



PESQUISA DE AVALIAÇÃO
DO TRANSPORTE PÚBLICO
NO MUNICÍPIO DE ÁGORA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO

ÁGORA, 08 DE FEVEREIRO DE 2017



DADOS GERAIS

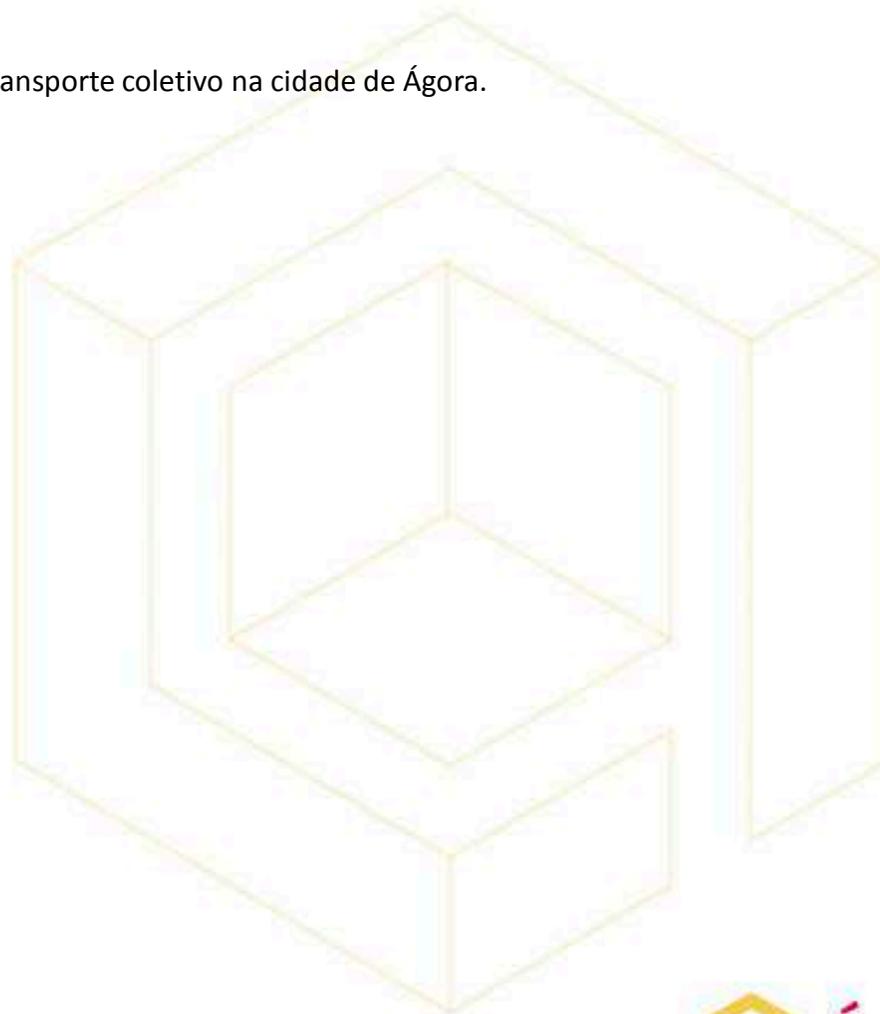
Pesquisa de opinião sobre a satisfação do usuário com o transporte coletivo na cidade de Ágora.

Cliente: Prefeitura de Ágora

Empresa Contratada: Ágora Pesquisa LTDA

Responsável: Candido Fialho (21-97201-7114)

Realização: Fevereiro de 2017



METODOLOGIA	05
PLANO AMOSTRAL	06
OBJETIVOS.....	07
PERFIL DA AMOSTRA	08
DADOS COLETADOS	
LINHAS E HORÁRIOS.....	11
CONDIÇÕES DA VIAGEM.....	40
ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	51
COMUNICAÇÃO.....	62
PONTOS DE ÔNIBUS.....	68
TERMINAL DE DISTRITO A.....	79
SEGURANÇA.....	86
PREÇO DA PASSAGEM.....	89
AVALIAÇÃO GERAL.....	93
EQUIPE TÉCNICA	104

METODOLOGIA

Local: Pesquisa realizada no município de Ágora/ RJ.

Data: A pesquisa foi realizada dos dias 03 de fevereiro até 08 de fevereiro de 2017.

Metodologia: Pesquisa do tipo quantitativa realizada através de levantamento estatístico por amostragem estratificada, com etapa qualitativa a partir da realização de entrevistas em profundidade.

Coleta dos dados: As entrevistas foram pessoais com aplicação de questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas. A Ágora Pesquisa utilizou para o trabalho de campo entrevistadores universitários, treinados e selecionados pelo próprio Instituto. Nesta pesquisa, com relação às questões estimuladas, foi apresentado um cartão circular a cada entrevistado contendo as possíveis respostas e o eleitor fez a sua escolha livremente.

Sistema Interno de controle, Análise e Coleta de Dados: Todos os entrevistadores da Ágora Pesquisa foram treinados e selecionados na cidade de Itaboraí. Para o trabalho de campo cada entrevistador esteve devidamente identificado com crachá e camiseta do instituto. Os Supervisores de campo acompanharam “*in loco*” a coleta dos dados, garantindo a conferência de todo material coletado.

Todos os dados foram criticados e codificados pela empresa. Para maior confiabilidade dos dados, foi utilizada a coleta eletrônica de dados . Esta pesquisa foi realizada sob a direção de Candido Fialho, e coordenada pelo estatístico Bruno Lucian (responsável técnico perante o CONRE).

Estamos à disposição para esclarecimentos no telefone (21) 3913-0001 ou pelo e-mail: agora@agorap.com.br

PLANO AMOSTRAL

População pesquisada: Usuários do transporte coletivo da cidade de Ágora.

Plano Amostral: 732 entrevistas pessoais e 30 pesquisas em profundidade.

População: 54.273 habitantes (IBGE 2010)

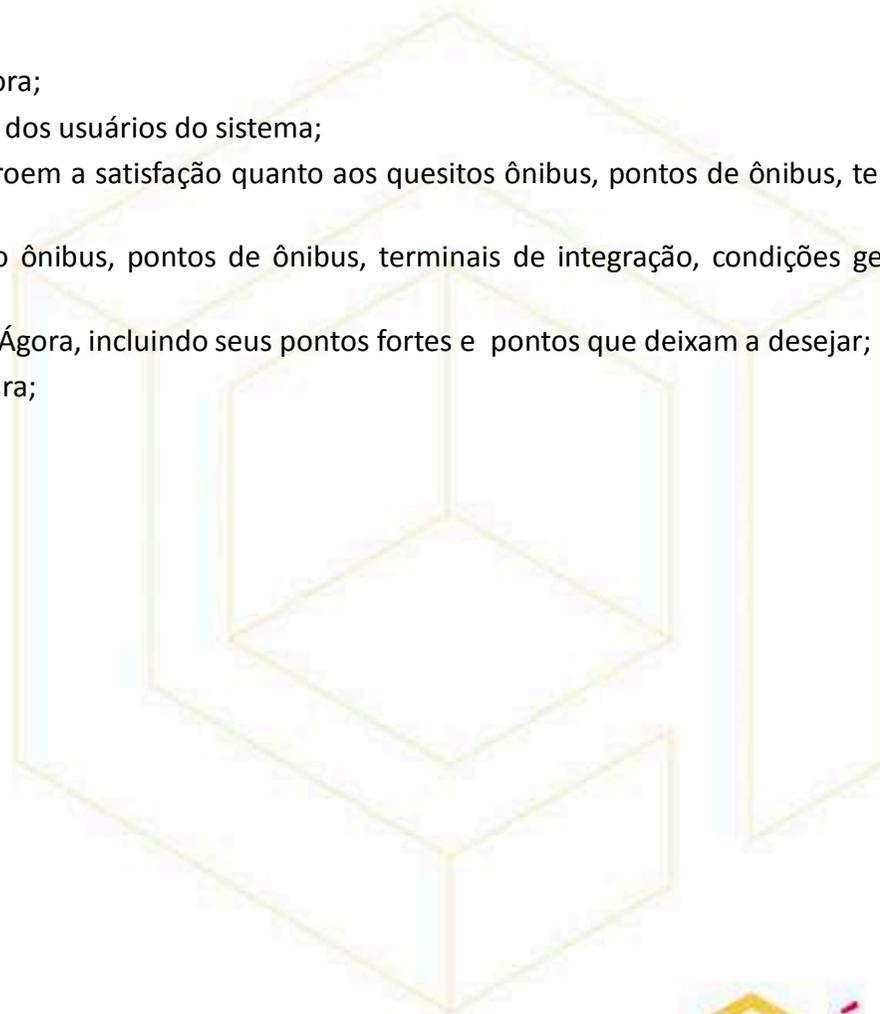
A amostra foi distribuída pelos bairros e distritos de forma proporcional ao número de usuários do transportes existentes nos mesmos. Dentro de cada distrito a amostra foi distribuída por bairros ou grupamento de bairros de forma proporcional ao número de usuários existentes em cada bairro. Dentro dos bairros foram sorteadas quadras. Nas quadras sorteadas, os domicílios foram selecionados por amostragem sistemática.

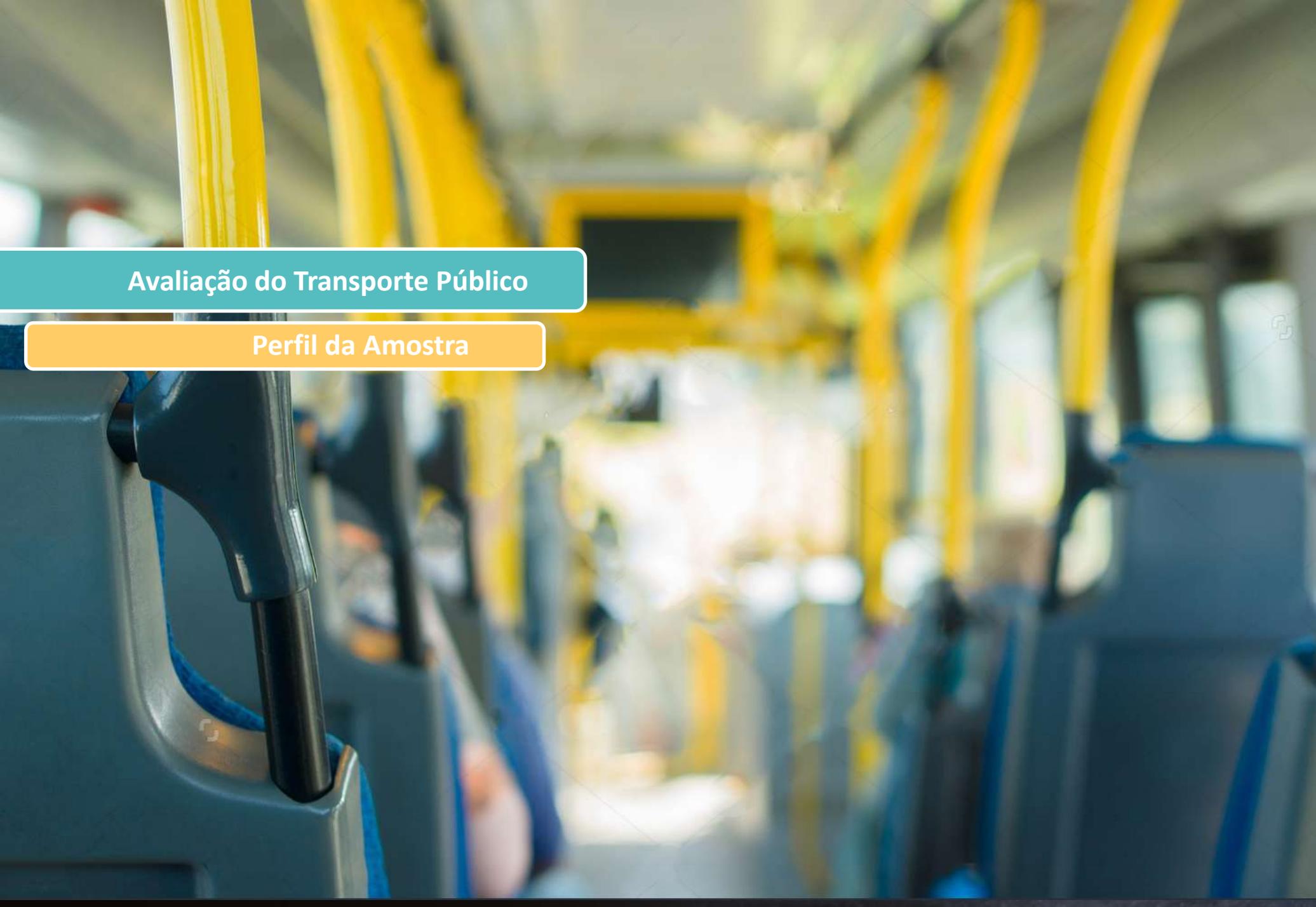
O universo da pesquisa foi a população usuária do transporte coletivo do município de Ágora, a partir dos 16 anos.

Amostra e margem de erro: Esta amostra de 732 entrevistas permite inferências sobre o universo pesquisado com margem máxima de erro de 5 pontos percentuais, para mais ou para menos, para um intervalo de confiança de 95%.

OBJETIVOS

- Levantar o perfil dos usuários do transporte urbano de Ágora;
- Identificar os hábitos de utilização do transporte por parte dos usuários do sistema;
- Identificar o grau de importância dos atributos que constroem a satisfação quanto aos quesitos ônibus, pontos de ônibus, terminais de integração, condições gerais de viagem e tarifa;
- Avaliar a satisfação quanto aos atributos relacionados ao ônibus, pontos de ônibus, terminais de integração, condições gerais de viagem e tarifa;
- Levantar o grau de satisfação com o transporte urbano de Ágora, incluindo seus pontos fortes e pontos que deixam a desejar;
- Identificar áreas prioritárias de investimentos pela prefeitura;

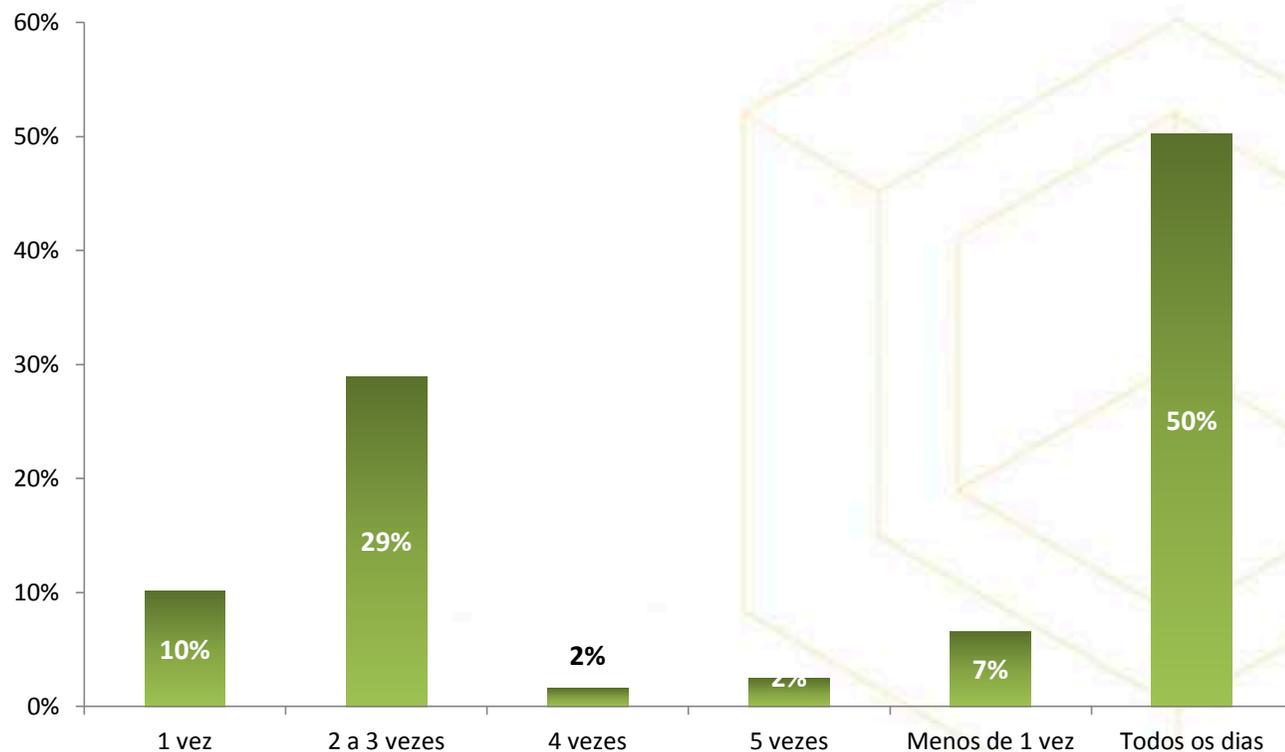




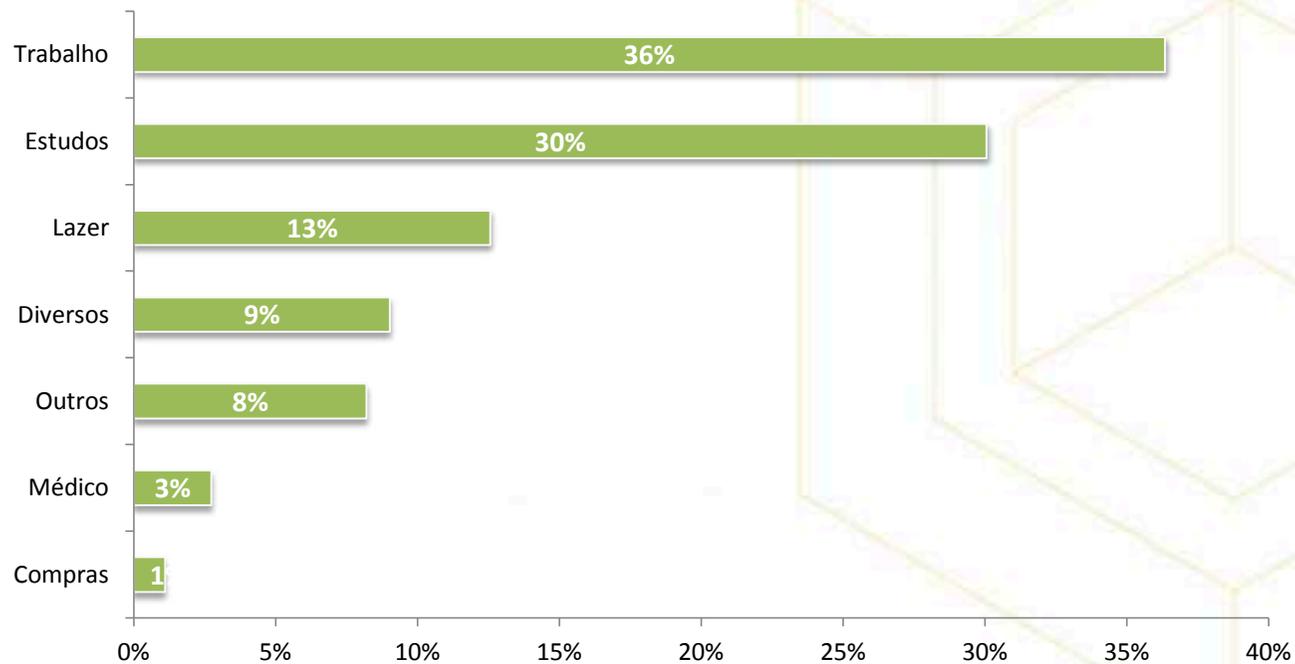
Avaliação do Transporte Público

Perfil da Amostra

EM MÉDIA, QUANTAS VEZES POR SEMANA USA O TRANSPORTE COLETIVO NA CIDADE?



QUAL O PRINCIPAL MOTIVO DA VIAGEM?





Avaliação do Transporte Público

Linhas e Horários



NÃO EXISTEM OPÇÕES
NA CIDADE. VOCÊ TEM
QUE DAR SEU JEITO.



A., 37 ANOS, MORADOR DE DISTRITO C, SOBRE AS LINHAS CIRCULANTES NA CIDADE.

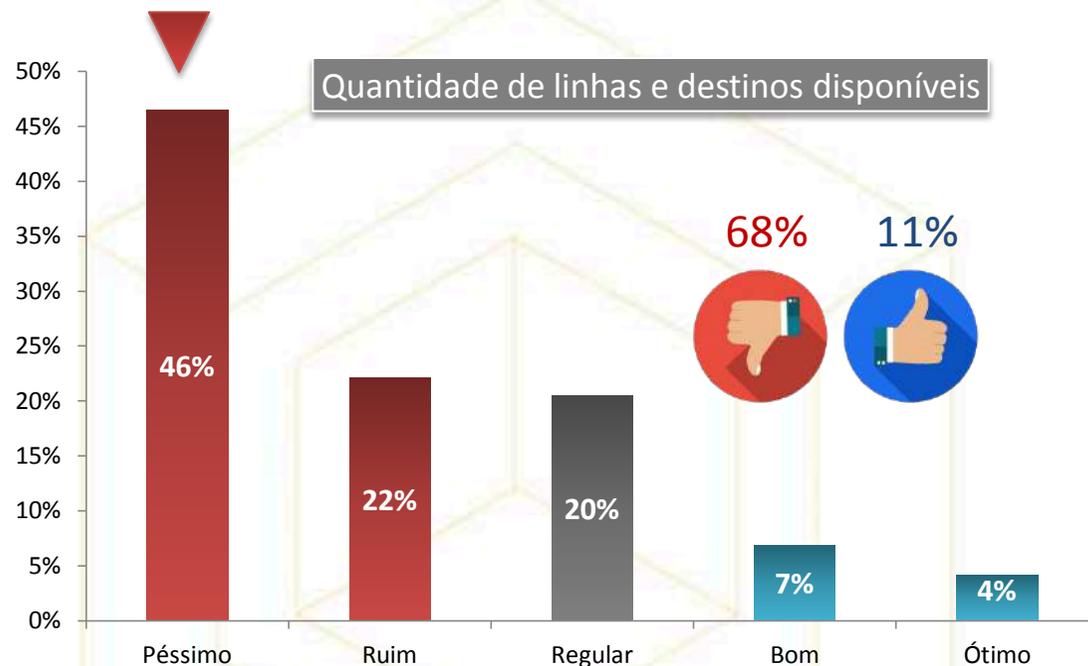
A QUANTIDADE DE LINHAS E DESTINOS DISPONÍVEIS

A quantidade de linhas e destinos disponíveis foi considerada um dos quesitos mais importantes do estudo.

68% dos entrevistados avaliaram de forma negativa.

Somente 4% consideram que a quantidade é Ótima.

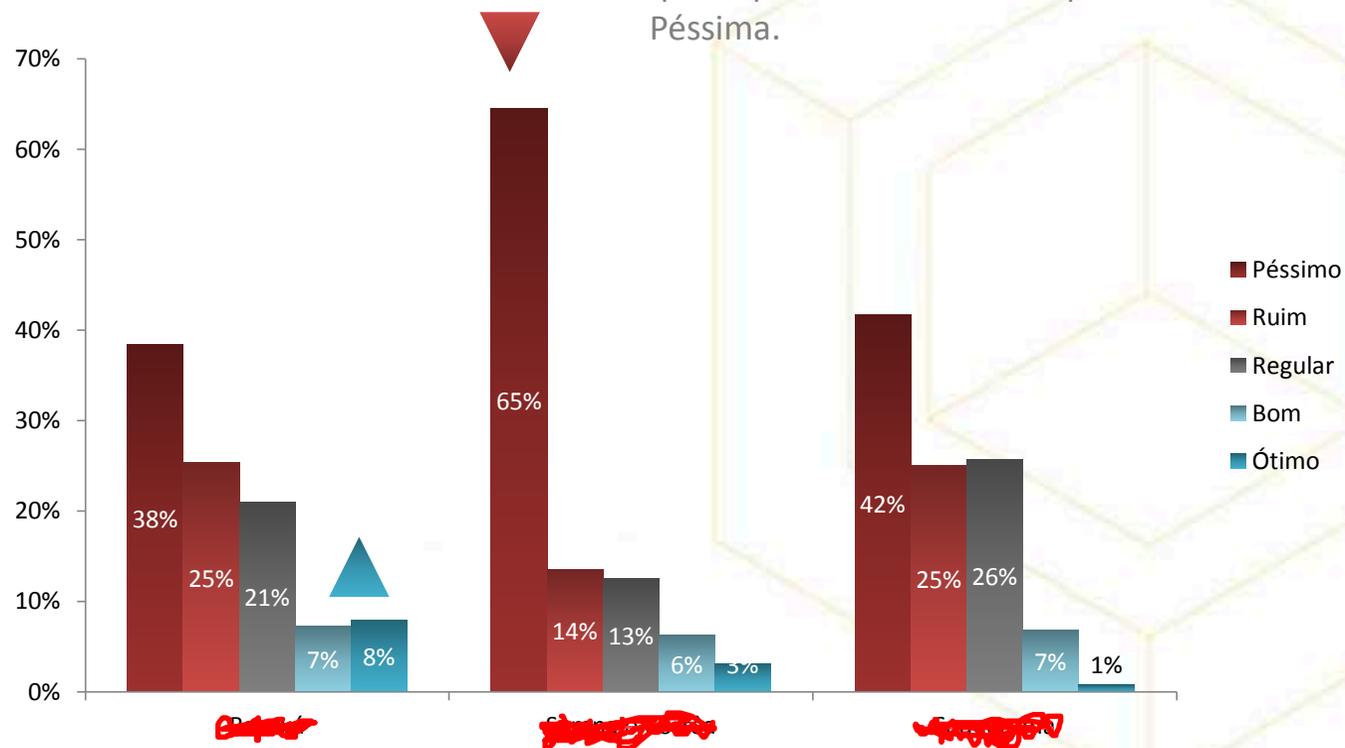
A quantidade reduzida de linhas diminui a mobilidade urbana, já que o usuário necessita caminhar por longos trajetos ou é preciso, por algumas vezes, pagar outra passagem para chegar ao destino final.



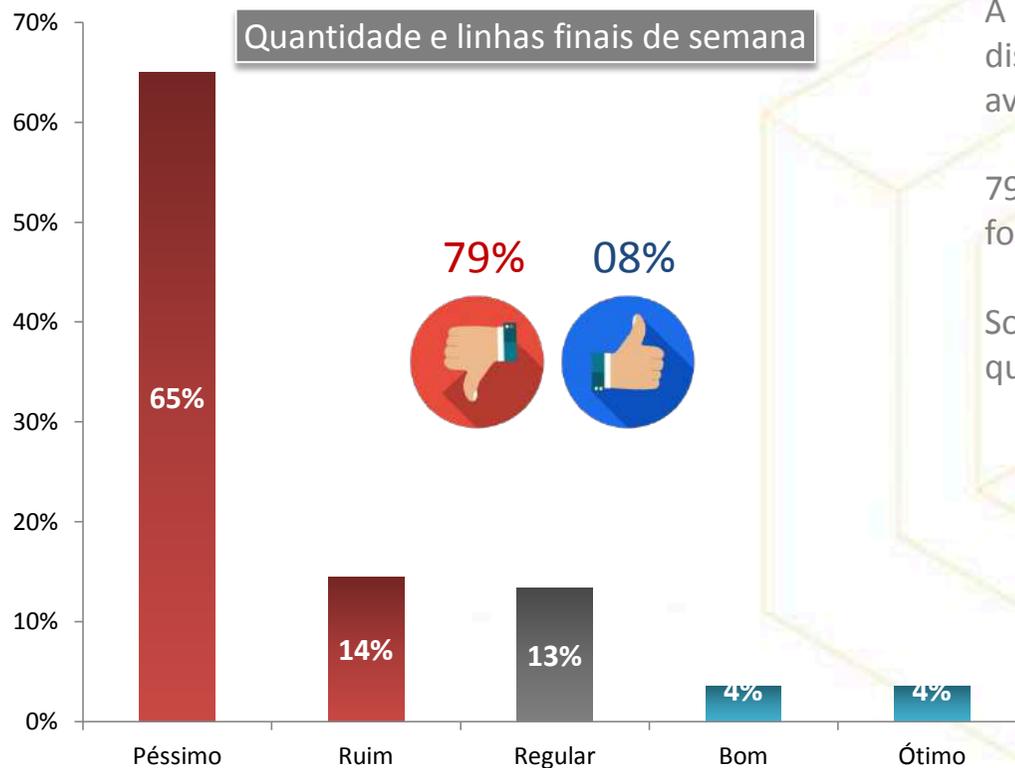
“Como não vai em todos os lugares, aí você é obrigado a andar de baixo do sol quente. Melhor nem sair de casa nesse calor”

A QUANTIDADE DE LINHAS E DESTINOS DISPONÍVEIS POR DISTRITO

Ainda neste quesito, ao analisarmos por distrito, Distrito B foi o distrito com a pior avaliação. 65% dos entrevistados disseram que a quantidade de linhas por distrito é Péssima.



QUANTIDADE DE LINHAS E DESTINOS DISPONÍVEIS FINAL DE SEMANA



A quantidade de linhas e destinos disponíveis no final de semana foi avaliada de forma pior.

79% dos entrevistados avaliaram de forma negativa.

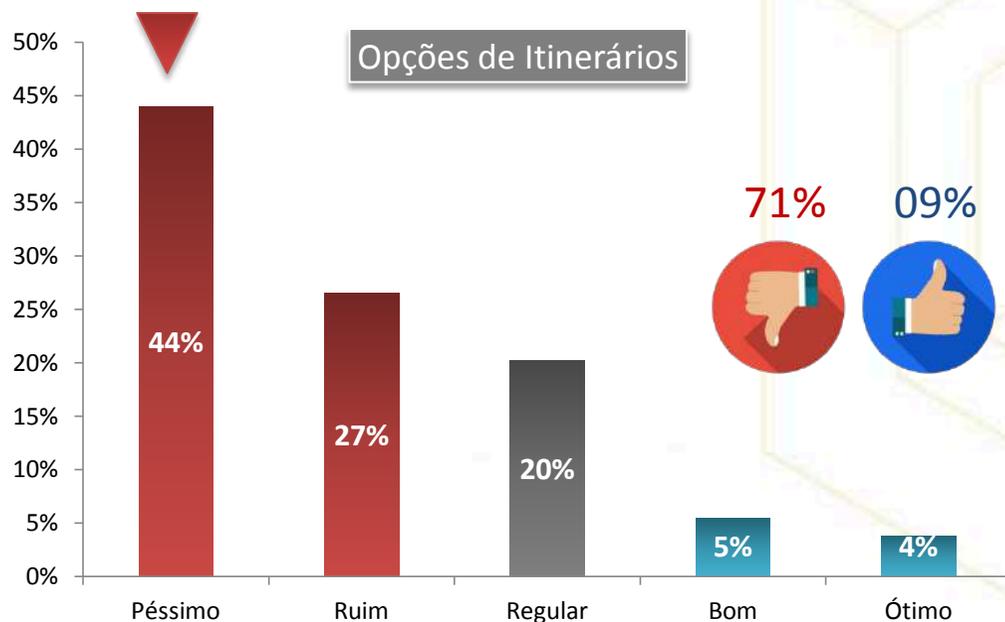
Somente 4% consideram que a quantidade é Ótima.



