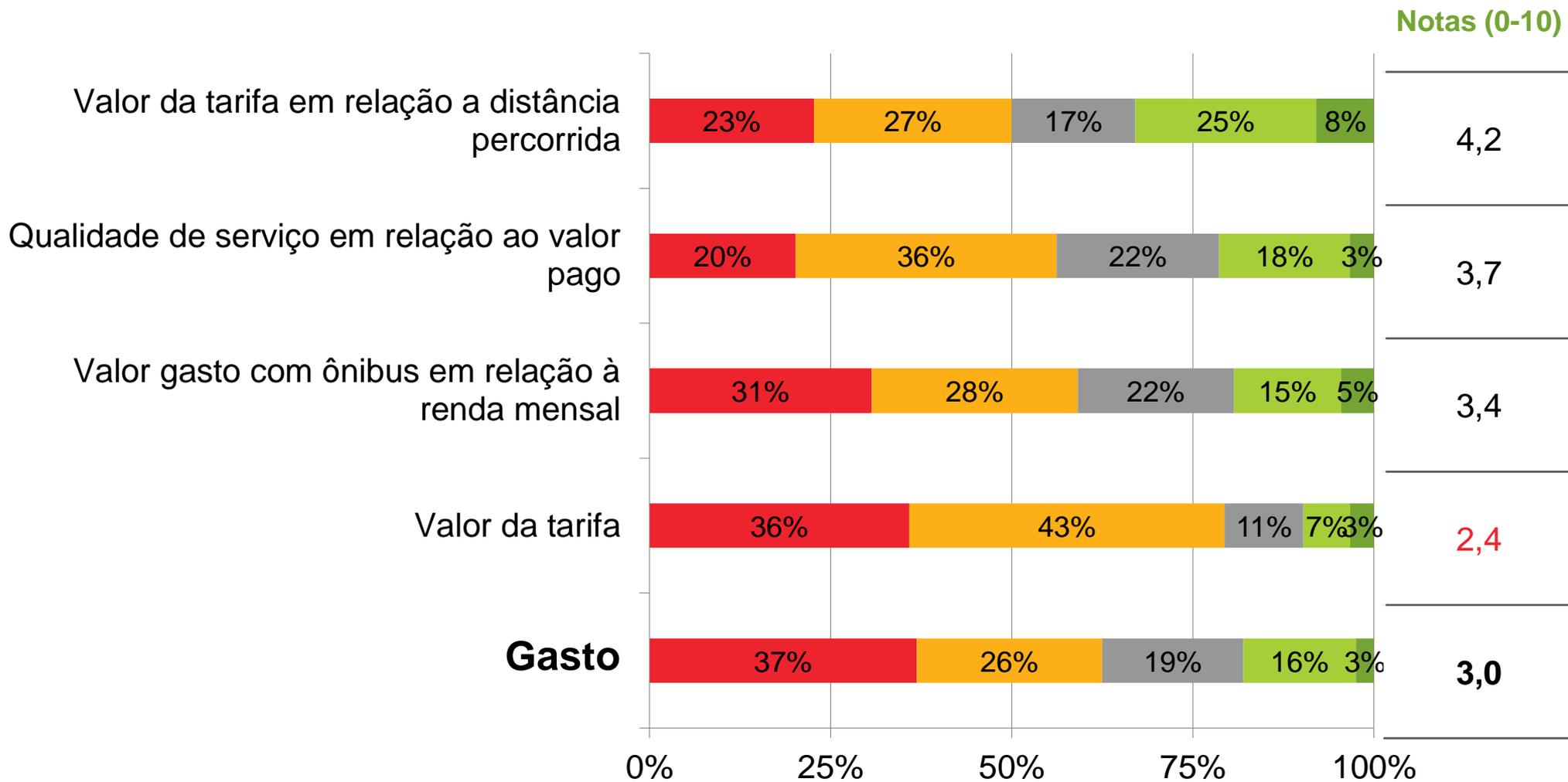
*Respondem apenas os que utilizam bilhetagem eletrônica e carregam o próprio cartão

■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Gasto com transporte coletivo por ônibus

- Não houve diferença significativa entre 2014 e 2015



[Amostra: 98]

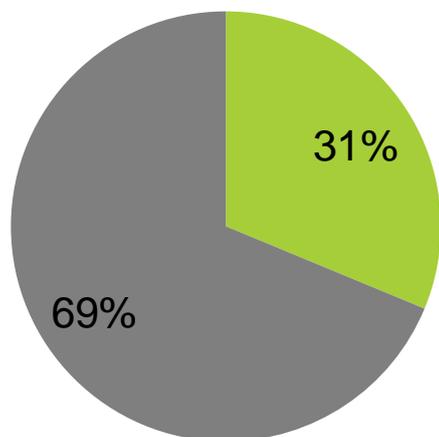
■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Gasto com transporte coletivo por ônibus

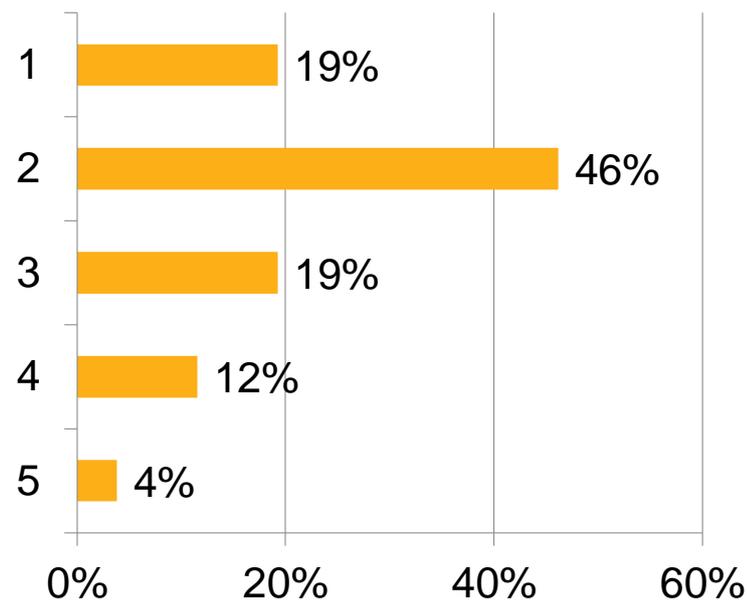
- 31% das pessoas mudariam seus deslocamentos caso houvesse redução na tarifa
- De quem mudaria seus deslocamentos, 81% utilizaria o ônibus pelo menos 2 vezes a mais por dia

