

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

Avaliação de Satisfação dos usuários de Transporte Público de Piracicaba - SP.



PREFEITURA MUNICIPAL
PIRACICABA

semutt**ran**
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA | TRÂNSITO E TRANSPORTES



agenda

1. **Nossa Missão + Práticas Statsol**
2. **Sumário Executivo**
3. **Delineamento da Pesquisa + Metodologia**
4. **Resultados Dados Gerais**
5. **Avaliação dos Terminais**
6. **Avaliação dos Ônibus**
7. **Avaliação dos Pontos**
8. **Tarifas**
9. **Conclusões**

NOSSA MISSÃO

"Contribuir para o bom desempenho dos negócios de nossos clientes, por meio de informações de qualidade, produzidos por métodos estatísticos confiáveis."

QUEM SOMOS

- ✓ Com 21 Anos de mercado, especialistas em desenvolver e prover empresas com **soluções de inteligência de mercado e modelagem** para a **correta tomada de decisões**.
- ✓ **Movidos pelos desafios**, utilizamos **expertise analítico** diferenciado buscando soluções **eficientes que atendam as expectativas** almejadas.
- ✓ A Statsol tem procedimentos padrão e **é regida por padrões éticos**,

somos filiados ao  **CONRE-3**
Conselho Regional de Estatística da 3ª Região (SP-PR-MT-MS)
www.conre3.org.br info@conre3.org.br

NOSSOS VALORES

- ✓ Compromisso com a **ética em pesquisa e nossos funcionários**;
- ✓ **Comprometimento** com resultados, metas e prazos;
- ✓ **Respeito** aos nossos parceiros, confidencialidade;
- ✓ Ambiente de **desenvolvimento** das pessoas;
- ✓ Busca das **melhores técnicas disponíveis**;
- ✓ **Simplicidade** na apresentação dos resultados;
- ✓ Auxílio efetivo no **desenvolvimento dos clientes**.

- ✓ *Todas as políticas de segurança da informação são revisadas constantemente;*
- ✓ *Implementamos nossa cultura de Governança e Conformidade;*
- ✓ *Fluxo de informações da empresa estabelecido e conforme com as normas e regras vigentes da LGPD;*
- ✓ *Clareza e especificação sobre o tempo de uso dos dados quando solicitados;*
- ✓ *Documentos e cláusulas contratuais estabelecidos conforme todas as normas e regras da LGPD;*
- ✓ *Organização e documentos e amostras sobre proteção de dados normatizados;*
- ✓ *Canal de comunicação com os usuários para sanar todas as dúvidas;*
- ✓ *Medidas preventivas e corretivas contra vazamentos;*
- ✓ *Treinamento constante da equipe de campo.*

Sumário Executivo

100% dos entrevistados nesta pesquisa são usuários de Transporte Público de Piracicaba.



40,5% dos entrevistados declararam que a avaliação do transporte Público é positiva.

O **Horário** mais utilizado pelos entrevistados é o horário da manhã com **43,2 %**.



88,2% dos entrevistados declararam que não utilizam App BUS2 ou Conte, sendo que destes **57,8%** desconhecem o App.



Em média **80%** dos entrevistados não utilizam Wi-Fi ou Tomada USB.



37% dos entrevistados não se sentem seguros com instalação de câmeras nos ônibus.

Delimitação da Pesquisa



Objetivo

Levantar a opinião dos Munícipes de Piracicaba – SP, usuários de transporte público suas opiniões e avaliações sobre a utilização dos serviços prestados pela SEMUTTRAN.



Questionário

Exclusivo, estruturado, desenvolvido pela **STATSOL**[®] com questionamentos espontâneos e estimulados

Pesquisa de opinião



Quantitativo



Público Alvo

Usuários de Transporte Público da cidade com 18 anos ou mais que se dispuseram a participar da pesquisa espontaneamente.



Delimitação da Pesquisa

Plano Amostral

Amostragem Aleatória Simples.



Amostra

600

Entrevistados



Unidade Amostral

Usuários Transporte Público

Entrevistas

Pessoais por Fluxo com entrevistadores devidamente treinados e identificados

Margem de Erro

5% para os principais resultados com um grau de confiança de 95%.

Equipe

1 Coordenador 1 Supervisor e 5 entrevistadores

Código de controle operacional

i) Questionários concluídos n= 600

ii) Entrevistados que não aceitaram participar da pesquisa n=1.780

Planejamento e Coleta de Campo

Planejamento da Pesquisa de 15 Outubro a 30 de Novembro . Realização de 15 a 23 de Dezembro 2021

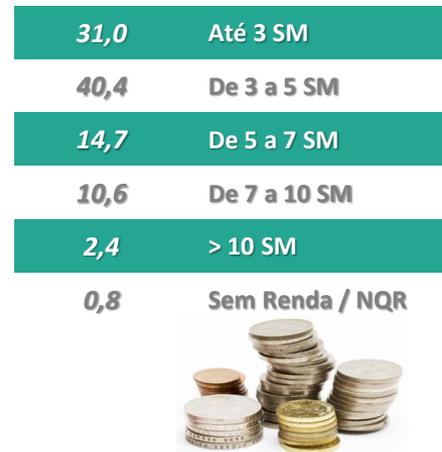
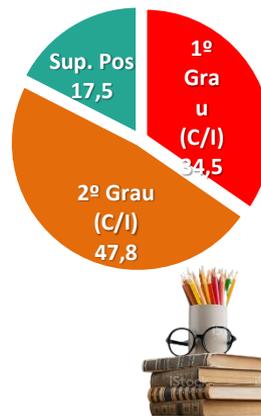
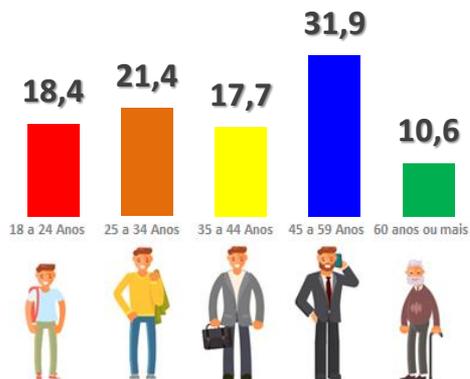
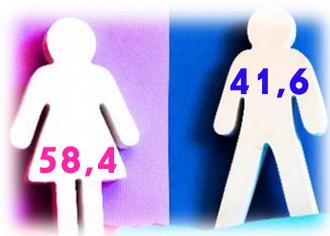
Resultados da Pesquisa

Dados GERAIS



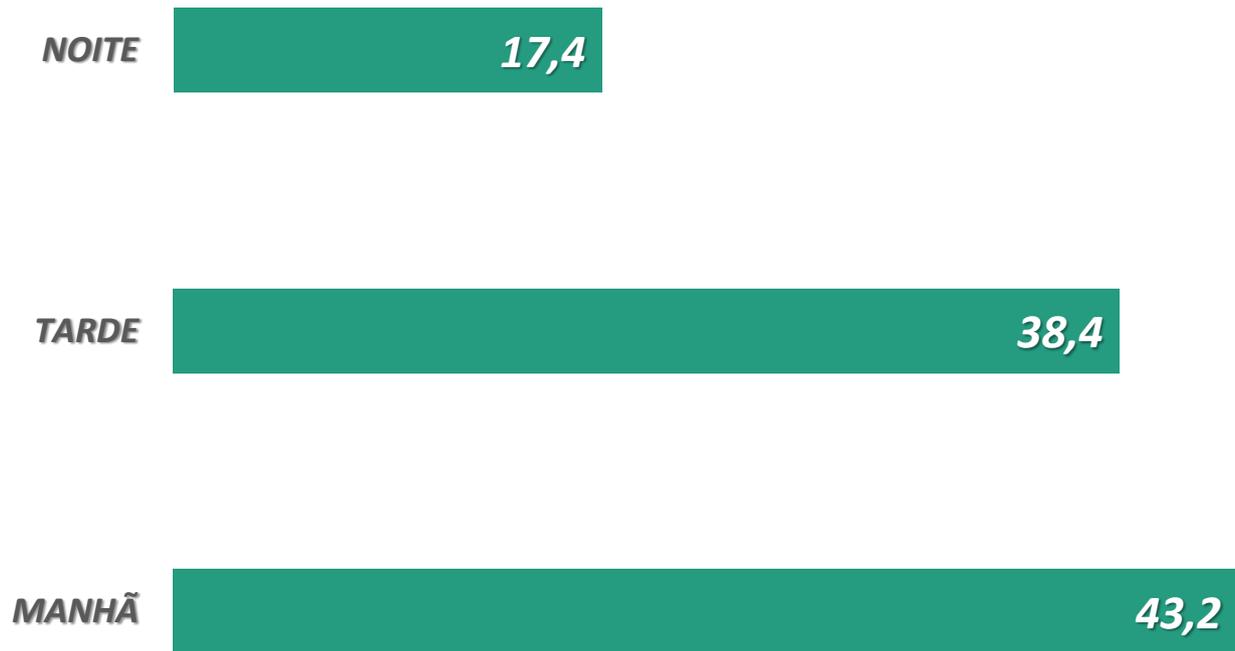
Distribuição da Amostra em %

Base - Dados totais n = 600



Período em que utiliza o transporte público em %

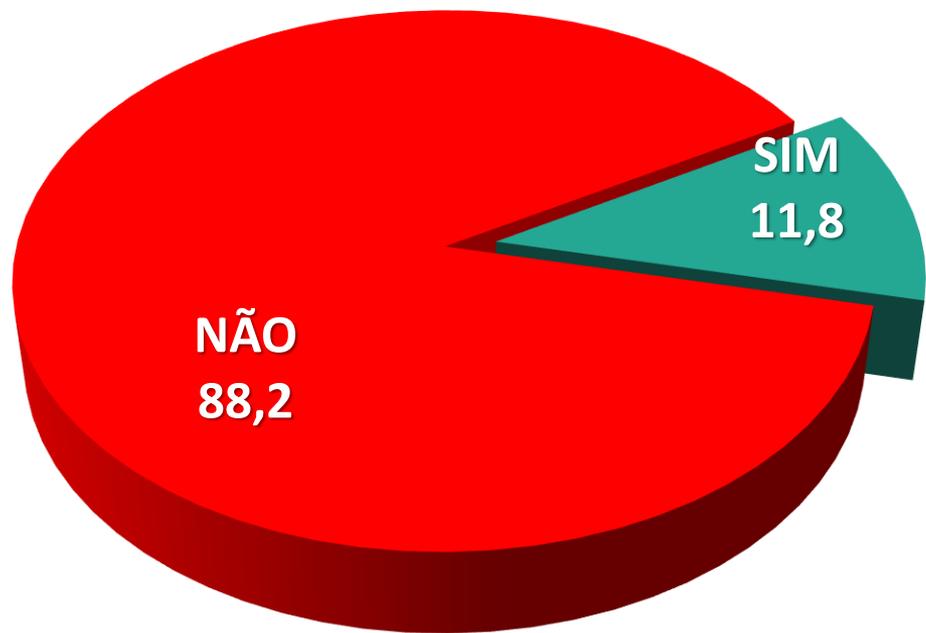
Base - Dados totais n = 600



Utiliza Transporte Público pelo APP Bus2 ou Conte para SEMUTRAN

Base - Dados totais n = 600

em %



Utiliza Transporte Público pelo APP Bus2 ou Conte para SEMUTRAN

em %

11,8%

Sim/ Porque?