“Eu nem digo de você ir visitar um parente, tô falando da necessidade mesmo. Tipo tem que ir pra um serviço ou coisa do tipo”

OPÇÕES DE ITINERÁRIOS

*“Se você não pode escolher a linha,
não dá pra dar boa nota.
É monopólio”*

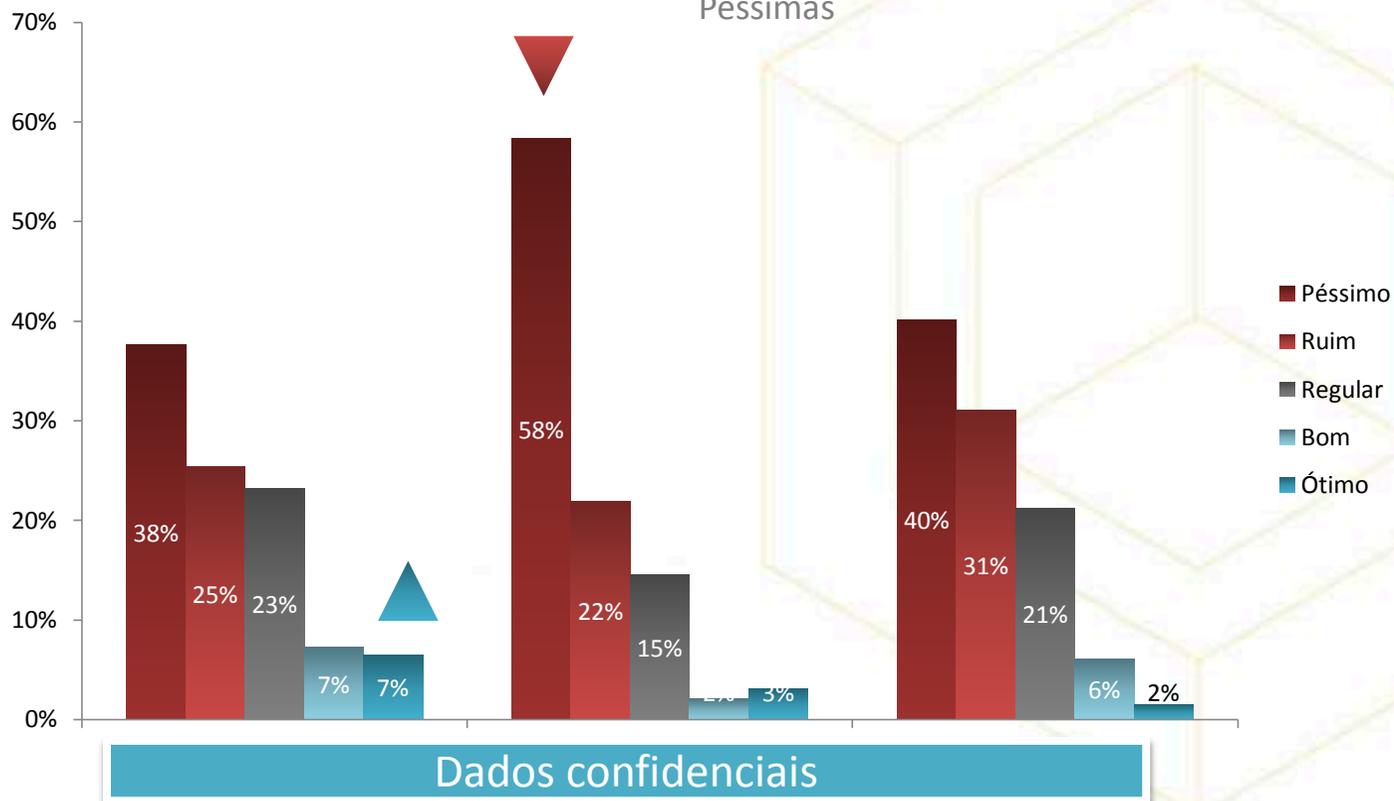


44% dos respondentes afirmam que as opções de itinerários para diferentes destinos da cidade é péssima. Somente 9% avaliaram de forma positiva.

De acordo com alguns dos usuários, como moradores de Mombaça, Distrito D e Boqueirão, as opções de trajeto são limitadas. Em alguns casos, os trajetos percorridos nem sempre são diretos, e por vezes são obrigados a percorrer bairros que se encontram fora do trajeto final.

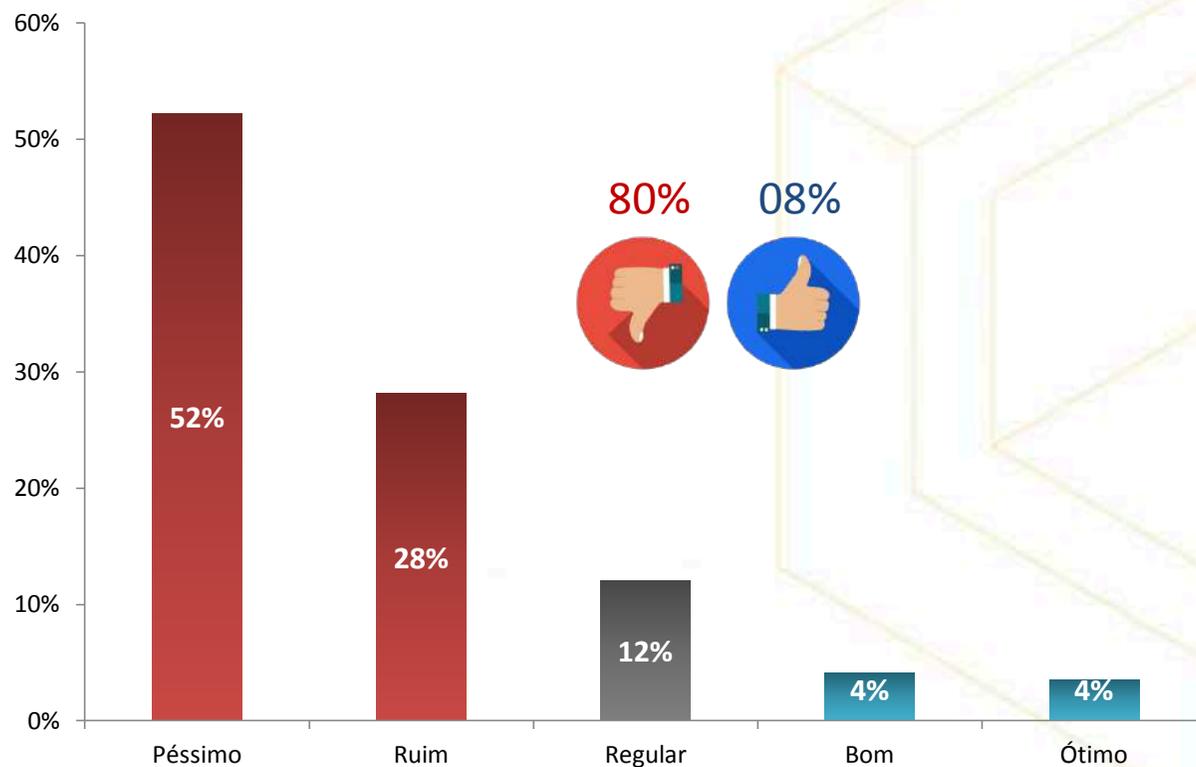
OPÇÕES DE ITINERÁRIO POR DISTRITO

Distrito B foi o distrito com a pior avaliação em relação às opções de itinerários. 58% dos entrevistados disseram que as opções são Péssimas



QUANTIDADE DE ÔNIBUS NOS HORÁRIOS DE PICO

Quantidade de ônibus no horário de pico



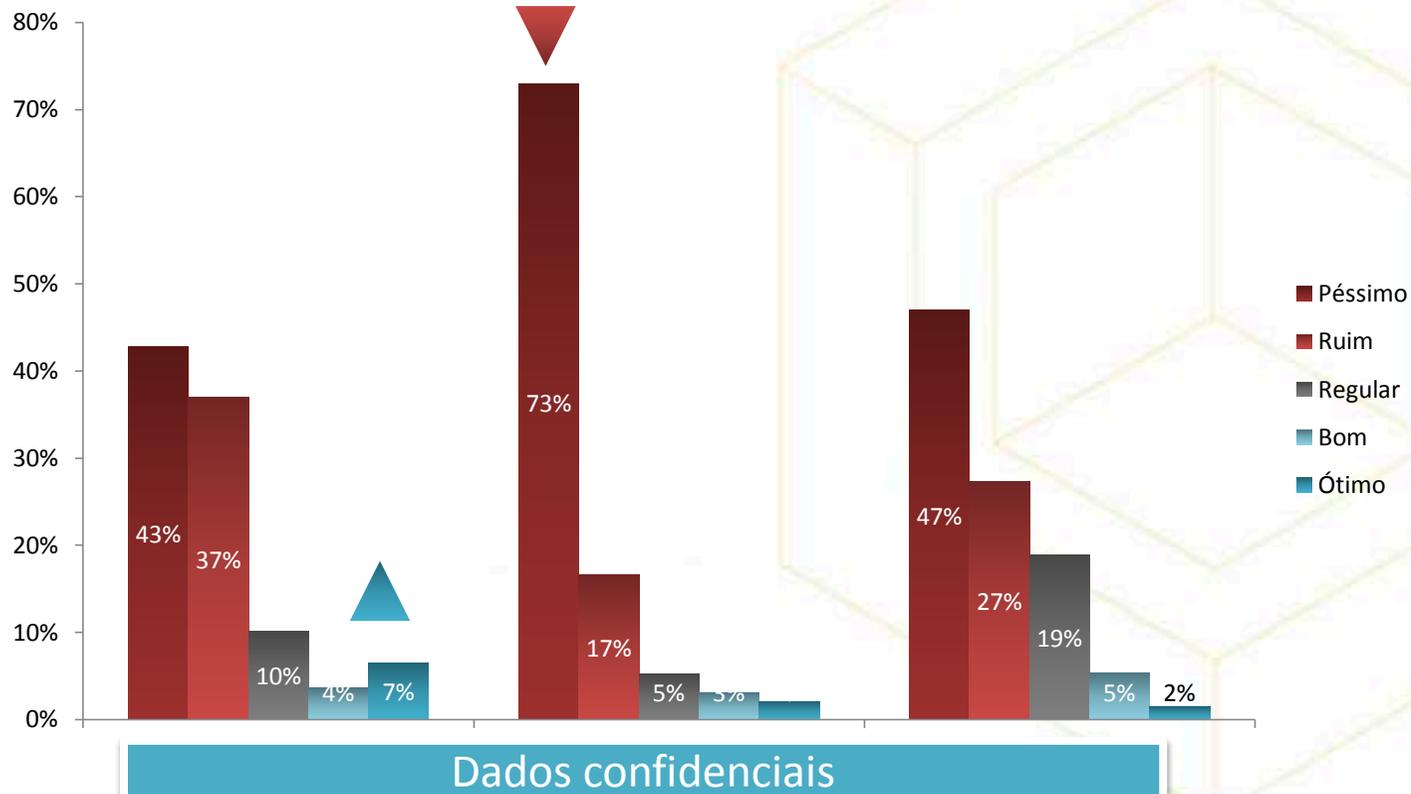
8 em cada 10 participantes avaliaram a quantidade de ônibus no horário de pico de forma negativa.

Frequentemente, os veículos trafegam com superlotação, pois a demanda de passageiros é bem superior à quantidade de carros disponibilizados.

Aliados à este fator, a quantidade de estudantes em determinadas linhas aumenta a necessidade por uma frota maior.

QUANTIDADE DE ÔNIBUS (PICO) POR DISTRITO

Quase ¼ dos usuários de Distrito B consideram a quantidade de ônibus péssima. 90% avaliam negativamente.



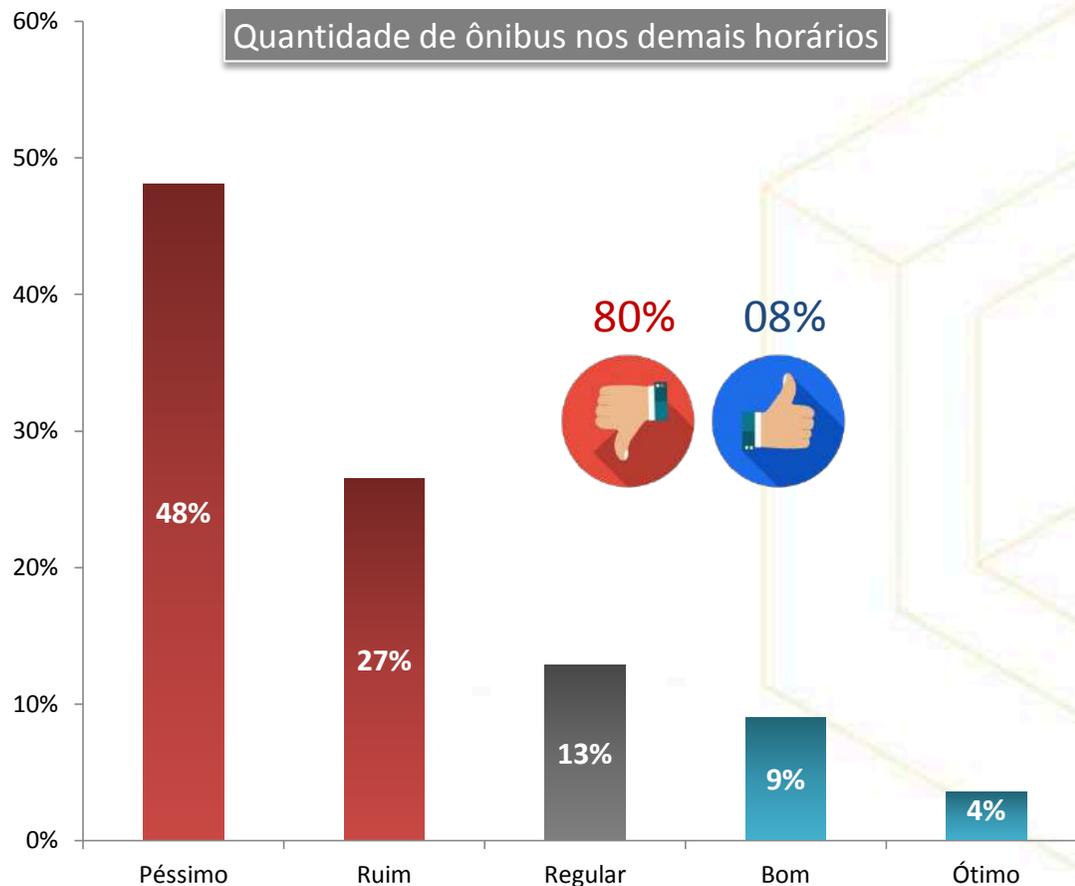


90 POR CENTO

DOS USUÁRIOS DE DISTRITO B

avaliam a quantidade de ônibus nos horários de forma negativa.

QUANTIDADE DE ÔNIBUS NOS HORÁRIOS NOS DEMAIS HORÁRIOS

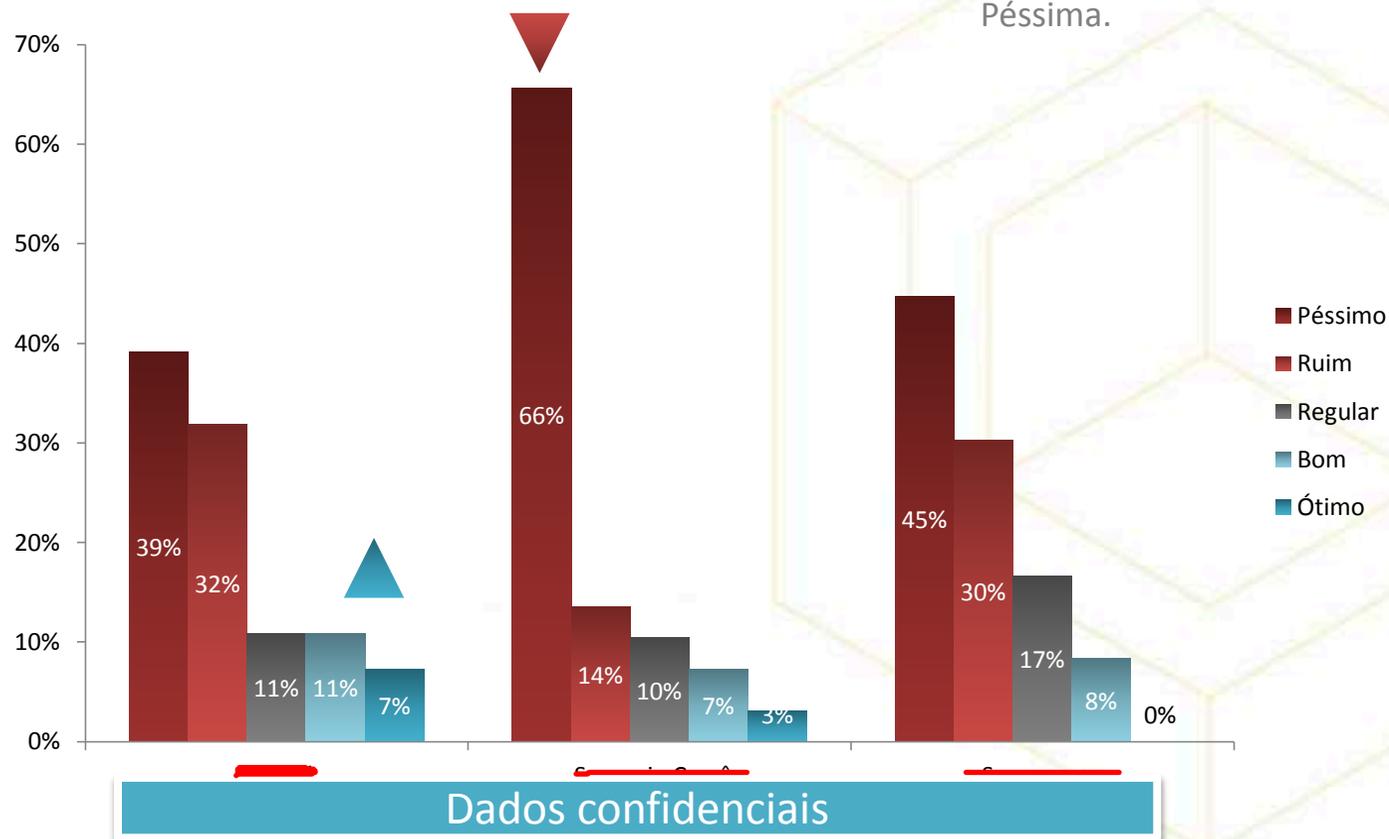


De forma semelhante, a quantidade de ônibus nos demais horários também foi mal avaliada.

Os participantes se mostraram queixosos principalmente em relação aos horários mais tardios, em que a empresa ainda os assiste, onde a opção é quase nula.

QUANTIDADE DE ÔNIBUS (DEMAIS HORÁRIOS) POR DISTRITO

De acordo com os dados coletados, quantidade de ônibus em Distrito B é ainda pior. 66% avaliaram de forma Péssima.

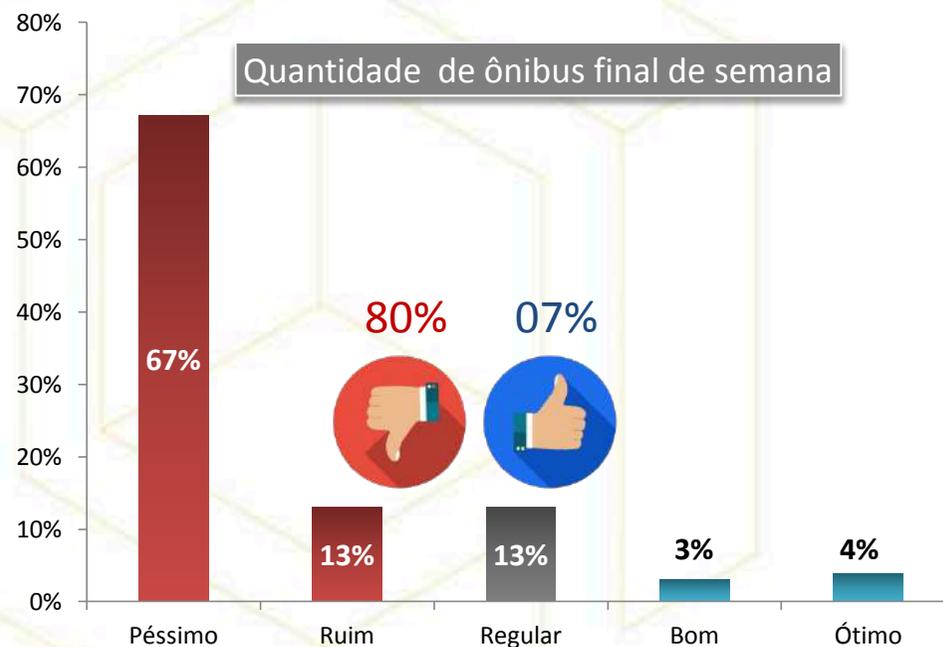


QUANTIDADE DE ÔNIBUS FINAL DE SEMANA

A quantidade de ônibus nos finais de semana teve maiores queixas entre os jovens, que buscam por diversão e lazer em outros locais. Porém, a redução de ônibus circulando pela cidade dificulta o acesso aos locais desejados.

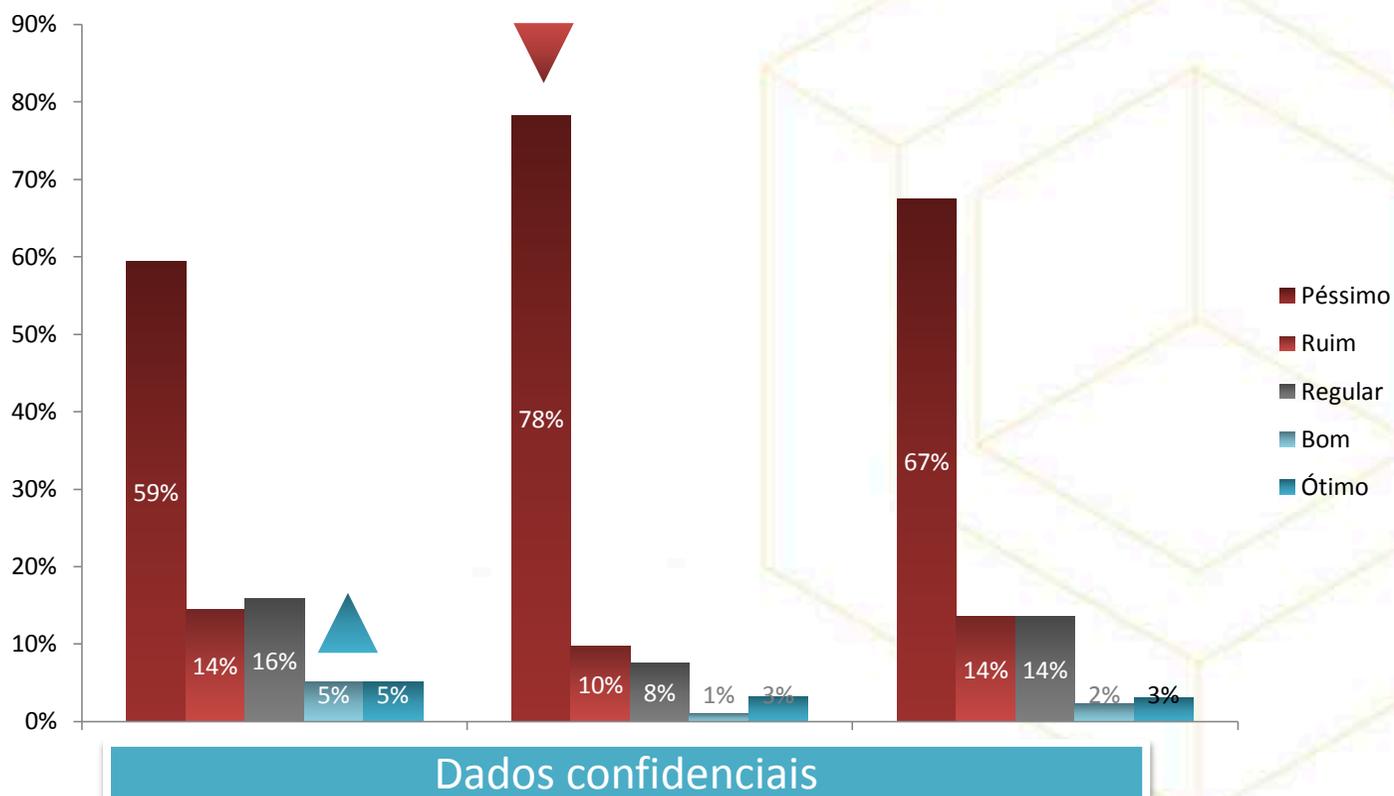


“Eu sempre quero levar meu filho pequeno na praça de Distrito A. As vezes eu passo por lá e vejo muitas crianças brincando. Tá bonita. Mas aí eu lembro da dificuldade pra voltar de ônibus... Desisto...”



QUANTIDADE DE LINHAS NOS FINS DE SEMANA POR DISTRITO

Somente 5% dos respondentes que residem em Ágora (distrito) estão satisfeitos como quantidade de linhas nos fins de semana.





84 POR CENTO

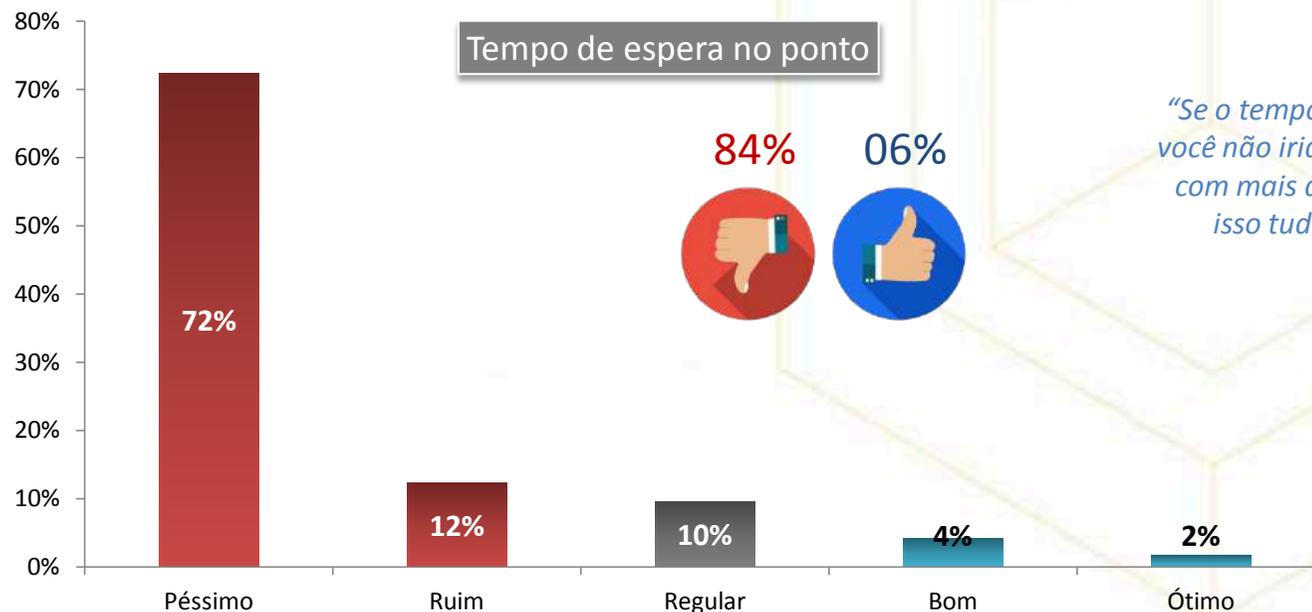
AVALIAM O TEMPO DE ESPERA
DE FORMA NEGATIVA



DESTES, 72% AVALIARAM COMO PÉSSIMO E 12% COMO RUIM.

TEMPO DE ESPERA NO PONTO

O tempo de espera no ponto foi o quesito pior avaliado neste tema. Em uma escala de 1 até 5, a nota média foi de 1,5 pontos. Ao considerarmos somente as avaliações negativas, obtivemos 84% de citações. Apenas 2% dos usuários acreditam que o tempo de espera é ótimo. O tempo de espera no ponto, de acordo com os passageiros, ocasiona a superlotação e conseqüentemente o desconforto durante as viagens.

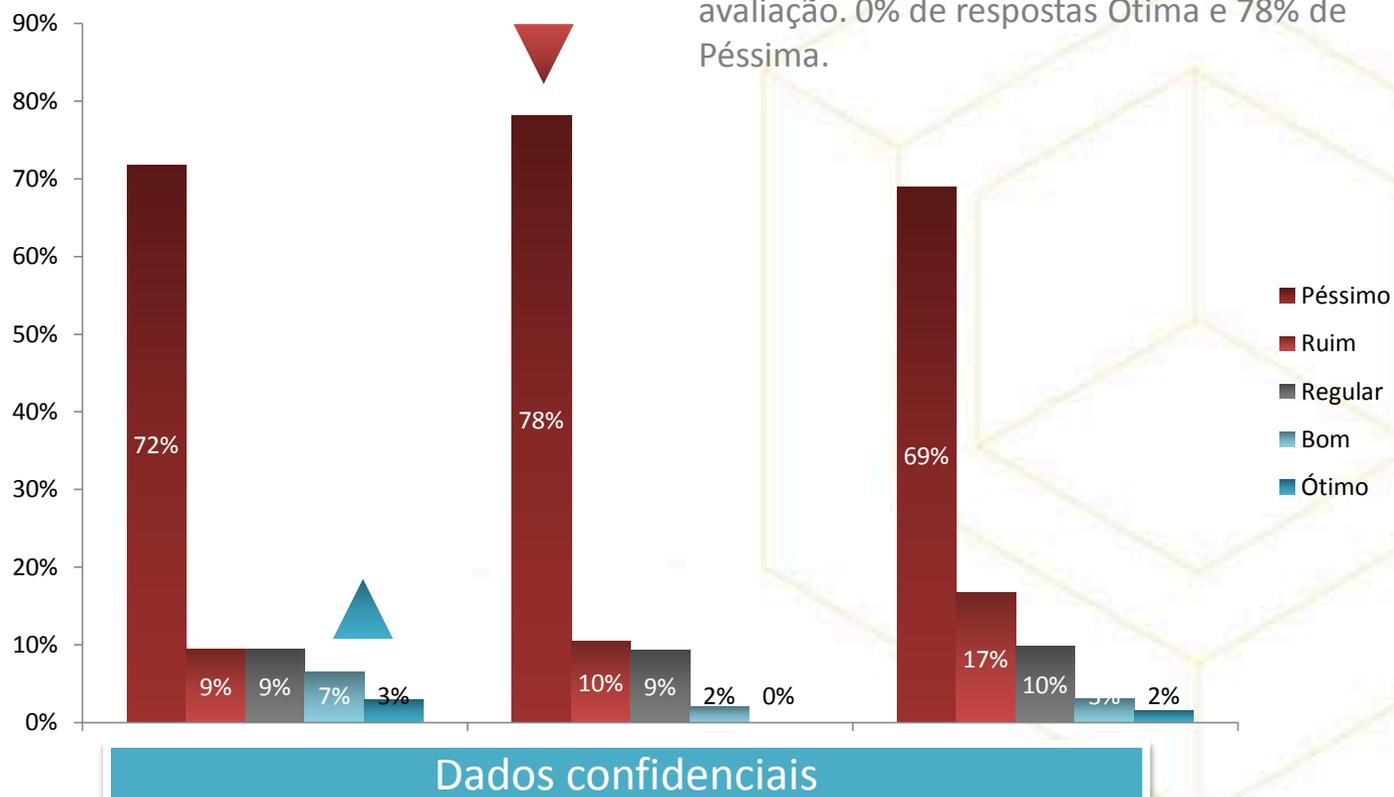


“Se o tempo de espera não fosse enorme, você não iria conseguir fazer essa pesquisa com mais de 50 perguntas e ainda ouvir isso tudo que eu estou te falando”

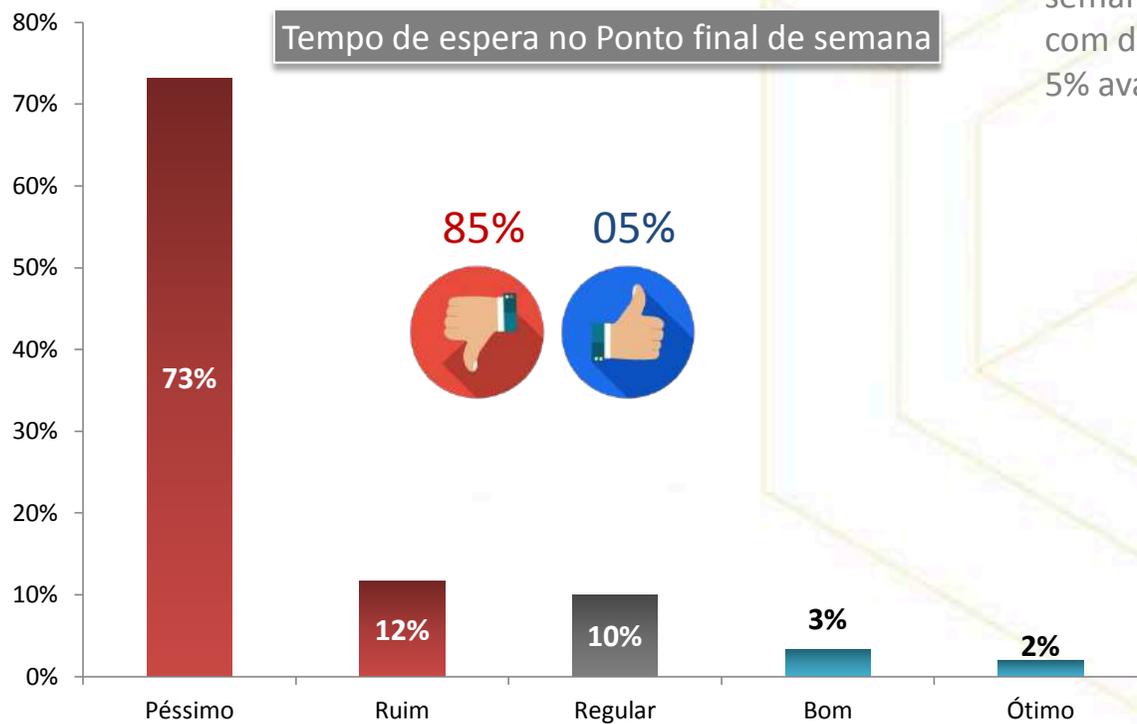


TEMPO DE ESPERA NO PONTO POR DISTRITO

Identificamos um equilíbrio entre os distritos. Entretanto, como nas análises anteriores, Distrito B também tem a pior avaliação. 0% de respostas Ótima e 78% de Péssima.