Se houvesse redução na tarifa, mudaria seus deslocamentos?*



■ Sim ■ Não

Quantas vezes a mais utilizaria?*



[Amostra: 96 e 26]

*Perguntas adicionadas especialmente para Joinville



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

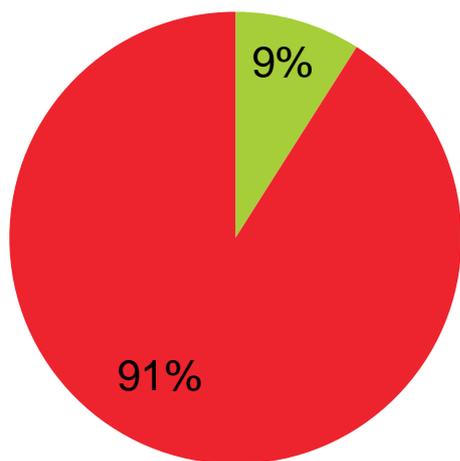




Pessoas com deficiência*

- 9% dos respondentes possui ou acompanha alguma pessoa com deficiência
- Sendo 52% deficiência físico motora e 31% visual

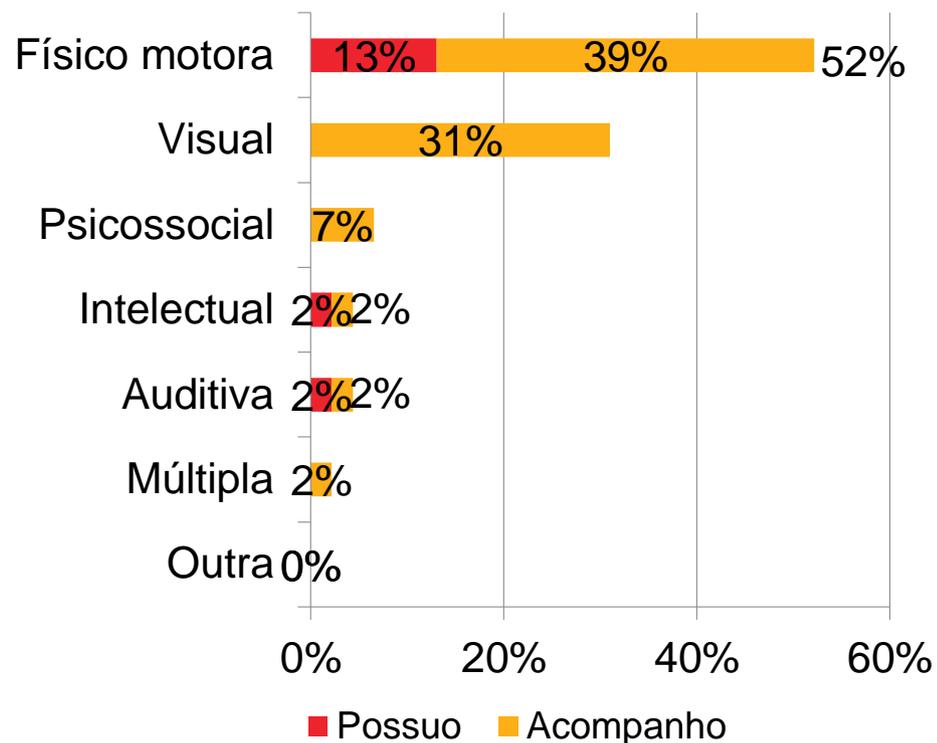
Possui ou acompanha alguma pessoa com deficiência?



■ Sim ■ Não



Tipo de deficiência



[Amostra: 511 e 46]

*Módulo adicionado especialmente para Joinville

REALIZAÇÃO:

APOIO:



WRI BRASIL

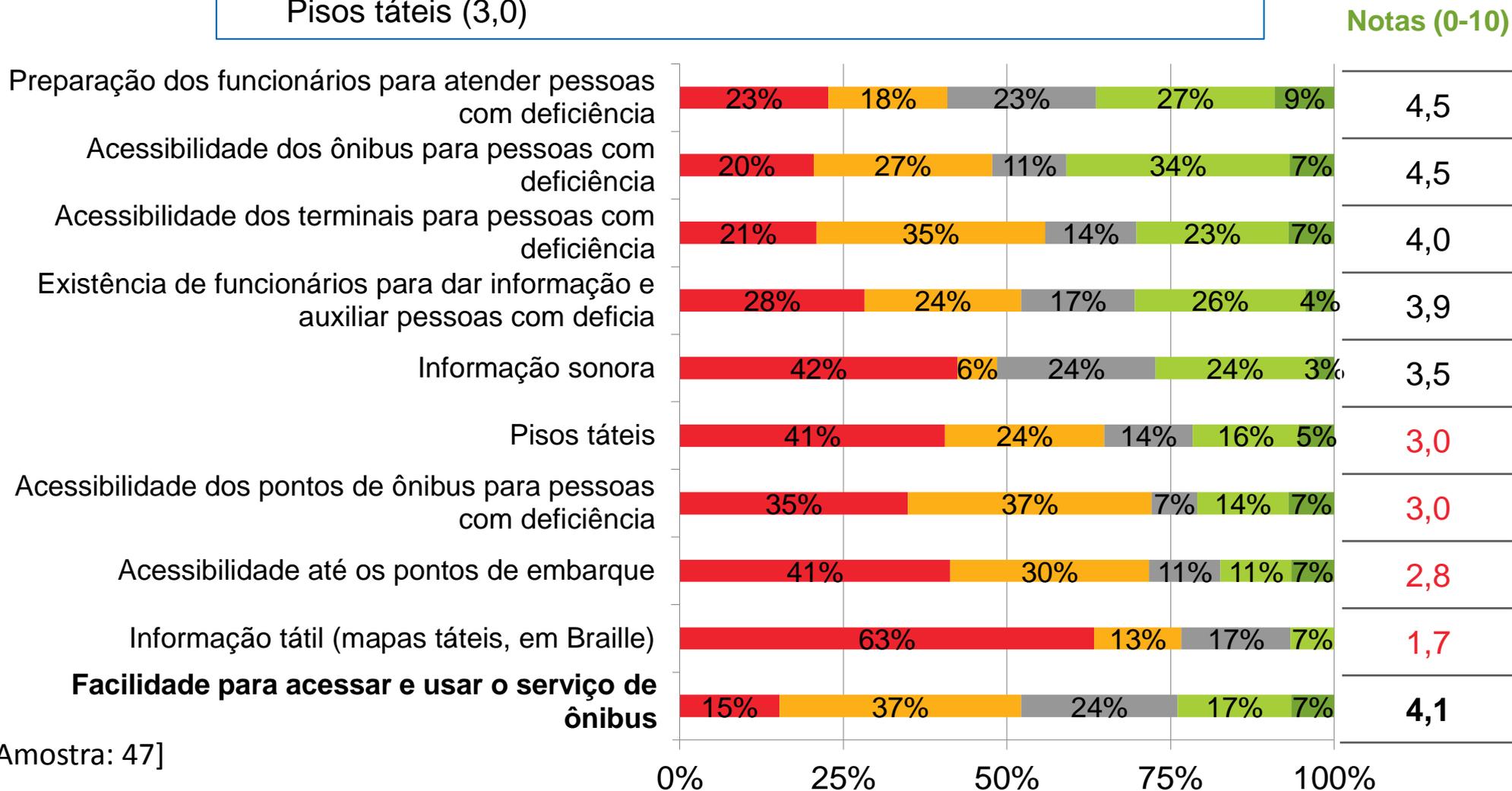
CIDADES SUSTENTÁVEIS





Pessoas com deficiência*

- Facilidade para acessar e usar o serviço recebeu nota 4,1
- Aspecto com menor nota foi Informação tátil (1,7)
- Próximas notas mais baixas foram Acessibilidade até os pontos de embarque (2,8), Acessibilidade dos pontos de ônibus (3,0) e Pisos táteis (3,0)



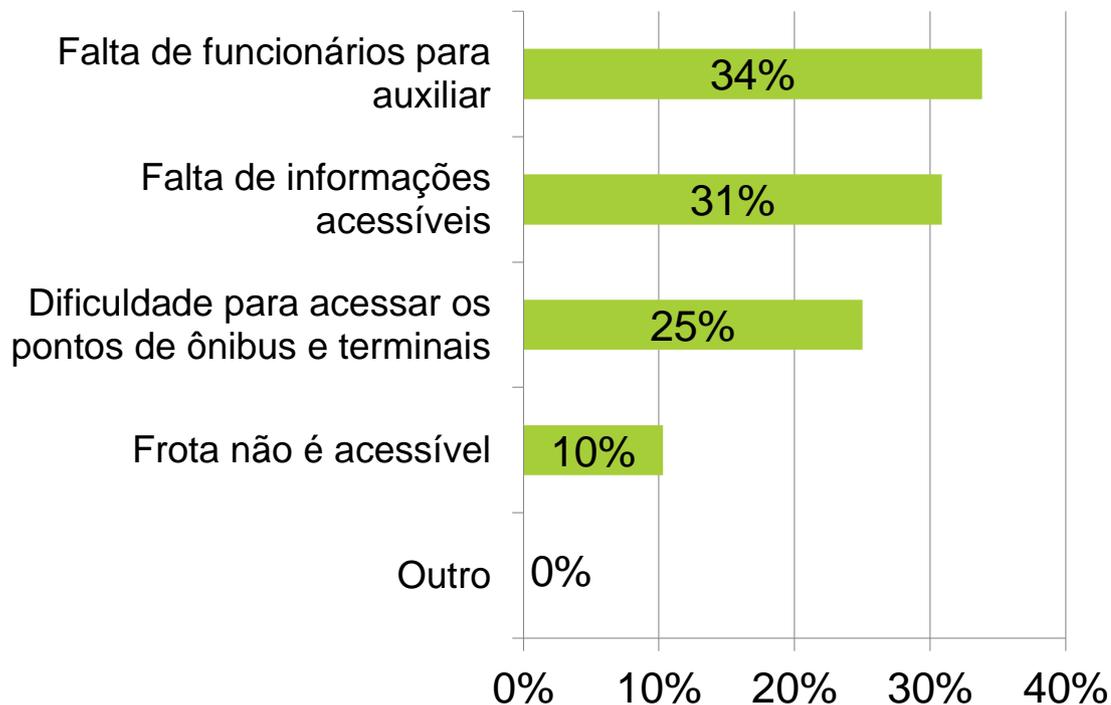
*Módulo adicionado especialmente para Joinville