SABER SE O ÔNIBUS VAI PASSAR

2,9

ECONOMIZAR TEMPO

2,9

RAPIDEZ

5,7

SEGURANÇA

14,2

HORÁRIOS DOS ÔNIBUS

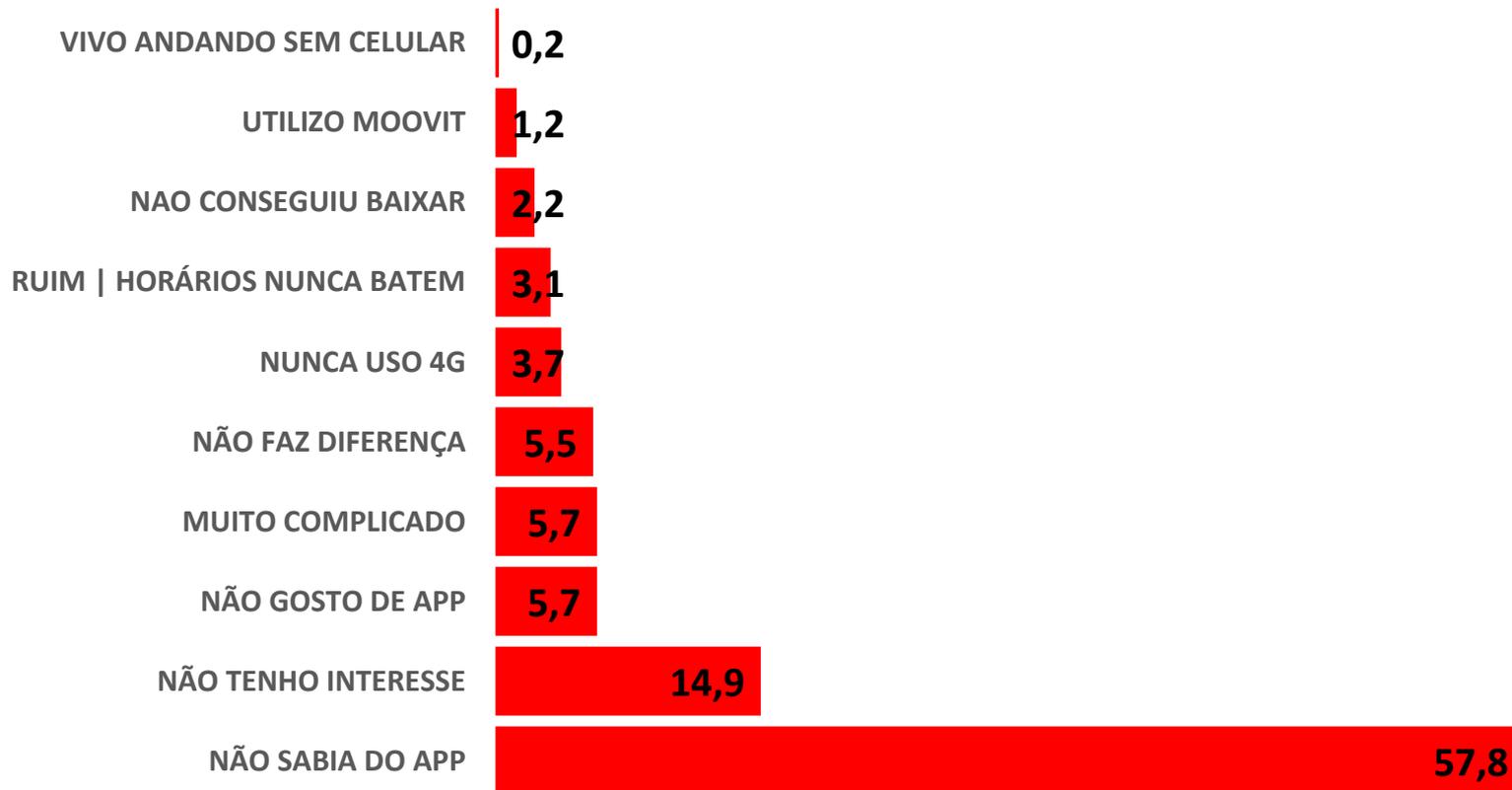
74,3

Utiliza Transporte Público pelo APP Bus2 ou Conte para SEMUTRAN

em %

88,2%

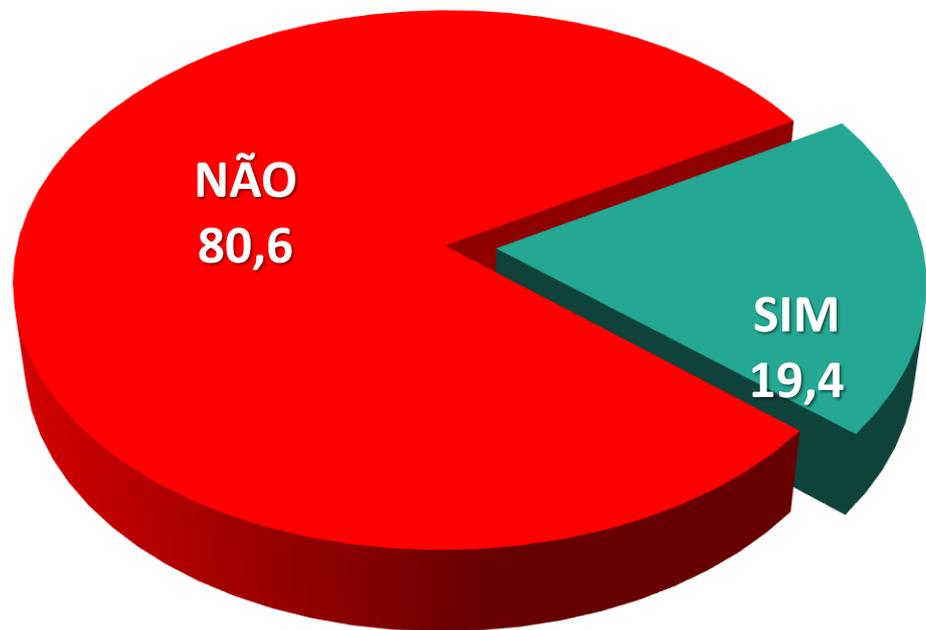
Não/ Porque?



Utiliza Serviço de WI FI ?

Base - Dados totais n = 600

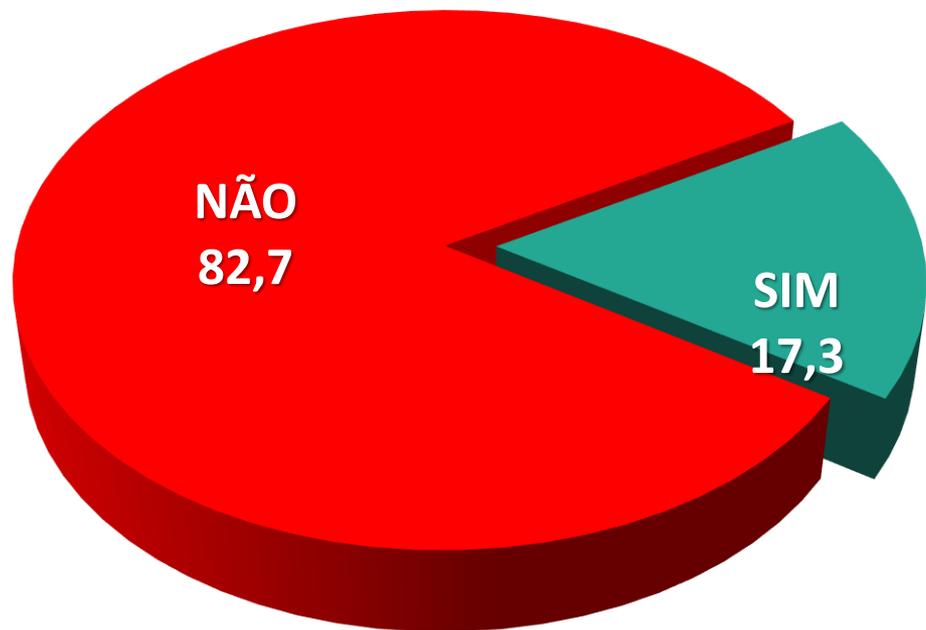
em %



Utiliza Tomadas USB?