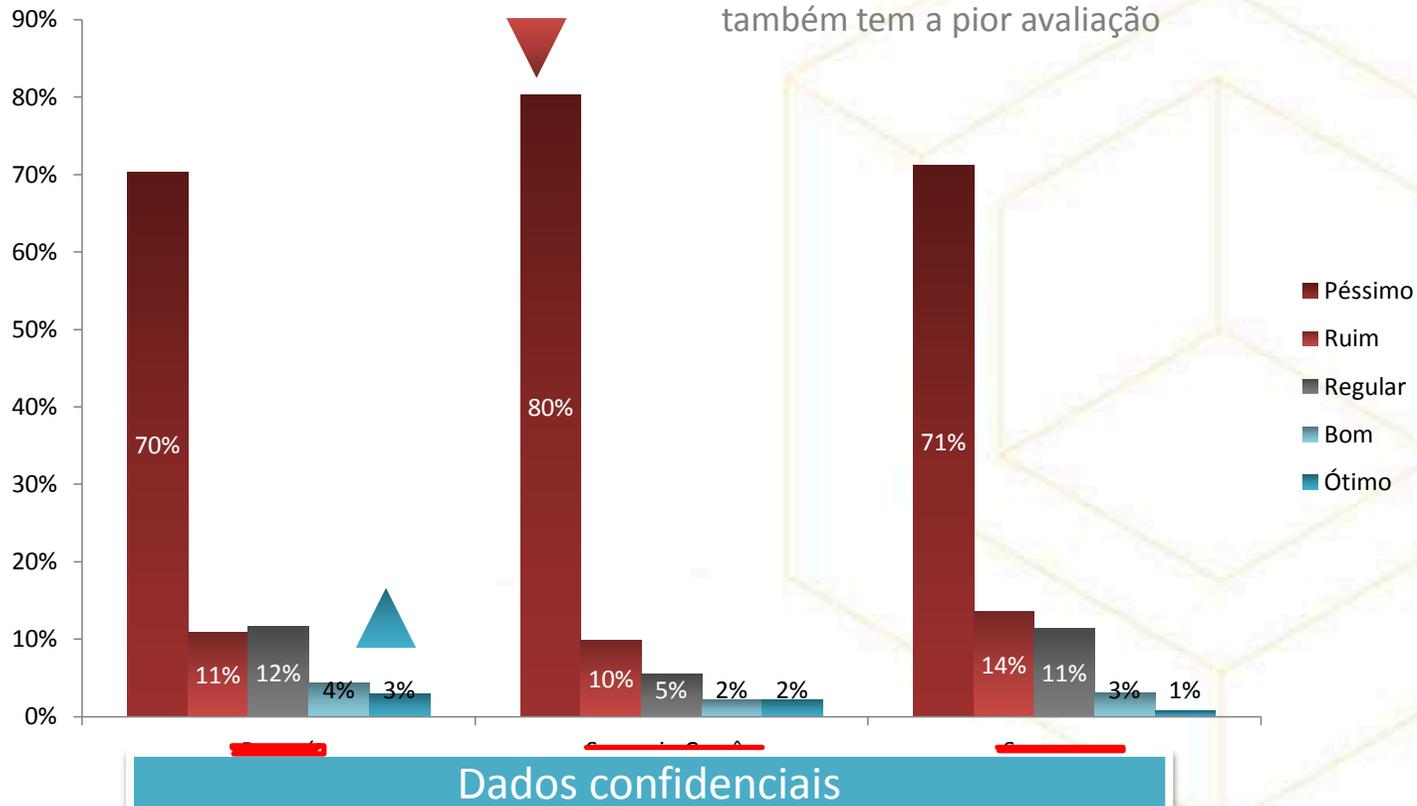
TEMPO DE ESPERA NO PONTO FINAL DE SEMANA



O tempo de espera no ponto no final de semana teve uma avaliação semelhante com dos dias úteis. Entretanto, somente 5% avaliaram de forma positiva.

TEMPO DE ESPERA POR DISTRITO FINAL DE SEMANA

Também foram identificados pequenos equilíbrios entre os distritos. Entretanto, como nas análises anteriores, Distrito B também tem a pior avaliação



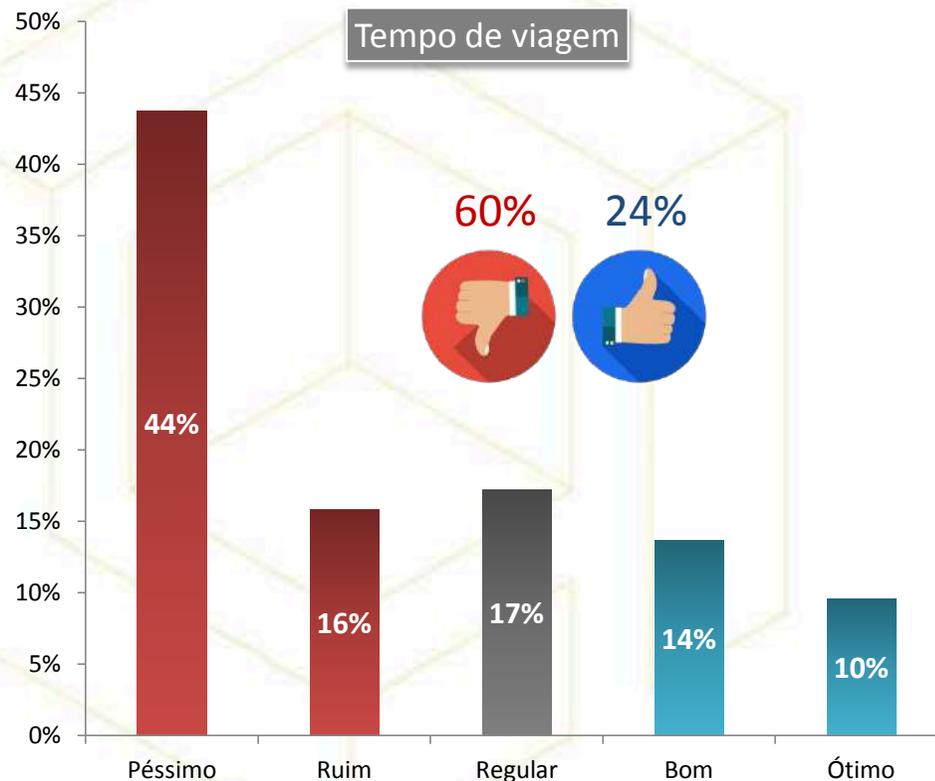
TEMPO DE VIAGEM

Dentre os quesitos inerentes à logística da empresa, o tempo de viagem foi o melhor avaliado.

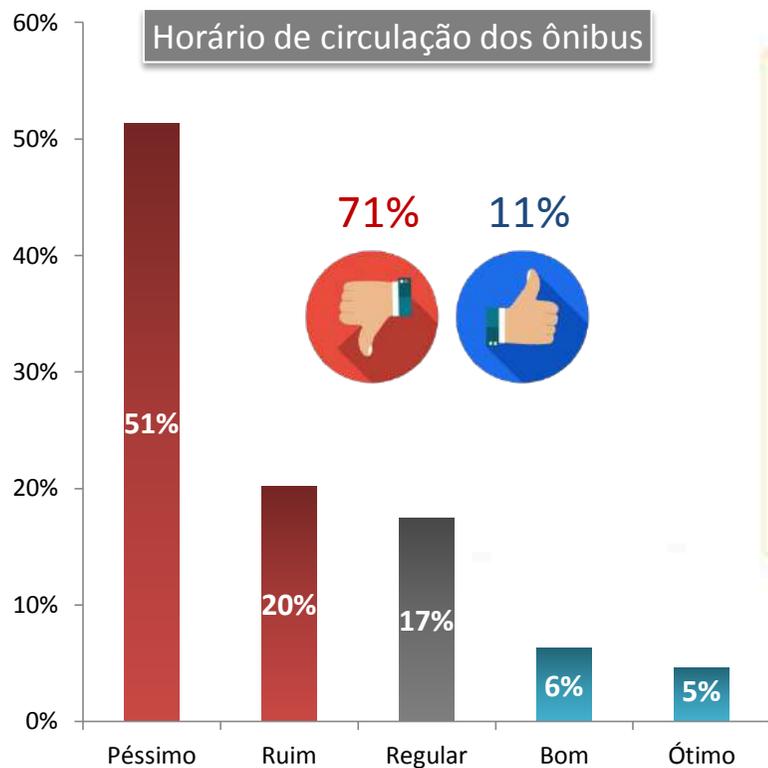
A avaliação um pouco melhor não é síntese de um bom atendimento, e sim da proximidade entre os bairros.

Entretanto, a superlotação resulta em grande perda de tempo nos desembarques e embarques, aumentando consideravelmente o tempo de viagens, mesmo em pequenas distâncias.

“Não tem como ser rápido. Tanta gente pra subir e descer. Só vai ser rápido o dia que o motorista deixar todo mundo no ponto...”



HORÁRIO DE CIRCULAÇÃO DOS ÔNIBUS



Tendo uma nota média de 1,93, em uma escala de 1 até 5, o horário de disponibilidade dos serviços não foi bem avaliada. Somente 11% dos entrevistados elogiaram o horário de funcionamento.

Dentre algumas respostas positivas, foi percebido que estes usuários não se utilizavam do transporte público em horários não convencionais.

De acordo com relatos, a indisponibilidade de ônibus em todos os horários impacta negativamente na vida da população de Ágora.

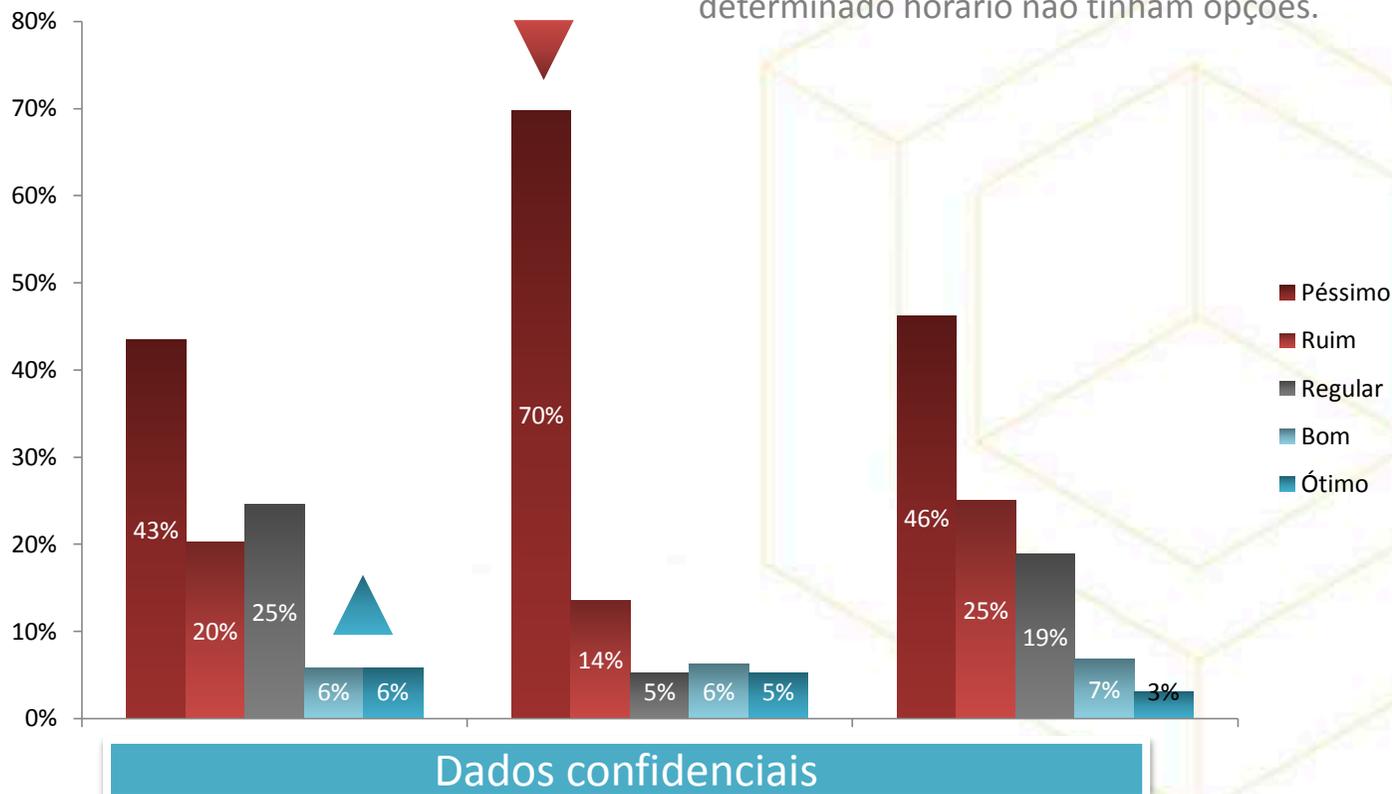
Além da restrição imposta às opções de lazer em determinados horários, alguns respondentes relataram casos em que não puderam exercer algumas atividades profissionais ou mesmo a aquisição de uma vaga de emprego formal em virtude deste problema.



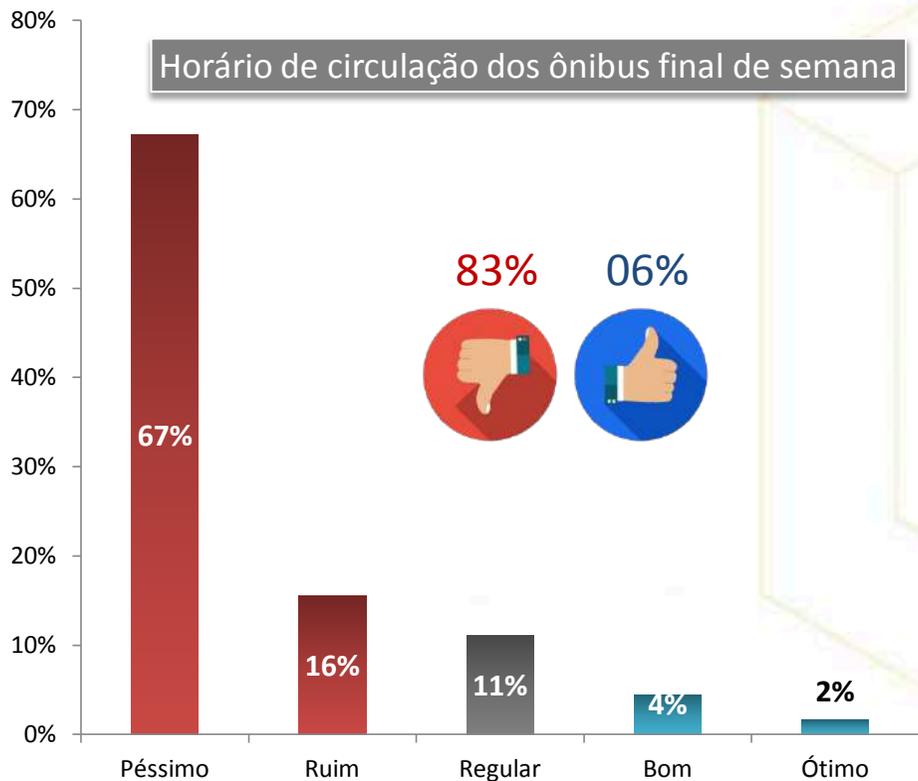
“Dependendo de onde ele morar, se o camarada arrumar um emprego de noite, tipo garçom ou vigia, ele tem que dormir por lá mesmo...”

HORÁRIO DE CIRCULAÇÃO DOS ÔNIBUS POR DISTRITO

84% dos usuários residentes em Distrito B avaliam de forma negativa o horário de circulação dos ônibus. Reclamam que após determinado horário não tinham opções.



HORÁRIO DE CIRCULAÇÃO DOS ÔNIBUS FINAL DE SEMANA



Uma das maiores insatisfações dos usuários refere-se ao horário de circulação dos ônibus nos finais de semana.

Com 83% de avaliações negativas e apenas 6% de avaliações positivas.



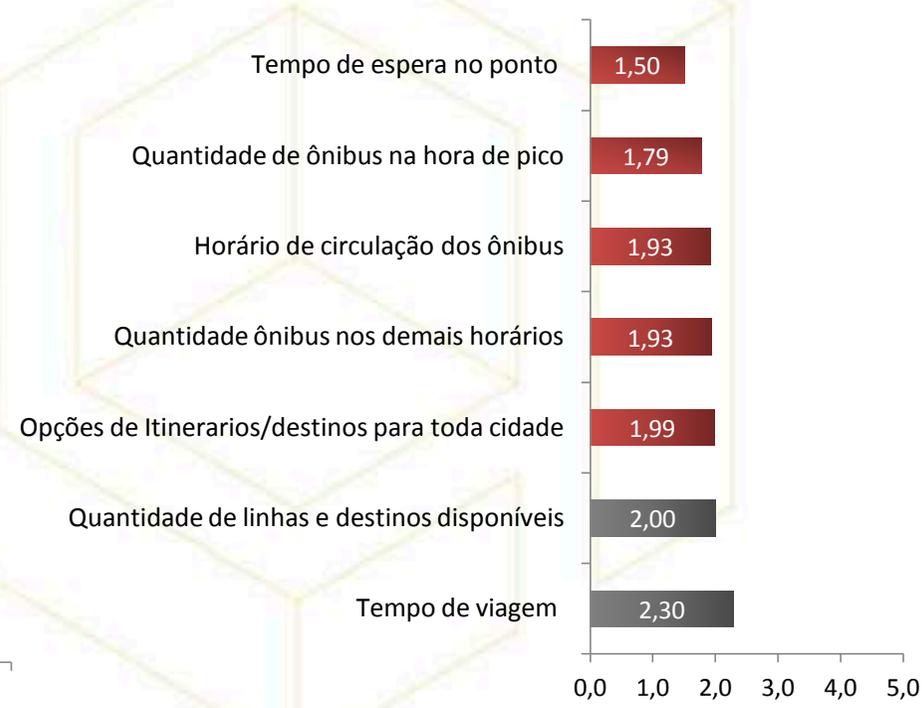
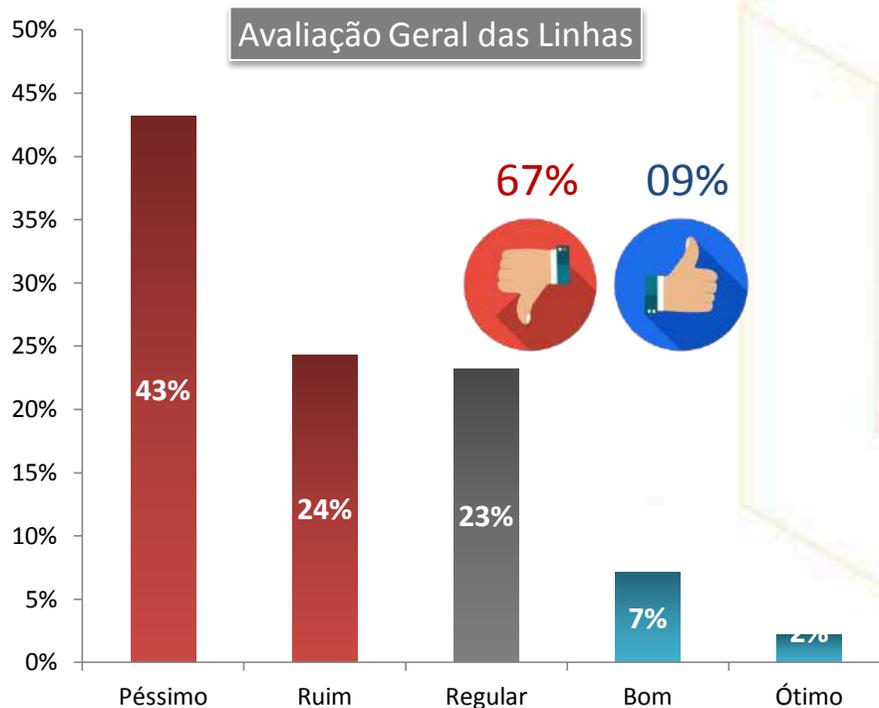
“Não adianta o governo investir em lazer, fazer praça, ter show, tú morar numa cidade que tem uma praia linda, se tú não consegue chegar no lugar. E se chegar sabe lá como vai voltar...”

“Mas quando tem evento eles colocam um monte de ônibus, porque aí sim eles ganham mais dinheiro”



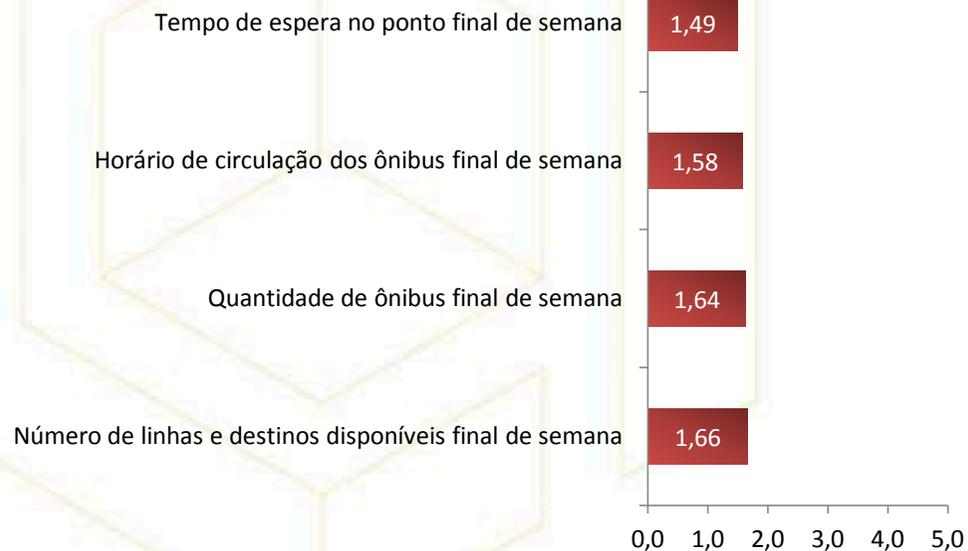
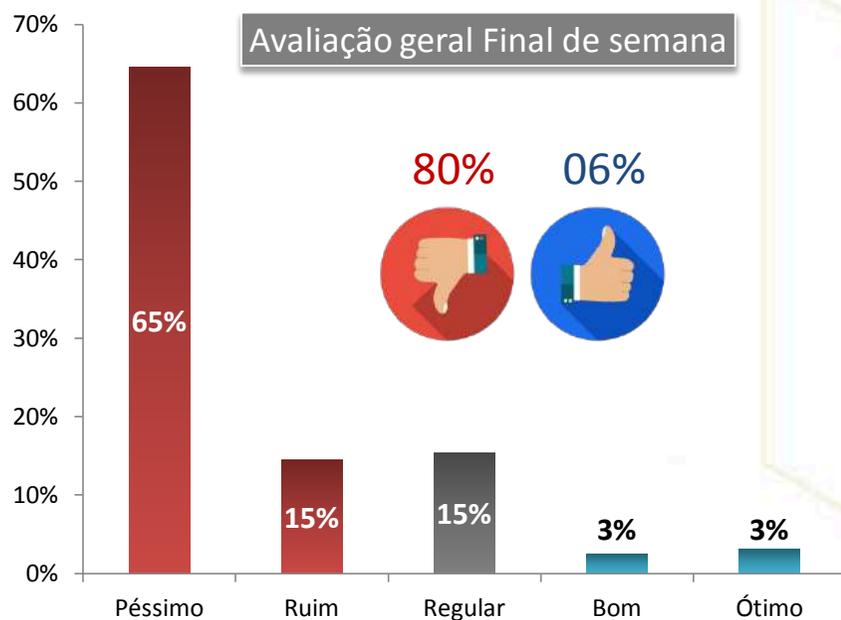
AVALIAÇÃO GERAL DA LOGÍSTICA DE TRANSPORTE

Dentre todos os temas do estudo, a avaliação geral da logística de transporte recebeu a pior média. Apenas 09% da população mostrou-se satisfeita com o serviço e atribuíram notas positivas, enquanto 67% mostraram-se insatisfeitas.



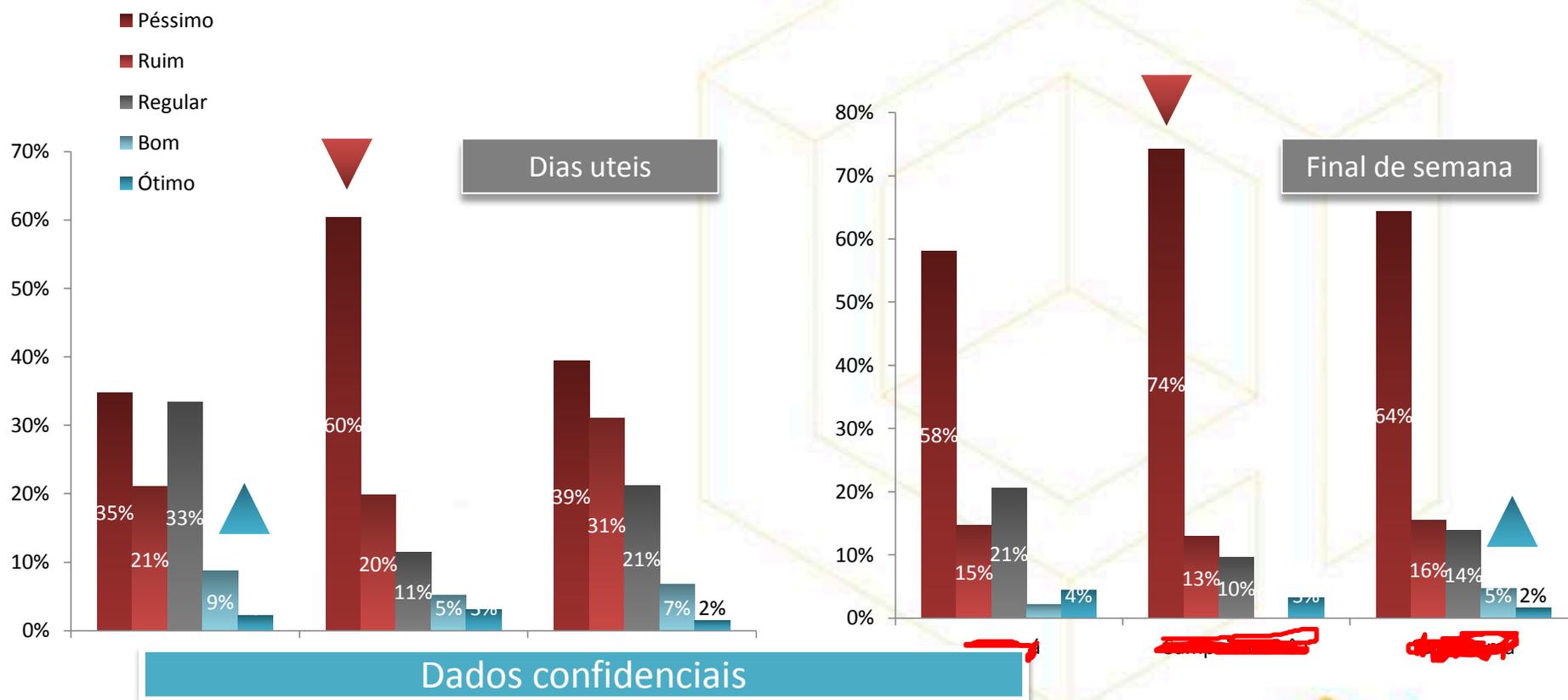
AVALIAÇÃO GERAL DA LOGÍSTICA DE TRANSPORTE NO FINAL DE SEMANA

De forma análoga, a avaliação geral da logística de transporte no final de semana foi muito mal avaliada. Somente 06% dos usuários pesquisados avaliaram de forma positiva.