■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito

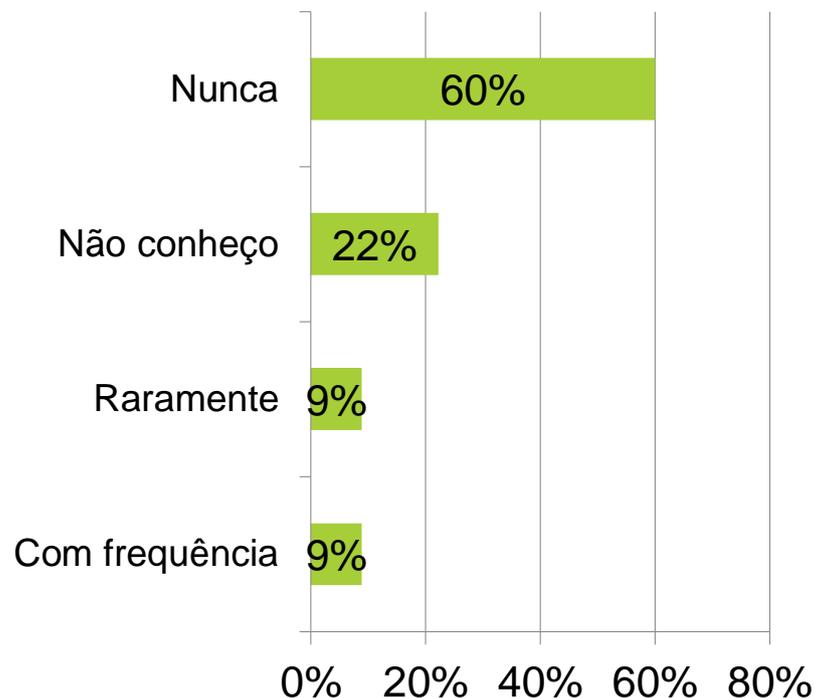


Pessoas com deficiência*

Principais problemas enfrentados por pessoas com deficiência



Utiliza o Transporte eficiente?



[Amostra: 46 e 45]

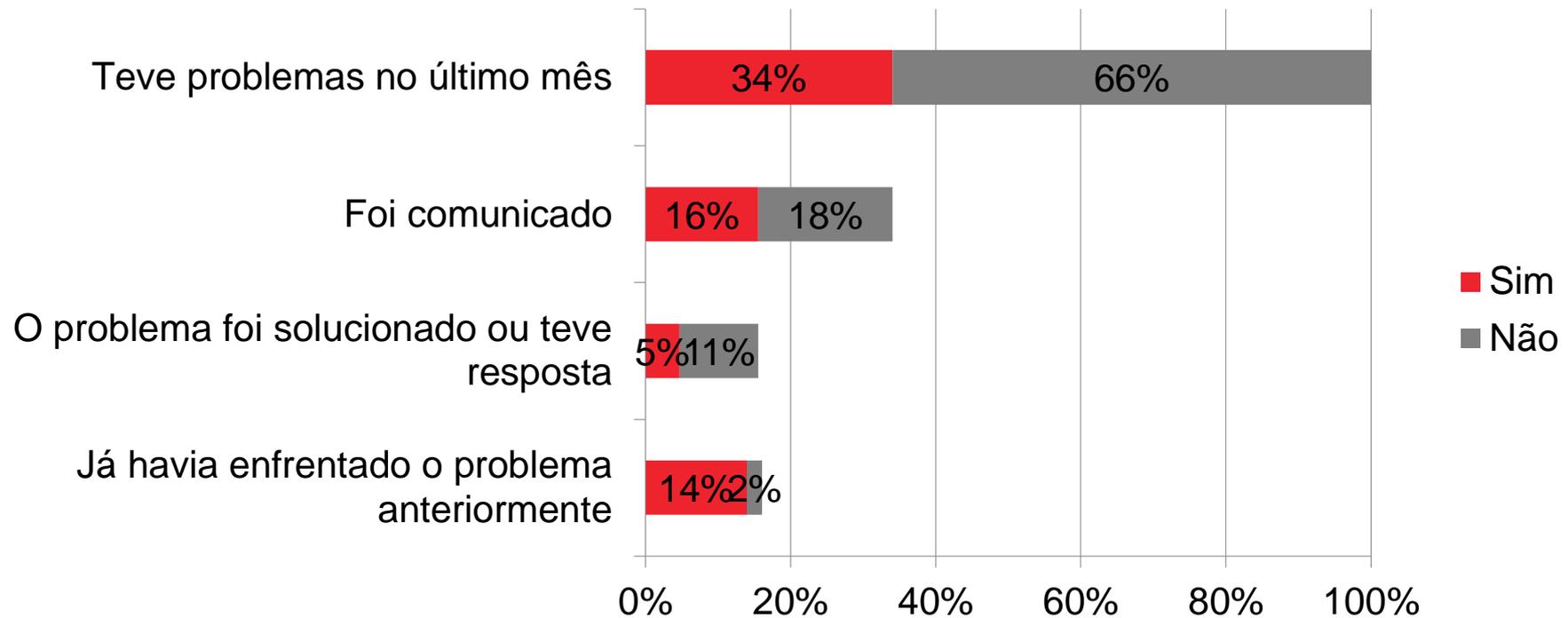
*Módulo adicionado especialmente para Joinville

- Os problemas mais citados foram
 - Falta de funcionários para auxiliar
 - Falta de informações acessíveis
 - Dificuldade para acessar os pontos de ônibus e terminais
- 60% das pessoas disse nunca utilizar o transporte eficiente e 22% não conhece o serviço



No último mês, o(a) Sr.(a) teve algum problema no sistema de transporte coletivo por ônibus?