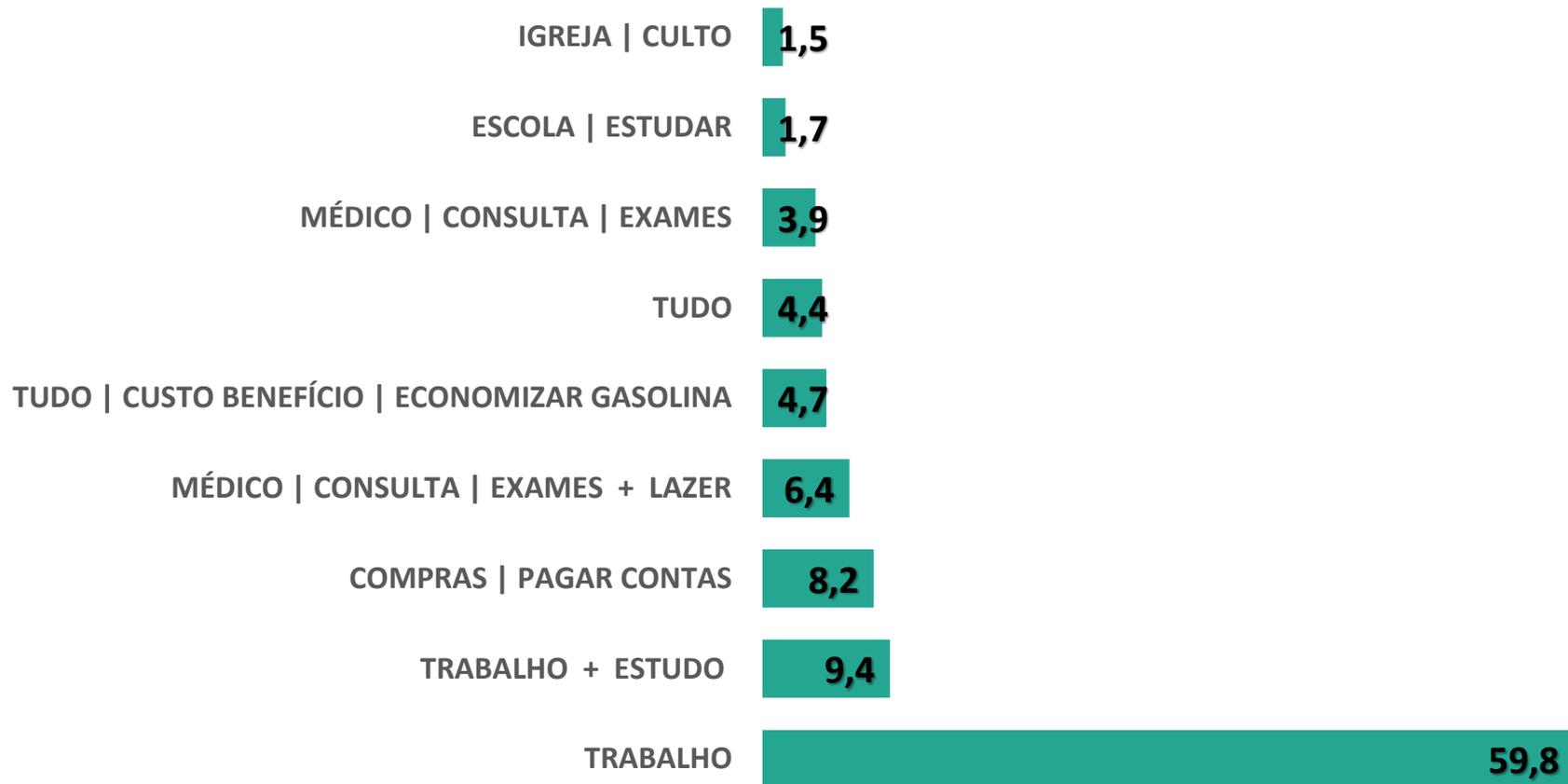
Base - Dados totais n = 600

em %



Motivos pelos quais utiliza o transporte Público

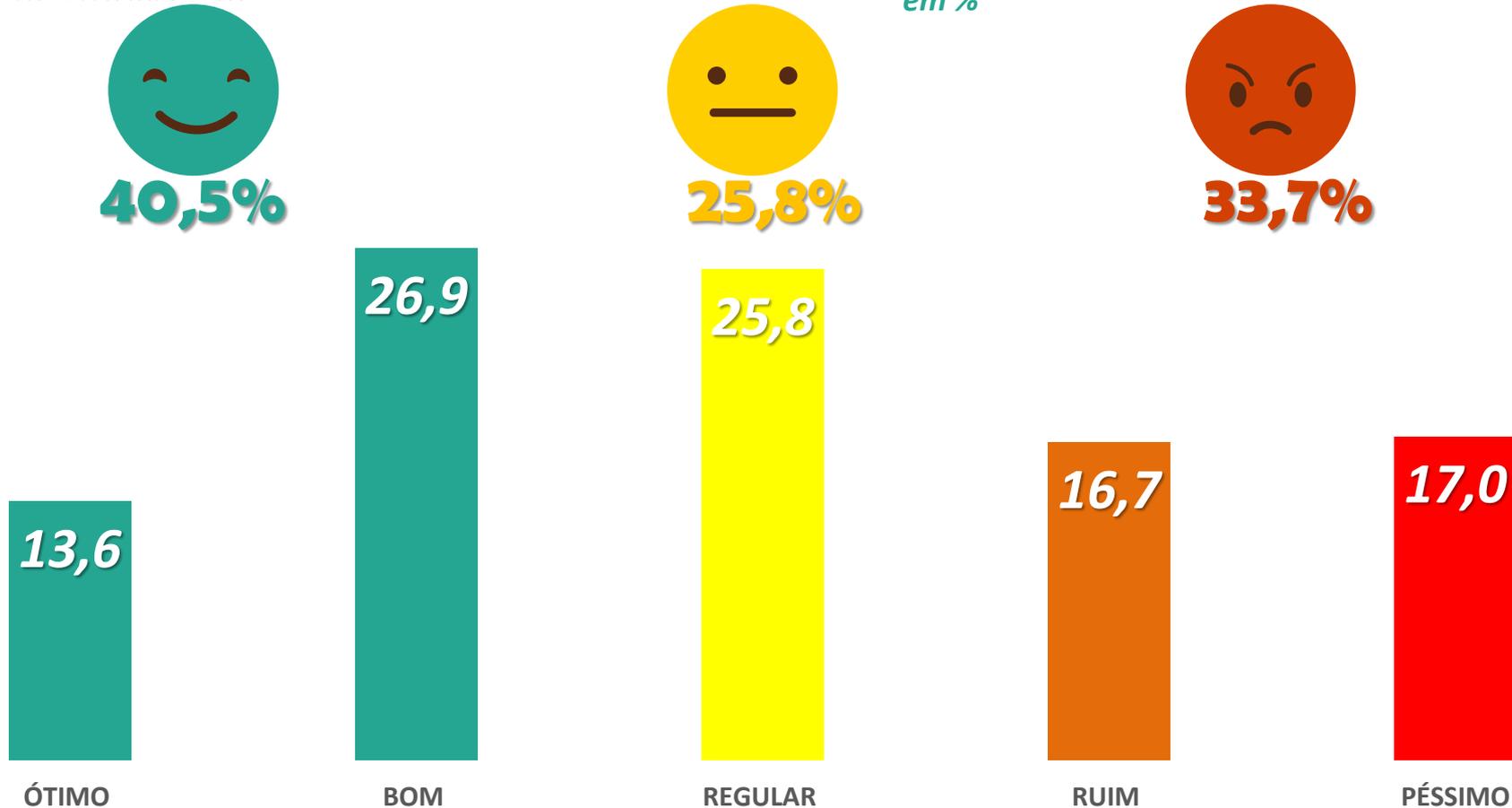
Base - Dados totais n = 600



Avaliação Transporte Público de Piracicaba

Base - Dados totais n = 600

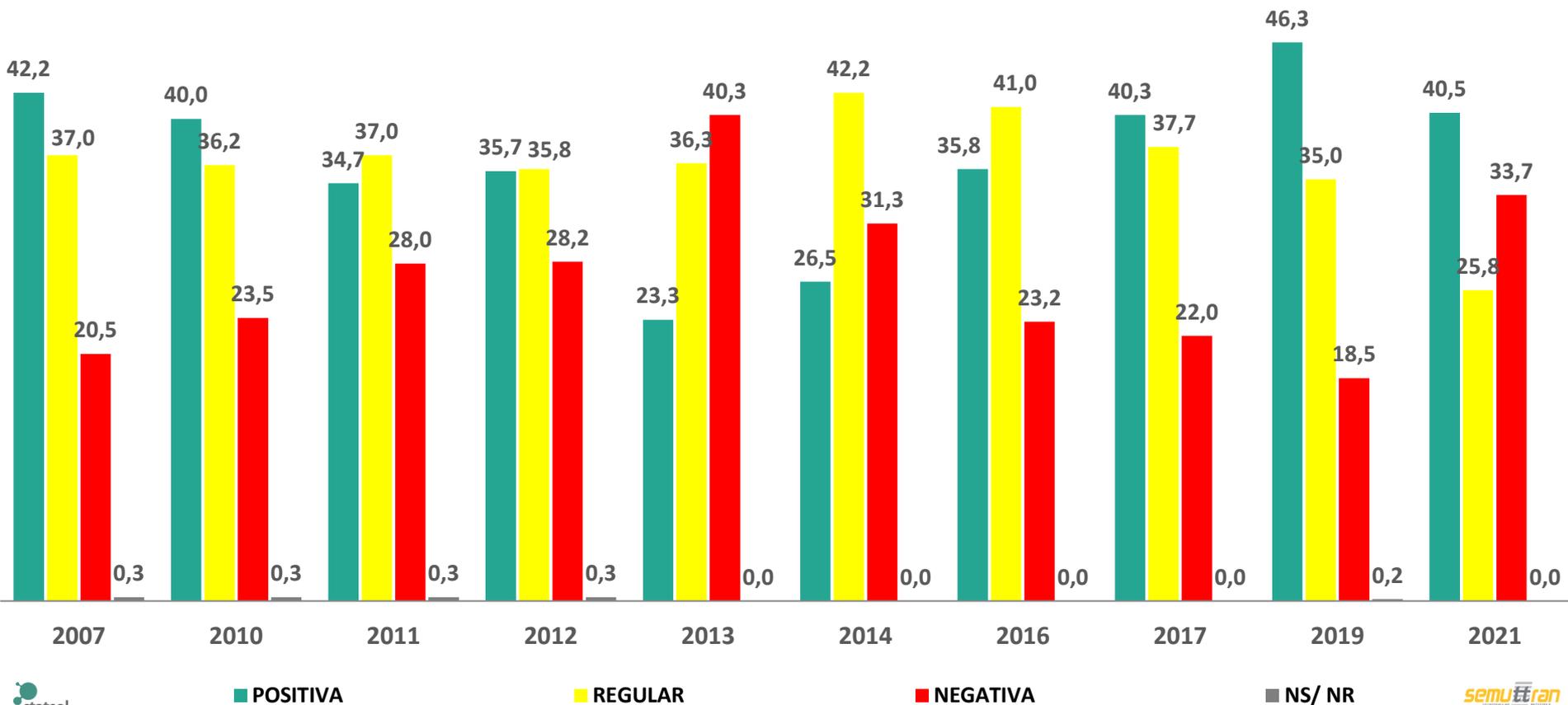
em %



Avaliação Transporte Público de Piracicaba

em %

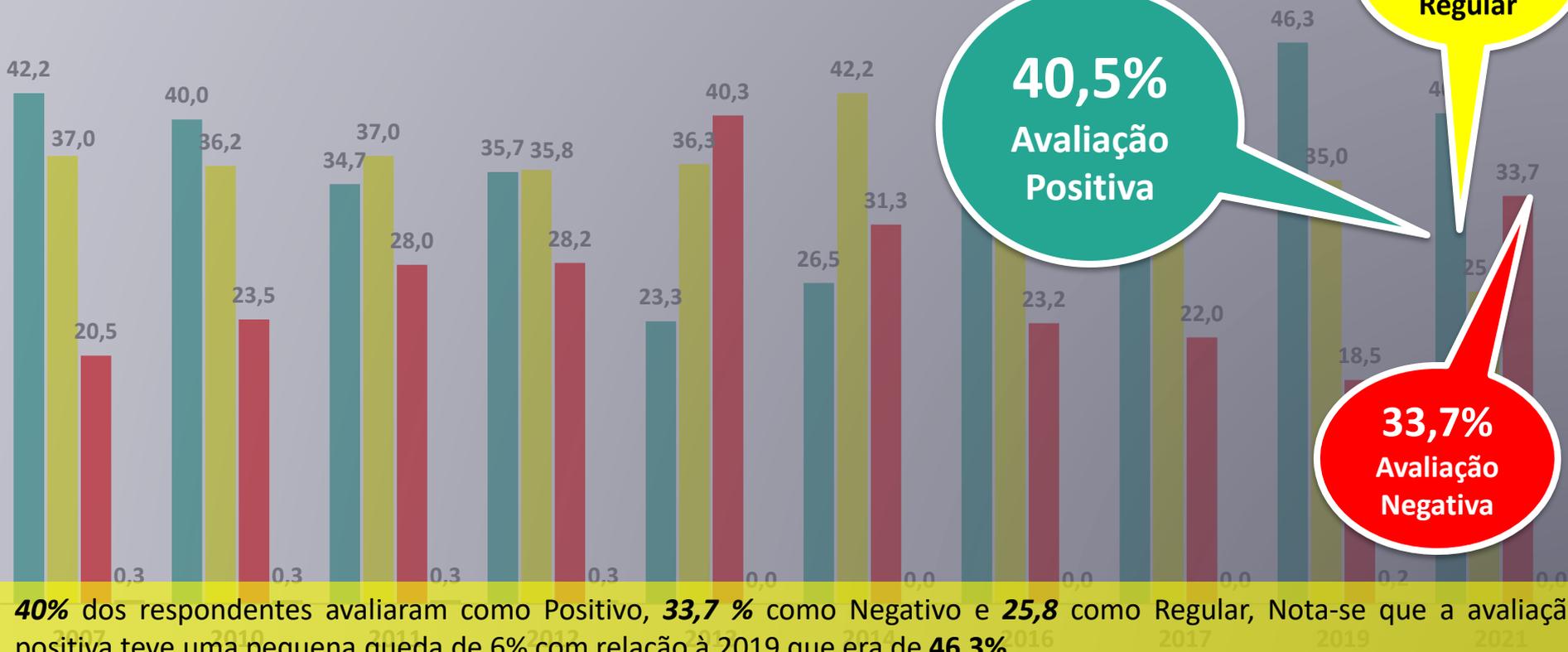
Comparativo



Avaliação Transporte Público de Piracicaba

em %

X Tempo



40,5%
Avaliação
Positiva

25,8
Avaliação
Regular

33,7%
Avaliação
Negativa

40% dos respondentes avaliaram como Positivo, 33,7 % como Negativo e 25,8 como Regular, Nota-se que a avaliação positiva teve uma pequena queda de 6% com relação à 2019 que era de 46,3% .