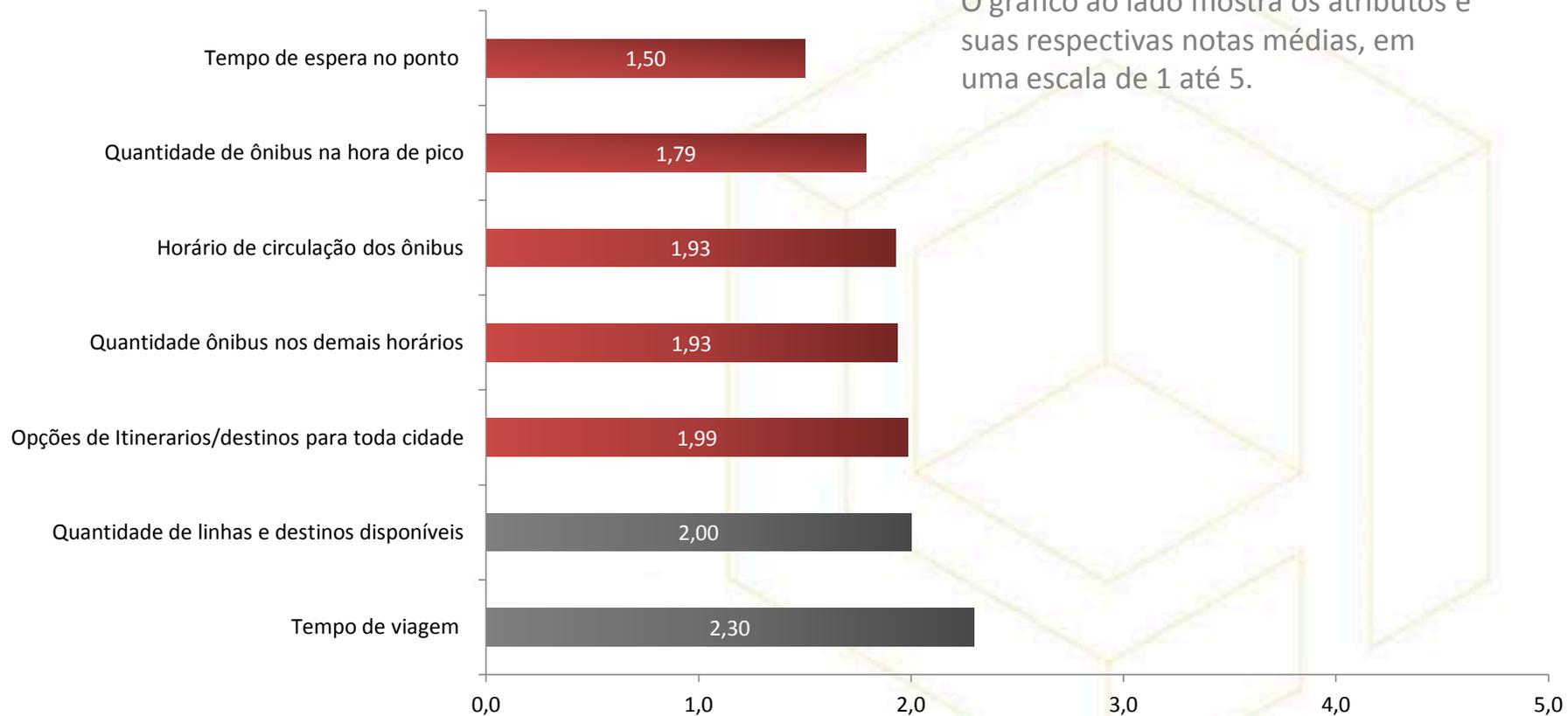
NOTA GERAL DE LINHAS POR DISTRITO

Em todos os distritos a avaliação foi bastante negativa, especialmente em Distrito B.

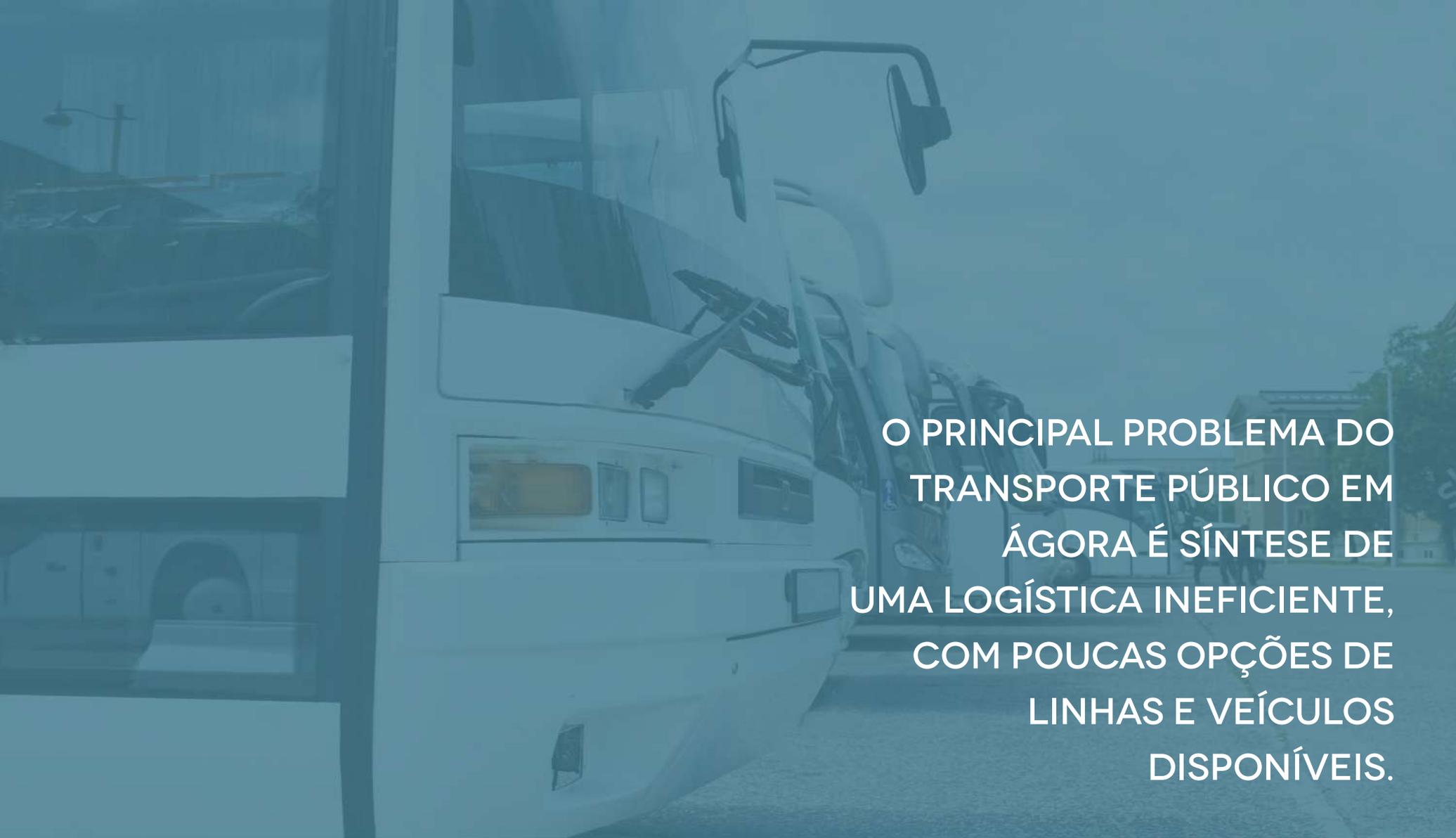


NOTA GERAL DE LINHAS POR DISTRITO

O gráfico ao lado mostra os atributos e suas respectivas notas médias, em uma escala de 1 até 5.



*EM TODOS OS DISTRITOS A
AVALIAÇÃO GERAL DAS LINHAS E
ITINERÁRIOS FOI BEM NEGATIVA,
ESPECIALMENTE EM DISTRITO B*



O PRINCIPAL PROBLEMA DO
TRANSPORTE PÚBLICO EM
ÁGORA É SÍNTESE DE
UMA LOGÍSTICA INEFICIENTE,
COM POUCAS OPÇÕES DE
LINHAS E VEÍCULOS
DISPONÍVEIS.

*DIAGNÓSTICO DE ACORDO COM AS OPINIÕES COLETADAS

Avaliação do Transporte Público

Condições dos ônibus

STOP

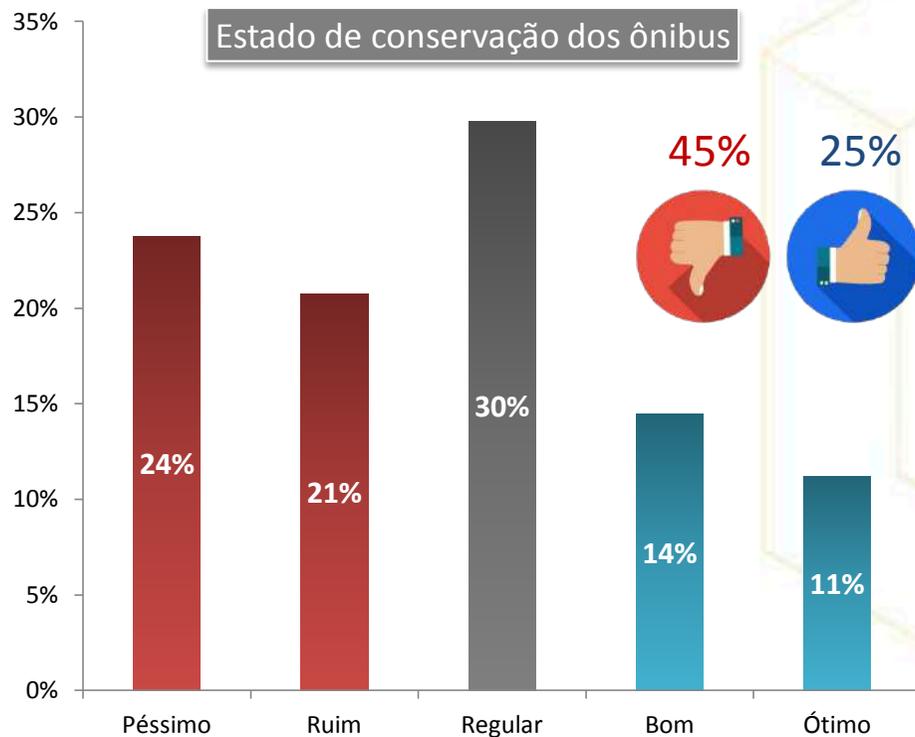


“PENSA NA COISA MAIS QUENTE QUE TÚ JÁ VIU! ENTÃO, ESSE É O ÔNIBUS”

Dentre todos os quesitos avaliados sobre a condição dos ônibus, a temperatura interna dos veículos teve a pior nota média, com apenas 1,4 pontos em uma escala de 1 até 5.

J. 67 ANOS, MORADOR DE DISTRITO A

ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS ÔNIBUS



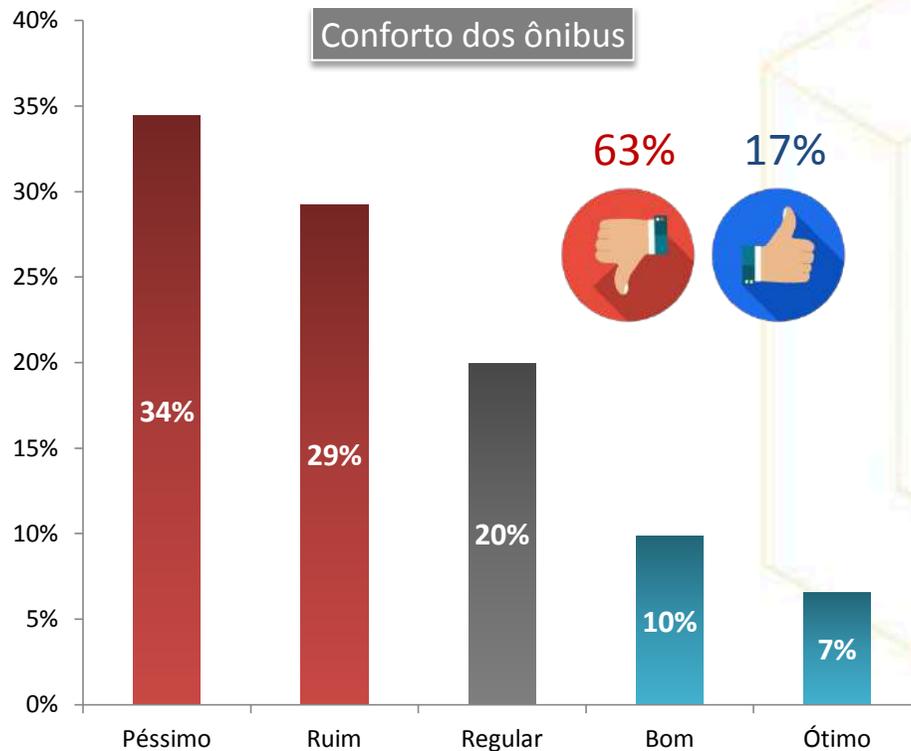
Quando questionados sobre o estado de conservação dos ônibus, os entrevistados não avaliavam somente as condições mecânicas do veículo, pois, de forma intrínseca, atributos inerentes ao conforto, como ar condicionado e a limpeza dos carros estavam associados.

Aproximadamente 1/3 dos entrevistados informaram que o estado de conservação dos ônibus é regular, entretanto, as respostas negativas sobrepuseram as positivas.



“Quebrar, não quebra muito... Eles até que funcionam bem... Mas dizer que os ônibus são novos também é exagero”

CONFORTO DOS ÔNIBUS



Somente 7% das pessoas entrevistadas avaliam como Ótimo o conforto dos ônibus.

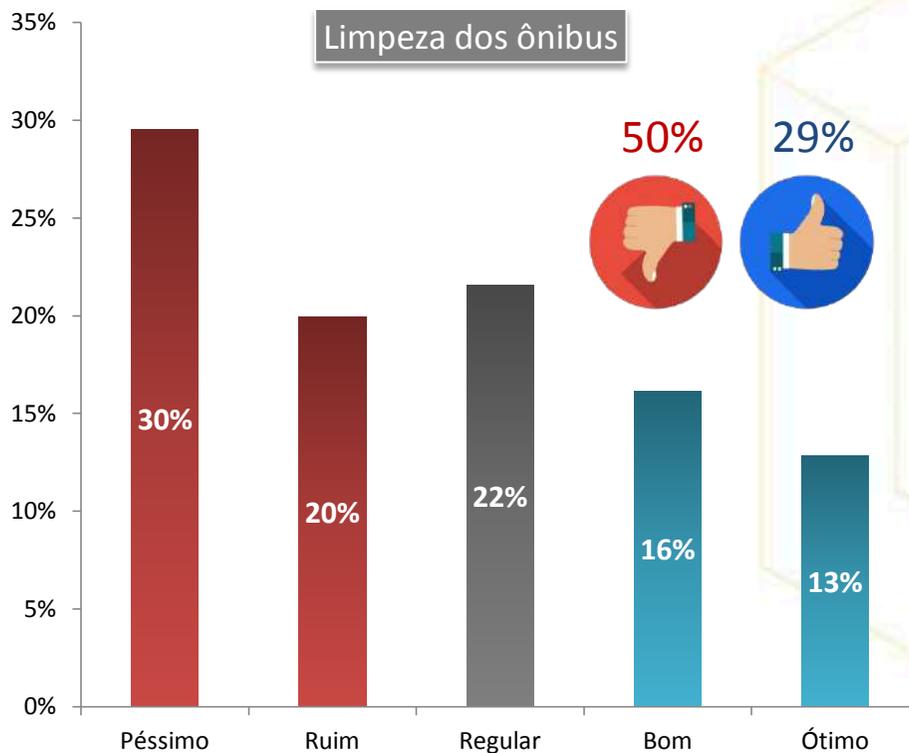
Queixam-se que, por muitas vezes, o retorno para casa é mais estressante que o trabalho, propriamente dito.

Se somadas, as avaliações negativas representam 63%.



“A gente acorda cedo, trabalha duro, e ainda é tratado igual bicho”

LIMPEZA DOS ÔNIBUS



Na escala de 1 até 5, a limpeza dos ônibus teve nota 2,63, um pouco abaixo da média 3.

Entendem que os veículos saem limpos da garagem, mas em virtude do grande volume de usuários a limpeza torna-se inviável.

“Eu acredito que eles deve ter um pessoal de limpeza que faz o trabalho direitinho. Mas olha só, viu o que eu tô falando? O povo é porco mesmo. O menino acabou de jogar a lata no chão.”



LOTAÇÃO DOS ÔNIBUS



“Sempre assim. Só olhar para o ponto. Já chega lotado. Ou a gente encara ou fica mofando”

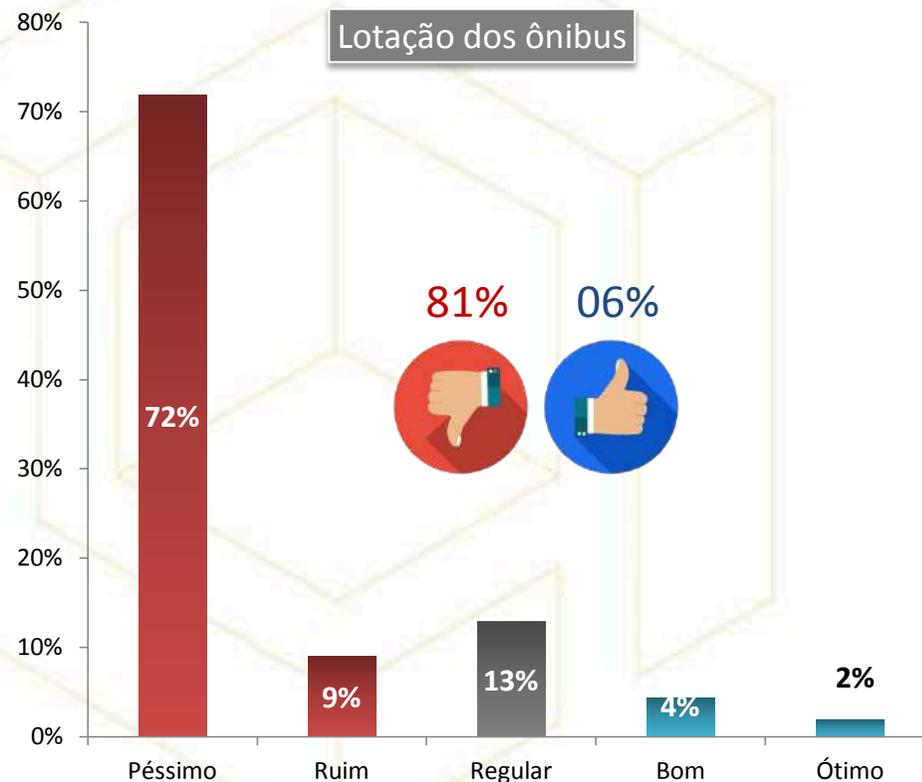
“Nem adianta ir lá pro terminal. Sai de lá lotado.”



“Mulher sofre mais. Sempre tem um engraçadinho que gosta de se aproveitar. Essas meninas novas sofrem!”

A lotação dos ônibus foi um dos quesitos pior avaliados em todo estudo.

81% dos respondentes entendem que a lotação está Péssima ou Ruim. Apenas 2% dos passageiros deram respostas positivas.



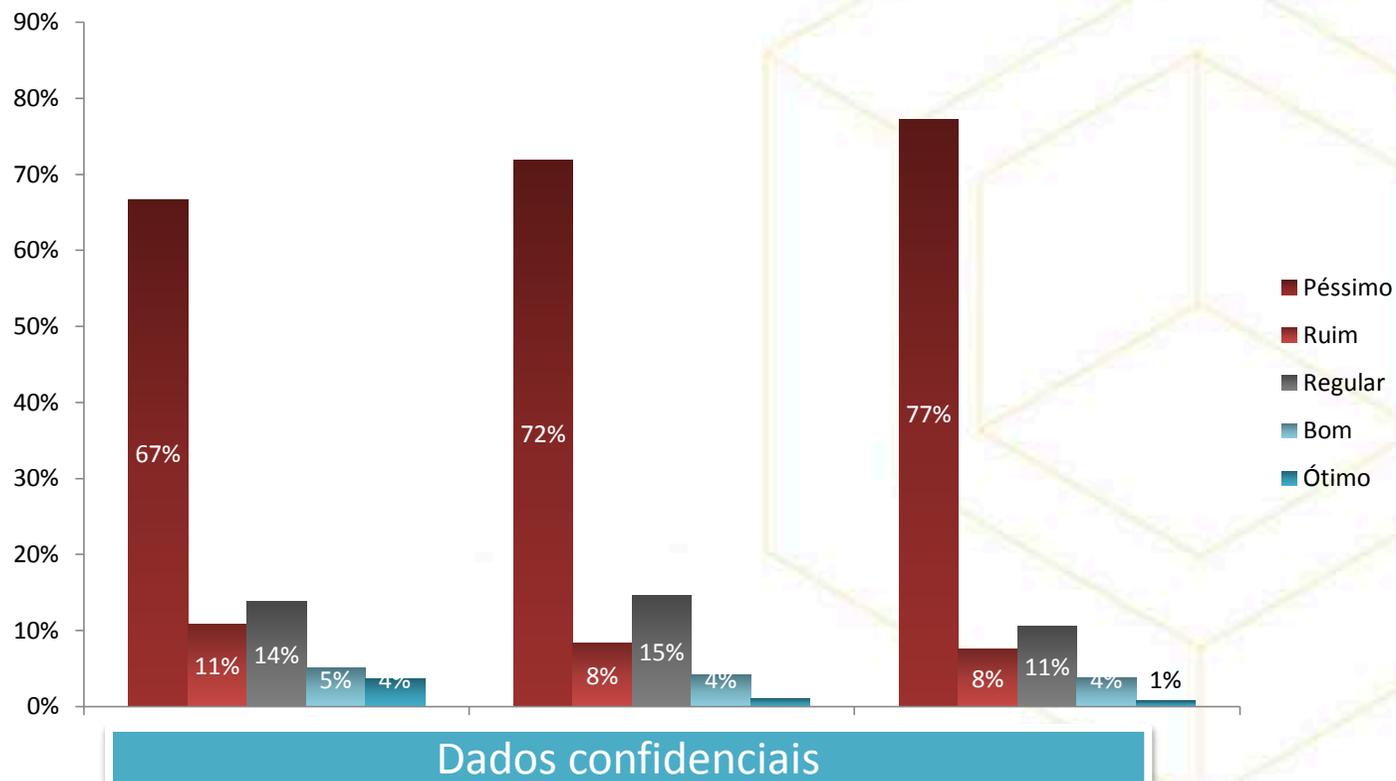
“Não estamos falando de viajar sentado, mas sim de ter o mínimo de dignidade. Essa superlotação é desumana

L. 24 ANOS, DISTRITO A

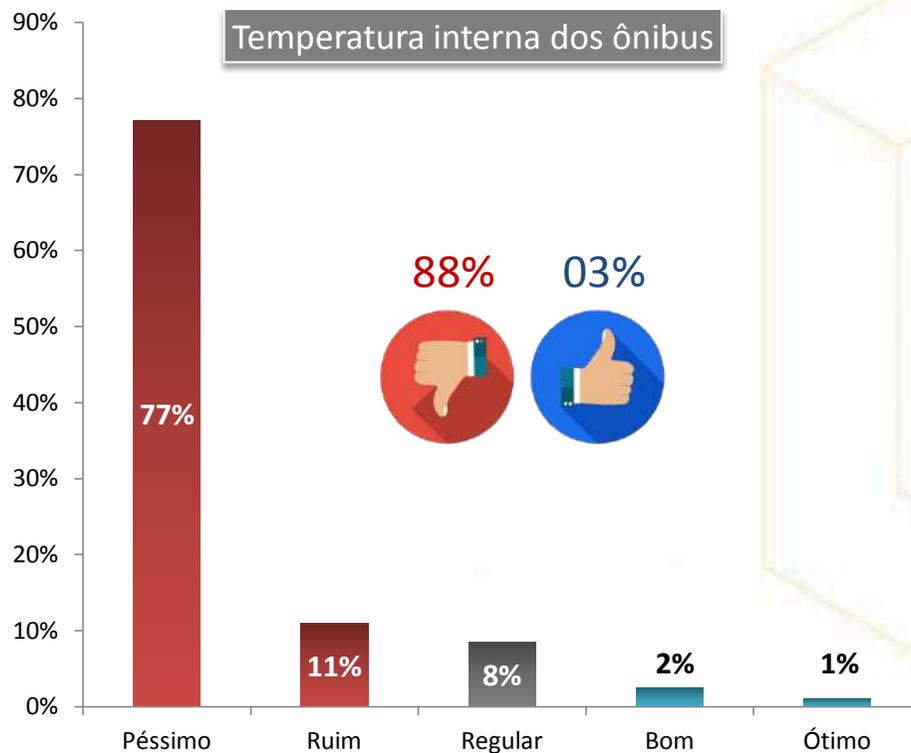


LOTAÇÃO POR DISTRITO

No distrito de Ágora identificamos o maior índice de insatisfação quanto a lotação dos veículos. 77% de respostas Péssima e 8% de Ruim.



TEMPERATURA INTERNA DOS ÔNIBUS



Dentre todos os quesitos avaliados, a temperatura interna dos ônibus obteve a pior pontuação. Apenas 1,4 pontos na escala de 1 até 5.

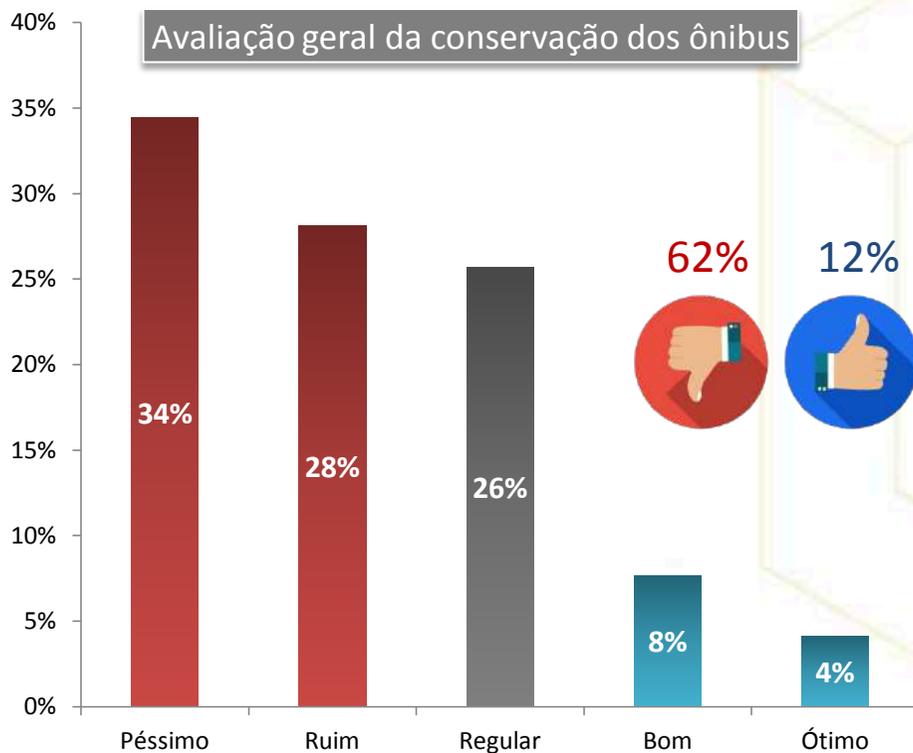
Com 88% de respostas negativas, e somente 3% de respostas positivas, a falta de ar condicionado é o maior motivo de insatisfação geral.



“Pensa na coisa mais quente que tú já viu!

Então, esse é o ônibus”

AVALIAÇÃO GERAL DA CONSERVAÇÃO DOS ÔNIBUS



Temperatura interna dos ônibus

1,40

Lotação

1,55

Conforto

2,25

Limpeza

2,63

Estado de conservação

2,69

0,0 1,0 2,0 3,0 4,0 5,0

PRINCIPAIS PROBLEMAS

1°

TEMPERATURA INTERNA

A falta de ar condicionado principalmente nos dias de verão é o principal motivo de insatisfação.

2°

SUPERLOTAÇÃO

A Superlotação aliada à falta de ar condicionado resultante de grande tempo de espera nas filas

3°

CONFORTO

Percepção de conforto de forma geral envolve diversos atributos, como temperatura, lotação, limpeza e tempo de viagem.



Avaliação do Transporte Público

Atendimento aos usuários





46%

DOS ENTREVISTADOS CONSIDERAM A EDUCAÇÃO DOS MOTORISTAS COMO ÓTIMA”

52%

DOS ENTREVISTADOS CONSIDERAM O RESPEITO ÀS PARADAS NO PONTO COMO ÓTIMO

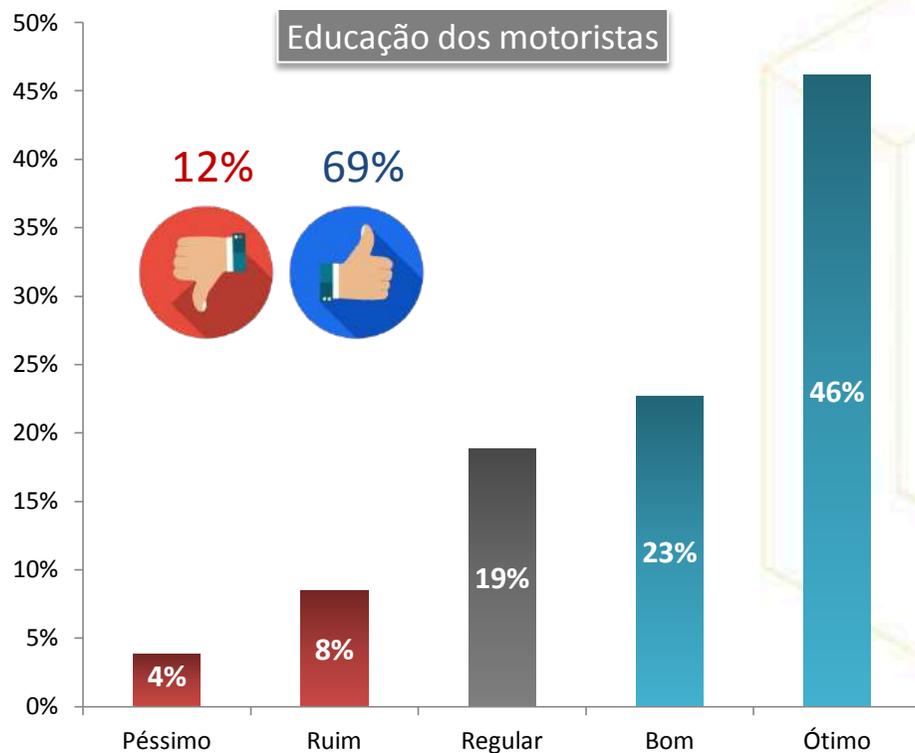
43%

DOS ENTREVISTADOS CONSIDERAM A HABILIDADE E O RESPEITO EM DIRIGIR DOS MOTORISTAS COMO ÓTIMA

52%

DOS ENTREVISTADOS CONSIDERAM O RESPEITO AOS IDOSOS, GESTANTES E DEFICIENTES COMO ÓTIMO

EDUCAÇÃO DOS MOTORISTAS



Os respondentes foram muito elogiosos em relação aos motoristas.

Afirmaram que os funcionários são sempre atenciosos e educados, e quando perdem a paciência, entendem que a jornada de trabalho desta categoria é muito exaustiva.

De forma contrária à todas as avaliações anteriores o índice de satisfação teve uma média positiva, com 69% de citações.

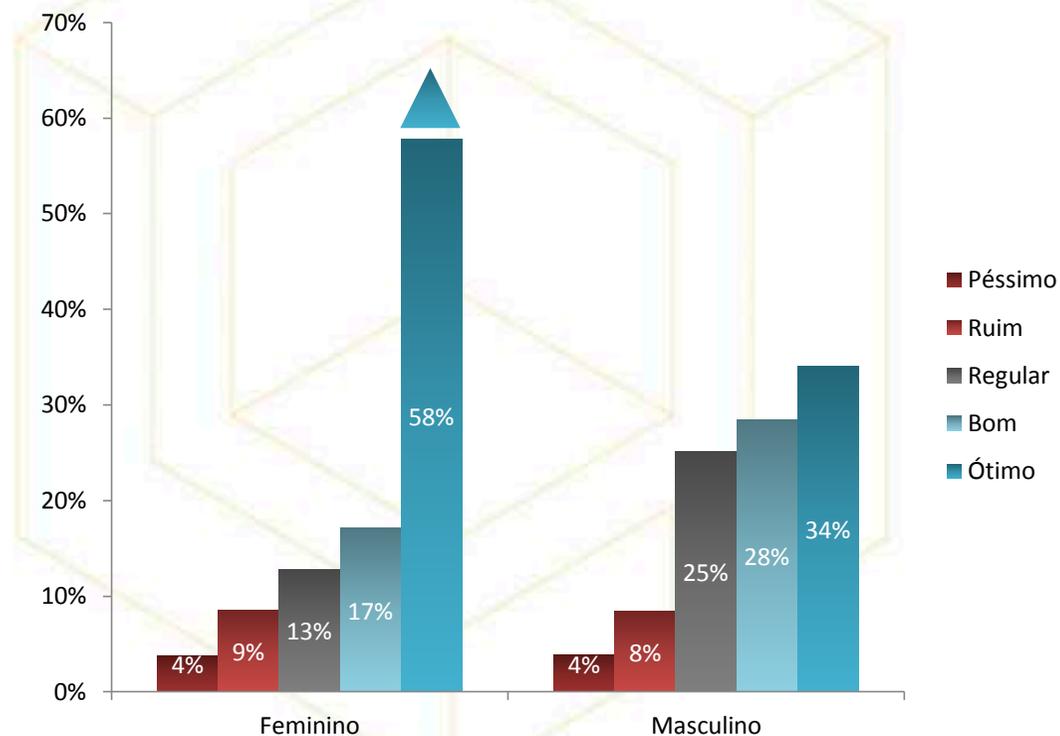
Somente 4% dos usuários entendem que a educação dos motoristas é Pésima.

EDUCAÇÃO DOS MOTORISTAS POR SEXO

O atendimento às mulheres se mostrou melhor se comparados aos homens. Entretanto, para ambos os sexos, as avaliações foram positivas.



“Não posso reclamar. Já vi caso de motorista defendendo a mulher dentro do ônibus. Eu mesma, sempre fui tratada com muita educação por eles.”



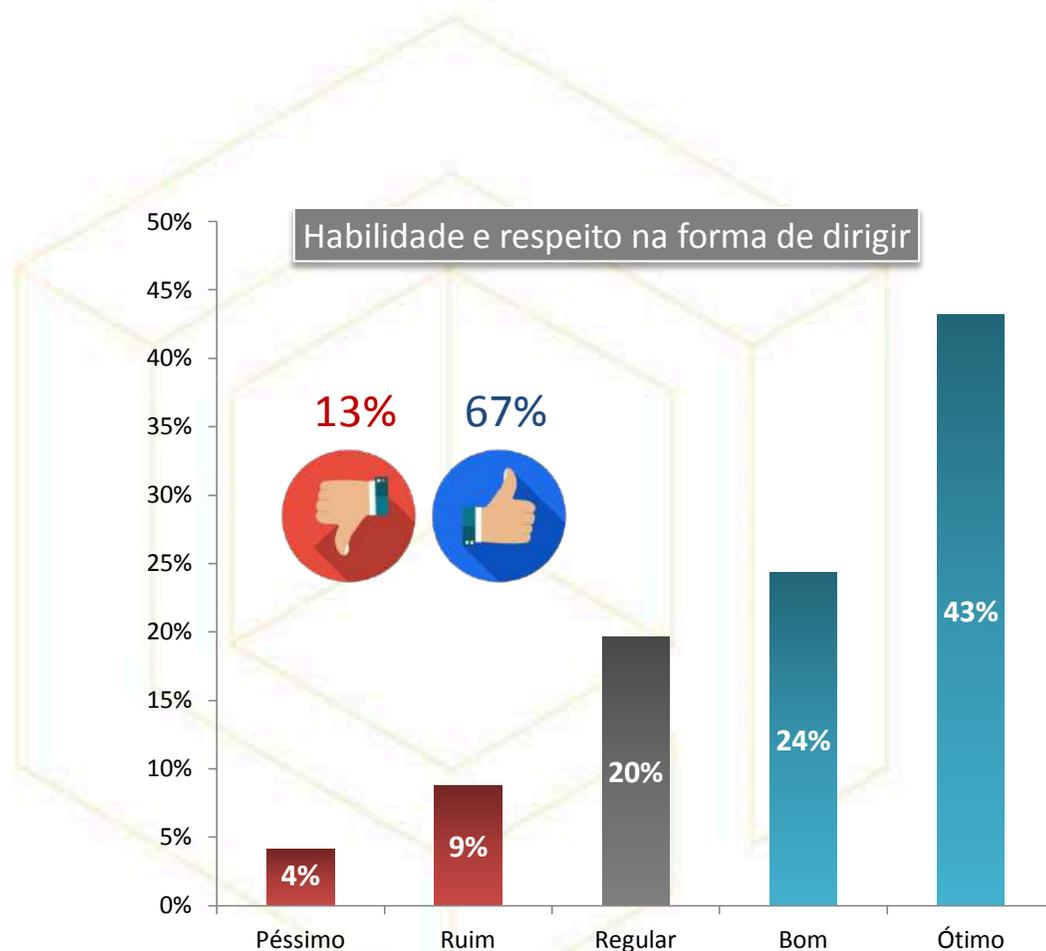
HABILIDADE E RESPEITO NA FORMA DE DIRIGIR

Mais uma vez, quando incitados a avaliar a forma como os condutores exercem o trabalho, obtivemos 67% de respostas positivas.

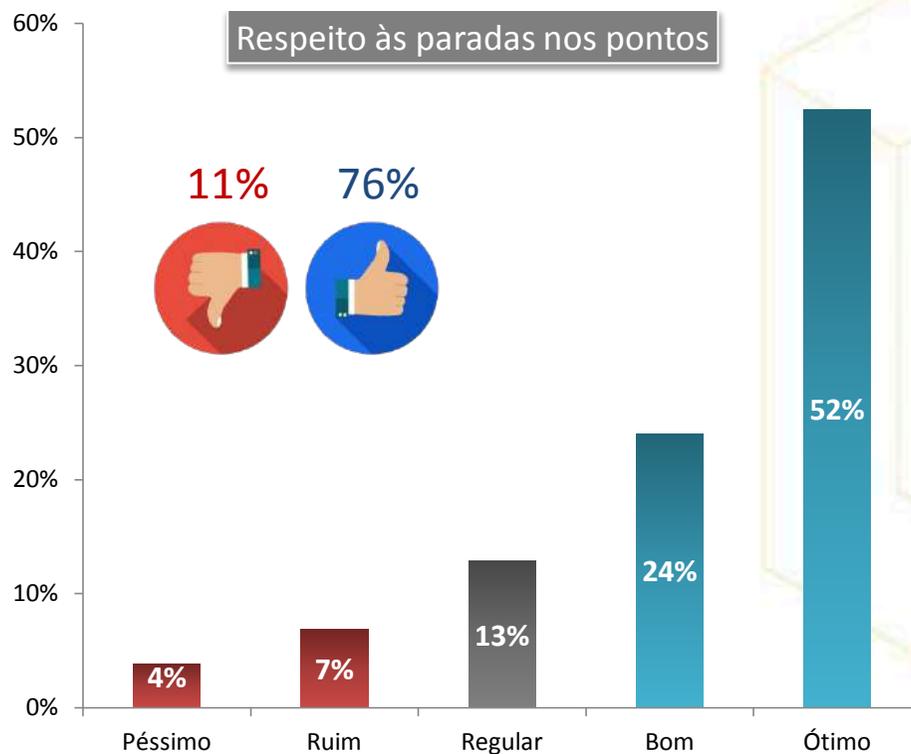
Somente 13% de reclamações neste item.



“Existe um problema mas não é culpa do motorista. Eles dirigem bem, mas tem alguns trechos que a estrada está bem ruim”



RESPEITO ÀS PARADAS NOS PONTOS



Tanto no desembarque quanto no embarque, não existem deficiências neste serviço.

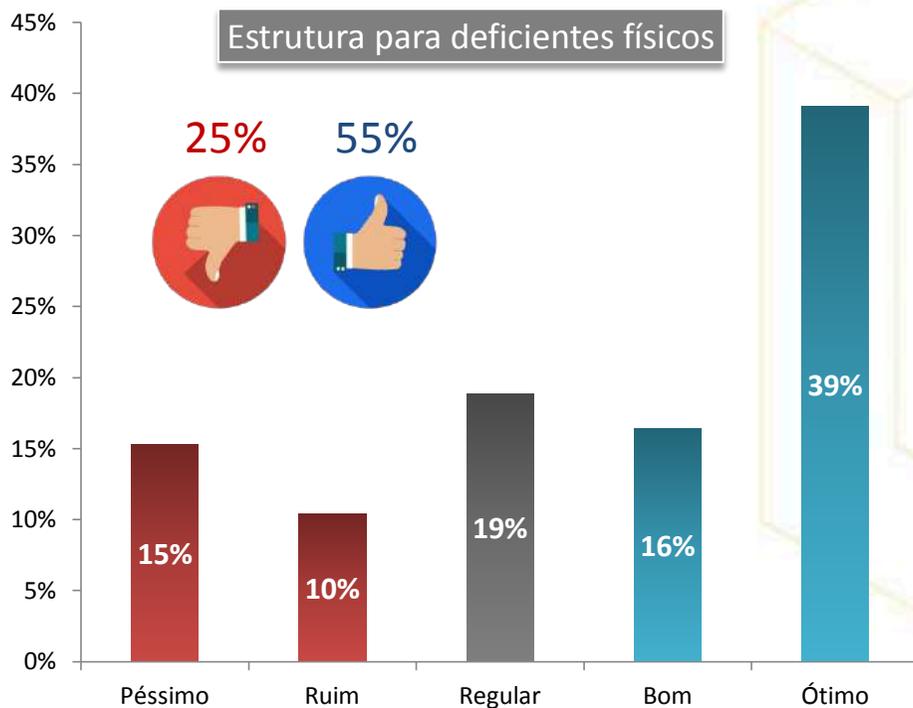
Os motoristas são sempre solícitos, parando nos locais corretos. Ao mesmo tempo, se mostram atenciosos ao iniciar o movimento somente depois que os passageiros estiverem em segurança.

“Lá em Distrito C eles já sabem até onde é o ponto de cada um”



ESTRUTURA PARA DEFICIENTES FÍSICOS

Este atributo não se mostrou um problema. Ainda que os ônibus não tenha tal estrutura, afirmam que o atendimento dos motoristas aos deficientes é, quase sempre, de forma carinhosa.

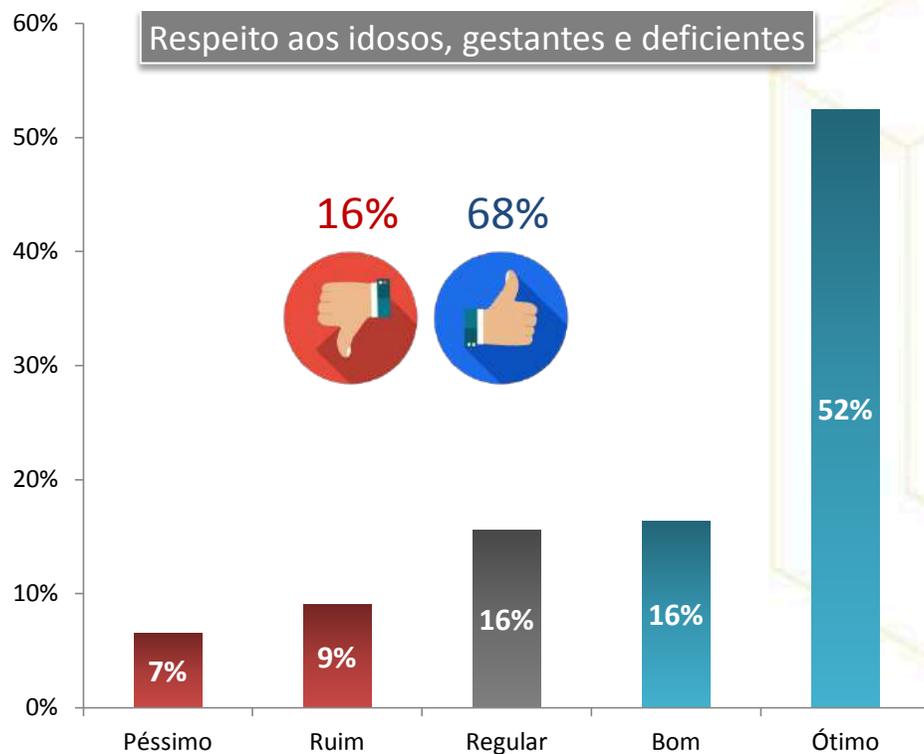


“Meu vizinho é deficiente. O cara pega ele no colo. E olha que eles nem ganham pra isso. Fazem por amor mesmo”



RESPEITO AOS IDOSOS, GESTANTES E DEFICIENTES

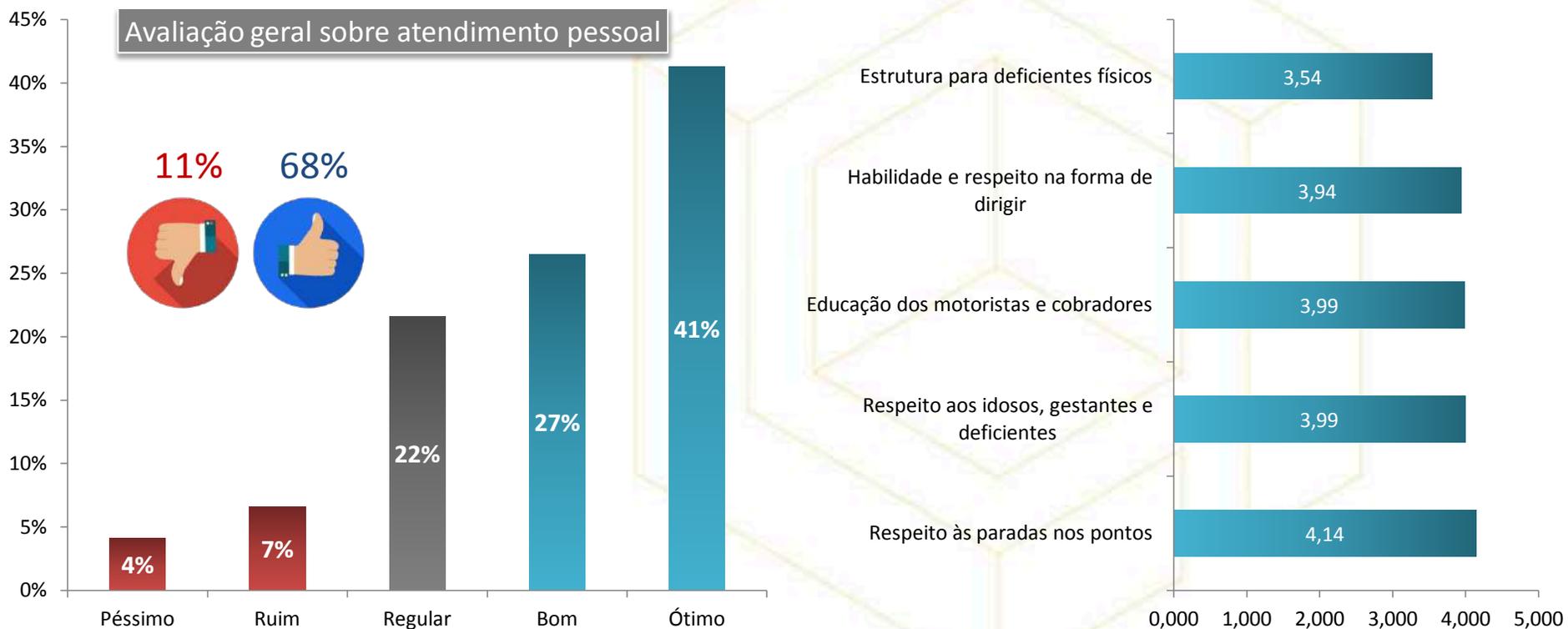
Mais da metade dos entrevistados consideram que o respeito aos idosos, gestantes e deficientes é Ótimo. Ao analisarmos esta questão somente com a respostas de idosos, os resultados são semelhantes, confirmando a percepção de todos os públicos.



“Não posso reclamar da empresa sobre isso. O único problema são os estudantes e os mais jovens. Mas tem motorista que quando vê manda levantar, dá bronca e tudo”

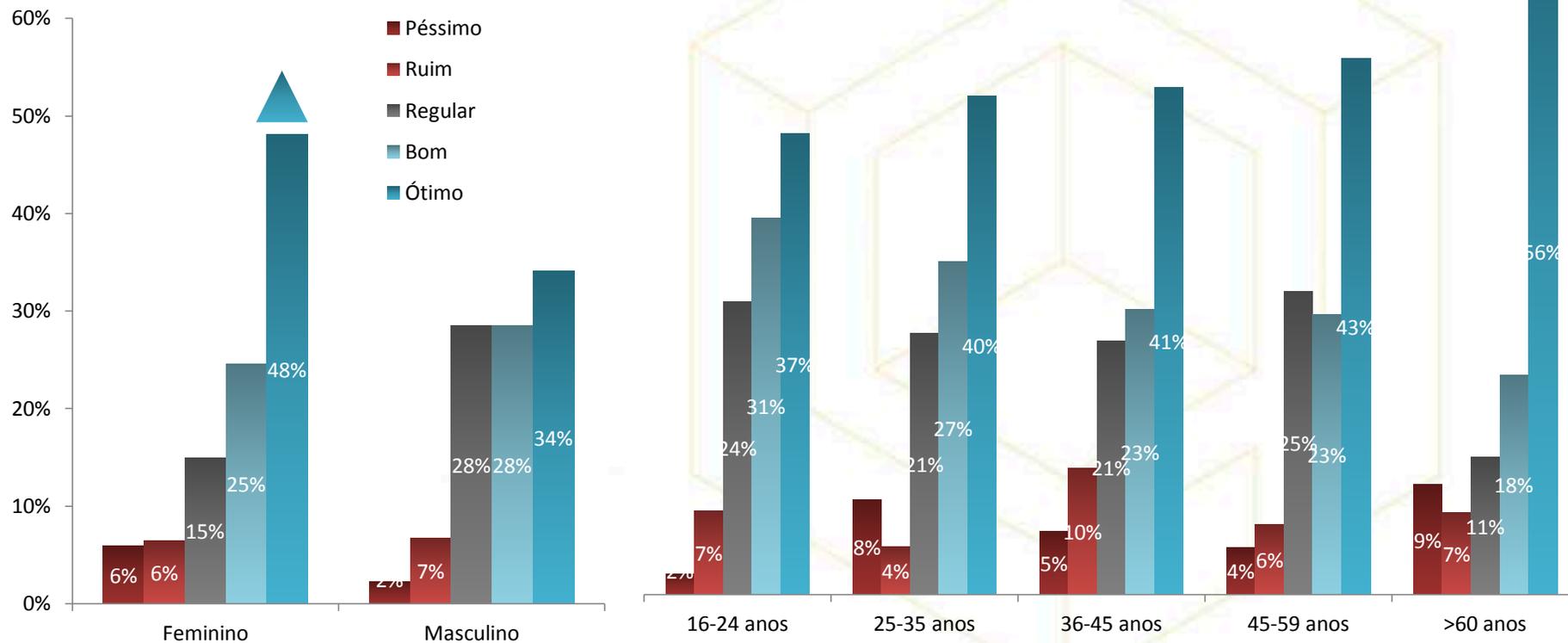
AVALIAÇÃO GERAL SOBRE O ATENDIMENTO

Em todos os quesitos, as avaliações sobre o atendimento obteve médias superiores a 3 pontos, com citações positivas.



NOTA GERAL DE ATENDIMENTO POR SEXO

A avaliação geral referente ao atendimento se mostra melhor entre as mulheres e idosos.





*“MEU VIZINHO É DEFICIENTE.
O CARA PEGA ELE NO COLO.*

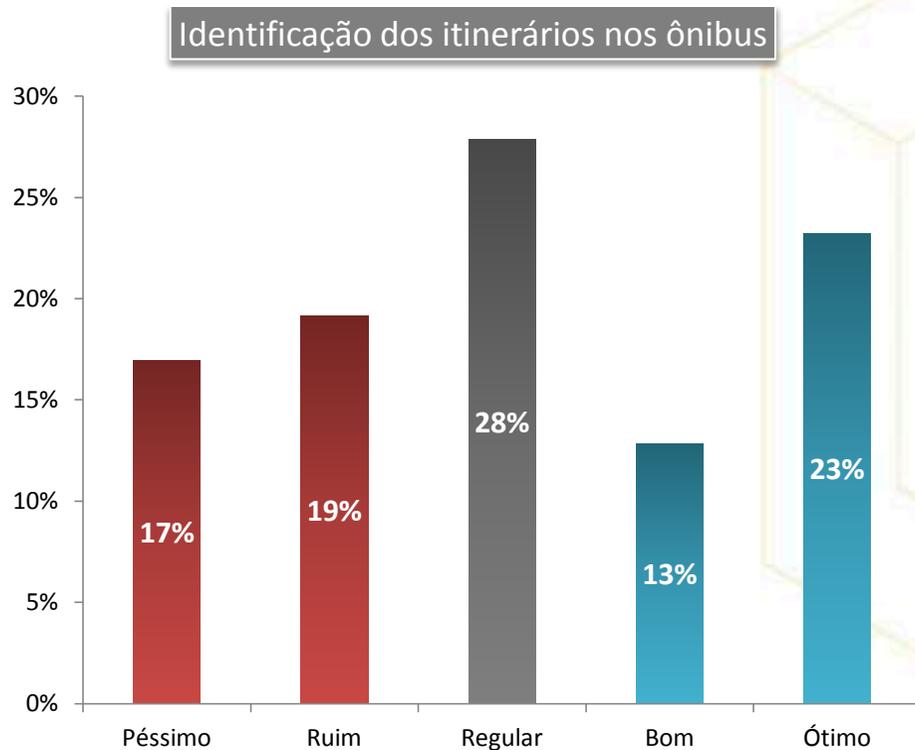
*E OLHA QUE ELES NEM
GANHAM PRA ISSO.
FAZEM POR AMOR MESMO”*

Avaliação do Transporte Público

Comunicação



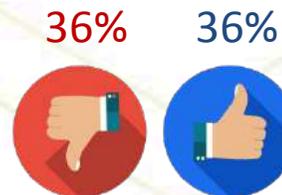
IDENTIFICAÇÃO DOS ITINERÁRIOS DOS ÔNIBUS



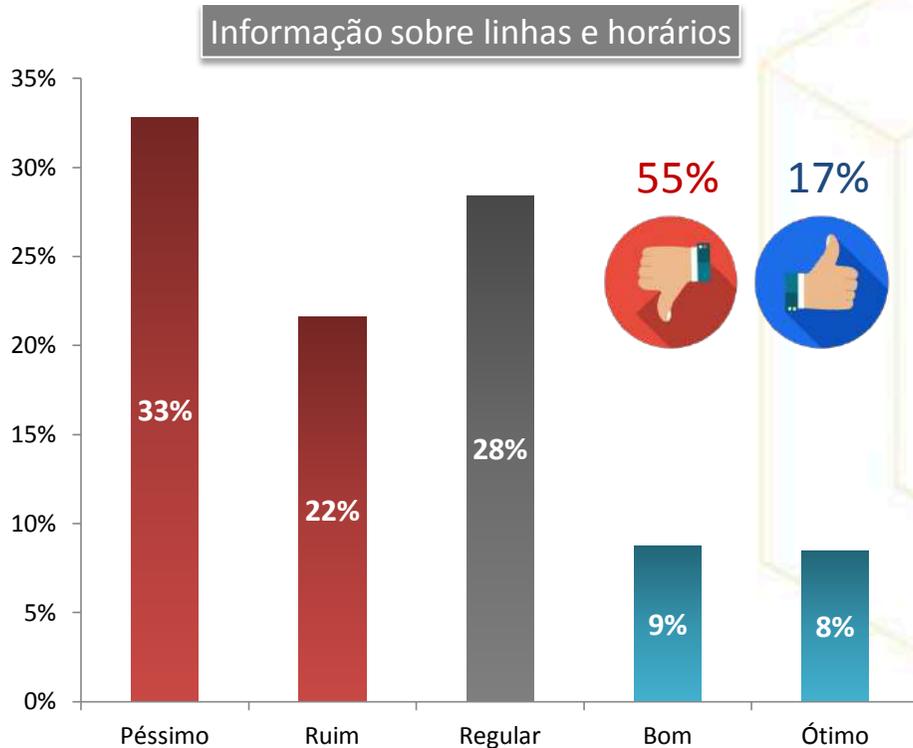
Identificamos um empate entre a quantidade de menções positivas e negativas, com 36% de citações.

Muitos afirmam que são moradores da cidade há tempos, e conhecem bem o itinerário dos ônibus municipais.

Informaram que o tamanho do letreiro que os ônibus se utilizam é satisfatório.



INFORMAÇÃO SOBRE LINHAS E HORÁRIOS



Entretanto, não possuem informações suficientes sobre os horários de determinadas linhas. Por este fato, obtivemos 55% de respostas negativas e apenas 17% de positivas.

Por vezes, não sabem se o veículo está atrasado ou se não existe não está mais circulando naquele horário.

“Acontece muito de você estar na fila esperando um ônibus, aí alguém te avisa: Rapaz, o último já passou, acabou!”

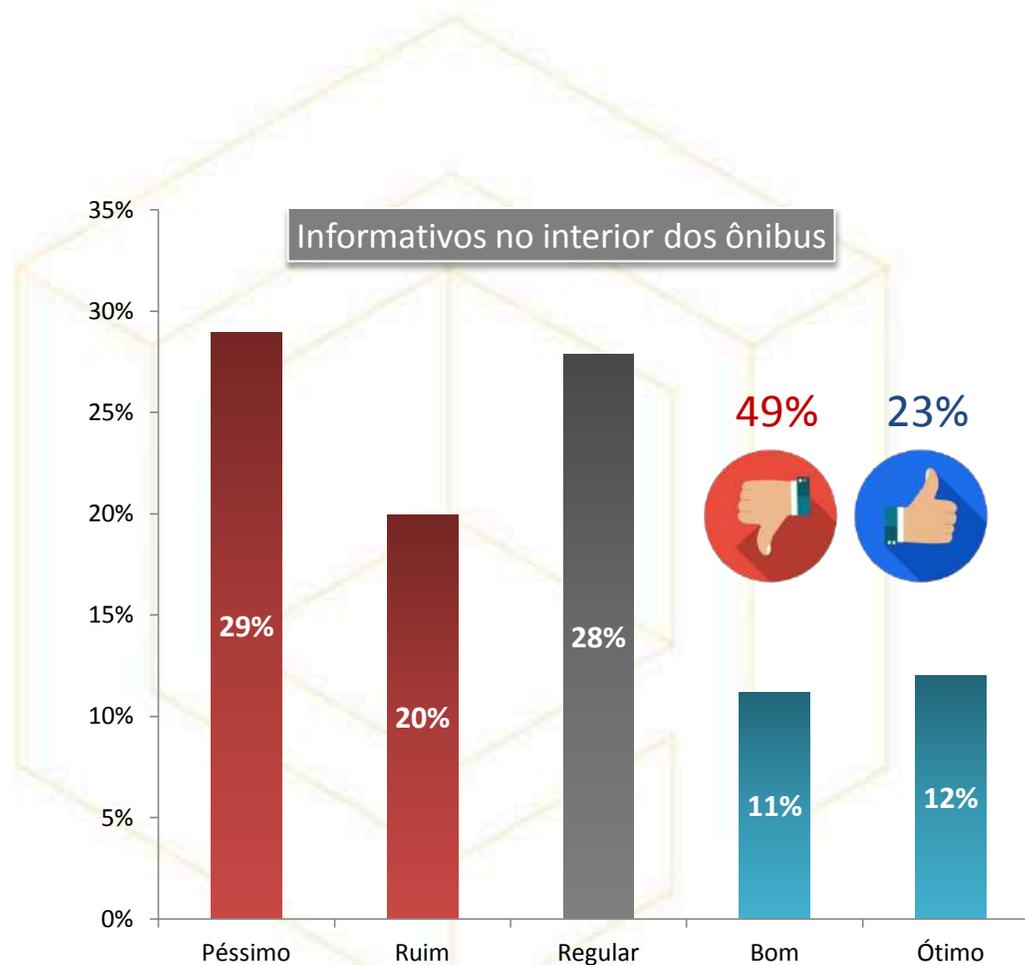


Sugerem que os veículos tenham informações em seu interior sobre os horários de circulação de cada linha, e um mapa com o itinerário.

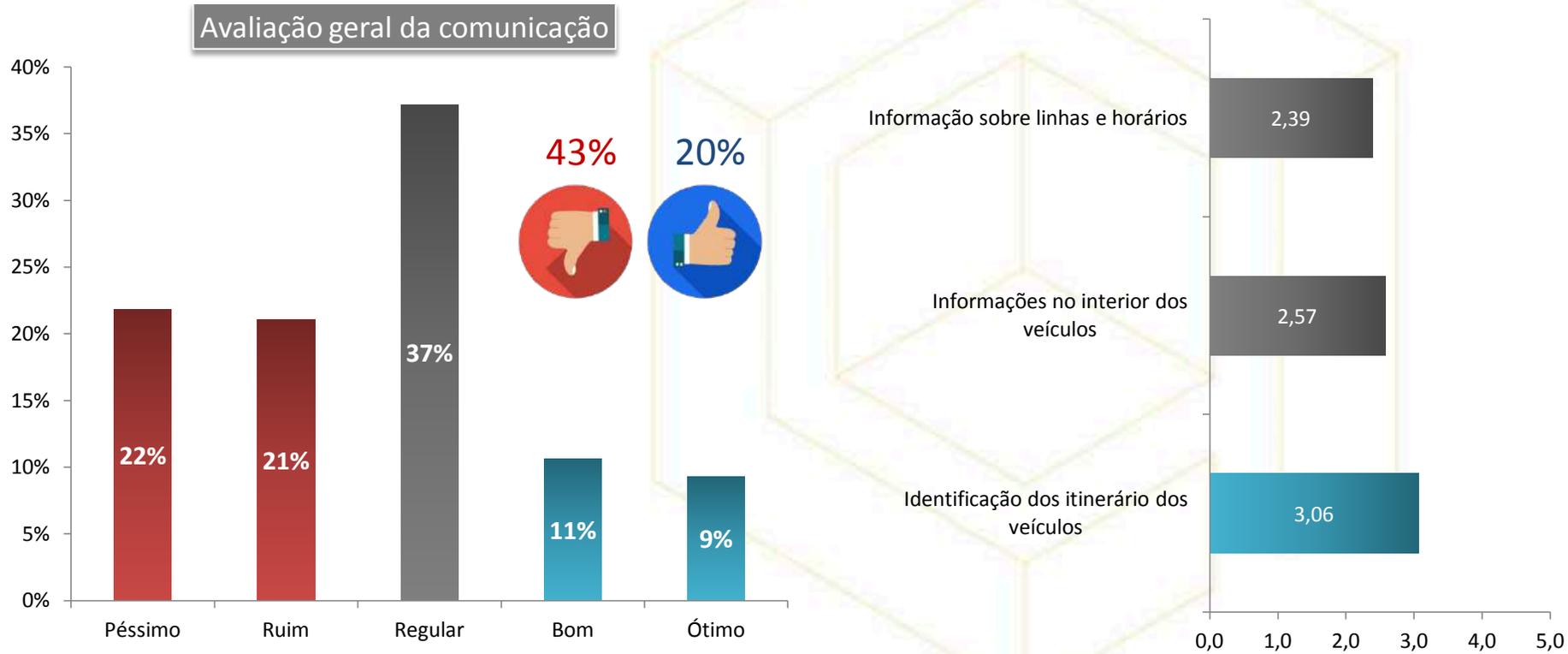
Avaliaram de forma negativa a comunicação interna dos ônibus, com 49% contra 23% positivas.