- 34% declarou ter tido algum tipo de problemas no último mês
- 47% das pessoas que tiveram problemas comunicaram (16% do total de entrevistados)
- Dos problemas comunicados, 31% foi solucionado ou teve resposta



[Amostra: 94]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

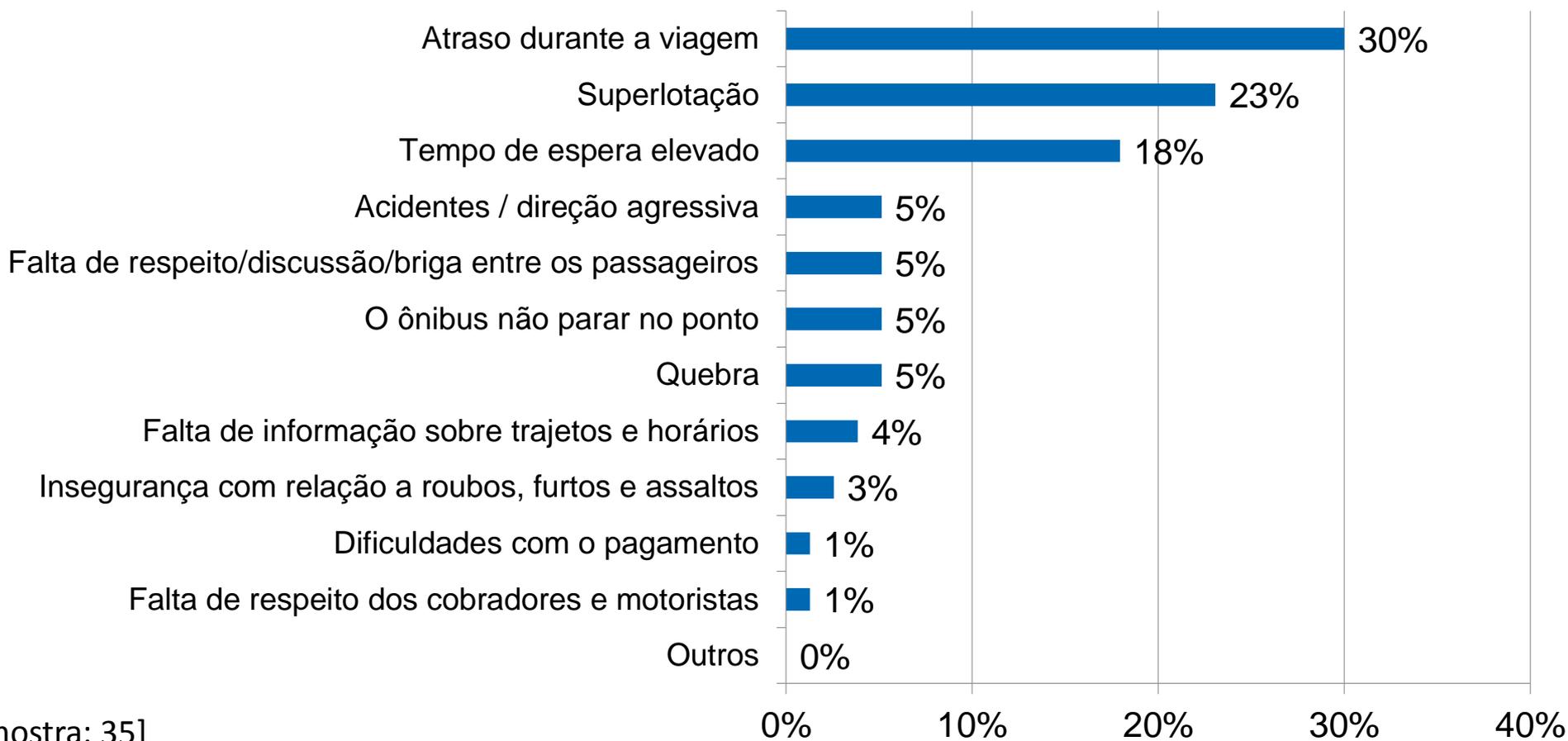




Que tipos de problemas o(a) Sr.(a) teve?

- Atraso durante a viagem é o problema mais enfrentado (30%)
- Seguido de Superlotação (23%) e Tempo de espera elevado (18%)

Problemas enfrentados



[Amostra: 35]

REALIZAÇÃO:

APOIO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

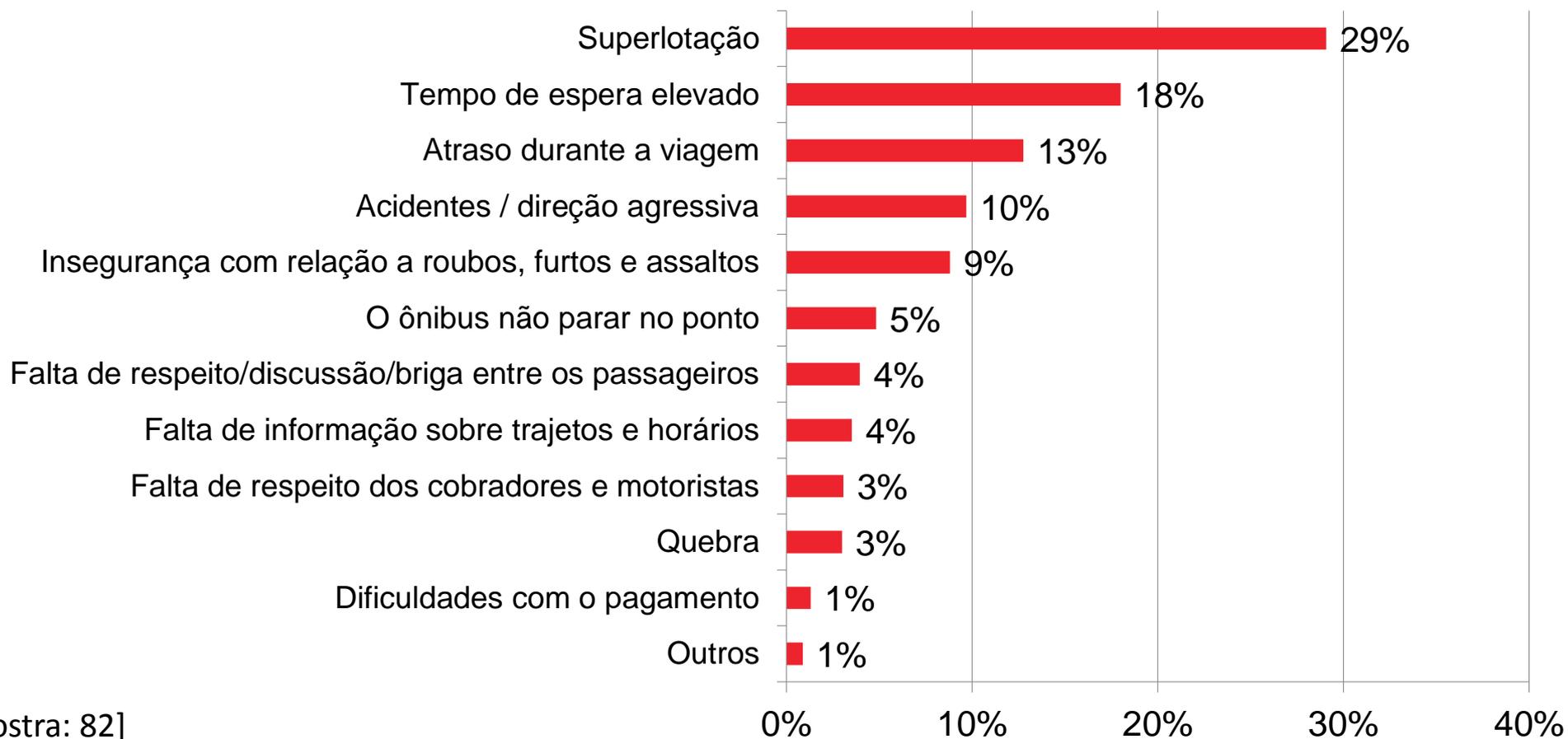




Dos problemas apresentados quais o(a) Sr.(a) considera os mais graves, marcando até 3 alternativas?

- Superlotação é o problema considerado mais grave (29%)
- O segundo problema mais grave é Tempo de espera elevado (18%)

Problemas mais graves



[Amostra: 82]

REALIZAÇÃO:

APOIO:



WRI BRASIL

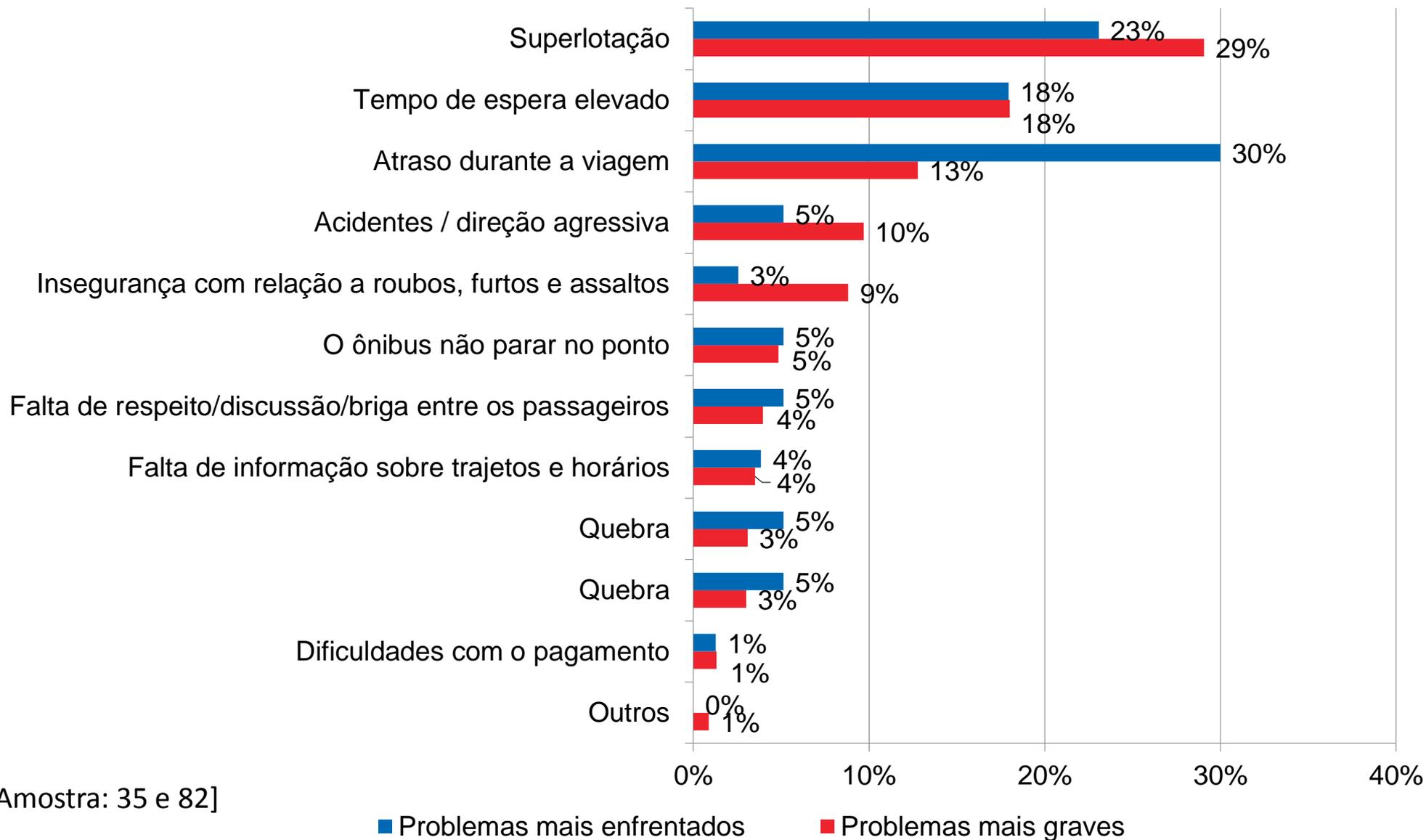
CIDADES SUSTENTÁVEIS





Comparativo entre problemas enfrentados e os considerados mais graves

- Os problemas considerados mais graves não são necessariamente os mais enfrentados