Atualmente qual o principal problema do transporte Público

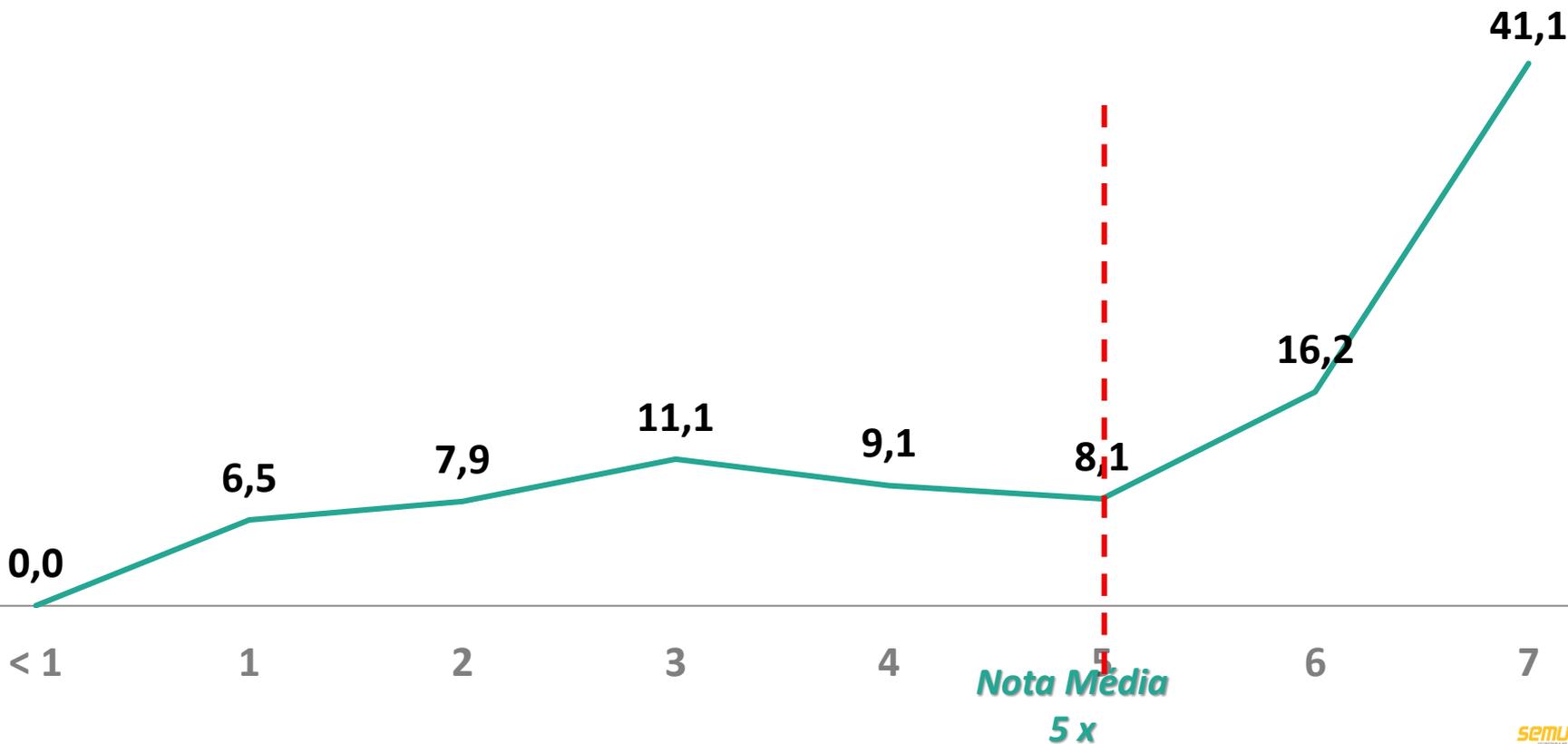
Base - Dados totais n = 600



Numero de vezes por semana

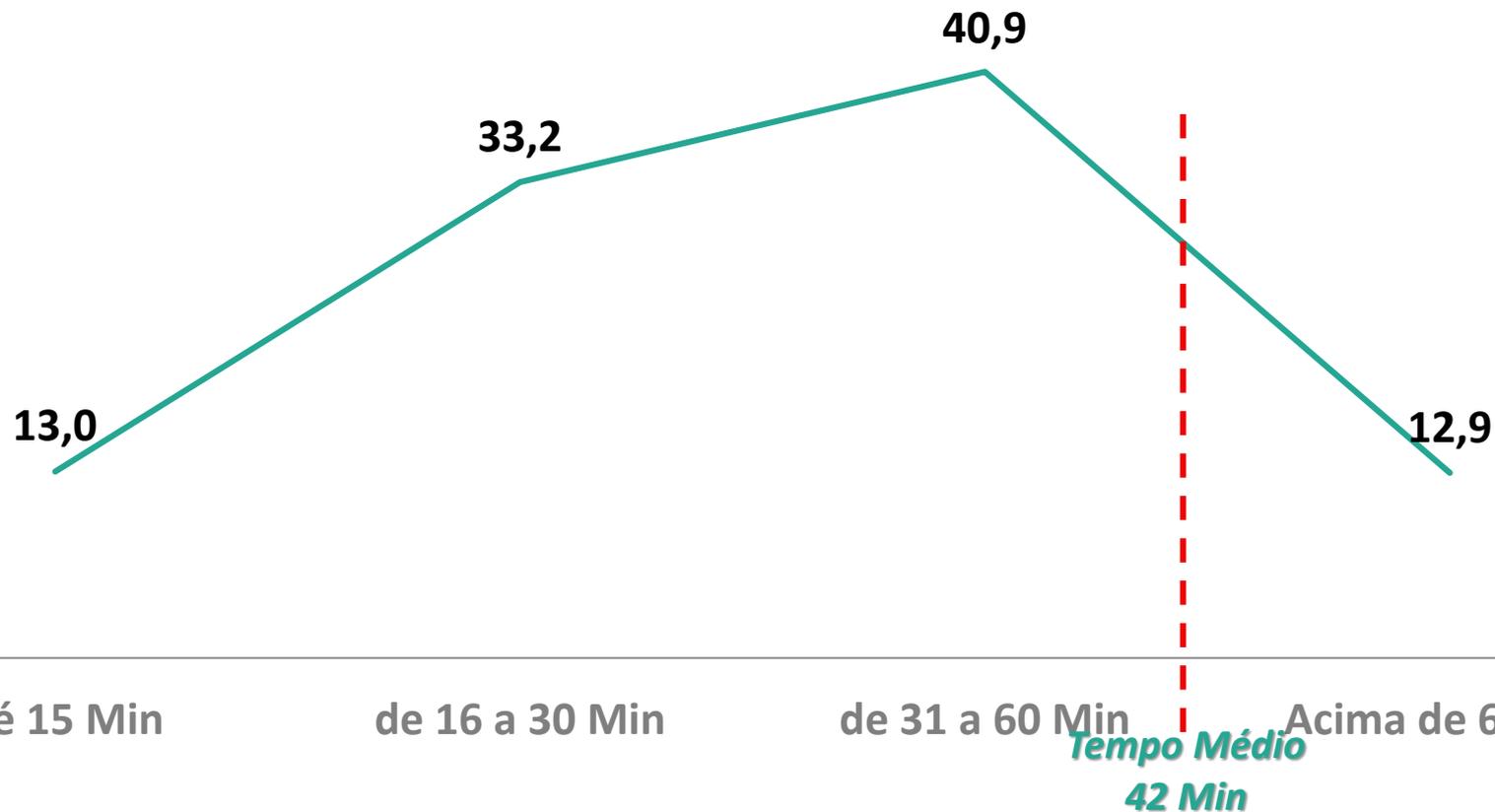
Base - Dados totais n = 600

Que utiliza os serviços de transporte



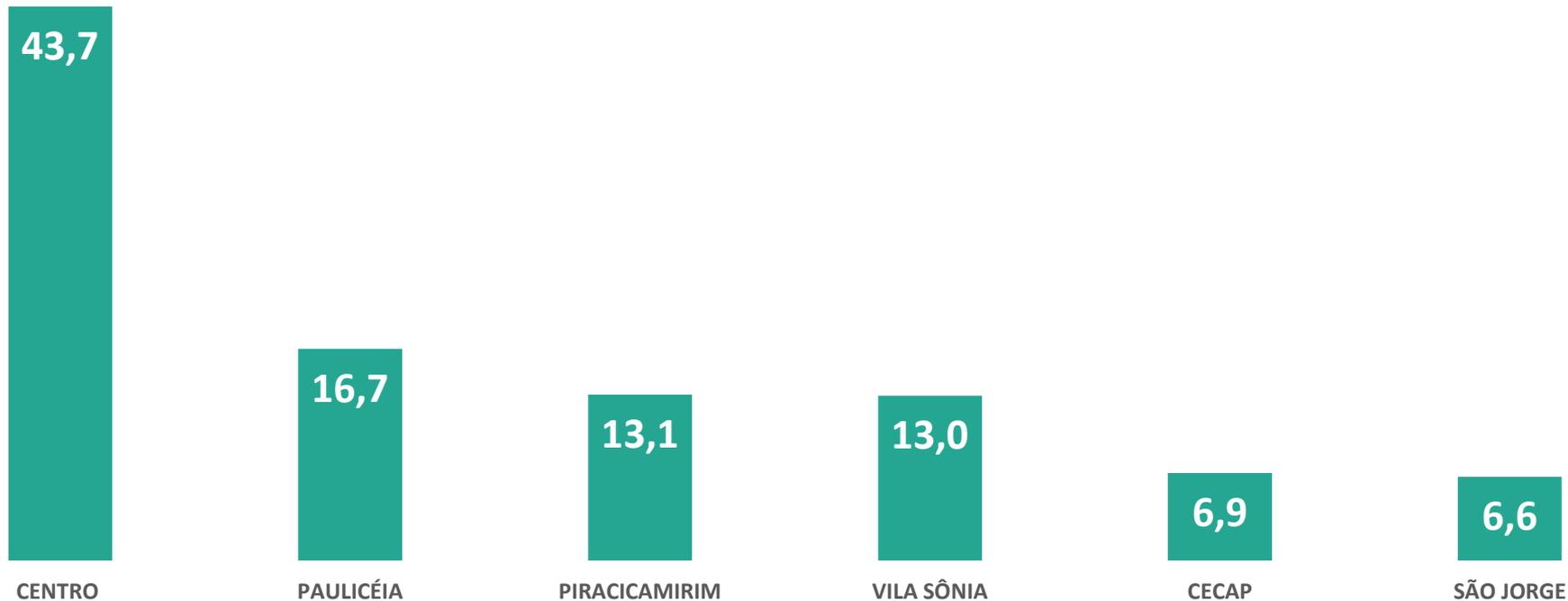
Tempo médio de viagem até o Destino

Base - Dados totais n = 600



Terminal que mais utiliza

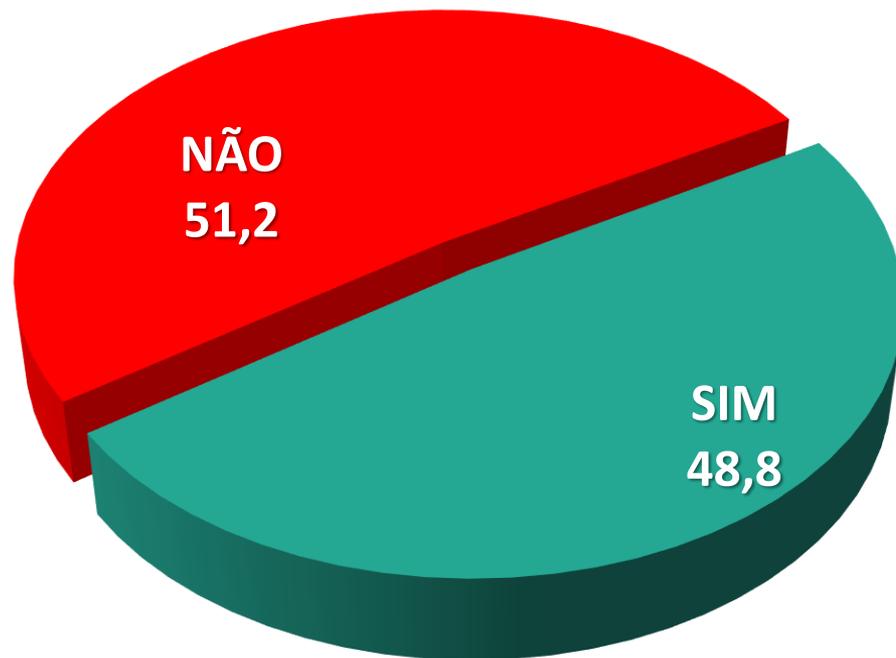
Base - Dados totais n = 600



Embarca fora do Terminal

Base - Dados totais n = 600

em %



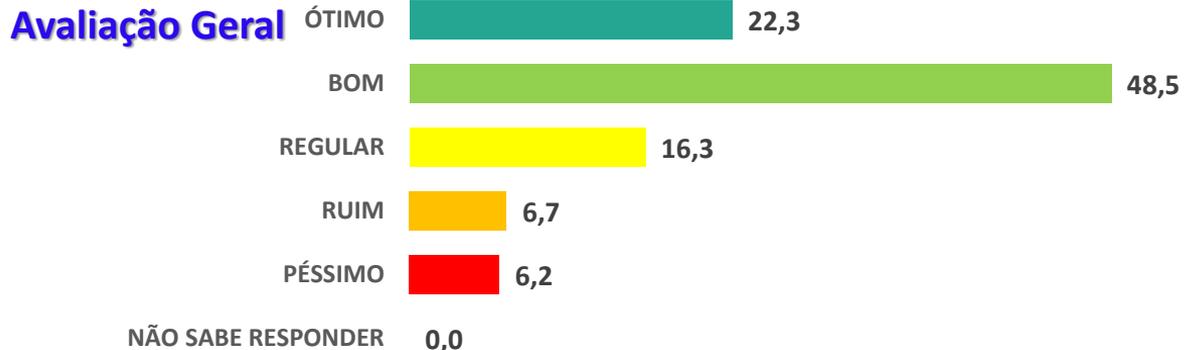
Avaliação dos Terminais



Avaliação de satisfação dos Itens do Terminal

Base - Dados totais n = 600

Terminais de ônibus



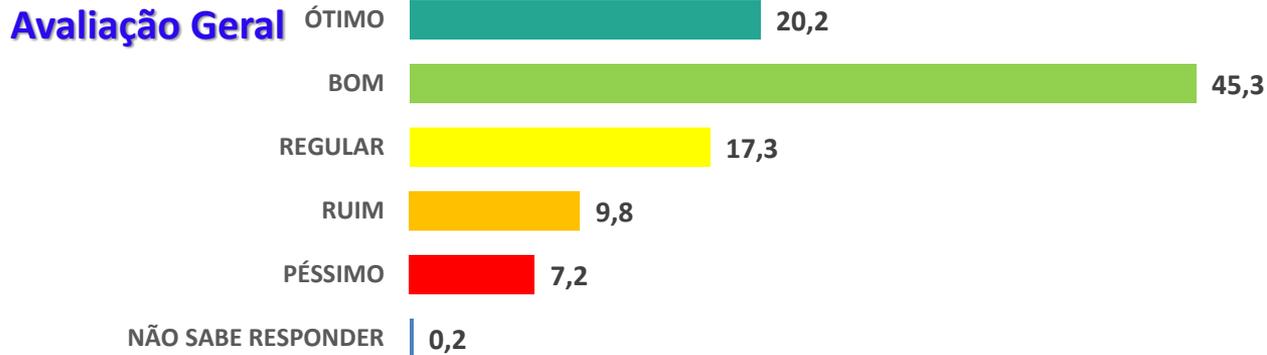
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
OTIMO	20,4%	19,2%	22,2%	28,1%	31,7%	23,1%
BOM	58,9%	48,7%	44,4%	35,1%	19,5%	33,3%
REGULAR	15,4%	23,1%	13,1%	5,3%	26,8%	23,1%
RUIM	3,2%	3,8%	11,1%	17,5%	12,2%	5,1%
PESSIMO	2,1%	5,1%	9,1%	14,0%	9,8%	15,4%
NS/ NR	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Avaliação de satisfação dos Itens do Terminal

Base - Dados totais n = 600

Higiene e Limpeza



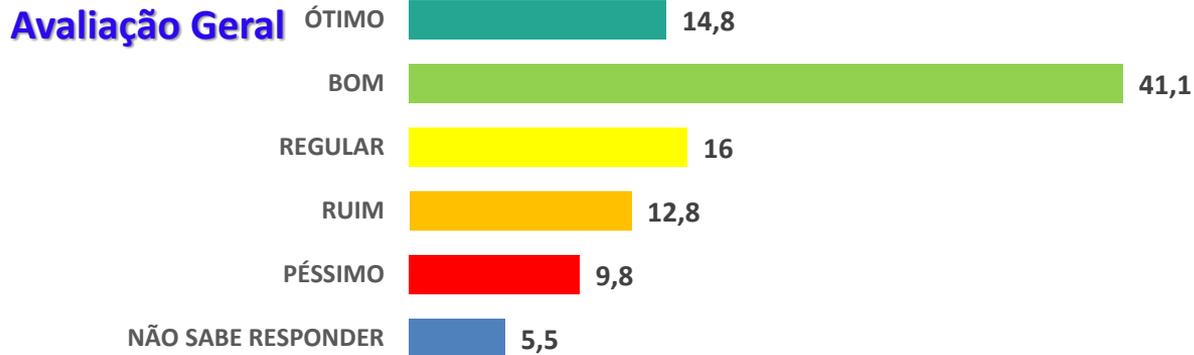
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
OTIMO	17,1%	19,2%	23,2%	19,3%	34,1%	23,1%
BOM	55,0%	42,3%	46,5%	26,3%	24,4%	28,2%
REGULAR	18,9%	19,2%	11,1%	26,3%	12,2%	10,3%
RUIM	4,6%	14,1%	9,1%	10,5%	19,5%	28,2%
PESSIMO	3,9%	5,1%	10,1%	17,5%	9,8%	10,3%
NS/ NR	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Avaliação de satisfação dos Itens do Terminal

Base - Dados totais n = 600

Serviços de Informações



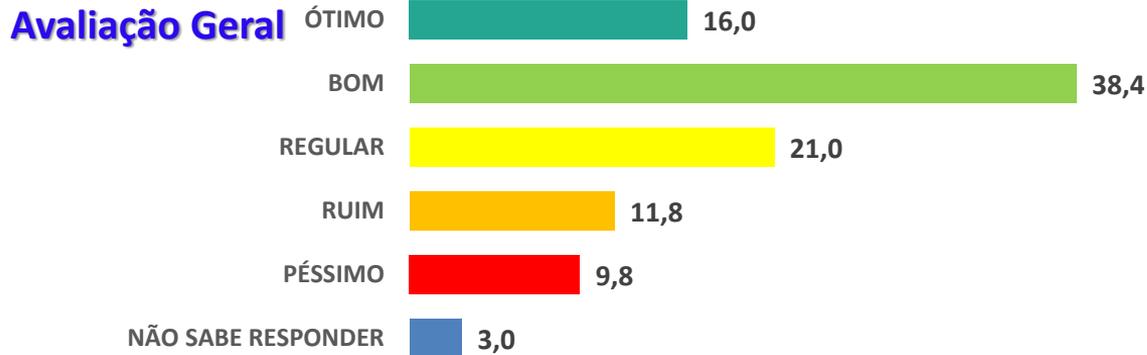
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
OTIMO	14,6%	9,0%	20,2%	12,3%	22,0%	10,3%
BOM	46,8%	33,3%	41,4%	43,9%	26,8%	25,6%
REGULAR	15,0%	21,8%	14,1%	14,0%	9,8%	25,6%
RUIM	9,3%	16,7%	10,1%	12,3%	22,0%	28,2%
PESSIMO	6,8%	15,4%	7,1%	14,0%	19,5%	10,3%
NS/ NR	7,5%	3,8%	7,1%	3,5%	0,0%	0,0%

Avaliação de satisfação dos Itens do Terminal

Base - Dados totais n = 600

Segurança



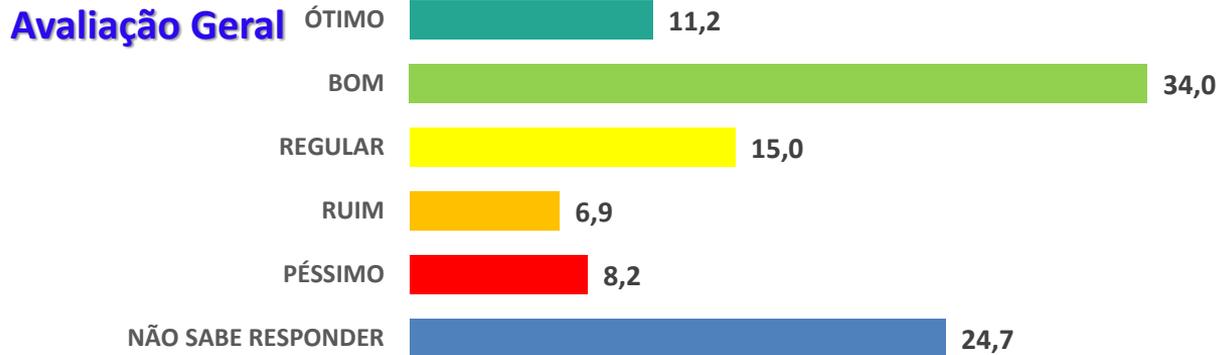
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	14,6%	9,0%	16,2%	8,8%	34,1%	30,8%
BOM	42,5%	37,2%	40,4%	31,6%	22,0%	33,3%
REGULAR	20,7%	25,6%	20,2%	26,3%	17,1%	12,8%
RUIM	11,8%	10,3%	9,1%	15,8%	14,6%	12,8%
PESSIMO	6,8%	14,1%	11,1%	14,0%	12,2%	10,3%
NS/ NR	3,6%	3,8%	3,0%	3,5%	0,0%	0,0%

Avaliação de satisfação dos Itens do Terminal

Base - Dados totais n = 600

Banheiros



Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	9,6%	5,1%	13,1%	14,0%	22,0%	12,8%
BOM	38,9%	28,2%	37,4%	29,8%	19,5%	23,1%
REGULAR	14,3%	17,9%	12,1%	12,3%	14,6%	25,6%
RUIM	3,2%	10,3%	4,0%	8,8%	19,5%	17,9%
PESSIMO	4,3%	5,1%	9,1%	21,1%	17,1%	12,8%
NS/ NR	29,6%	33,3%	24,2%	14,0%	7,3%	7,7%

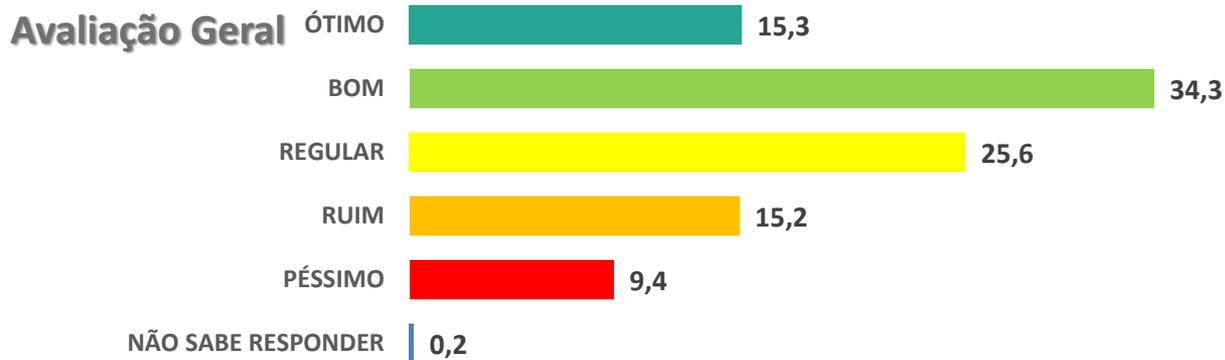
Avaliação dos Ônibus



Sobre os ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Conservação do Ônibus



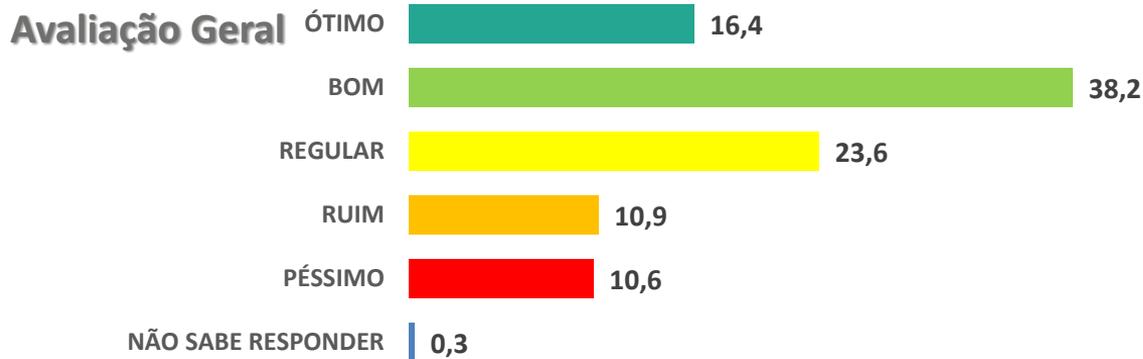
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	12,9%	16,7%	13,1%	21,1%	19,5%	23,1%
BOM	38,2%	29,5%	35,4%	21,1%	26,8%	41,0%
REGULAR	28,6%	25,6%	24,2%	19,3%	29,3%	12,8%
RUIM	13,6%	19,2%	14,1%	26,3%	12,2%	7,7%
PESSIMO	6,4%	9,0%	13,1%	12,3%	12,2%	15,4%
NS/ NR	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Sobre os ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Higiene + Limpeza



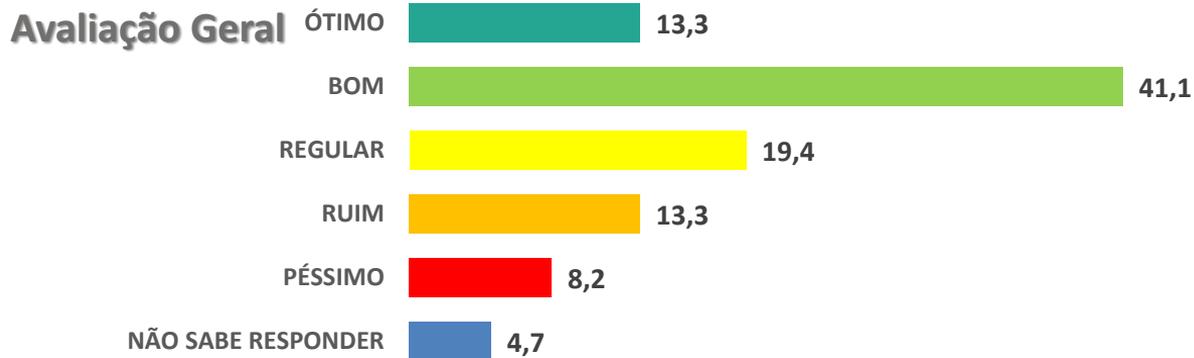
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	12,9%	10,3%	16,2%	15,8%	34,1%	35,9%
BOM	46,4%	35,9%	35,4%	28,1%	19,5%	25,6%
REGULAR	24,3%	25,6%	24,2%	29,8%	14,6%	12,8%
RUIM	9,6%	16,7%	12,1%	10,5%	14,6%	2,6%
PESSIMO	6,1%	11,5%	12,1%	15,8%	17,1%	23,1%
NS/ NR	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Sobre os ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Informações



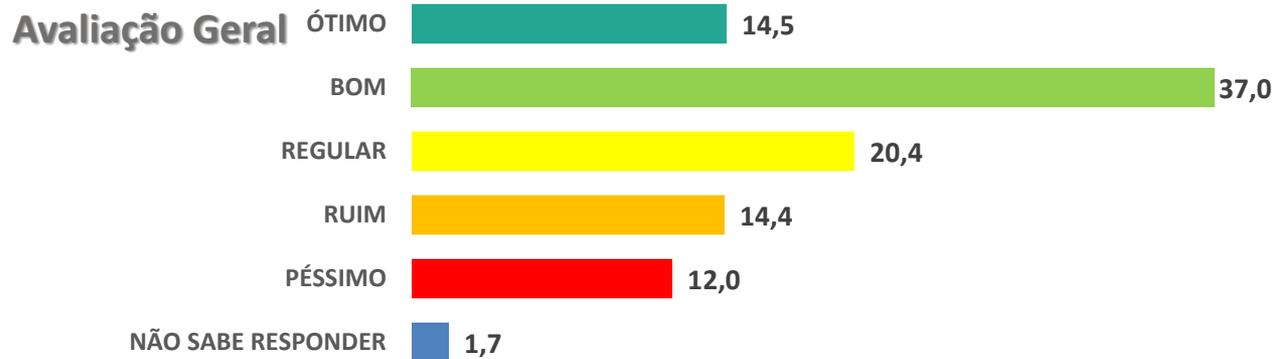
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	11,8%	12,8%	17,2%	21,1%	12,2%	5,1%
BOM	50,7%	38,5%	35,4%	24,6%	31,7%	25,6%
REGULAR	17,1%	17,9%	22,2%	19,3%	22,0%	28,2%
RUIM	11,1%	9,0%	14,1%	26,3%	17,1%	12,8%
PESSIMO	2,5%	19,2%	6,1%	7,0%	17,1%	25,6%
NS/ NR	6,8%	2,6%	5,1%	1,8%	0,0%	2,6%

Sobre os ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Segurança



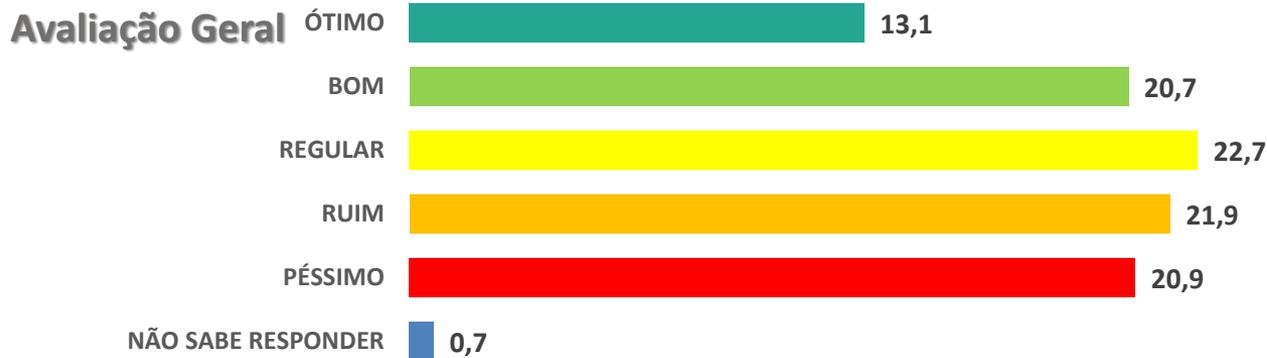
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	11,4%	19,2%	16,2%	10,5%	24,4%	17,9%
BOM	41,4%	39,7%	35,4%	26,3%	24,4%	33,3%
REGULAR	20,0%	15,4%	19,2%	24,6%	24,4%	25,6%
RUIM	12,5%	11,5%	15,2%	29,8%	14,6%	10,3%
PESSIMO	11,8%	14,1%	12,1%	8,8%	12,2%	12,8%
NS/ NR	2,9%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Sobre os ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Quantidade Disponíveis



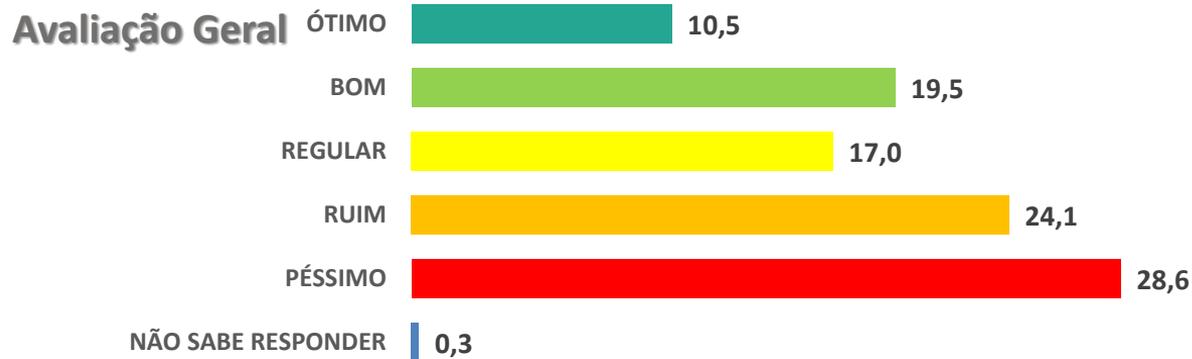
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	9,3%	7,7%	16,2%	22,8%	22,0%	20,5%
BOM	20,0%	24,4%	22,2%	21,1%	22,0%	12,8%
REGULAR	22,9%	24,4%	23,2%	19,3%	22,0%	23,1%
RUIM	22,5%	21,8%	21,2%	22,8%	22,0%	17,9%
PESSIMO	23,9%	21,8%	17,2%	14,0%	12,2%	25,6%
NS/ NR	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Sobre os ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Lotação



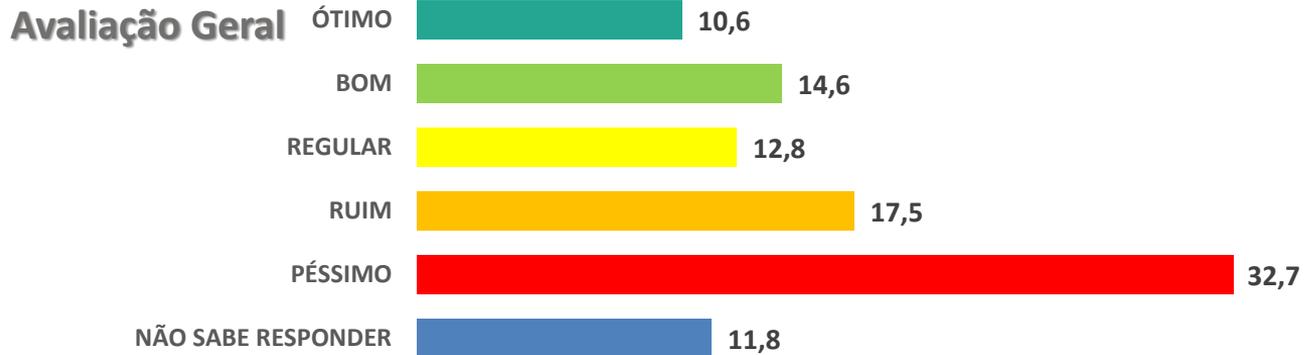
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	10,4%	9,0%	10,1%	8,8%	17,1%	10,3%
BOM	18,9%	16,7%	21,2%	21,1%	17,1%	25,6%
REGULAR	15,4%	17,9%	15,2%	19,3%	24,4%	20,5%
RUIM	24,6%	24,4%	21,2%	26,3%	24,4%	23,1%
PESSIMO	30,4%	32,1%	31,3%	24,6%	17,1%	20,5%
NS/ NR	0,4%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Sobre os ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Ar Condicionado



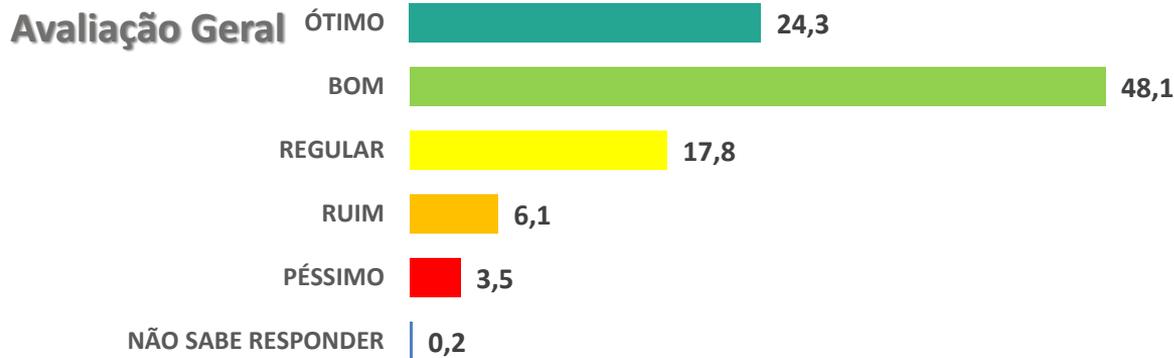
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	10,0%	9,0%	5,1%	14,0%	17,1%	20,5%
BOM	12,1%	14,1%	16,2%	12,3%	22,0%	25,6%
REGULAR	10,7%	20,5%	17,2%	10,5%	12,2%	5,1%
RUIM	16,8%	17,9%	12,1%	33,3%	14,6%	15,4%
PESSIMO	37,5%	37,2%	20,2%	26,3%	31,7%	30,8%
NS/ NR	12,9%	1,3%	29,3%	3,5%	2,4%	2,6%

Sobre os ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Motorista



Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	17,9%	23,1%	26,3%	35,1%	39,0%	35,9%
BOM	56,8%	43,6%	50,5%	36,8%	22,0%	33,3%
REGULAR	17,9%	19,2%	16,2%	15,8%	22,0%	17,9%
RUIM	5,0%	10,3%	4,0%	8,8%	7,3%	5,1%
PESSIMO	2,1%	3,8%	3,0%	3,5%	9,8%	7,7%
NS/ NR	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

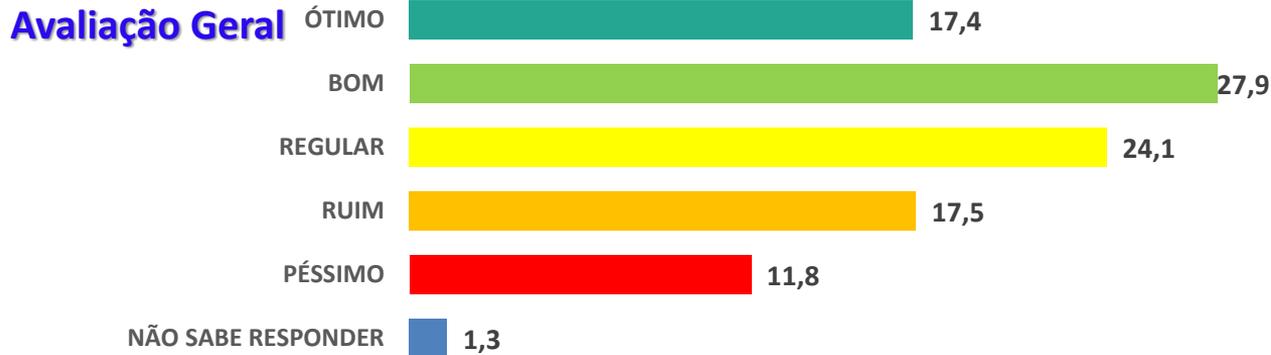
Avaliação dos Pontos



Sobre os pontos de ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Teto contra Sol e Chuva



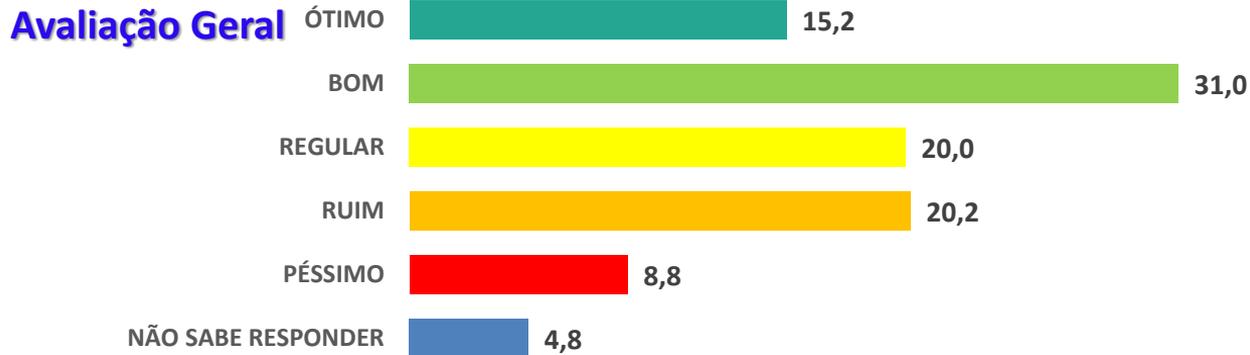
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	14,3%	23,1%	16,2%	19,3%	26,8%	17,9%
BOM	28,9%	19,2%	31,3%	29,8%	14,6%	41,0%
REGULAR	23,6%	24,4%	24,2%	19,3%	31,7%	25,6%
RUIM	16,8%	19,2%	13,1%	22,8%	24,4%	15,4%
PESSIMO	15,0%	14,1%	12,1%	7,0%	2,4%	0,0%
NS/ NR	1,4%	0,0%	3,0%	1,8%	0,0%	0,0%

Sobre os pontos de ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Iluminação



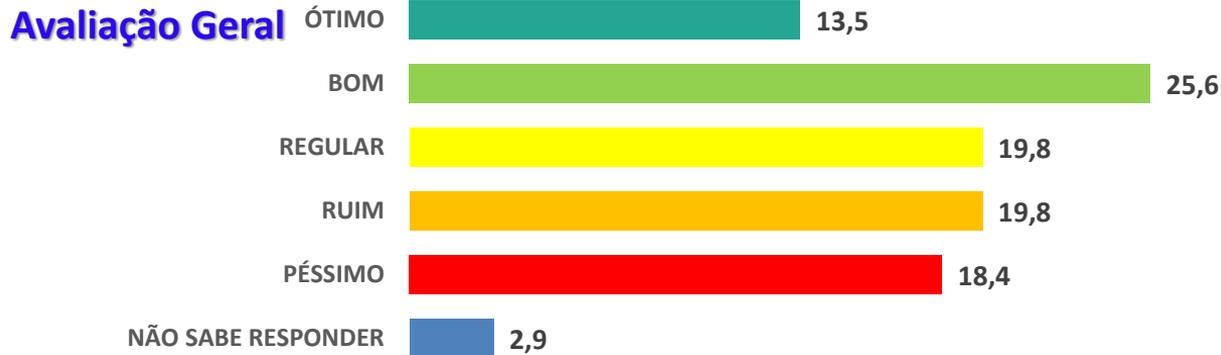
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	10,0%	11,5%	20,2%	17,5%	31,7%	25,6%
BOM	35,7%	34,6%	27,3%	28,1%	12,2%	23,1%
REGULAR	16,8%	17,9%	17,2%	22,8%	39,0%	30,8%
RUIM	18,6%	20,5%	24,2%	26,3%	14,6%	17,9%
PESSIMO	12,5%	9,0%	8,1%	1,8%	0,0%	2,6%
NS/ NR	6,4%	6,4%	3,0%	3,5%	2,4%	0,0%

Sobre os pontos de ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Segurança do Ponto



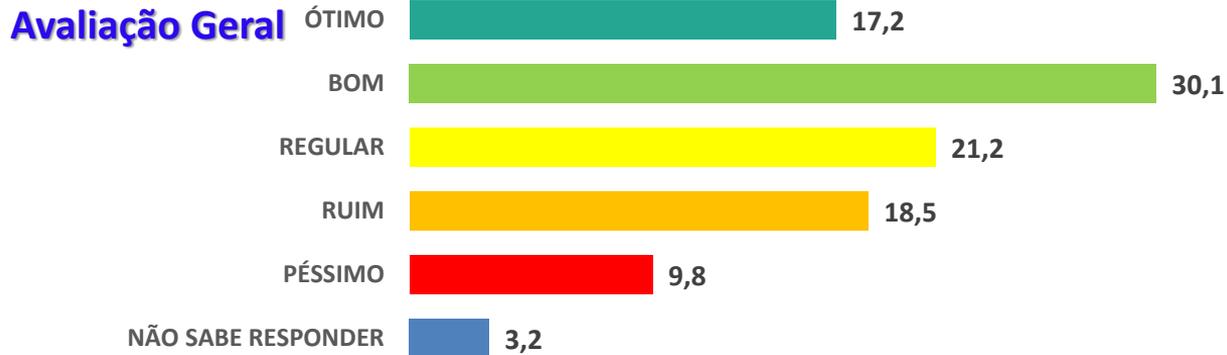
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	11,1%	9,0%	15,2%	19,3%	17,1%	23,1%
BOM	26,1%	24,4%	26,3%	29,8%	24,4%	17,9%
REGULAR	16,8%	24,4%	12,1%	24,6%	29,3%	35,9%
RUIM	17,9%	21,8%	23,2%	17,5%	26,8%	17,9%
PESSIMO	24,6%	20,5%	17,2%	7,0%	2,4%	5,1%
NS/ NR	3,6%	0,0%	6,1%	1,8%	0,0%	0,0%

Sobre os pontos de ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Informações da Rota



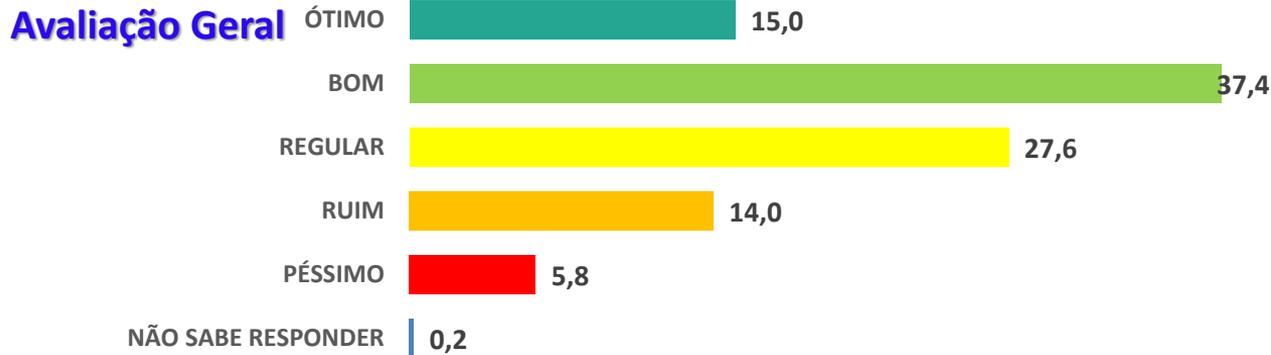
Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	15,4%	19,2%	15,2%	19,3%	17,1%	28,2%
BOM	32,5%	32,1%	30,3%	28,1%	26,8%	15,4%
REGULAR	18,2%	25,6%	20,2%	26,3%	26,8%	23,1%
RUIM	16,8%	14,1%	15,2%	21,1%	29,3%	33,3%
PESSIMO	12,9%	7,7%	14,1%	3,5%	0,0%	0,0%
NS/ NR	4,3%	1,3%	5,1%	1,8%	0,0%	0,0%

Sobre os pontos de ônibus que costuma utilizar, como avalia

Base - Dados totais n = 600

Assento

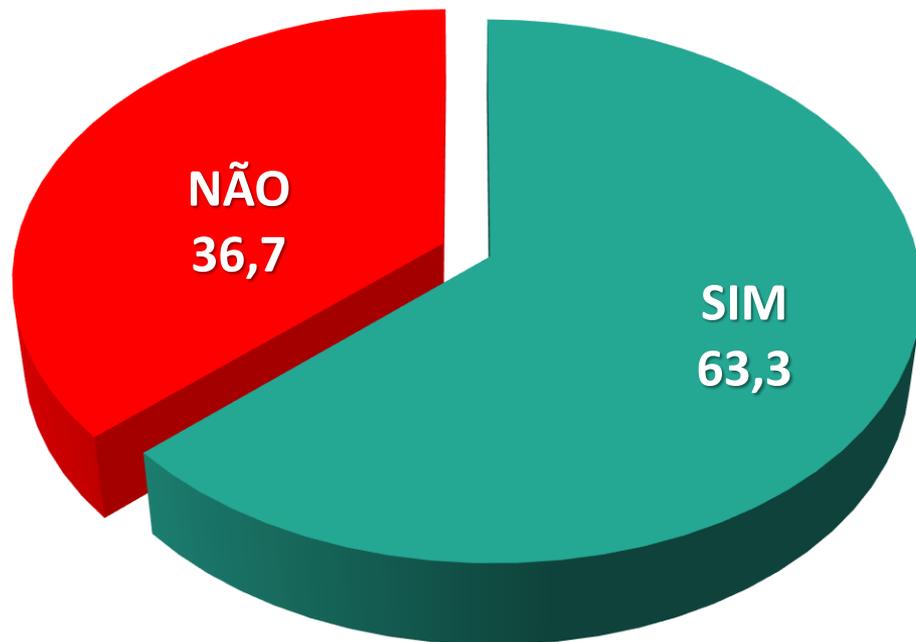


Por terminal que Utiliza

	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO (TCI)	PIRACICAMIRIM (TPI)	PAULICÉIA (TPA)	VILA SÔNIA (TVS)	CECAP (TCE)	SÃO JORGE (TSJ)
ÓTIMO	11,4%	12,8%	20,2%	24,6%	12,2%	20,5%
BOM	44,6%	41,0%	33,3%	22,8%	26,8%	20,5%
REGULAR	23,6%	35,9%	24,2%	21,1%	46,3%	38,5%
RUIM	12,5%	7,7%	12,1%	28,1%	14,6%	20,5%
PESSIMO	7,9%	2,6%	9,1%	3,5%	0,0%	0,0%
NS/ NR	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%

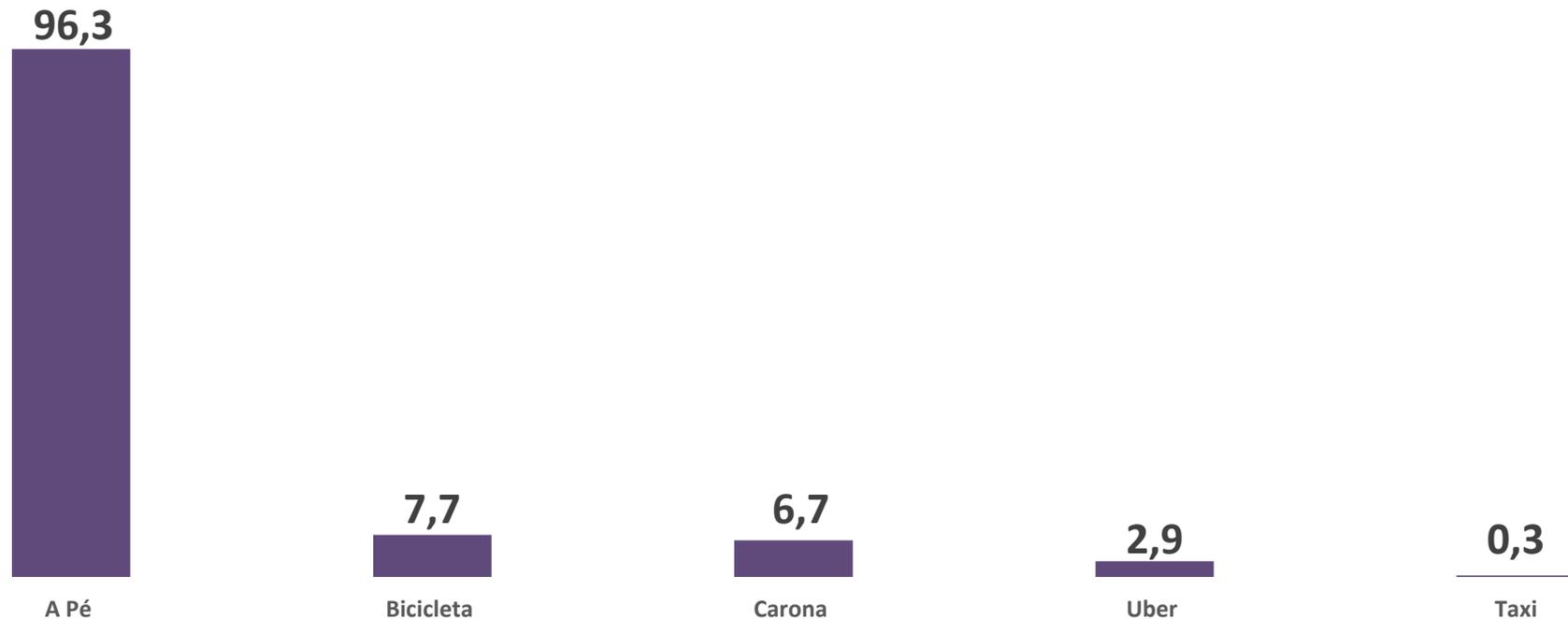
Se sente mais seguro com a instalação de Câmeras nos ônibus em %

Base - Dados totais n = 600



Para chegar até o terminal de ônibus*

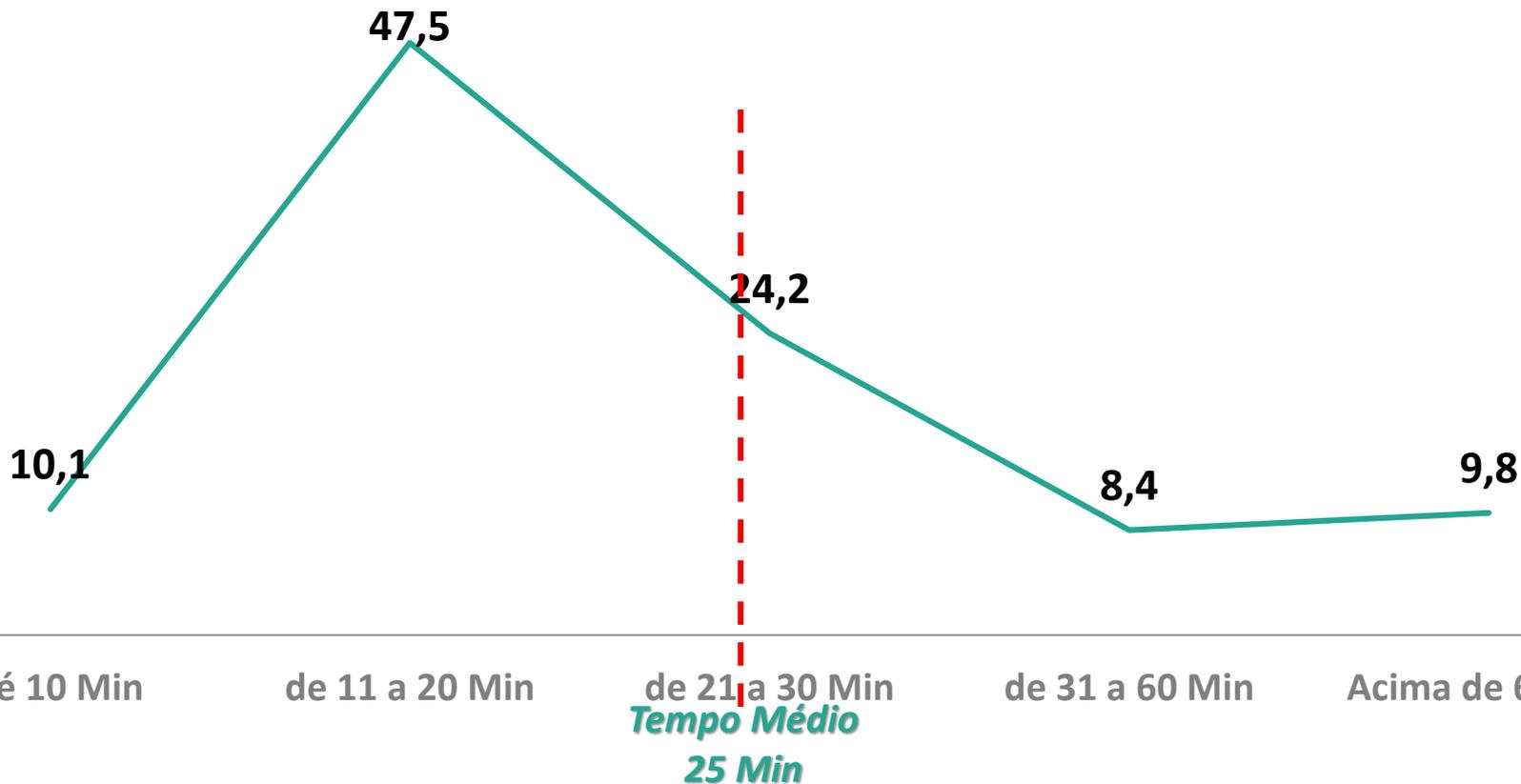
Base - Dados totais n = 600



Tempo médio de espera para pegar o Ônibus

Base - Dados totais n = 600

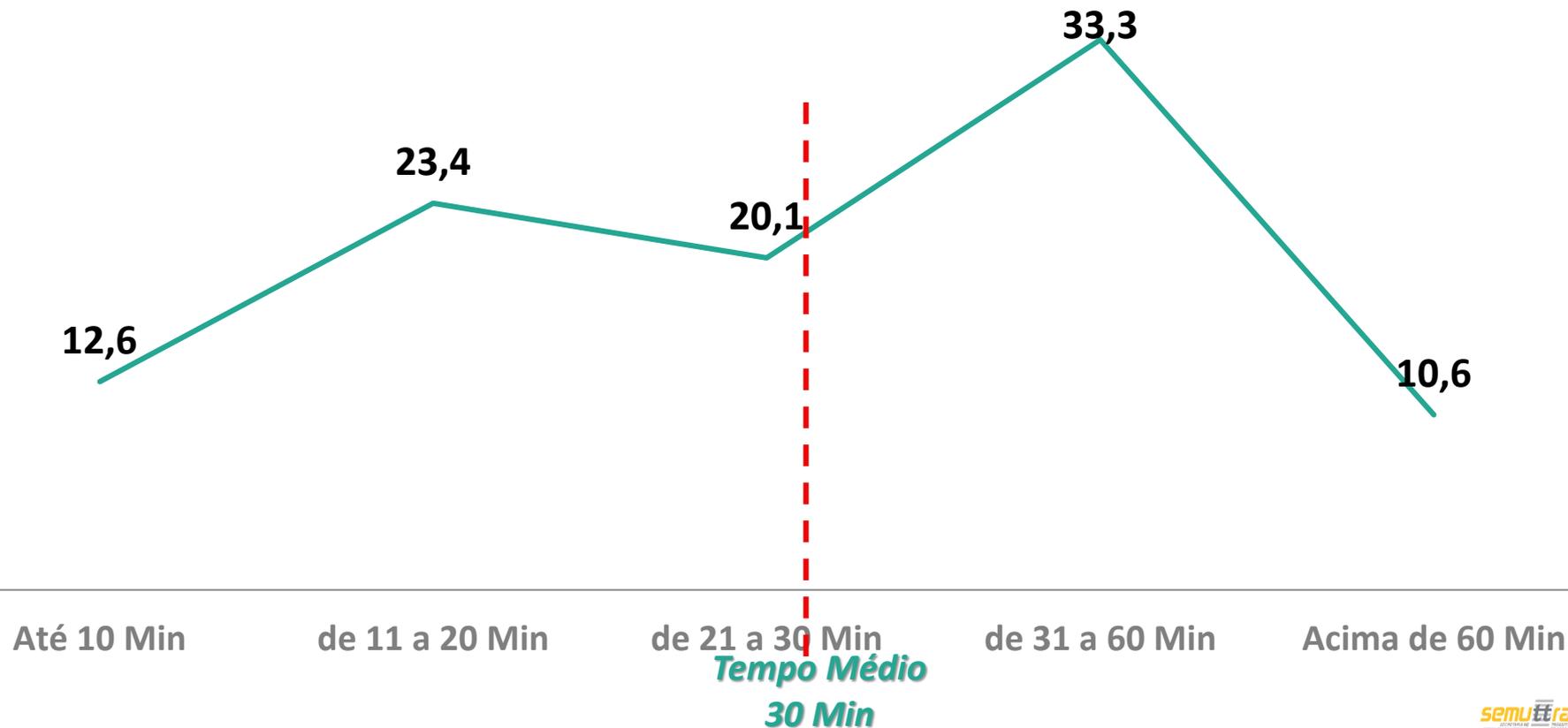
Terminal



Tempo médio de espera para pegar o Ônibus

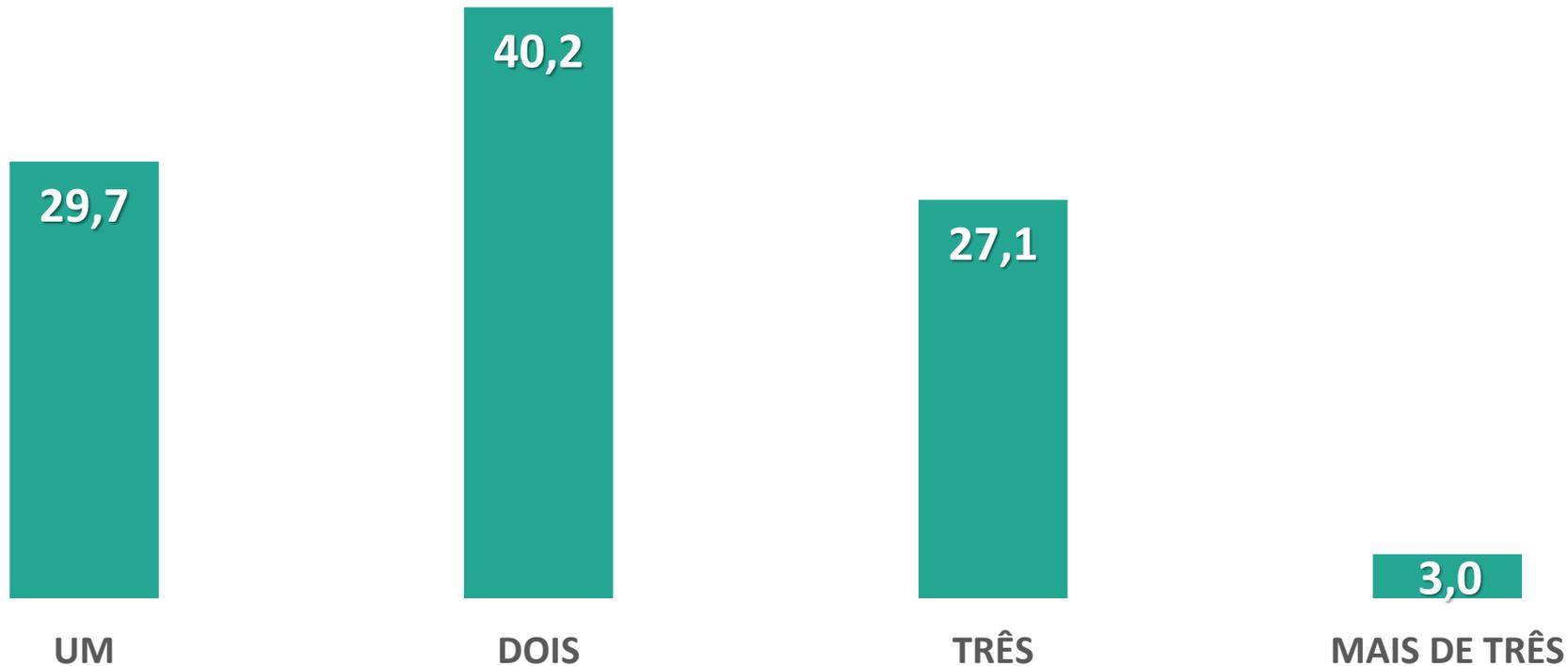
Base - Dados totais n = 600

Ponto



Quantos ônibus utiliza para chegar ao seu destino

Base - Dados totais n = 600

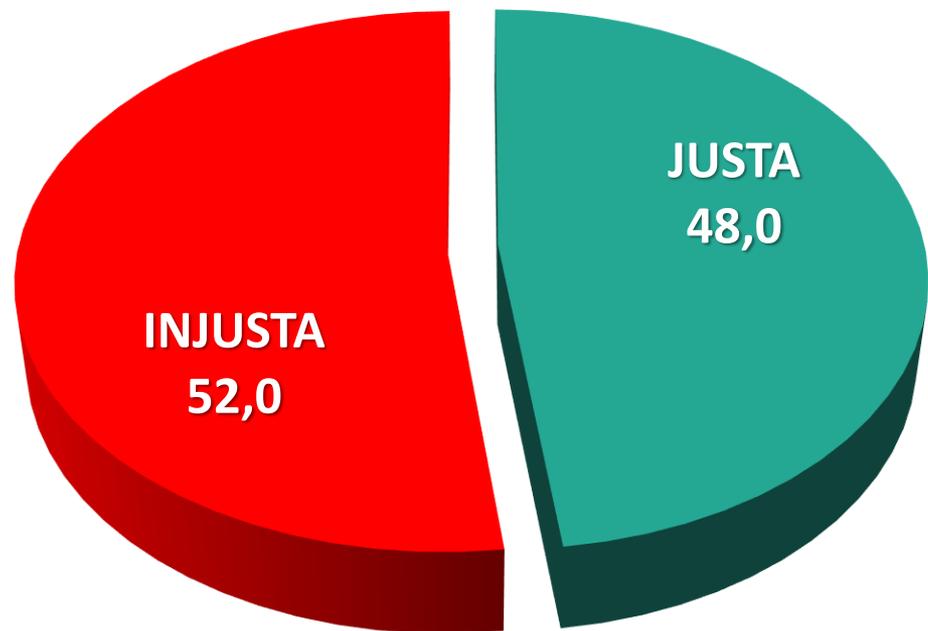




Tarifas

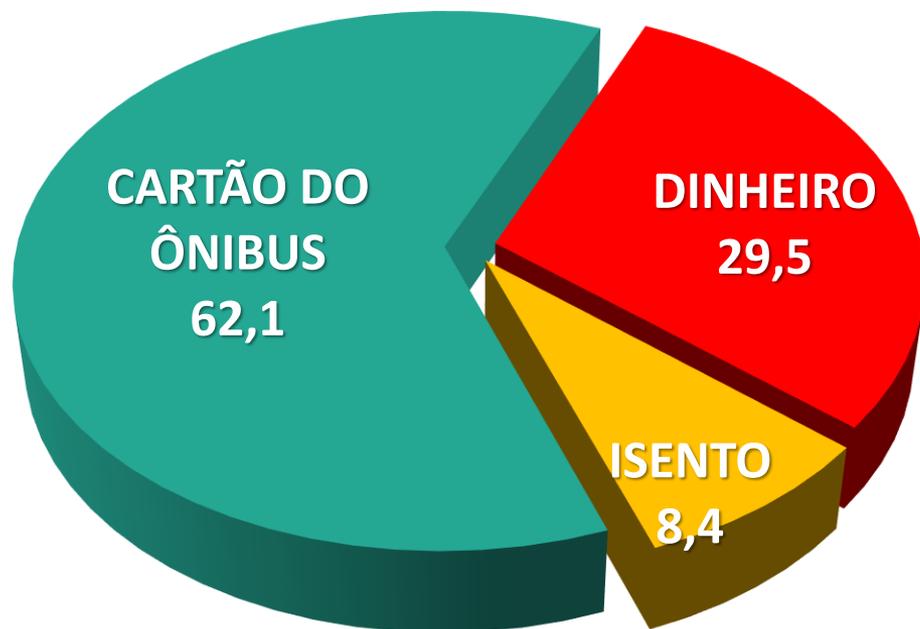
A tarifa de ônibus é *em %*

Base - Dados totais n = 600



Forma de pagamento que **MAIS** utiliza em %

Base - Dados totais n = 600



Avaliação de Cartões de Crédito/Débito no pagamento de tarifa

Base - Dados totais n = 600



56,7%



14,0%



23,7%



5,6%



BOM



ÓTIMO



REGULAR



RUIM



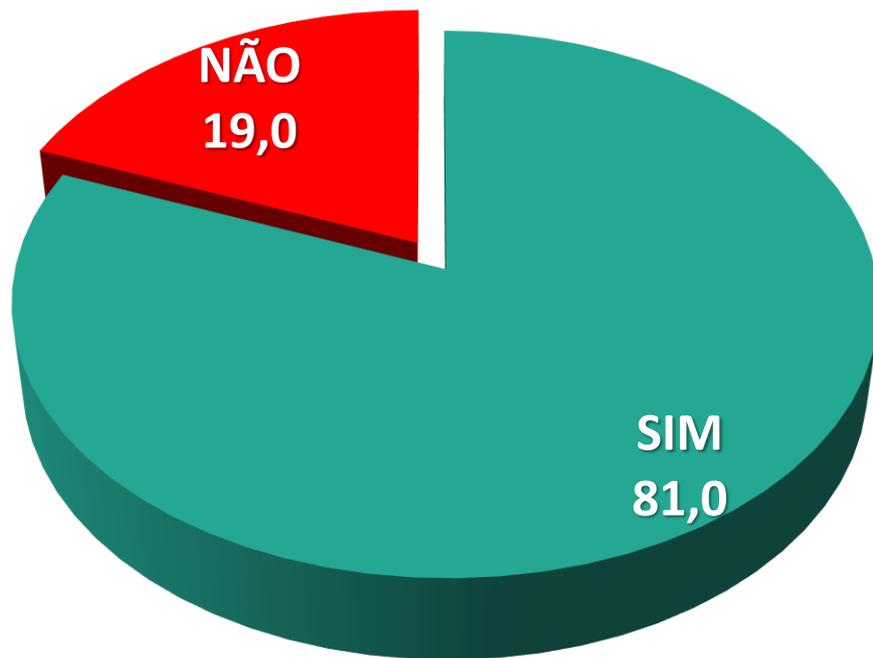
PÉSSIMO



NS/NR

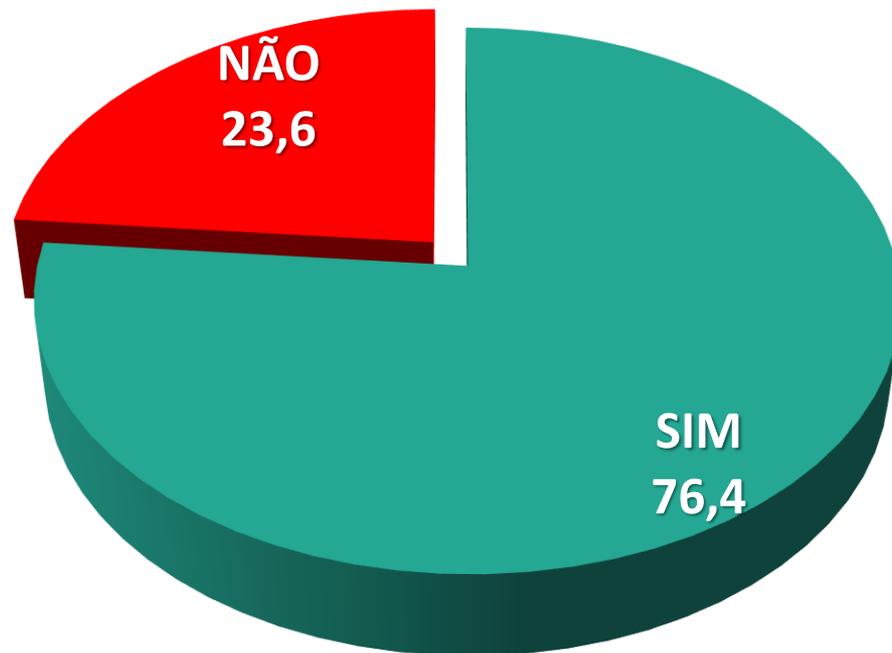
Conhece o sistema de INTEGRAÇÃO COM CARTÃO DO ÔNIBUS em %

Base - Dados totais n = 600



Utiliza o sistema de INTEGRAÇÃO COM CARTÃO DO ÔNIBUS em %

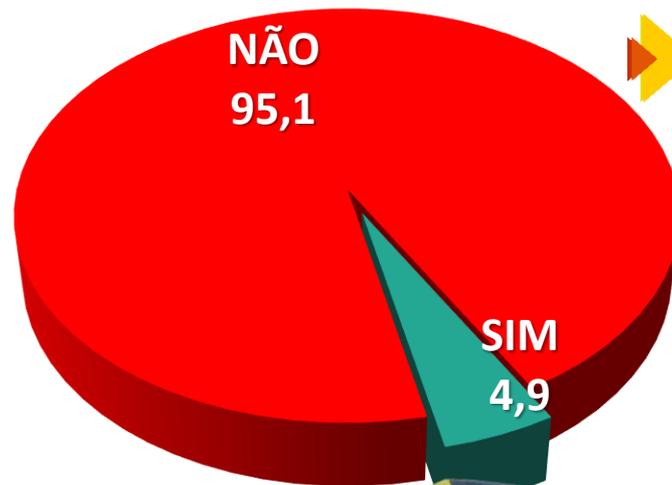
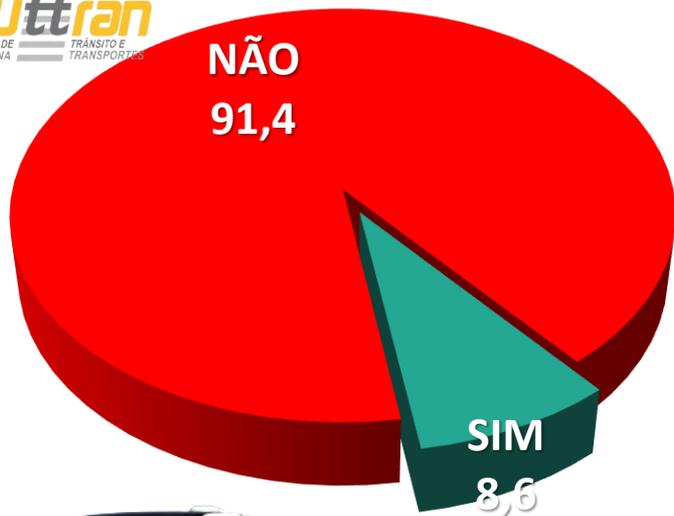
Base - Dados totais n = 600



Entra em contato com pelo site para solicitação ou reclamação

Base - Dados totais n = 600

em %



Conclusões



Conclusões

Observamos queda da nota obtida sobre a satisfação do Usuário de ônibus comparada com 2019, onde observamos queda de **5,8%** da avaliação positiva, ou seja, **46,3% em 2019 e 40,5% em 2021**. Os fatores que podem ter colaborado para a nota obtida são observados sobre a diminuição dos números de ônibus ofertados e sua lotação neste período, fatos estes declarados como principais problemas por **19,6%** sobre o número de ônibus disponíveis e o lotação com **19,3%** dos entrevistados.

As avaliações dos itens que formam o sistema de transporte público tem em sua maioria boa avaliação conforme as tabelas e gráficos denotados no relatório.

Outro ponto que podemos destacar é o baixo índice de procura pelo site da operadora e da secretária na busca por solicitação ou reclamação, **com 8,9%** de procura deste item.



Telefone +55 16 3368.8245

Celular +55 16 991.192.793

E-mail coelho@statsol.com.br

Site www.statsol.com.br