“Nunca vi isso. Seria uma boa ideia. Poderiam criar um tipo de panfleto e deixar com o motorista. Quem quisesse era só pedir”

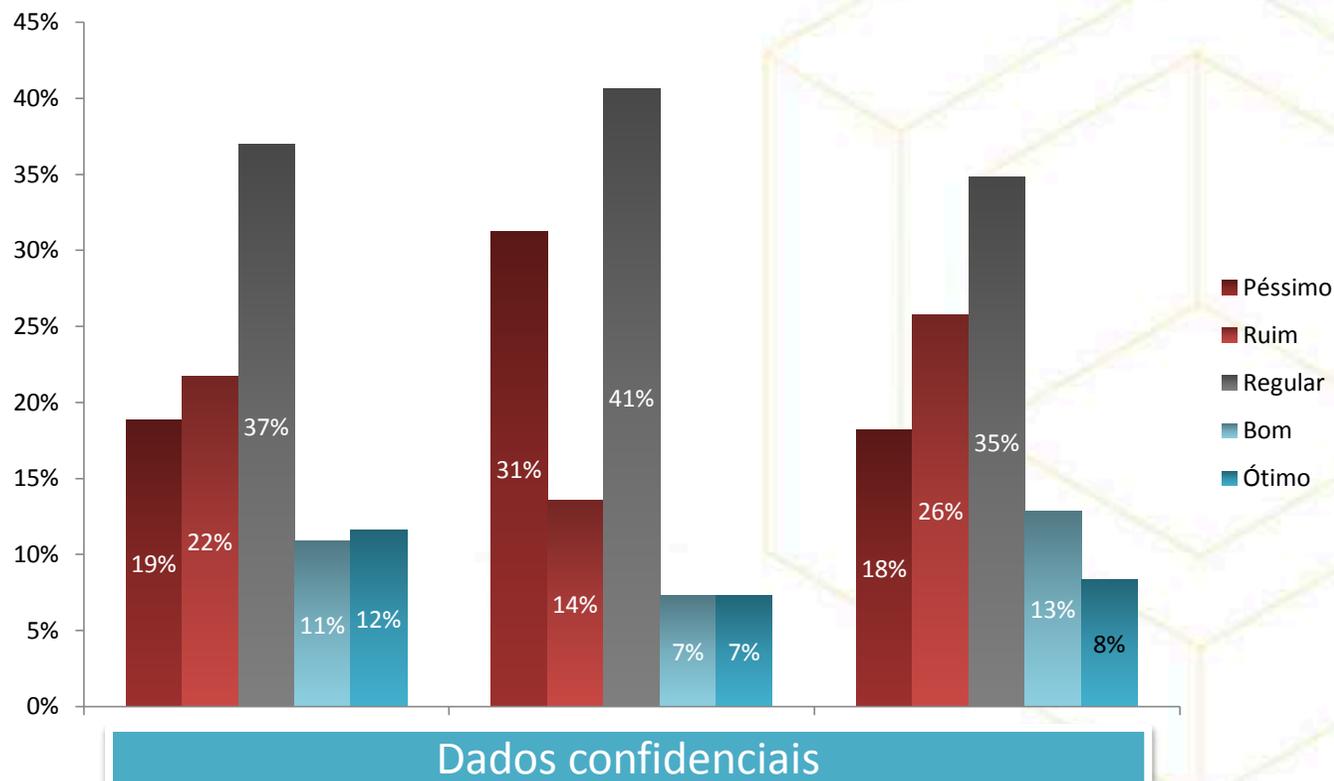


AVALIAÇÃO GERAL DA COMUNICAÇÃO



NOTA GERAL PARA COMUNICAÇÃO POR DISTRITO

Moradores de Distrito B necessitam de mais informações sobre as linhas e horários dos ônibus. 45% destes atribuíram notas negativas.



A young woman with long brown hair, wearing a light blue button-down shirt, is smiling and looking back over her shoulder. She is holding a white smartphone in her hands. The background is a blurred city street with a yellow and red bus. Two text boxes are overlaid on the image: a teal one with the text 'Avaliação do Transporte Público' and an orange one with the text 'Pontos de ônibus'.

Avaliação do Transporte Público

Pontos de ônibus

AVALIAÇÃO SOBRE OS PONTOS DE ÔNIBUS

*OS PONTOS DE ÔNIBUS DA
CIDADE DE ÁGORA FORAM
CONSIDERADOS COM UM
ATRIBUTO NEGATIVO NA
AVALIAÇÃO DO
TRANSPORTE COLETIVO*

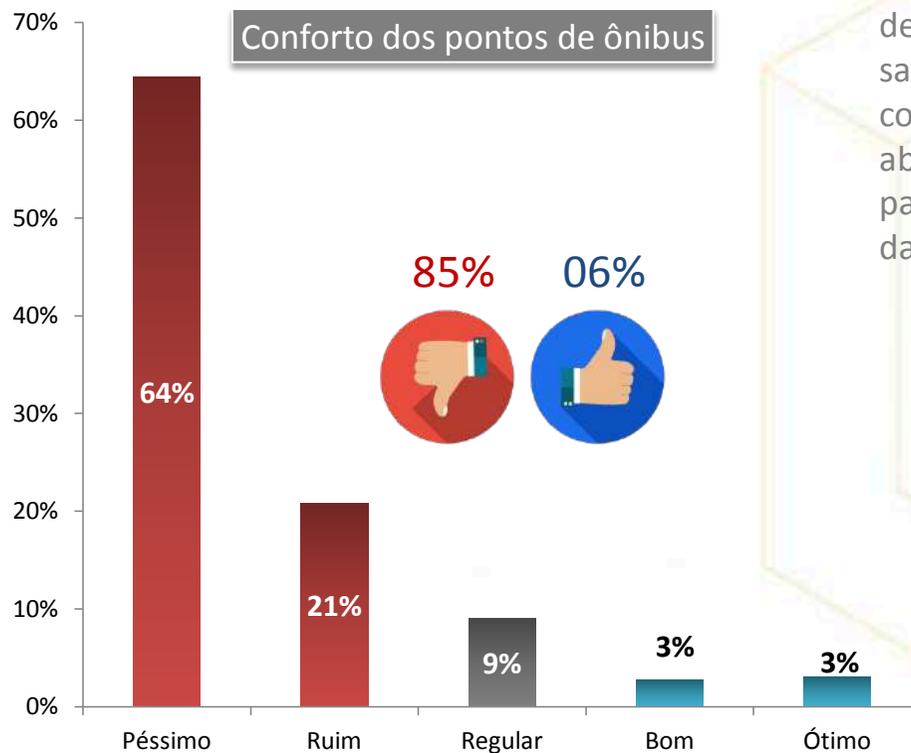
85%

*dos usuários informaram que os pontos
de ônibus não oferecem conforto de
forma satisfatória.*

82%

*dos entrevistados se mostraram
insatisfeitos com os abrigos dos pontos de
ônibus.*

CONFORTO DOS PONTOS DE ÔNIBUS



85% dos usuários informaram que os pontos de ônibus não oferecem conforto de forma satisfatória. Não possuem bancos confortáveis, calçamento próprio, são sujos e abandonados. Nos dias de chuva os passageiros convivem com a lama à espera da condução.

“É uma placa e olhe lá... Agora não me recordo se em Ágora (distrito) tem laje pra proteger”

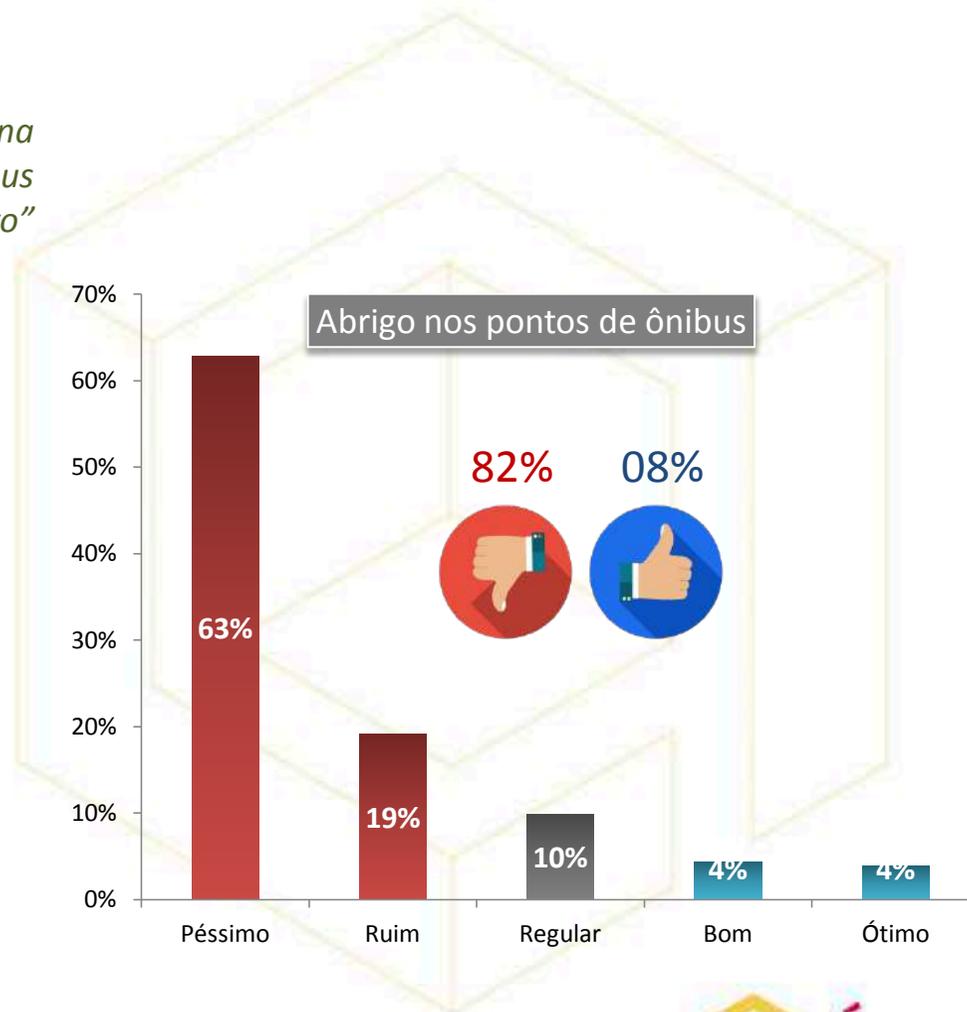




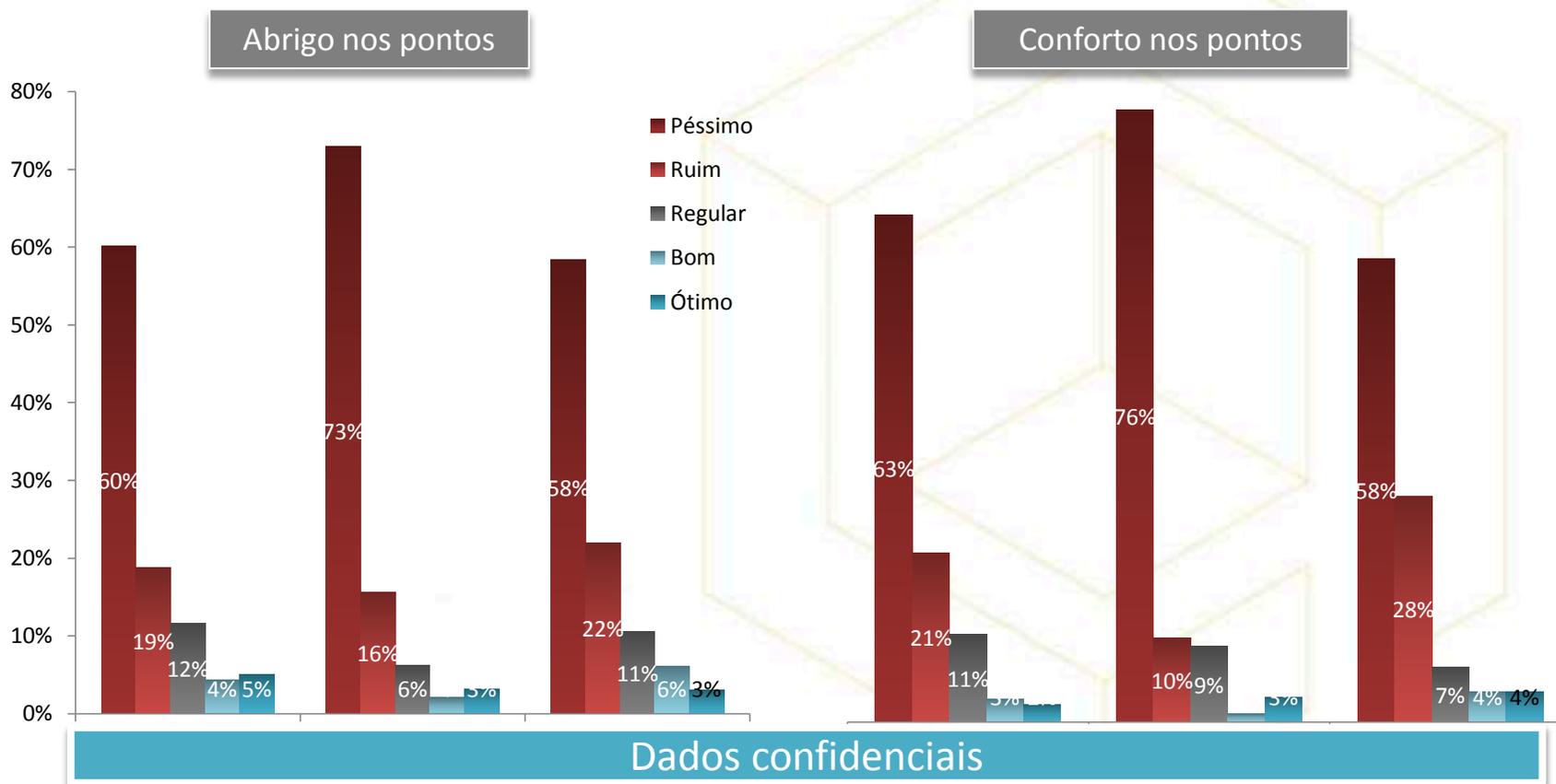
“Tem não , moço. A gente fica na janela olhando a rua, quando o ônibus se aproxima a gente corre pro ponto”

8% dos usuários citaram respostas positivas.

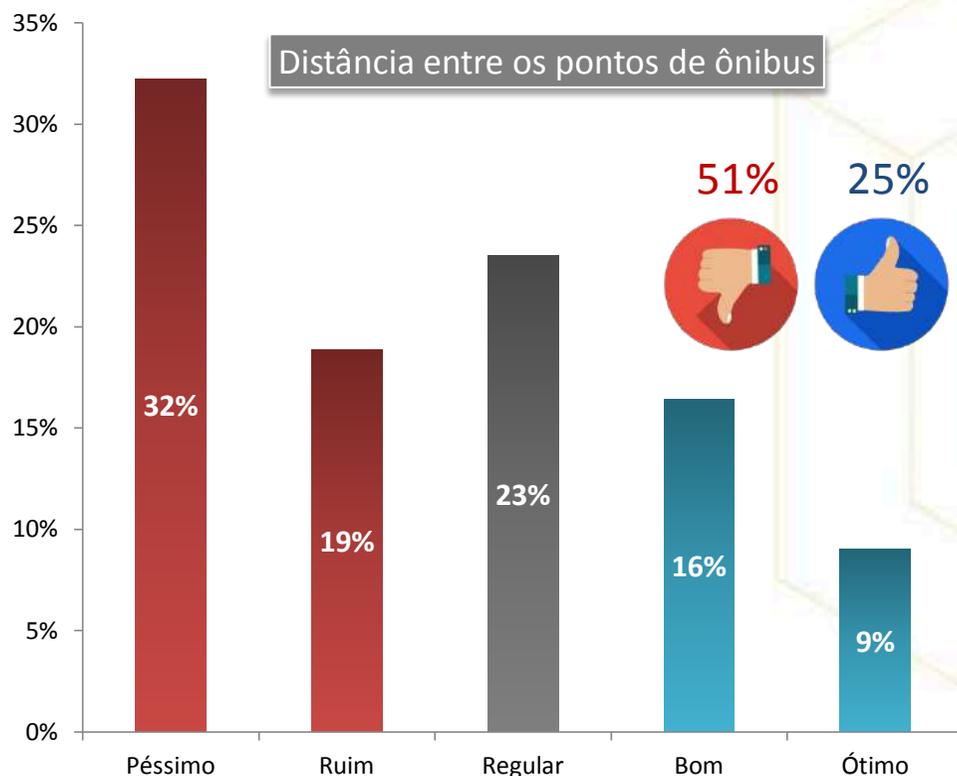
De forma paralela, 82% estão insatisfeitos com os abrigos dos pontos de ônibus. Se sentem desprotegidos da chuva e principalmente do sol, especialmente no verão.



ABRIGO POR DISTRITO



DISTÂNCIA ENTRE OS PONTOS DE ÔNIBUS



Pouco mais da metade dos respondentes afirmam que a distância entre os pontos não é adequada.

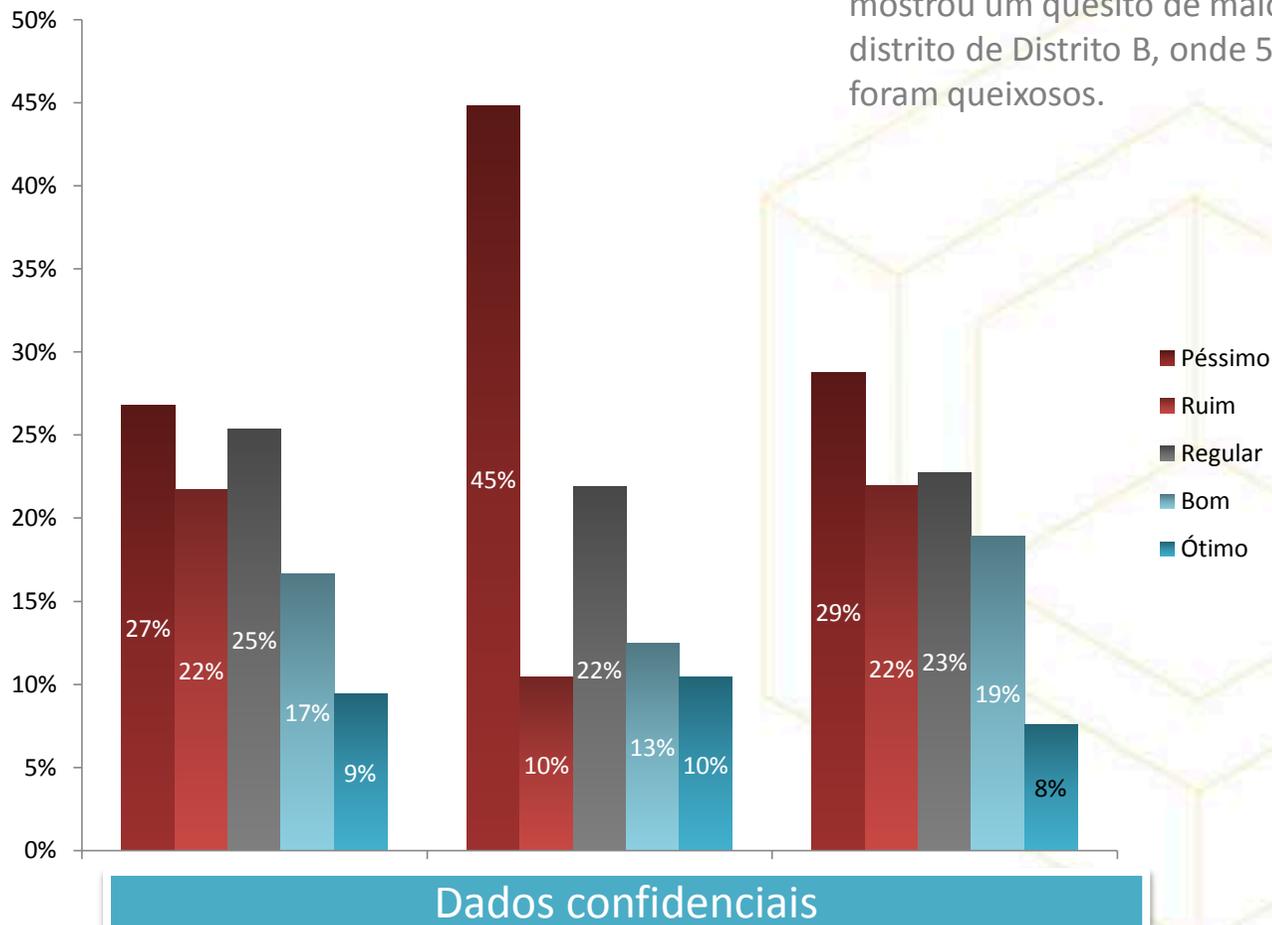
Todavia, poucos usuários entendem que a maior quantidade de pontos ocasionaria mais paradas e consequentemente maior tempo de viagem.



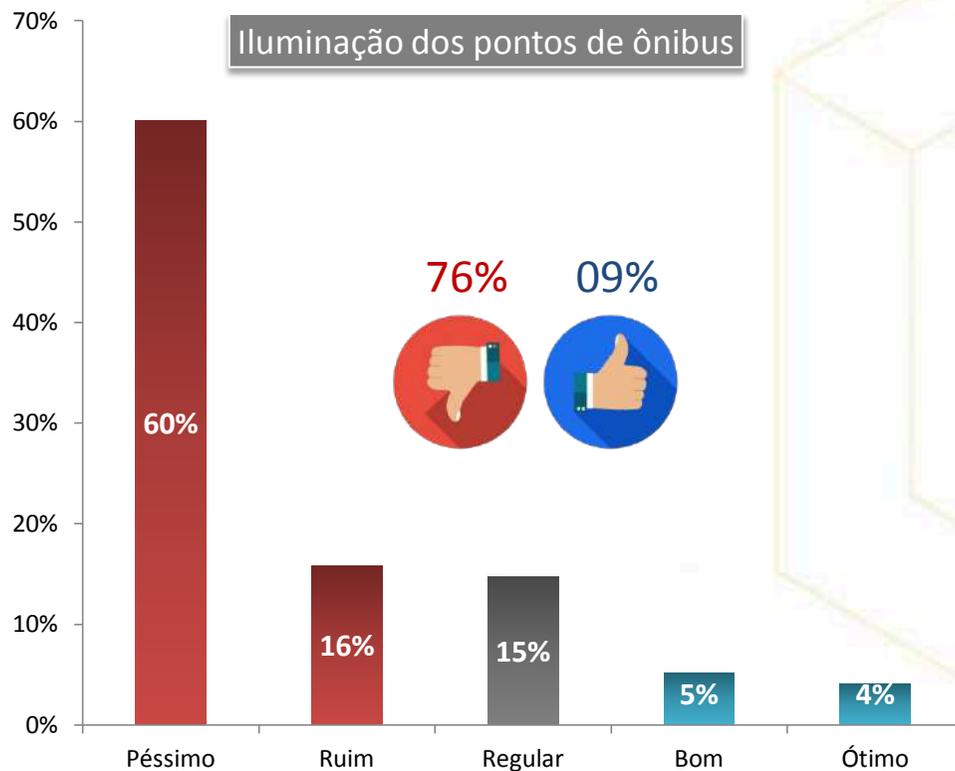
“Se colocar mais pontos o ônibus vai parar mais vezes. Melhor andar 5 minutos a mais do que ficar mais meia hora em pé no ônibus”

DISTÂNCIA POR DISTRITO

Isoladamente, a distância entre os pontos se mostrou um quesito de maior insatisfação no distrito de Distrito B, onde 55% dos usuários foram queixosos.



ILUMINAÇÃO DOS PONTOS DE ÔNIBUS



De acordo com os participantes, a iluminação é própria da cidade, dos postes públicos, e não são direcionadas para os pontos.

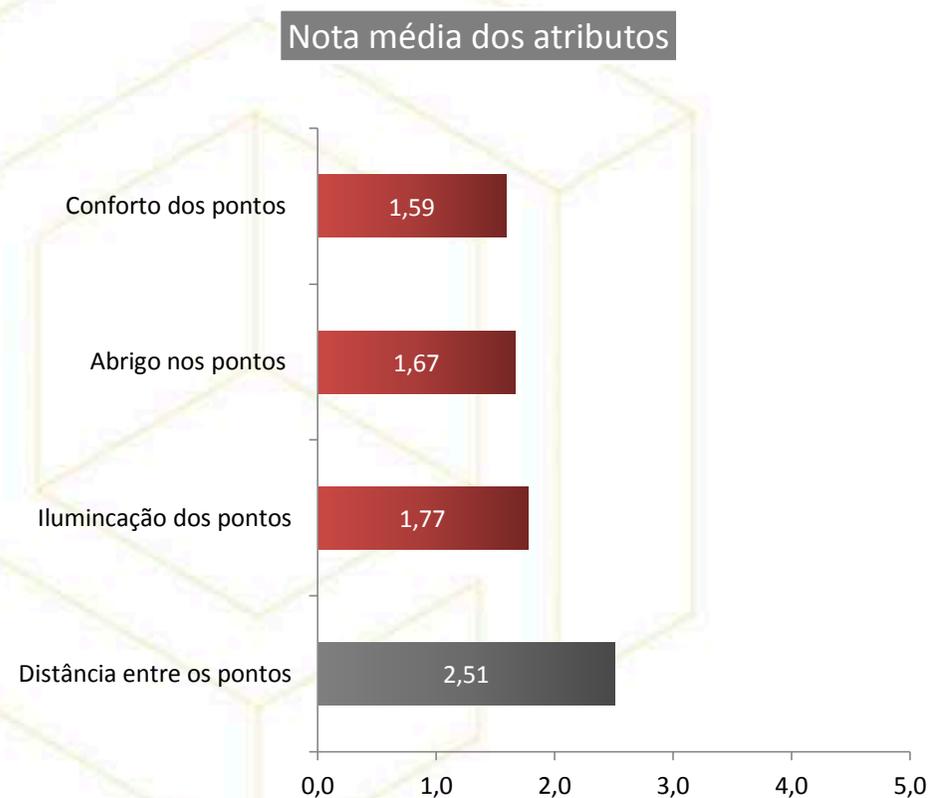
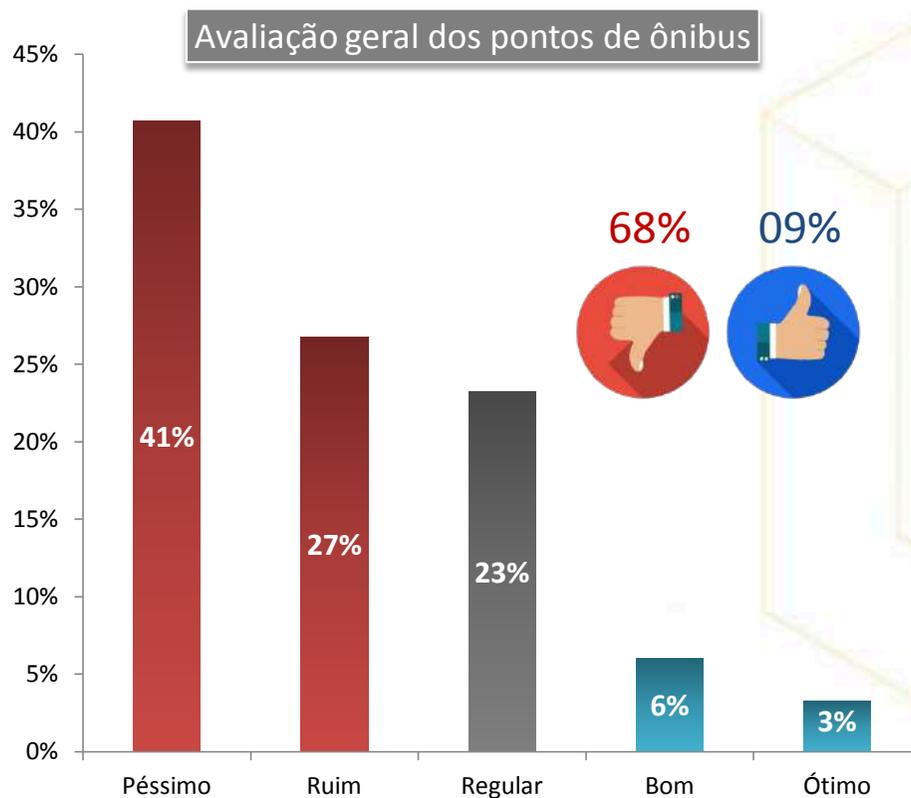
Se a rua é escura, o ponto é escuro.

Somente 09% de citações foram positivas para este quesito.

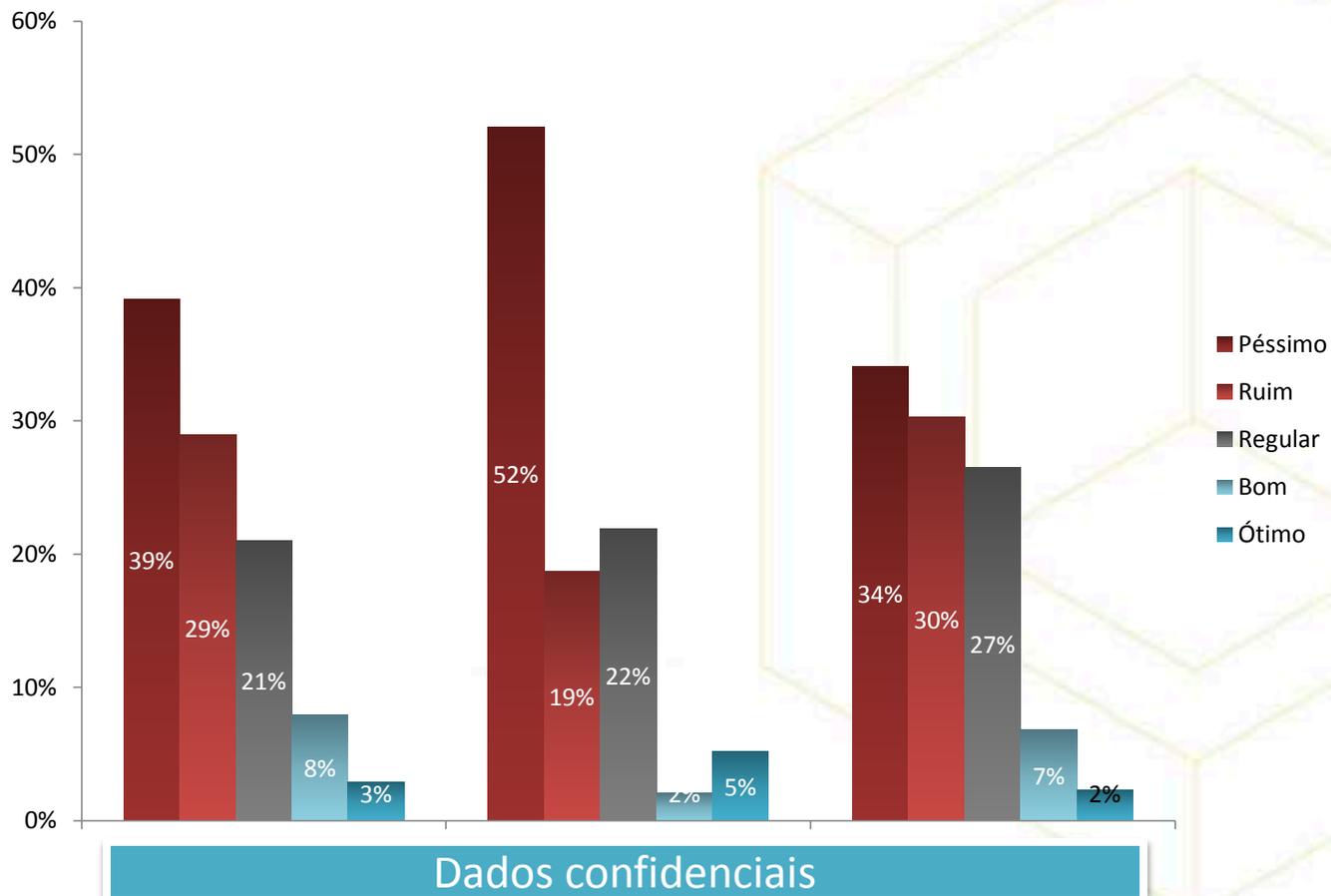
“Não tem só o lance do assalto, é tudo junto. No escuro tem insetos, o motorista não te vê, você não sabe onde pisa. Entendeu?”



AVALIAÇÃO GERAL DOS PONTOS DE ÔNIBUS



NOTA GERAL PARA OS PONTOS POR DISTRITO





NÃO TEM SÓ O LANCE DO ASSALTO,
É TUDO JUNTO.
NO ESCURO TEM INSETOS,
O MOTORISTA NÃO TE VÊ,
VOCÊ NÃO SABE ONDE PISA.
ENTENDEU?”



K, 21 ANOS, MORADOR DE ÁGORA, SOBRE A ILUMINAÇÃO DOS PONTOS DE ÔNIBUS
DA CIDADE.

www.agorap.com.br

78

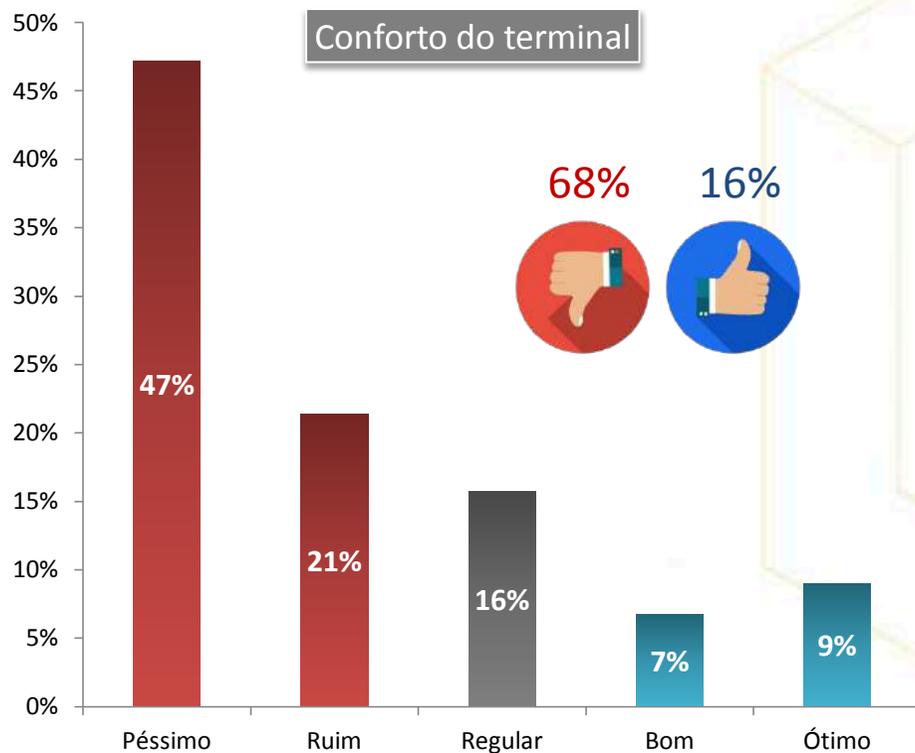


Avaliação do Transporte Público

Terminal de passageiros



CONFORTO DO TERMINAL



Este bloco de perguntas foi aplicado somente para os usuários presentes no terminal de Distrito A.

Dentre as principais reclamações, o calor excessivo, a deficiência de banheiros limpos e bebedouros com água gelada.

Foi sugerido a substituição dos bancos por cadeiras mais confortáveis.

A nota atribuída para o conforto do terminal foi negativa, com apenas 16% de citações positivas.

ORGANIZAÇÃO DAS FILAS NO TERMINAL

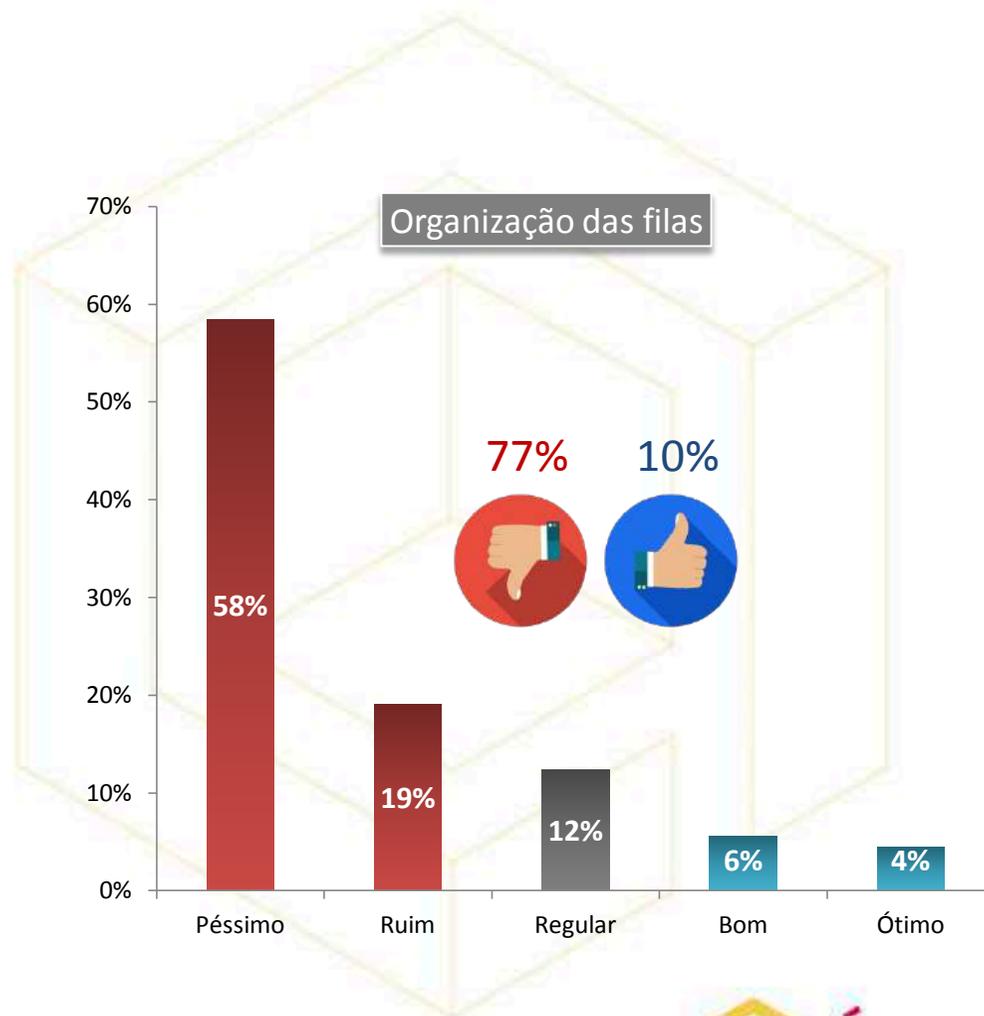
Consideram as filas desorganizadas, principalmente em função da quantidade enorme de passageiros à espera dos ônibus.



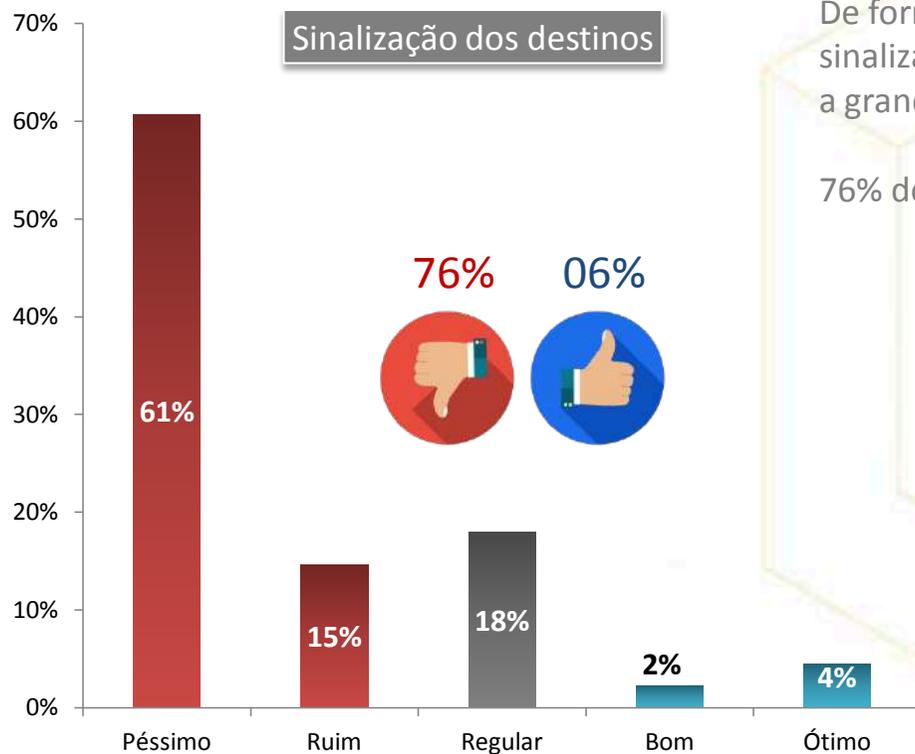
*“Eles estão aqui só pra anotar papel.
Eles querem que você se ferre.”*

Referindo-se aos fiscais

De acordo com relatos, os fiscais não se mostram interessados em ajudar os usuários com prestatividade.



SINALIZAÇÃO DOS DESTINOS NO TERMINAL



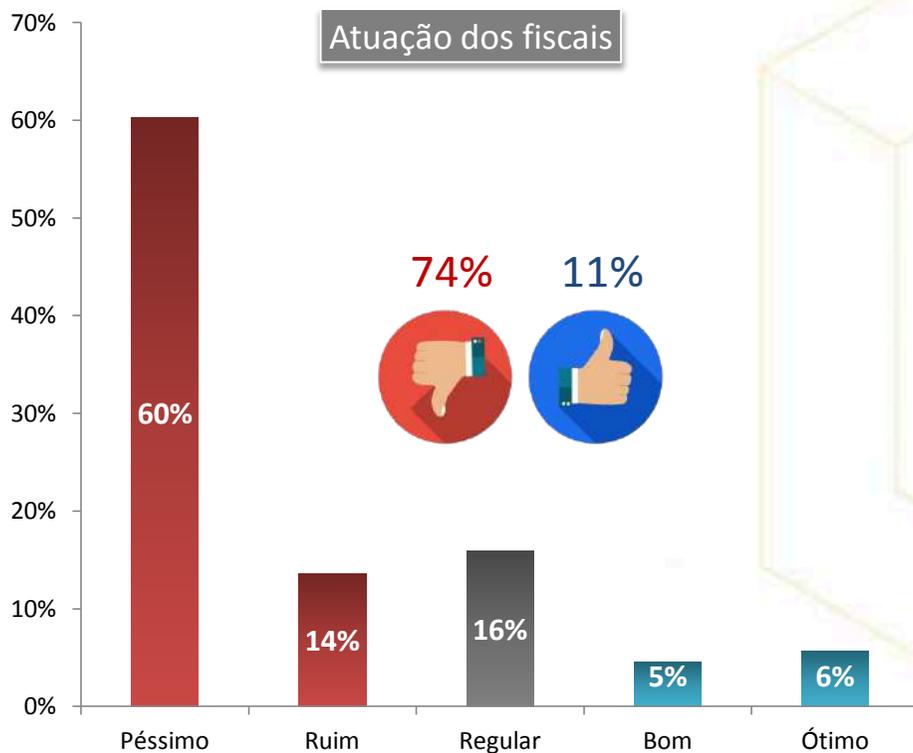
De forma análoga à organização das filas, a sinalização dos destinos se mostra confusa devido a grande quantidade de passageiros no terminal.

76% de avaliações negativas.

“A placa tá ali, mas é tanta gente que fica tudo bagunçado. Pessoal não quer levantar do banco mas diz que tá na fila”



ATUAÇÃO DOS FISCAIS NO TERMINAL



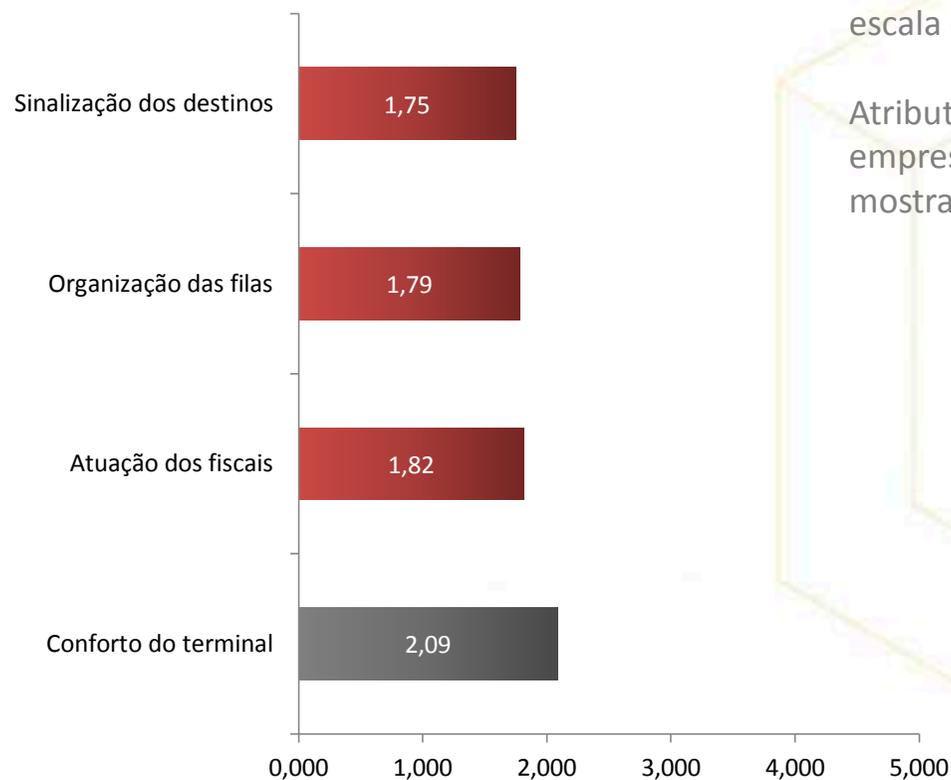
Diferentemente da atuação dos motoristas, os fiscais não são bem avaliados pelos usuários.

Somente 11% dos participantes atribuíram notas positivas para estes profissionais.



“Mas se você for menina bonitinha, rapidinho eles dão informação. Trabalham mal demais.”

AVALIAÇÃO GERAL SOBRE O ATENDIMENTO NO TERMINAL



Nenhum dos atributos do terminal foi bem avaliado. Todos os quesitos receberam nota bem abaixo da média (3), ao consideramos a escala de 1 até 5 pontos.

Atributos de fácil solução por parte da empresa, como organização e sinalização, se mostram ineficientes.

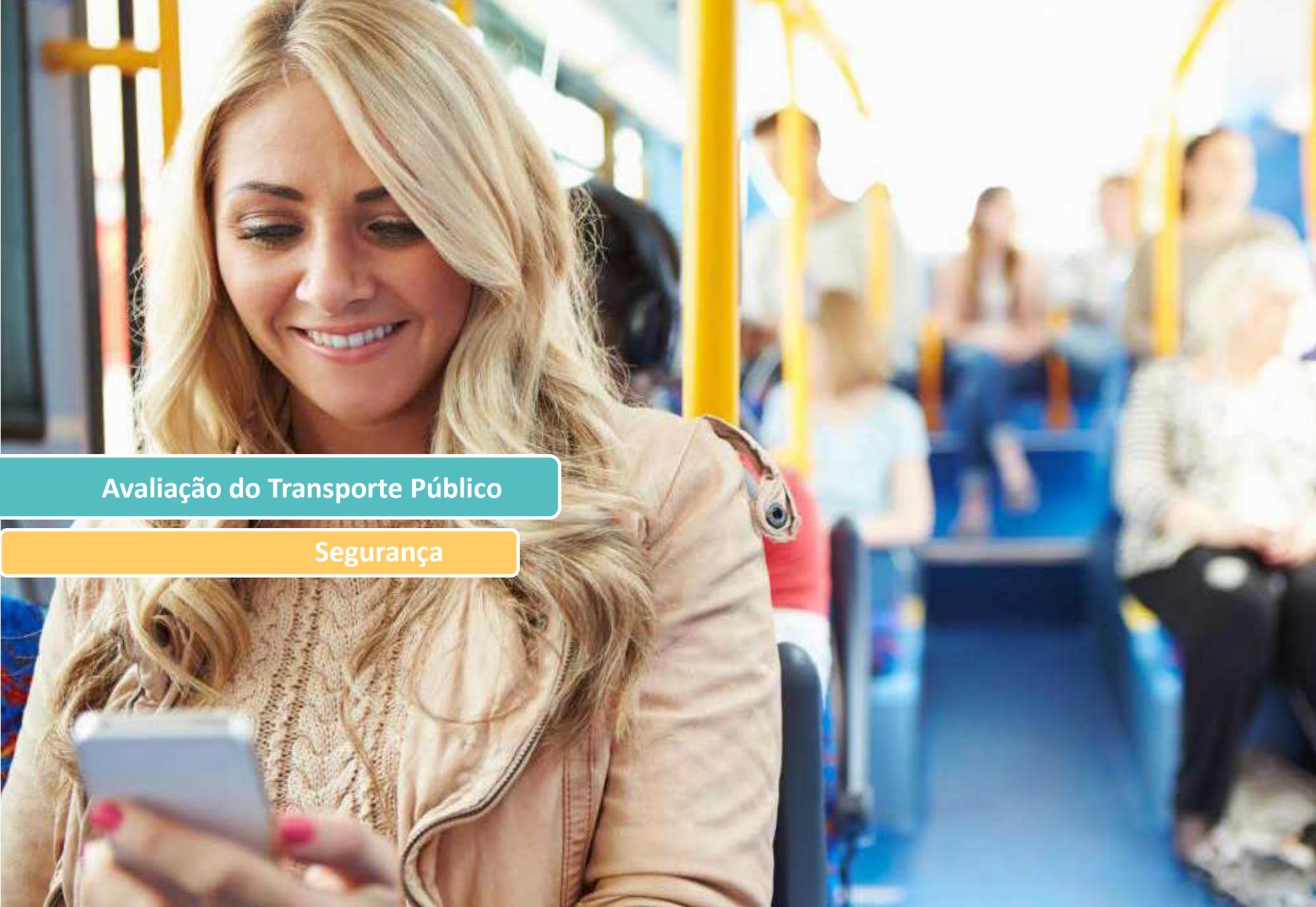


2,9

FOI A MÉDIA DE AVALIAÇÃO DO TERMINAL

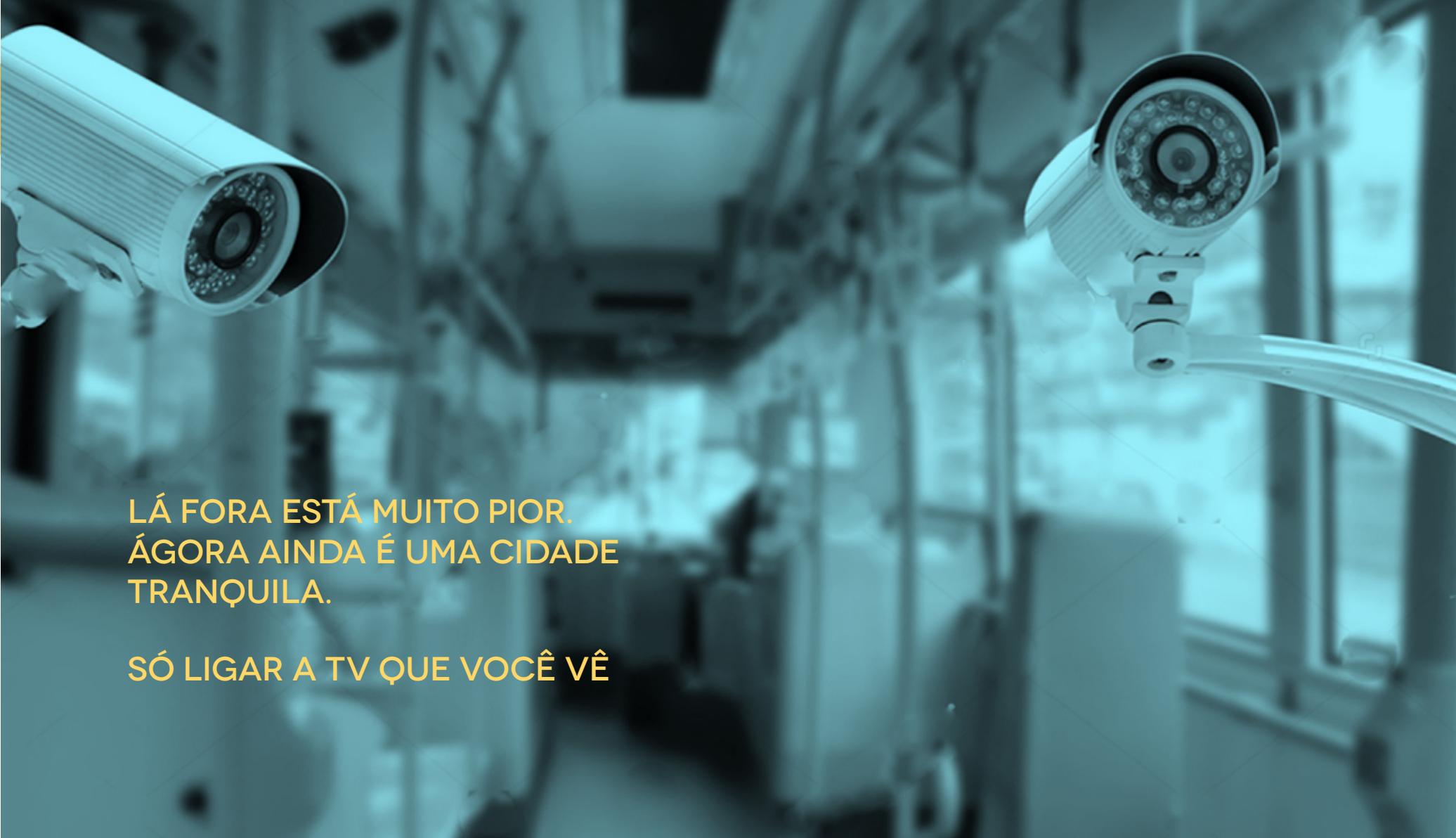
Nenhum dos atributos do terminal foi bem avaliado. Todos os quesitos receberam nota bem abaixo da média (3), ao consideramos a escala de 1 até 5 pontos





Avaliação do Transporte Público

Segurança



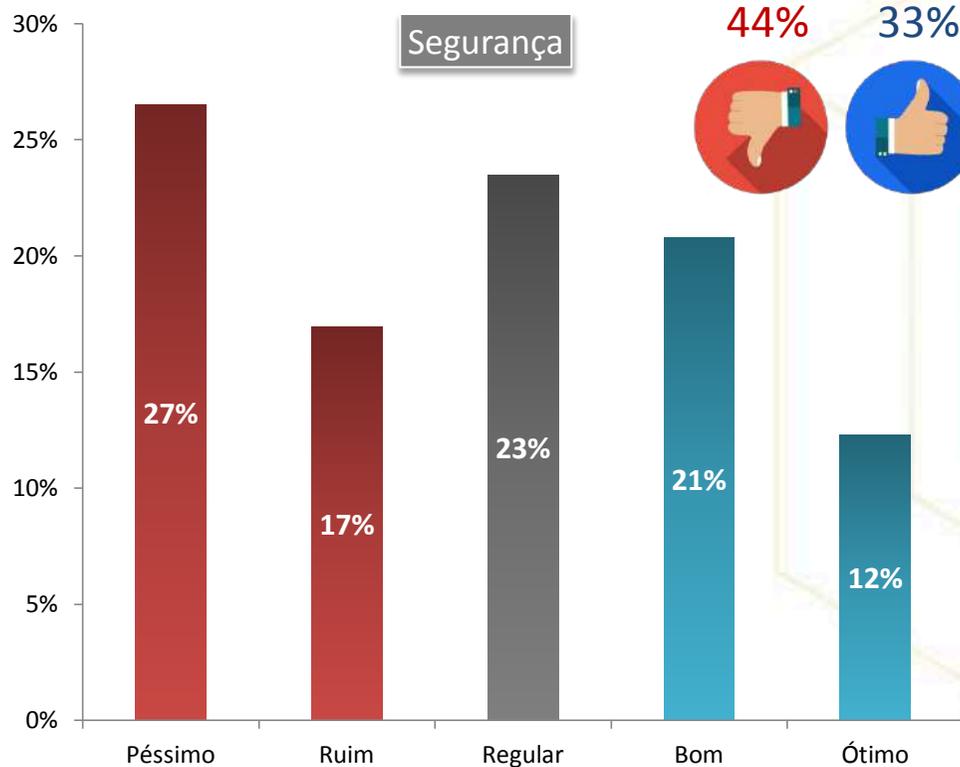
LÁ FORA ESTÁ MUITO PIOR.
ÁGORA AINDA É UMA CIDADE
TRANQUILA.

SÓ LIGAR A TV QUE VOCÊ VÊ



33% AVALIARAM A SEGURANÇA COMO ÓTIMA OU BOA

AVALIAÇÃO GERAL SOBRE SEGURANÇA



Ainda que não seja de responsabilidade exclusiva da operadora ou da Prefeitura, a segurança no transporte público foi avaliada.

Não existe, de forma expressiva, o sentimento de insegurança entre os usuários.

33% se sentem seguros, afirmando que a segurança é Ótima (12%) ou Boa (21%).

“Aí fora tá muito pior. Ágora ainda é uma cidade tranquila. Só ligar a tv que você vê.”

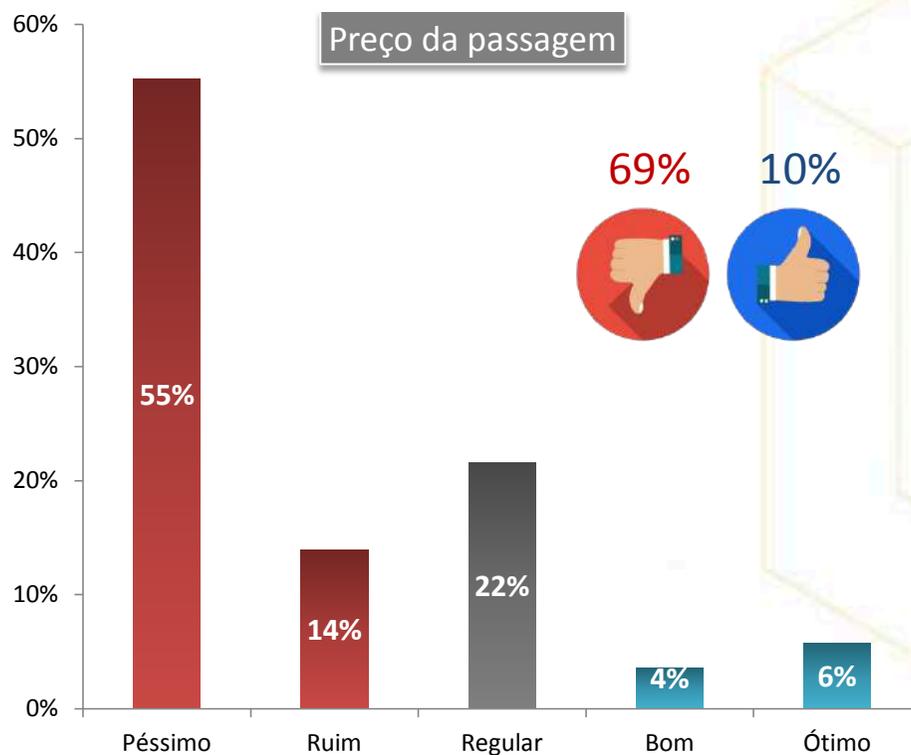


A photograph of a man in a light blue shirt and tie, smiling as he hands a white card to a passenger. The passenger is handing him several 10 Euro banknotes. The scene is set inside a vehicle, likely a bus or train, with a window in the background showing a bright outdoor scene.

Avaliação do Transporte Público

Preço da Passagem

PREÇO DA PASSAGEM

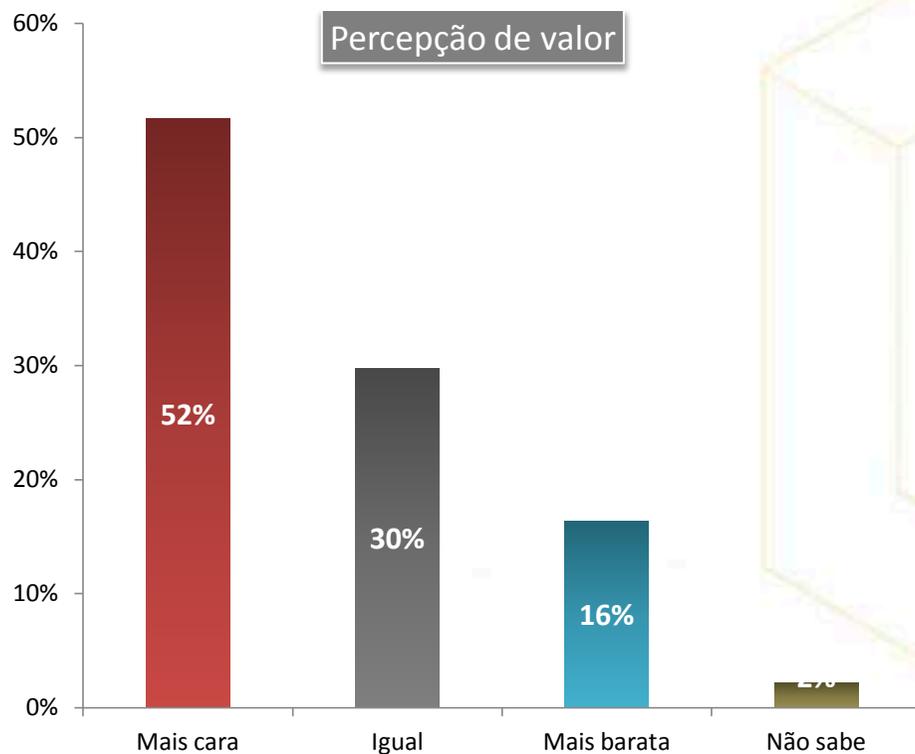


Mais da metade dos respondentes informaram que o preço da passagem é Péssimo.

Uma pequena parcela, composta de 10% de participantes entendem que o preço é Bom ou Ótimo.

Quando incentivados a explorar este tema, inúmeros respondentes afirmavam que os gestores municipais eram coniventes com os valores, pois se beneficiavam de forma ilícita.

PERCEÇÃO DE VALOR



16% dos entrevistados acreditam que a passagem em Ágora é mais barata que nas demais cidades.

Entretanto, 52% afirmaram que é mais cara.



“A questão não é o valor. É quanto você anda. Pagar esse valor pra se deslocar 5 km. Não existe isso.”



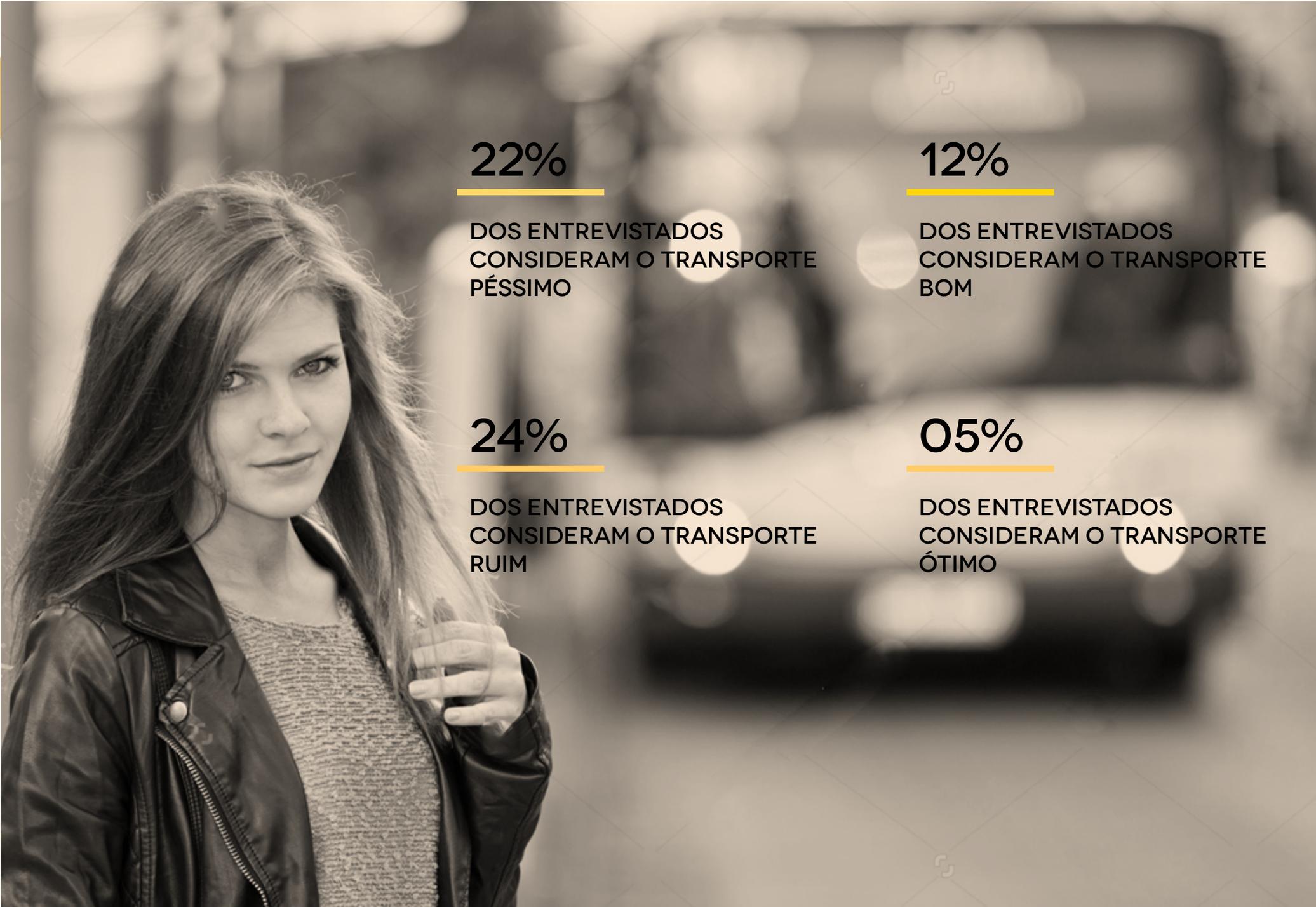
CLARO QUE NÃO VÃO ACABAR
COM O MONOPÓLIO.
CLARO QUE O PREÇO SEMPRE SOBE.
TODO MUNDO TEM QUE GANHAR, NÉ?

Z, 43 ANOS, REFERINDO-SE SUPOSTA CORRUPÇÃO ENTRE AS PARTES.

Avaliação do Transporte Público

Avaliação Geral





22%

DOS ENTREVISTADOS
CONSIDERAM O TRANSPORTE
PÉSSIMO

12%

DOS ENTREVISTADOS
CONSIDERAM O TRANSPORTE
BOM

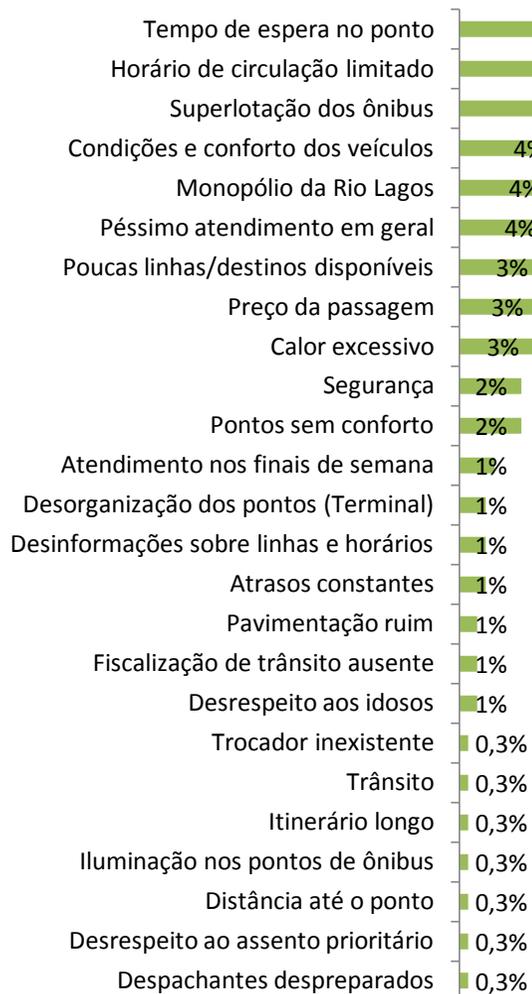
24%

DOS ENTREVISTADOS
CONSIDERAM O TRANSPORTE
RUIM

05%

DOS ENTREVISTADOS
CONSIDERAM O TRANSPORTE
ÓTIMO

QUAL PRINCIPAL PROBLEMA DO TRANSPORTE PÚBLICO EM ÁGORA?

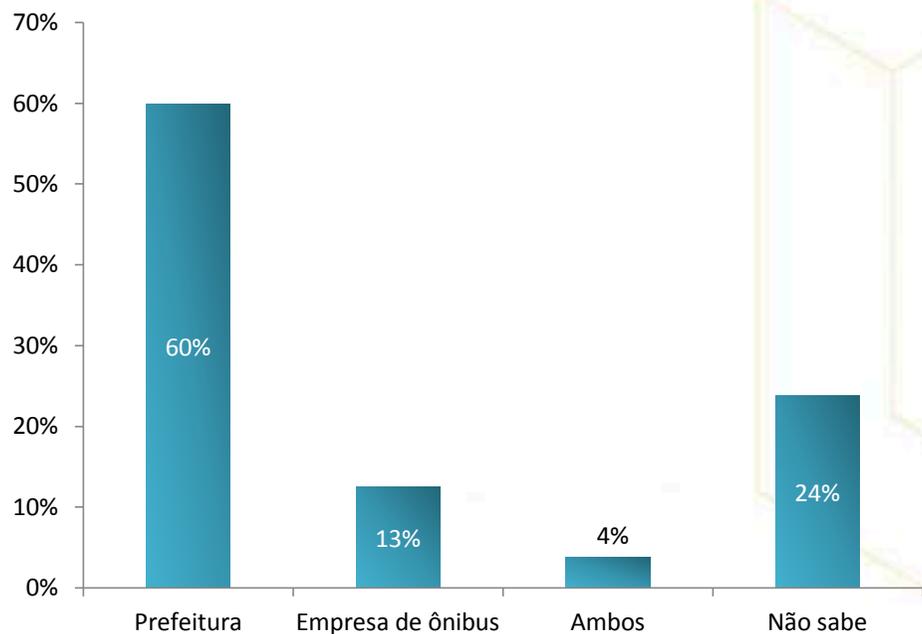


Ao serem questionados de forma espontânea (sem opções de notas ou respostas), o tempo de espera no ponto foi considerado o principal problema do transporte público em Ágora, com 32% de frequência.

Em segundo lugar, o horário de circulação limitado teve 22% de citações.

Em terceiro no ranking, a superlotação dos veículos obteve 12%.

DE QUEM É A RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO?

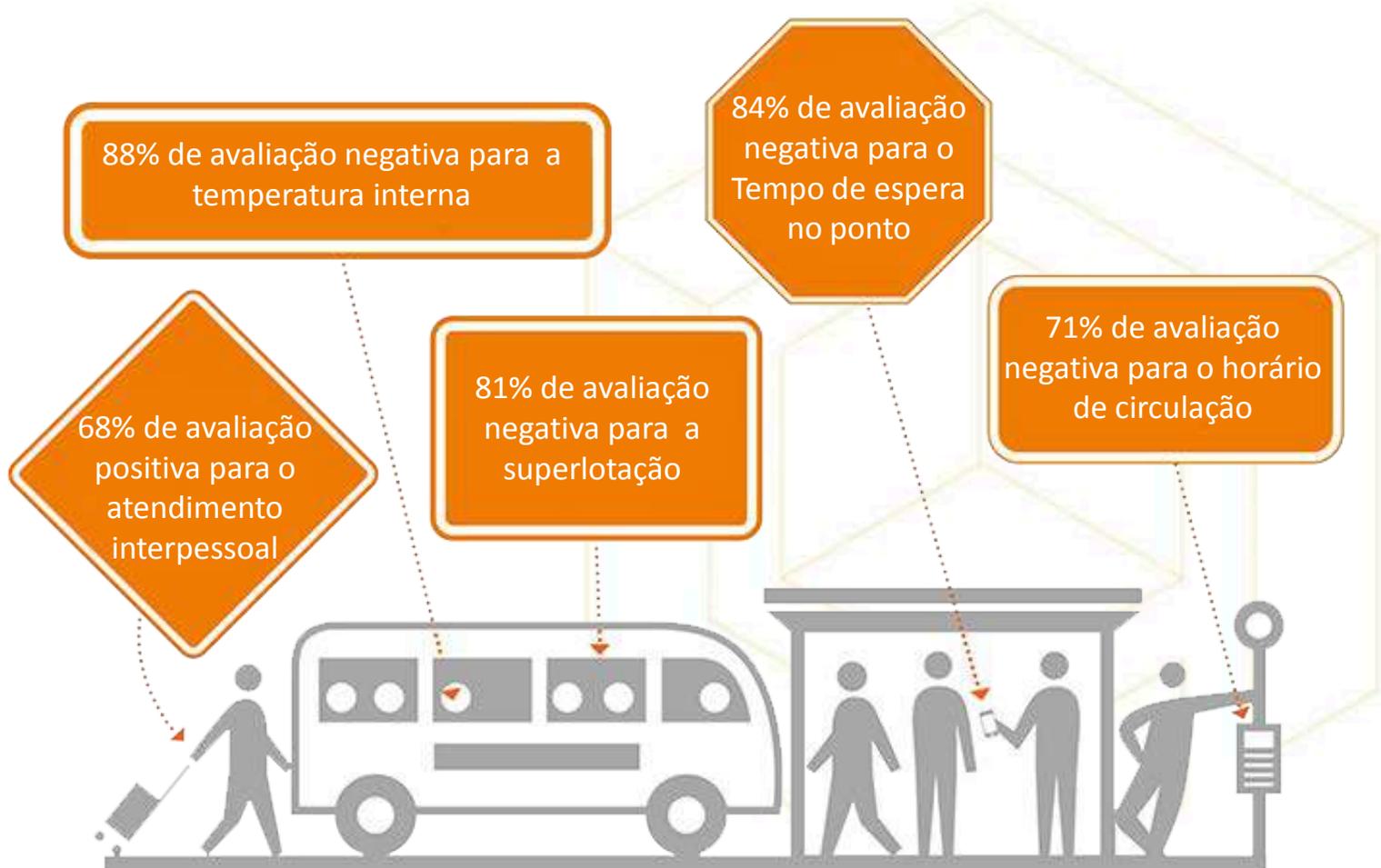


60% dos entrevistados afirmam que a Prefeitura de Ágora é a responsável pelo transporte público. Somente 13% entendem que é exclusiva da empresa.

Torna-se importante ressaltar que existe no imaginário popular o sentimento de corrupção entre as partes. Ou seja, a prefeitura é conivente com os valores praticados e o serviço insatisfatório pois, supostamente, recebe benefícios ilícitos.

O baixo índice de satisfação com a empresa operadora pode impactar significativamente a aprovação da gestão municipal.

AVALIAÇÃO GERAL



SOLUÇÕES PARA AUMENTO DA SATISFAÇÃO COM TRANSPORTE PÚBLICO



Aumento do número de veículos e consequente diminuição da superlotação e tempo de espera.



Ampliação do horário de circulação dos ônibus



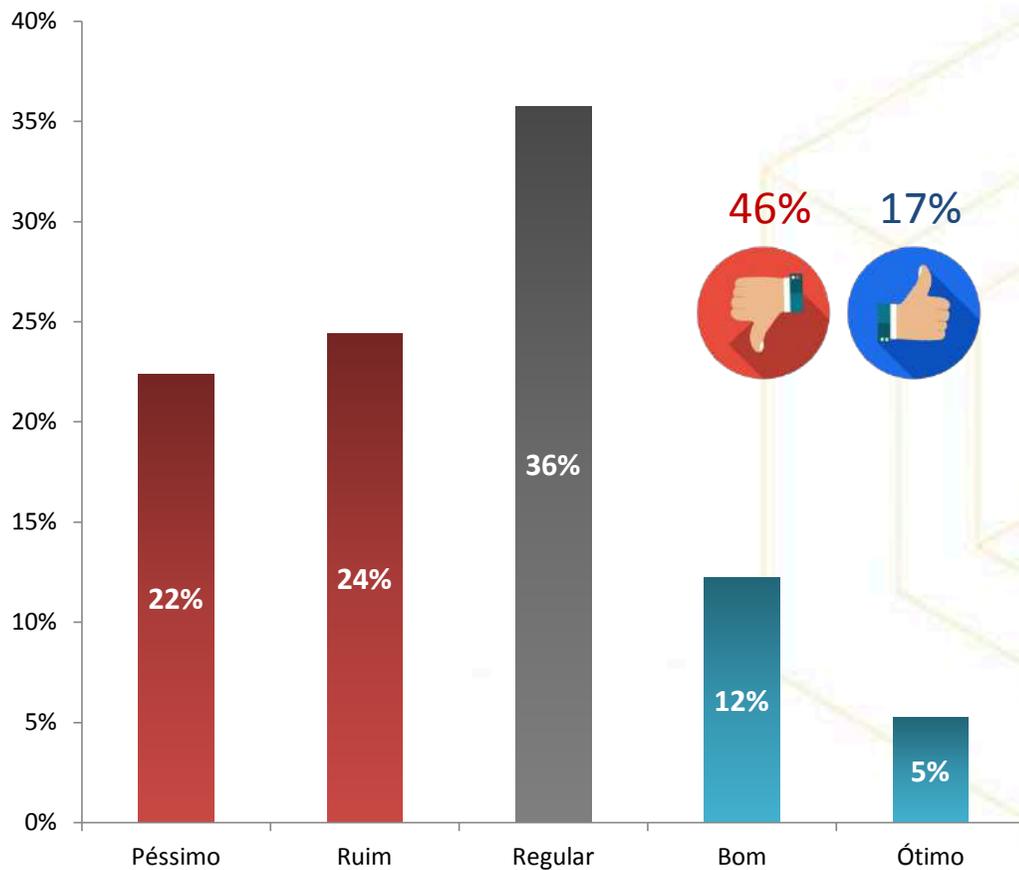
Aumento da frota de ônibus com ar condicionado



Aumento do número de linhas e destinos disponíveis

** Sugestões baseadas nos dados coletados*

AVALIAÇÃO GERAL

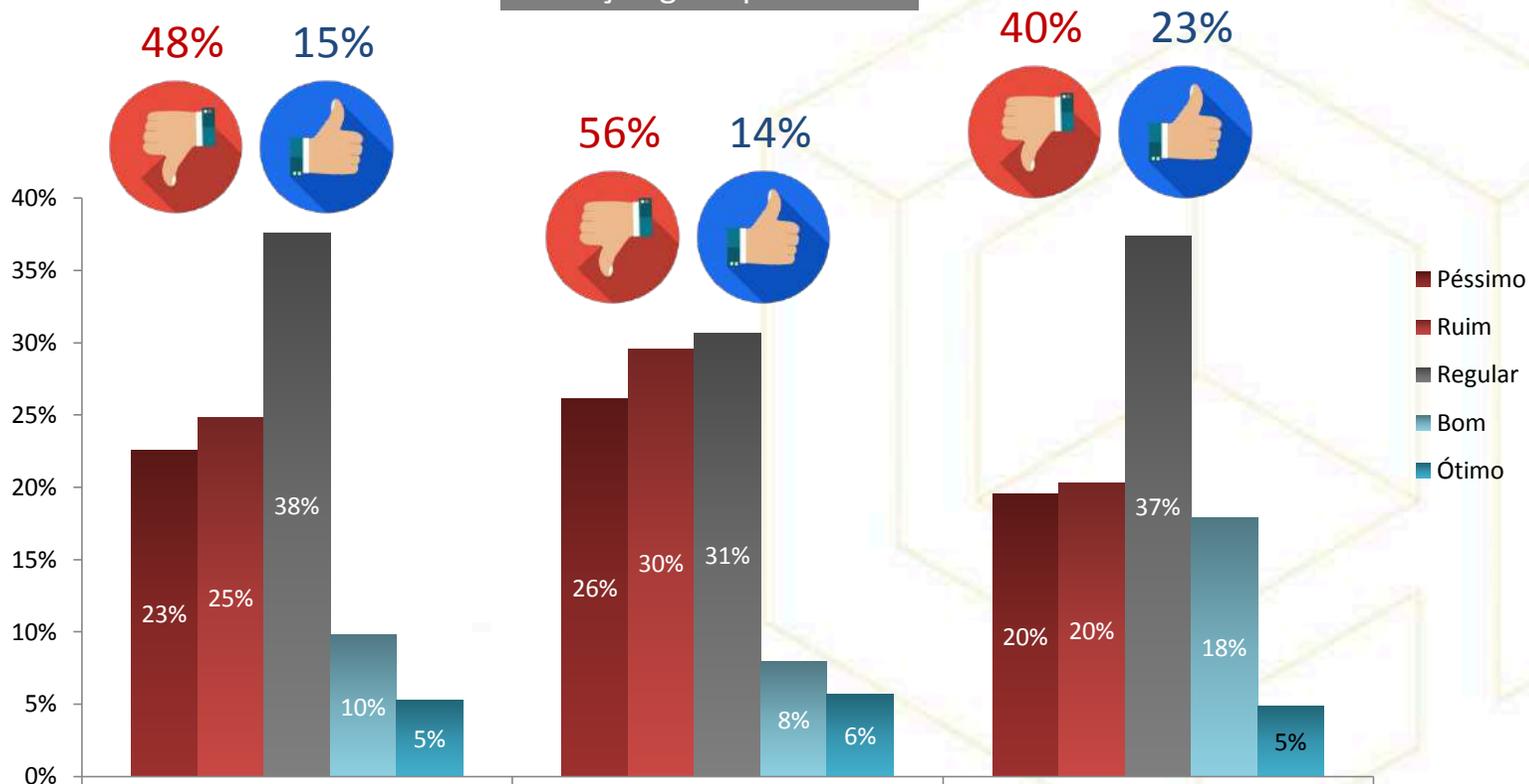


Quase metade dos entrevistados (46%) avaliam, de forma geral, o transporte público na cidade de Ágora como Pésimo (22%) ou Ruim (24%).

Para somente 5% da amostra pesquisada, a avaliação do serviço foi considerada ótima.

AVALIAÇÃO GERAL

Avaliação geral por distrito



Dados confidenciais



De forma geral, o transporte público na cidade de Ágora foi mal avaliado. Esta afirmativa pode ser ver ratificada de formas distintas, seja na atribuição de notas de 1 a 5 para o serviço de forma geral e na classificação em escala (ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo), assim como ao analisarmos de forma isolada os atributos que compõe o serviço de transporte público.

Em ambos os casos, seja na atribuição nas notas e escalas ao serviço de forma geral, como na avaliação por atributos, foram identificadas falhas que resultaram na avaliação negativa.

As Linhas e horários, inerentes à logística da empresa, possuem muitas falhas e são o ponto principal da insatisfação com o serviço. O longo tempo de espera no ponto, a superlotação dos veículos e o reduzido horário de circulação impactam de forma negativa todo o sistema de transporte.

Ao consideramos que o principal motivo de insatisfação refere-se a logística citada acima, **o aumento da quantidade de ônibus e horários de circulação seriam as duas principais ações necessárias para o aumento do nível de satisfação da população em relação ao transporte público.**

O conforto da viagem está diretamente relacionado a superlotação dos veículos, e não ao estado de conservação dos mesmos, propriamente dito. De forma paralela, a superlotação maximiza a temperatura interna dos ônibus, gerando grande insatisfação.

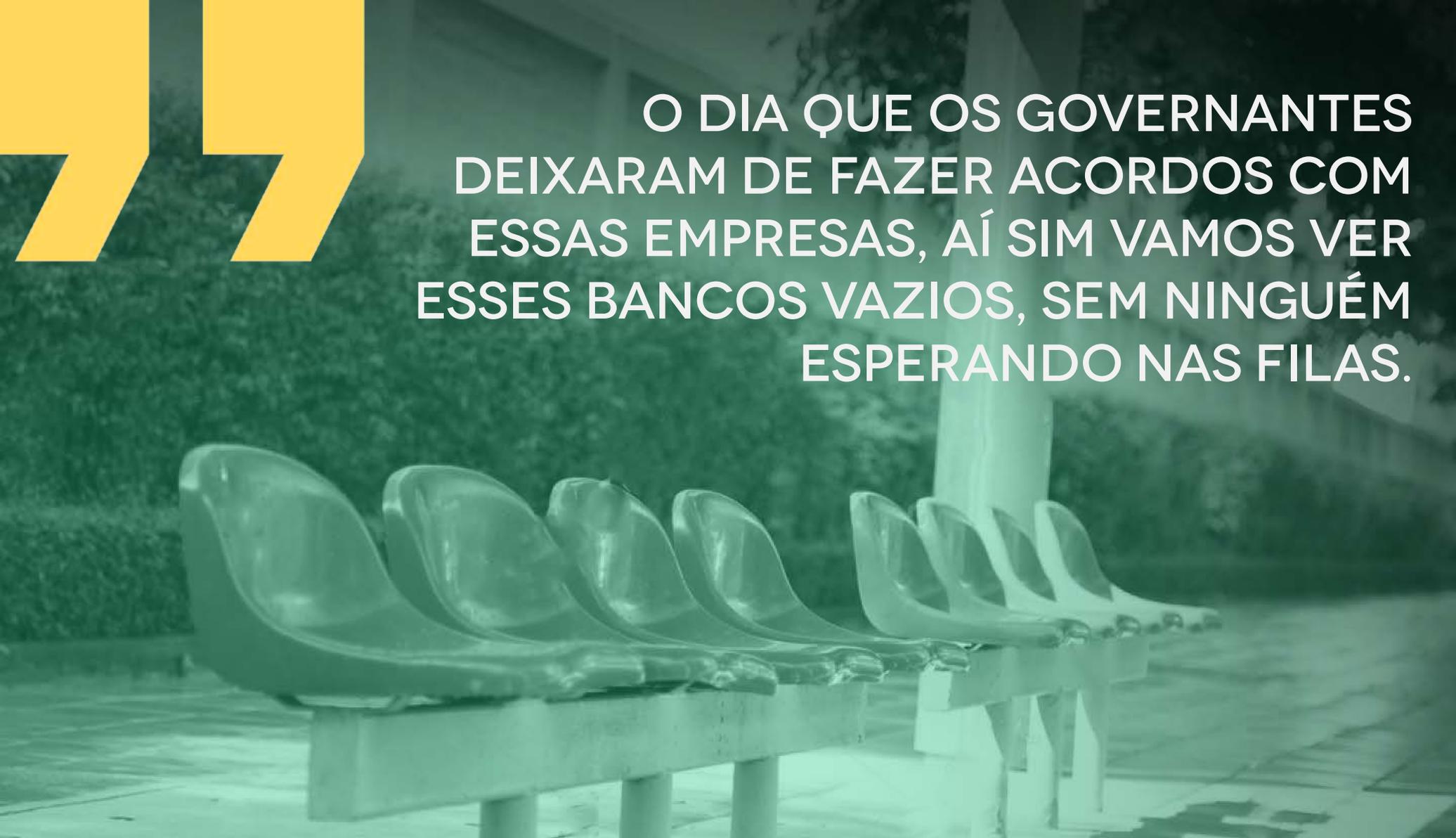
O Atendimento por parte dos motoristas é um atributo que teve boa avaliação. Seja no contato interpessoal, na forma como conduzem os ônibus, ou no tratamento com as prioridades.

Comunicação

Os pontos de ônibus necessitam de maior atenção do poder público, pois não possuem a estrutura adequada para oferecer o conforto aos usuários. Faltam abrigos, iluminação e assentos. Todavia, os locais de parada os ônibus não podem ser considerados como fator crítico de sucesso, pois, na percepção do usuário, estes locais não tem grande impacto na satisfação do transporte.

A percepção de valor se mostrou relativa. Existe, de forma nítida, o sentimento de que os valores praticados são altos. A qualidade insatisfatória dos serviços e as expectativas não atendidas são o motivo desta percepção. Os valores cobrados seriam melhores aceitos caso as falhas de atendimento fossem minimizadas.

Por fim, a existência do monopólio na cidade é absorvida de forma negativa pela população. Acreditam que os serviços jamais serão otimizados em virtude de politicagem existente neste setor, independente da cidade em que se vive.



O DIA QUE OS GOVERNANTES
DEIXARAM DE FAZER ACORDOS COM
ESSAS EMPRESAS, AÍ SIM VAMOS VER
ESSES BANCOS VAZIOS, SEM NINGUÉM
ESPERANDO NAS FILAS.



C, 31 ANOS, REFERINDO-SE SUPOSTA FALTA DE COBRANÇA DO PODER PÚBLICO.

EQUIPE TÉCNICA

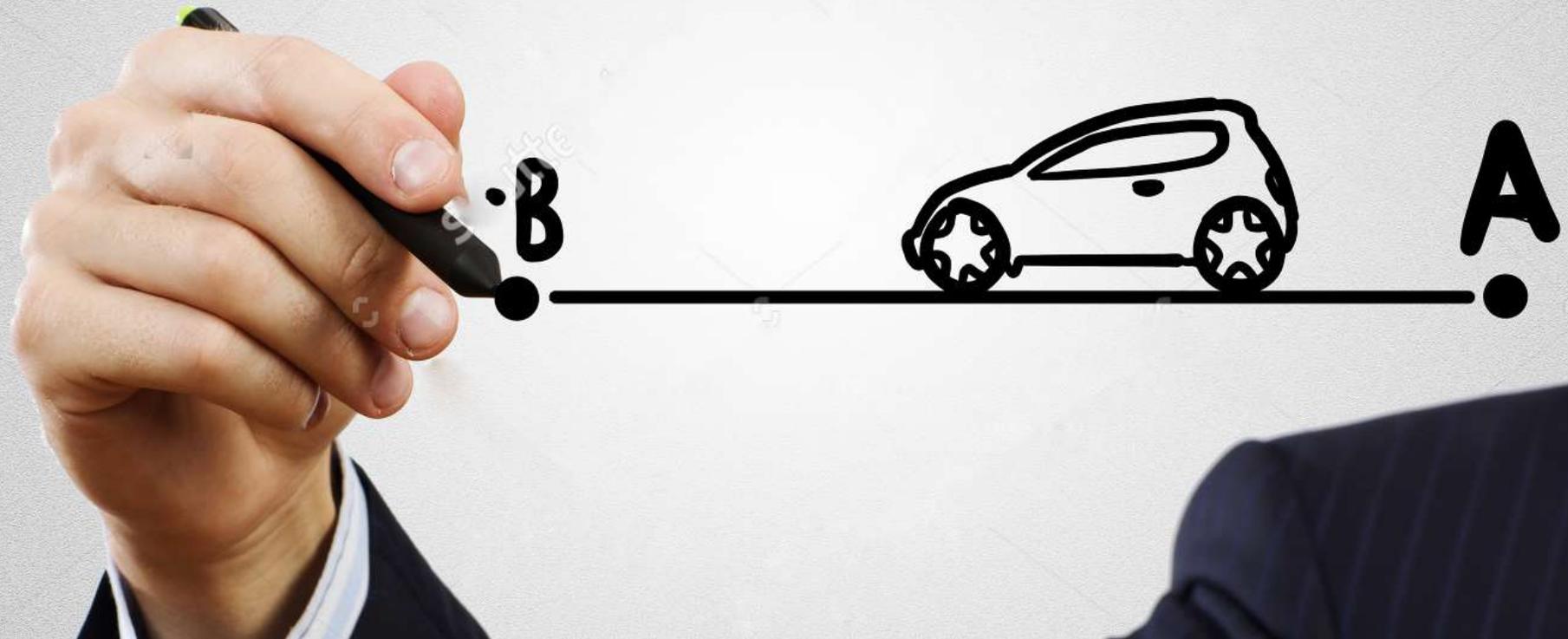
Candido Fialho
Coordenador Geral

Bruno Lucian
Estatístico responsável

Candido Fialho
Coordenador de Campo

Candido Fialho
Tamyris Castro
Nice Faria
Analista de Pesquisa

Guilherme Justo
Mike Cabral
Revisão





Av. 22 de Maio 4845 sl.203 Rio Várzea - Itaboraí - RJ | 21 3913-0001

www.agorap.com.br