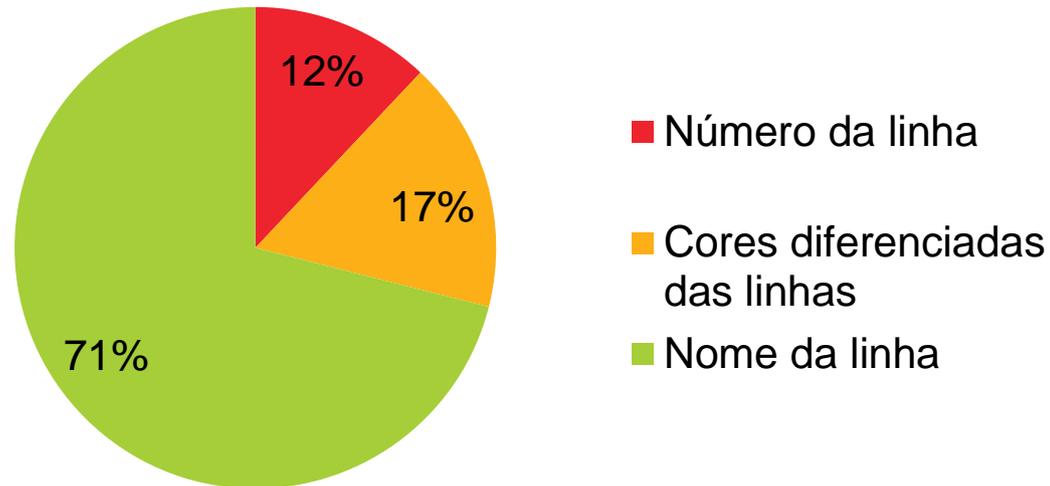




O que o(a) Sr.(a) considera mais importante para identificação das linhas?

- Nome da linha é o item mais importante para identificação das linhas

Como identifica as linhas



[Amostra: 35 e 82]



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:





Benchmarking

Acesso ao transporte

Facilidade em fazer o pagamento

Atendimento ao cliente

Facilidade de fazer transferência

Informação ao cliente

Rapidez

Confiabilidade

Segurança contra acidentes

Conforto dos terminais

Conforto dos ônibus

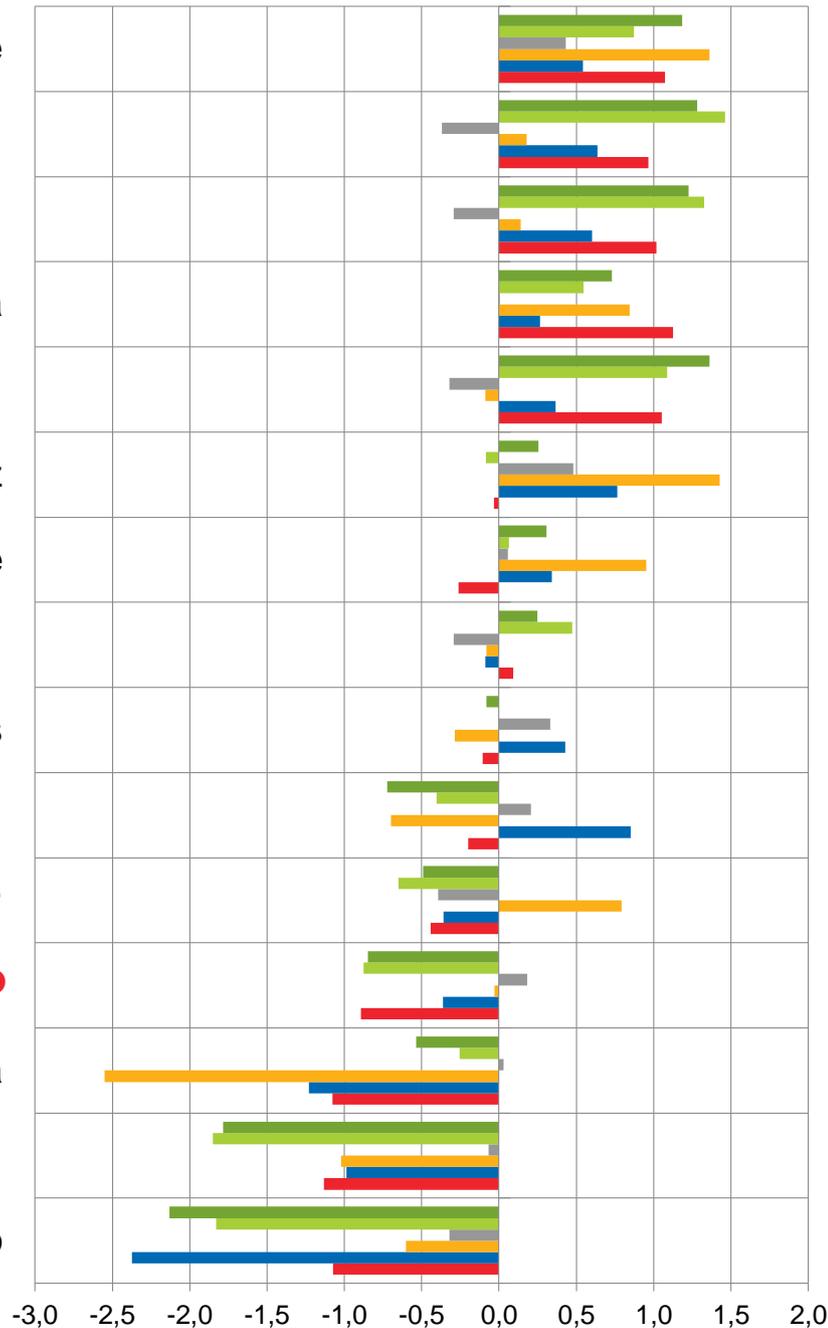
Disponibilidade

Exposição a ruído e poluição

Segurança pública

Conforto dos pontos de ônibus

Gasto



■ Joinville 2015

■ Joinville 2014

■ Cidade A

■ Cidade B

■ Cidade C

■ Cidade D

No Benchmarking Joinville se destacou em:

- Pagamento, Atendimento, Informação e Segurança contra acidentes (positivamente)
- Conf. dos ônibus, Disponibilidade, Ruído e poluição e Conf. dos pontos de ônibus (negativamente)



Benchmarking

Cidade	Nota
Cidade A	6,6
Cidade B	5,8
Cidade C	5,6
Cidade D	5,6
Joinville 2014	5,4
Joinville 2015	5,2

- Cidade A: Cidade de grande porte com diversos corredores BRT
- Cidade B: Cidade de grande porte depois da inauguração de corredor BRT,
- Cidade C: Cidade de grande porte depois da inauguração do sistema BRT
- Cidade D: Cidade de grande porte em todo o sistema de transporte, incluindo BRT



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:



Principais pontos





Principais pontos

- Amostra mínima para o módulo básico foi atendida (erro 5%), mas análises segregadas não são conclusivas (comparação entre empresas, por exemplo)
- Amostra mínima para os módulos detalhados não foi alcançada (erro chegou a 10%)
- 74% das pessoas utilizam pelo menos 2 ônibus para chegar ao destino final
- 75% dos respondentes acham que táxis e caminhões não devem utilizar as faixas e corredores de ônibus
- 52% das pessoas que recebem vale-transporte, recebem no cartão ideal
- 16% dos entrevistados poderiam ter realizado a viagem de bicicleta e 32% de automóvel como condutor ou passageiro
- Satisfação geral em Joinville: **5,2** (houve uma redução de 0,2, que não é significativa)
 - Maiores notas: Informação (6,5), Pagamento (6,4), Atendimento (6,4) e Acesso (6,3)
 - Menores notas: Gasto (3,0) e Conforto dos pontos de ônibus (3,4)



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:





Principais pontos

- Comparando as notas de 2014 e 2015 do módulo básico, não houve diferença significativa entre os fatores da qualidade
- Comparando as notas das empresas Gidion e Transtusa, também não foi possível observar diferença significativa
- Insatisfação com Disponibilidade de serviços nos finais de semana (2,8)
- 57% dos respondentes disseram que o que torna a viagem mais longa são os congestionamentos
- Insatisfação com congestionamento enfrentado pelo ônibus (3,6)
- Insatisfação com Facilidade de integrar com bicicletas (3,0)
 - Oportunidade: melhorar integração com bicicleta (54% tem bicicleta em sua residência e 16% poderia ter realizado a viagem de bicicleta)
- Conforto dos pontos de ônibus foi segundo fator da qualidade de maior insatisfação (3,4)
 - Oportunidade em vários aspectos: Informação (3,2), Proteção contra sol e chuva (3,2), Iluminação noturna (3,3) e Estado de conservação (3,3)



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:





Principais pontos

- Conforto dos ônibus
 - Insatisfação com Lotação dos ônibus (2,4), Disponibilidade de lugares para viajar sentado (3,0), Ruído interno (3,8) e Ventilação e temperatura (3,9)
- Módulo de Pagamento
 - Único módulo detalhado que apresentou diferença entre 2014 e 2015
 - Houve melhorias em aspectos relacionados ao pagamento em cartão e recarga
 - 31% mudaria seus deslocamentos se houvesse redução na tarifa
- 34% teve problemas no último mês
 - 47% das pessoas que tiveram problemas comunicaram
 - 31% dos problemas comunicados foram solucionados ou tiveram resposta
- Atraso durante a viagem, Superlotação e Tempo de espera elevado são os problemas mais enfrentados
- Superlotação é o problema mais grave



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:





Principais pontos

➤ Pessoas com deficiência

- 9% dos entrevistados possui ou acompanha alguém com deficiência, sendo 52% deficiência motora e 31% deficiência visual
- A nota geral de Facilidade para acessar e usar o serviço de ônibus por pessoas com deficiência foi de 4,1
- Os piores aspectos avaliados foram: Informação tátil (1,7), Acessibilidade até os pontos de embarque (2,8), Acessibilidade dos pontos de ônibus (3,0), Pisos táteis (3,0)
- Os problemas mais enfrentados são: Falta de funcionários para auxiliar (34%), Falta de informações acessíveis (31%), Dificuldade para acessar os pontos de ônibus e terminais (25%)
- 60% das pessoas disse nunca utilizar o transporte eficiente e 22% não conhece o serviço

➤ No Benchmarking Joinville se destacou em:

- Pagamento, Atendimento, Informação e Segurança contra acidentes (positivamente)
- Conforto dos ônibus, Disponibilidade, Ruído e poluição e Conforto dos pontos de ônibus (negativamente)



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL

CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:





PROGRAMA DE **QUALIDADE**
DO SERVIÇO DE ÔNIBUS



WRI BRASIL

CIDADES
SUSTENTÁVEIS

wricidades.org

thecityfixbrasil.com

 @WRIcidades

 fb.com/wricidades

Próximas aplicações





Sugestões para as próximas aplicações

- Reduzir quantidade de módulos detalhados que serão aplicados
 - Sugere-se que, para as próximas aplicações seja feita uma seleção maior dos módulos detalhados, podendo-se utilizar as aplicações feitas até o momento para dar suporte à escolha.
 - Assim, seriam aplicados o módulo básico e apenas os módulos detalhados que se considere de maior relevância.
 - A redução de módulos detalhados, reduzirá o tamanho da amostra necessária, tornando mais fácil alcançar a amostragem mínima e gerando resultados mais robustos
- Fazer acompanhamento mais próximo da aplicação
 - Sugere-se que para que a amostragem planejada seja alcançada, seja feito um monitoramento mais próximo durante da aplicação da pesquisa,
 - Durante a aplicação é importante verificar se o engajamento dos pesquisadores continua e se metas intermediárias estão sendo cumpridas



REALIZAÇÃO:



WRI BRASIL | CIDADES SUSTENTÁVEIS

APOIO:

