

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PORTO FERREIRA

Porto Ferreira, abril de 2025

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA	5
OBJETIVOS	6
MÉTODO	7
CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRAGEM	8
COLETA DE DADOS	9
ANÁLISE DE DADOS	10
1. PERFIL DOS ENTREVISTADOS	10
Sexo	10
Faixa etária	10
Grau de instrução	11
Integração	11
Linha utilizada	11
2. ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIOS	12
Itinerários disponibilizados antes implantação da integração	12
Linhas e horários disponíveis atualmente	12
Avaliação dos novos itinerários	12
Avaliação da integração	13
Itinerário de preferência	13
3. LINHAS E HORÁRIOS	14
Cumprimento e respeito aos itinerários	14
Cumprimento dos horários	14
Tempo médio de espera nos dias da semana	14
Satisfação geral com linhas e horários	15
Acesso a diversas localidades	15
4. LINHAS E HORÁRIOS AOS FINAIS DE SEMANA	16
Utilização aos finais de semana	16
Cumprimento dos horários aos finais de semana	16
Cumprimento dos itinerários (passagem pelos pontos)	17
Cumprimento dos horários aos finais de semana	Erro! Indicador não definido.
Satisfação geral com o transporte aos finais de semana	17
5. CONDIÇÕES DA FROTA	18
Estado de conservação dos ônibus	18

Conforto dos veículos.....	19
Limpeza dos ônibus	19
Lotação do ônibus no horário de pico	19
Satisfação geral com os ônibus.....	20
6. ATENDIMENTO	20
Atendimento / educação dos motoristas com os passageiros.....	21
Forma de dirigir	21
Respeito as paradas.....	21
Satisfação geral com o atendimento	22
7. ATENDIMENTO ESPECIAL	22
8. PREÇO E PAGAMENTO	23
Formas de pagamento disponíveis	23
Preço da passagem.....	23
Satisfação geral com a forma de pagamento	24
9. AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO.....	24
10. ÓRGÃO FISCALIZADOR.....	25
Responsável pela fiscalização	25
Conhece a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira - ARMPF.....	25
11. COMPARATIVO	26
12. CONCLUSÕES.....	28
EQUIPE DA AGÊNCIA REGULADORA	30
ANEXO 1	31

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa realizada pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira - ARMPPF, para aferir o grau de satisfação dos usuários do transporte coletivo municipal.

Compõem este relatório:

- Pressupostos
- Objetivos da pesquisa
- Método
- Coleta de dados
- Resultados obtidos
- Conclusões
- Anexos

PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Para definição dos objetivos e da metodologia da pesquisa, consideramos alguns pressupostos importantes, a saber:

- Em 2000, o transporte coletivo no município de Porto Ferreira começou a ser operado pela empresa Transporte Transportes Coletivos Porto Ferreira Ltda., com a assinatura do Contrato de Concessão 044/2000, com duração de 15 anos. A fiscalização do contrato ficou a cargo da Prefeitura Municipal, sem que houvesse regulamentação definida.
- Em 2015, com a assinatura do Segundo Termo Aditivo, o Contrato foi prorrogado pelo período de 15 anos e foi estabelecida a regulação pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF.
- Em 2016, foi instituído o regulamento do serviço de transporte público através do Decreto nº 36/2016.
- Implantação do sistema de integração por bilhete eletrônico em outubro de 2022.

Importante considerar que a pesquisa não consiste apenas no ato de se emitir notas ou comentários sobre um determinado objeto ou serviço. O bom mecanismo avaliador deve consistir de um processo articulado e amplo, visando não apenas dar uma satisfação imediata para quem avalia, mas acima de tudo, buscar implementar a contribuição resultante da avaliação.

Neste sentido, o papel do usuário como avaliador funciona como um mecanismo de feedback a ser utilizado como ferramenta de aprimoramento do serviço.

OBJETIVOS

A pesquisa aqui apresentada tem por objetivo detectar o grau de satisfação dos usuários do transporte coletivo do município de Porto Ferreira visando a melhoria do serviço prestado. Para tal, especificaram-se os seguintes objetivos:

- Identificar o nível de satisfação com as linhas e horários disponíveis;
- Identificar o nível de satisfação quanto ao cumprimento dos itinerários;
- Mensurar a satisfação dos usuários quanto à frota disponível;
- Identificar o nível de satisfação quanto a forma de dirigir e;
- Mensurar a satisfação dos usuários quanto ao valor e as formas de pagamentos disponíveis.

Entendemos que o grau de detalhamento dos resultados aqui apresentados, amparados por um questionário construído levando-se em consideração a própria percepção dos usuários e por uma análise qualitativa (que identifica o impacto de cada indicador na satisfação do usuário) efetivamente permitirá o estabelecimento de ações de melhoria da qualidade dos serviços prestados.

MÉTODO

Para que os objetivos propostos pela pesquisa fossem alcançados, elaboramos um instrumento de coleta de dados. Esse instrumento foi constituído, em sua maioria, por questões fechadas (anexo I).

O formulário foi composto de 43 questões, sendo:

Qtd. questões	Referente
04	Perfil do usuário entrevistado
03	Linha e integração
05	Alterações realizadas nos itinerários
05	Linhas e horários disponíveis
06	Utilização do transporte coletivo aos finais de semana
05	Condições da frota
04	Atendimento (motorista)
04	Atendimento à PCD
03	Preço e formas de pagamento
01	Avaliação geral do transporte coletivo
02	Órgão fiscalizador
01	Comentários, sugestões e reclamações

As questões referentes à mensuração do grau de satisfação, utilizaram uma escala de tipo Likert (Likert, 1932), graduada em 5 pontos, indo de (PÉSSIMO) "Totalmente insatisfeito", e medida em porcentagem equivalente a 0%, até (ÓTIMO) "Totalmente satisfeito", equivalente a 100%.

Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
0%	25%	50%	75%	100%
Satisfação negativa		Satisfação Positiva		

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRAGEM

Em várias ocasiões procedemos à coleta de dados diretamente na origem, isto é, dos sujeitos com quem pretendíamos realizar determinado estudo, pois acessarmos toda população para estudarmos o fenômeno restou inviável e por isso, recorremos a uma parcela da população.

Particularmente, para esta pesquisa, utilizou-se abordagem não probabilística cuja seleção dos elementos da população, para compor a amostra, depende, em parte, do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo.

Para a determinação do tipo de amostra a ser utilizado, de acordo com Babbie (2003), a mais indicada, para atingir os objetivos específicos propostos, foi a amostra por quotas, baseada na ideia de reproduzir na amostragem as características pré-definidas da população para explicar o fenômeno. Neste tipo, entrevistam-se as pessoas que estejam passando por certo local até que se preencham as quotas determinadas na amostra. O entrevistador, intencionalmente, busca determinados perfis de indivíduos. Para esta pesquisa, a quota foi definida pelo perfil de usuários do transporte coletivo municipal

Para estimar o tamanho da população, objeto de nosso estudo, consideramos o número de passageiros que utilizam o serviço de Transporte Coletivo Municipal diariamente.

De acordo com dados fornecidos diariamente pela Concessionária Transporte Transportes Coletivos 1.317 (mil trezentos e dezessete) pessoas utilizam os serviços de Transporte Coletivo Municipal.

Como é inviável, do ponto de vista dos recursos financeiros e humanos, ouvimos a opinião da população identificada, aplicamos ao questionário uma amostragem para permitir a análise inferencial sobre o total da população.

Dessa forma, devido a restrições já mencionadas anteriormente, o tamanho da amostra para a aplicação da pesquisa foi dado pela seguinte fórmula, que faz o cálculo amostral para uma população finita:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Onde:

n= Tamanho da amostra que se pretende obter;

N= Tamanho do universo (população estudada);

Z= É o desvio do valor médio para alcançar o nível de confiança desejado.

Em função do nível de confiança que buscamos, usamos valor determinado que fosse dado pela fórmula de distribuição de Gauss. Os valores mais frequentes extraídos da tabela de distribuição de Gauss e utilizados nessa pesquisa foram:

Nível de Confiança 90% → Z=1,645;

Nível de Confiança 95% → Z=1,96;

Nível de Confiança 99% → Z=2,576.

e= É a margem de erro máximo que se admite para a análise (%);

p= É a proporção que se espera encontrar.

A margem de erro representa quantos pontos percentuais às respostas da população variaram em relação às respostas obtidas com a amostra. O nível de confiança, também conhecido popularmente como “confiabilidade”, é o grau de certeza que o valor obtido, ao pesquisar a amostra, representará o valor que seria encontrado ao pesquisar toda a população, dentro da margem de erro estabelecida. Ainda assim, esta representação não é perfeita e, intuitivamente, sabe-se que quanto maior o tamanho da amostra, melhor ela representa o todo.

1	Z= Nível de confiança	95%
2	P = Quantidade de Acerto esperado	5%
3	Q = Quantidade de erro esperado	5%
4	N = População Total	1.317
5	E= nível de precisão	5%

Sendo assim, de acordo com os cálculos realizados acima, adotando uma margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%, chegamos à amostra de 298 pessoas.

COLETA DE DADOS

A aplicação dos questionários foi realizada em locais públicos, imediações das paradas de ônibus e terminal rodoviário. As questões da pesquisa foram preenchidas pelo fiscal da ARMPF a partir das respostas dos usuários. Deve-se ressaltar que o procedimento de coleta de dados foi realizado no período de 22/01/2025 a 13/02/2025 em horário comercial. Com isso, buscou-se garantir que o critério de aleatoriedade em relação ao fluxo de pessoas, fundamental para a qualidade dos resultados da pesquisa, fosse preservado.

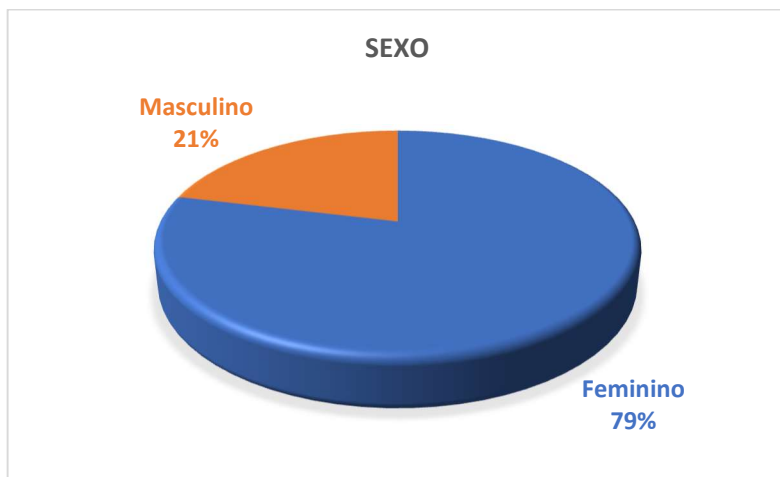
ANÁLISE DE DADOS

1. PERFIL DOS ENTREVISTADOS

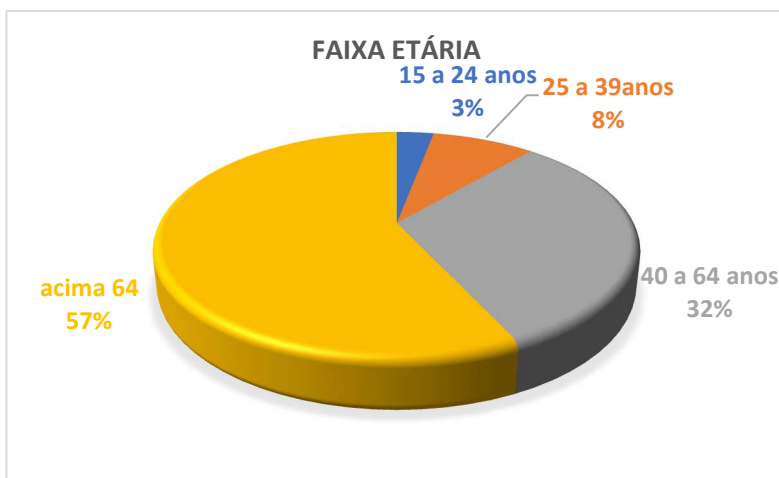
Uma vez coletados os dados, os mesmos foram tabulados em planilha eletrônica, processados através de fórmulas, com as quais foram obtidos os resultados apresentados.

Sexo

Foram entrevistadas para esta pesquisa **302 pessoas**, sendo que **21%** foram homens e **79%** mulheres.



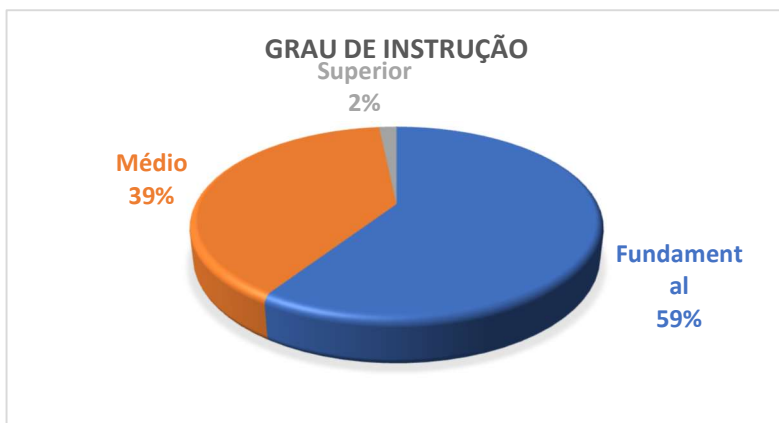
Faixa etária



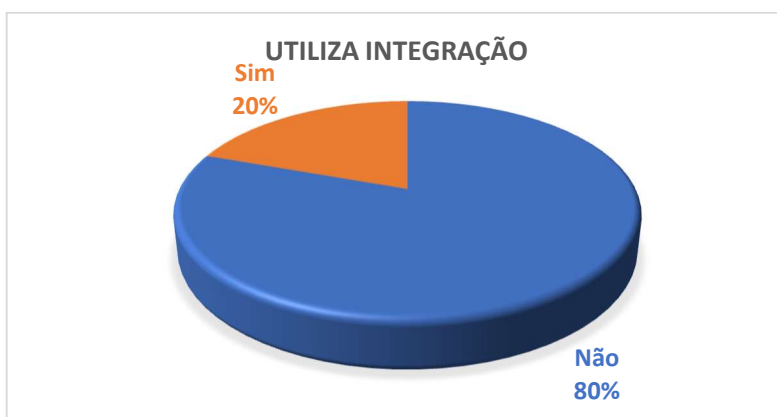
No que diz respeito à faixa etária dos entrevistados, utilizamos como critério de seleção dos respondentes a idade mínima de 15 anos, não havendo restrição de limite máximo de idade. Como resultado, tem-se 3% da amostra com idade entre 15 a 24 anos, 8% entre 25 a 39 anos, 32% entre 40 a 64 anos e 57% da amostra acima dos 64 anos.

Grau de instrução

Com relação ao grau de instrução dos entrevistados, pode-se observar que 59% possuem ensino fundamental (completo ou incompleto), 39% possuem ensino médio completo e 2% ensino superior.



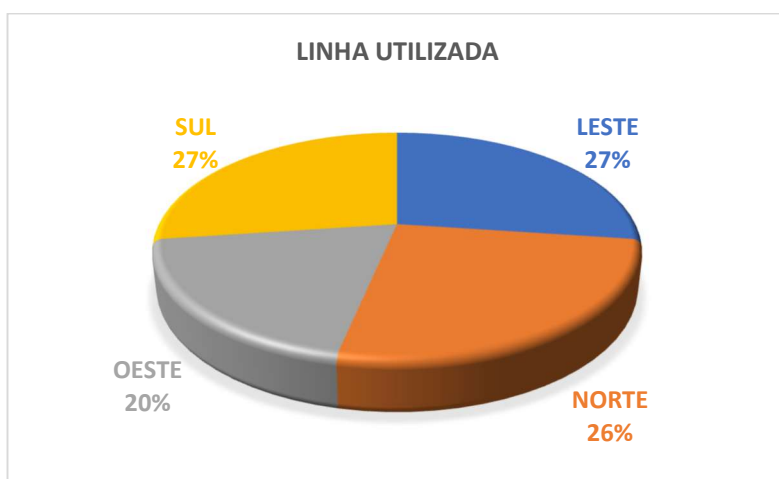
Integração



Dos entrevistados, apenas **20%**, ou seja, **59 usuários** utilizam o sistema de integração.

Linha utilizada

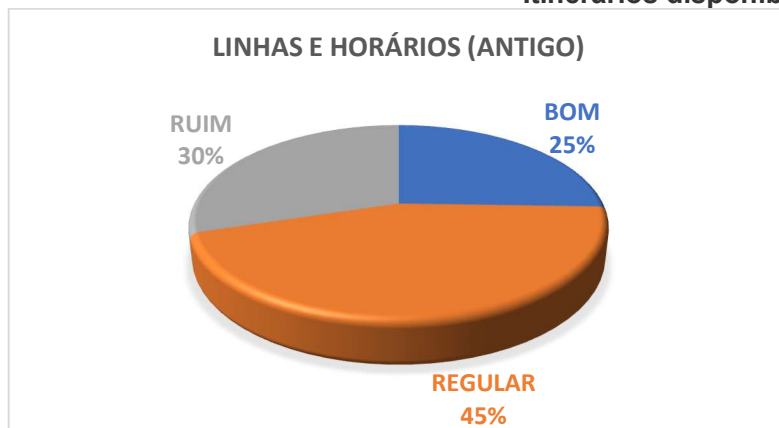
O gráfico ao lado, apresenta a porcentagem de entrevistados por linha.



2. ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIOS

Em outubro de 2022 foi implantado no município de Porto Ferreira, sistema de integração no Transporte Coletivo Urbano. Sendo assim, a pesquisa avaliou o grau de satisfação dos usuários quanto a implantação realizada.

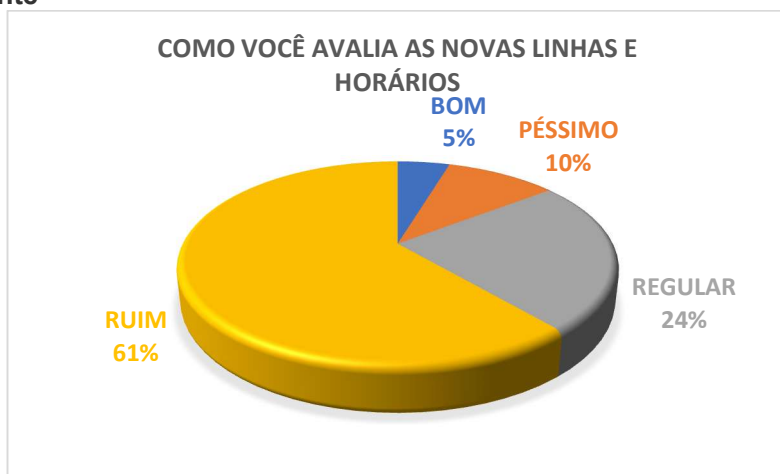
Itinerários disponibilizados antes implantação da integração



Observa-se no gráfico (linhas e horários antigos), que **30%** dos entrevistados classificam como **ruim** os itinerários e os horários disponibilizados antes da implantação do sistema de integração, **25%**, classificaram como **bom** e **45%** classificaram como **regular**.

Linhas e horários disponíveis atualmente

O grau de satisfação com os itinerários disponibilizados atualmente diminuiu, quando comparado ao modelo anterior, **5%** dos entrevistados classificaram como **bom** os novos itinerários e horários; **24%** dos entrevistados classificaram os novos itinerários com **regular**, **61%** classificaram como **ruim**; e; **10%** classificaram como **péssimo**.



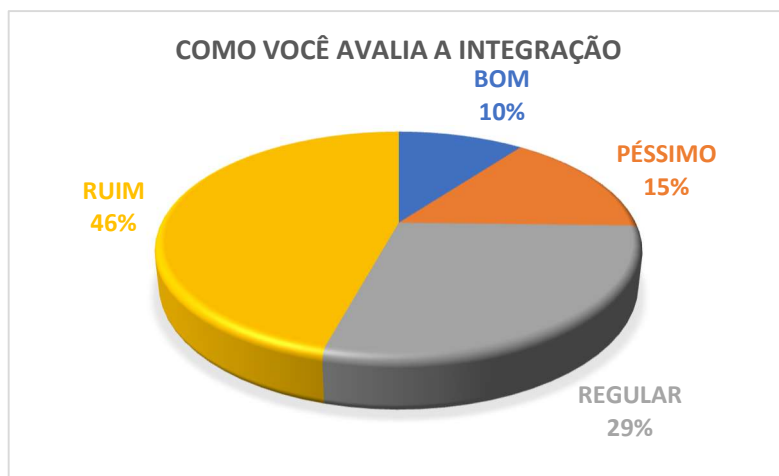
Avaliação dos novos itinerários

O grau de satisfação com os novos itinerários ficou praticamente com os mesmos índices constatados no item anterior, sendo que **4%** dos entrevistados avaliam os novos itinerários como **bom**; **62%** classificaram como **ruim**; **24%** dos entrevistados classificaram os novos itinerários com **regular** e; **10%** classificaram como **péssimo**.



Avaliação da integração

Se considerarmos na análise todos os usuários entrevistados, constata-se que o índice de rejeição do sistema de integração implantado é próximo aos índices constatados na avaliação das novas linhas e horários, tópico anterior, ou seja, 4% dos entrevistados classificaram os novos itinerários e horários como *bons*; 62% classificam como *ruim*; 24% dos entrevistados classificaram os novos itinerários como *regular* e; 10% classificaram como *péssimo*. Porém, se considerarmos na análise o total efetivo dos entrevistados que utilizam o sistema de integração a avaliação *bom* corresponde à **10%**; *ruim*, **46%**; *regular* **29%** e; *péssimo* **15%**.



Itinerário de preferência

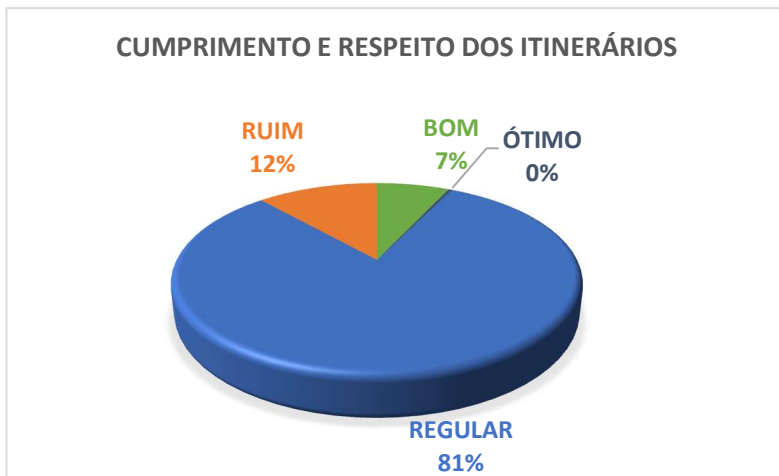
A pesquisa avaliou ainda a preferência entre o itinerário atualmente disponibilizado e o que era praticado antes da implantação do sistema de integração. De acordo com dados apurados **17%** preferem o itinerário atual praticado e **83%** preferem o itinerário disponibilizado anteriormente.



3. LINHAS E HORÁRIOS

Cumprimento e respeito aos itinerários

Com relação às *linhas e horários*, o primeiro item deste tópico foi o *cumprimento e o respeito dos itinerários*. Como pode ser observado no gráfico ao lado, menos de **1%** dos entrevistados avaliam o cumprimento e respeito dos itinerários como **ótimo**, **7%** classificam **bom**; **81%** dos entrevistados afirmam que o cumprimento e respeito aos itinerários é **regular** e; **12%** classificam como **ruim**.



Cumprimento dos horários (pontualidade)

Outro ponto abordado foi o *cumprimento dos horários*. Conforme dados apresentados no gráfico verifica-se que menos de **1%** dos entrevistados avaliam o cumprimento dos horários como **ótimo**; **7%** classificam **bom**; **82%** avaliam como **regular** e; **11%** avaliaram o *cumprimento dos horários* como **ruim**.



Tempo médio de espera nos dias da semana



É apresentado no gráfico ao lado, a avaliação referente ao *tempo médio de espera durante a semana*. Constatou-se que **4%** avaliaram o tempo médio de espera como **bom**; **57%** classificaram como **regular** e **39%** como **ruim**.

Satisfação geral com linhas e horários

A pesquisa aponta que **3%** dos entrevistados avaliam como **bom** a satisfação com as linhas e horários; **34%** classificam como **regular**; **62%** como **ruim** e **1%** como **péssimo**. Os dados obtidos destoam-se dos dados apurados neste tópico, já que, os itens *Cumprimento e respeito aos itinerários*, *Cumprimento dos horários* e *Tempo médio de espera nos dias da semana*, obtiveram avaliação negativa de 12%, 11% e 39% respectivamente.

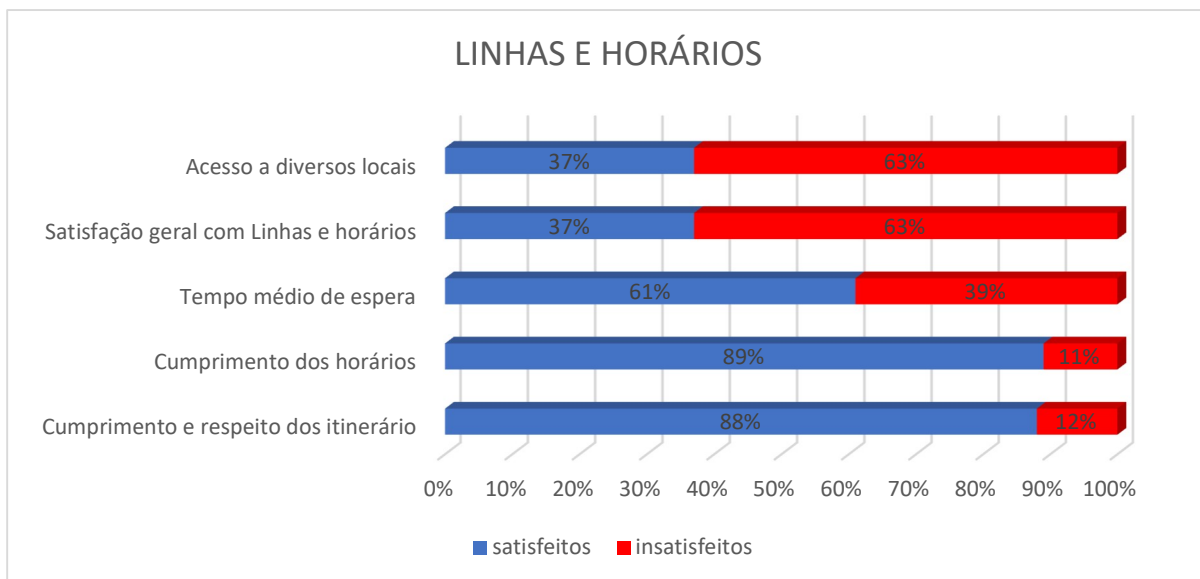


Acesso a diversas localidades

A pesquisa verificou o atendimento dos itinerários as diversas localidades do município. Constatou-se que **4%** dos entrevistados classificaram como **bom** o atendimento dos itinerários; **33%** como **regular**; **61%** classificam como **ruim** e **2%** afirmam que o atendimento do itinerário é **péssimo**.



Para o tópico *Linhas e horários*, constata-se que **88%** dos entrevistados estão **satisfeitos** com o *cumprimento e respeito dos itinerários*. Quanto ao *cumprimento dos horários*, **89%** dos entrevistados afirmam estar **satisfeitos**. O *tempo médio de espera* apresentou **61%** de **satisfação**. A *satisfação geral com as linhas e horários* apresentou **37%** de entrevistados **satisfeitos**. Quando ao *acesso a diversas localidades*, **63%** dos entrevistados demonstram **insatisfação** com os itinerários disponíveis.



4. LINHAS E HORÁRIOS AOS FINAIS DE SEMANA

Utilização aos finais de semana

Conforme apresentado no gráfico, apenas **3%** dos entrevistados utilizam o transporte coletivo aos *finais de semana*. Dos **97%** que não utilizam o transporte coletivo, aos finais de semana, **75% não necessitam do serviço aos finais de semana** e **25%** afirmam que os serviços disponíveis **não atendem as necessidades** para a locomoção.



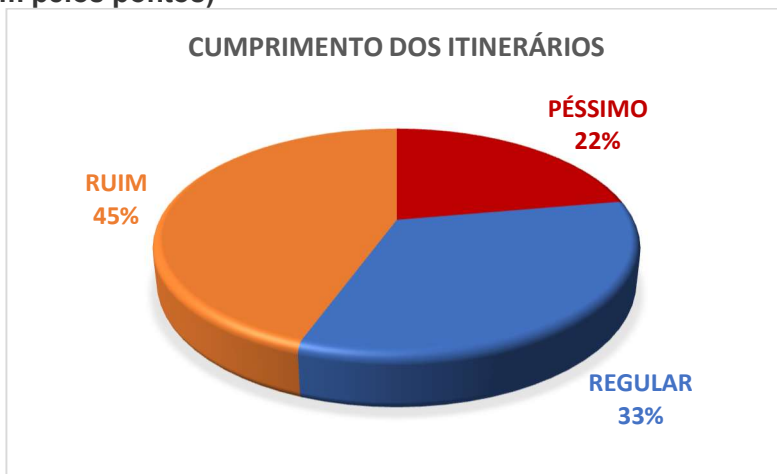
Cumprimento dos horários aos finais de semana



Dos 3% dos entrevistados que utilizam o transporte coletivo aos finais de semana, **22%** classificam o *cumprimento dos horários* como **bom**; **11%** considerando o serviço **regular**; **56%** como **ruim** e **11%** classificam *cumprimento dos horários* como **péssimo**.

Cumprimento dos itinerários (passagem pelos pontos)

Dos entrevistados que utilizam o transporte coletivo aos finais de semana, **33%** classificam o *cumprimento dos itinerários* como **regular**, **45%** como **ruim** e **22%** como **péssimo**.



Tempo médio de espera



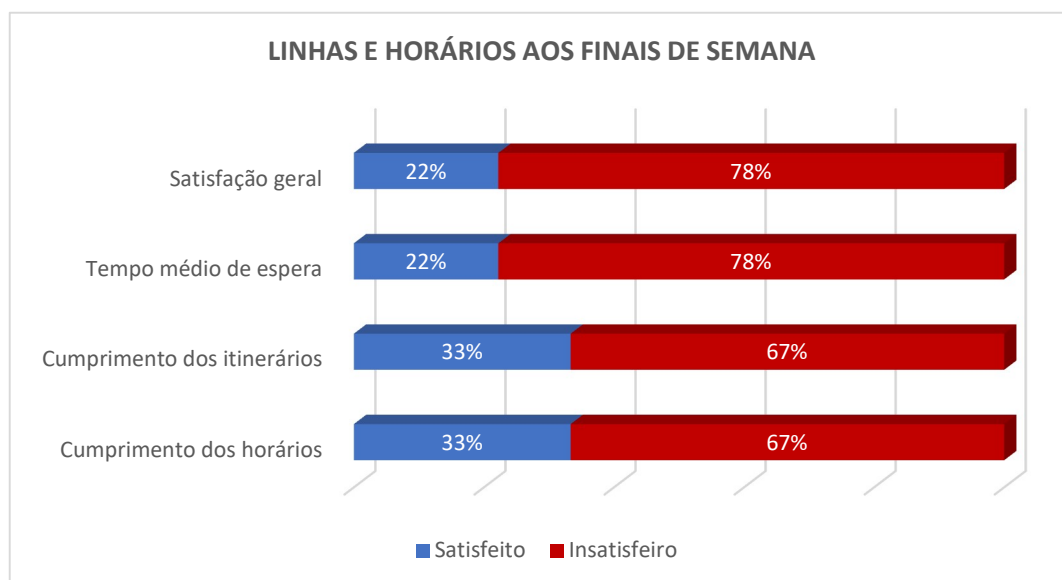
Dos entrevistados que utilizam o transporte coletivo aos finais de semana, **22%** classificam o *tempo médio de espera* como **regular**, **67%** como **ruim** e **11%** como **péssimo**.

Satisfação geral com o transporte aos finais de semana

A pesquisa aponta que dos 3% dos entrevistados que utilizam o transporte coletivo aos finais de semana **22%** destes, consideram o serviço como **regular**, **67%** classificam o serviço **ruim** e **11%** classificam como **péssimo**.



Para o tópico *Linhas e horários aos finais de semana*, constata-se que **67%** dos entrevistados, que utilizam o serviço, estão **insatisfeitos** com o *cumprimento e respeito dos itinerários*. Quanto ao *cumprimento dos horários*, se verifica o mesmo resultado. O **tempo médio de espera** apresentou **78%** de **insatisfação**. A **satisfação geral com as linhas e horários** apresentou apenas **22%** de entrevistados **satisfeitos**.



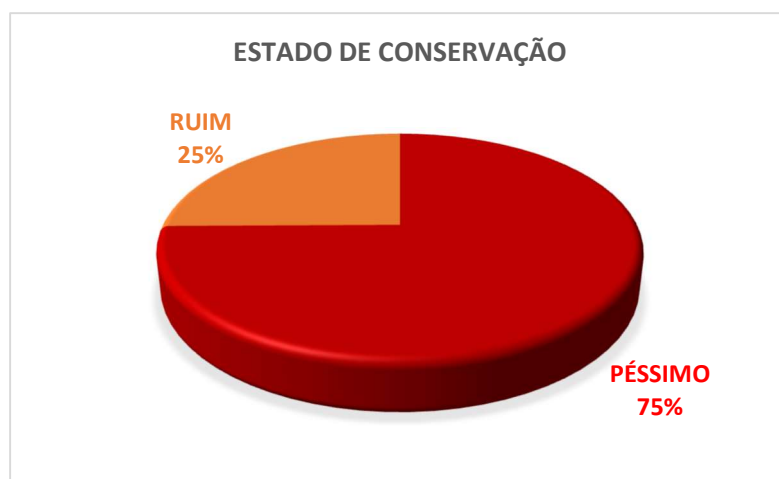
O índice de **insatisfação geral com o transporte no final de semana** é de **78%**. Destes, **11%** classificam como **péssimo** e **67%** como **ruim**.

5. CONDIÇÕES DA FROTA

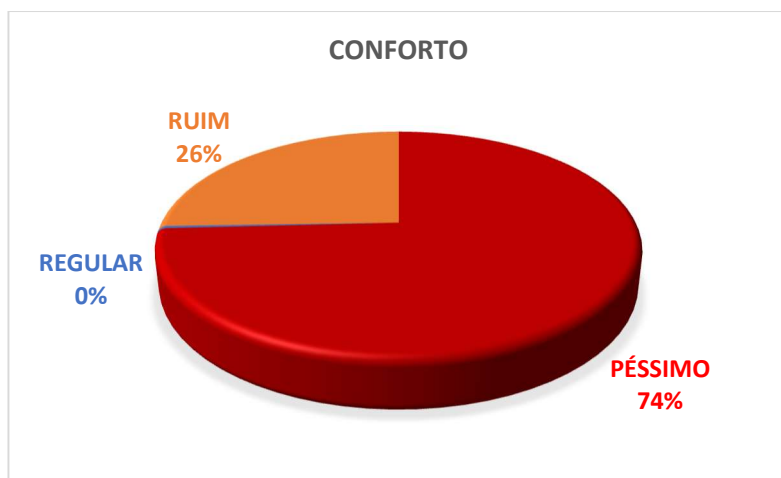
As condições da frota também foram avaliadas na pesquisa, que abordou o *estado de conservação dos ônibus, conforto, limpeza e a lotação nos horários de pico*.

Estado de conservação dos ônibus

Com relação às *Condições da frota*, o primeiro item deste tópico foi o *estado de conservação dos ônibus*. Como pode ser observado no gráfico ao lado, **25%** classificam o estado de *conservação da frota* como **ruim** e; **75%** dos entrevistados afirmam que o estado de conservação é **péssimo**.



Conforto dos veículos



Com relação ao *conforto dos veículos*, menos de **1%** classificam o conforto dos veículos como *regular*; **26%** classificam como *ruim* e; **74%** consideram o conforto dos veículos *péssimo*.

Limpeza dos ônibus

Com relação *limpeza dos veículos*, menos de **1%** classificam a *limpeza dos veículos* como *péssima*; **10%** dos entrevistados consideram que a limpeza é *ruim*; **42%** avaliam a limpeza como *regular* e; **48%** classificam a limpeza como *boa*.



Lotação do ônibus no horário de pico

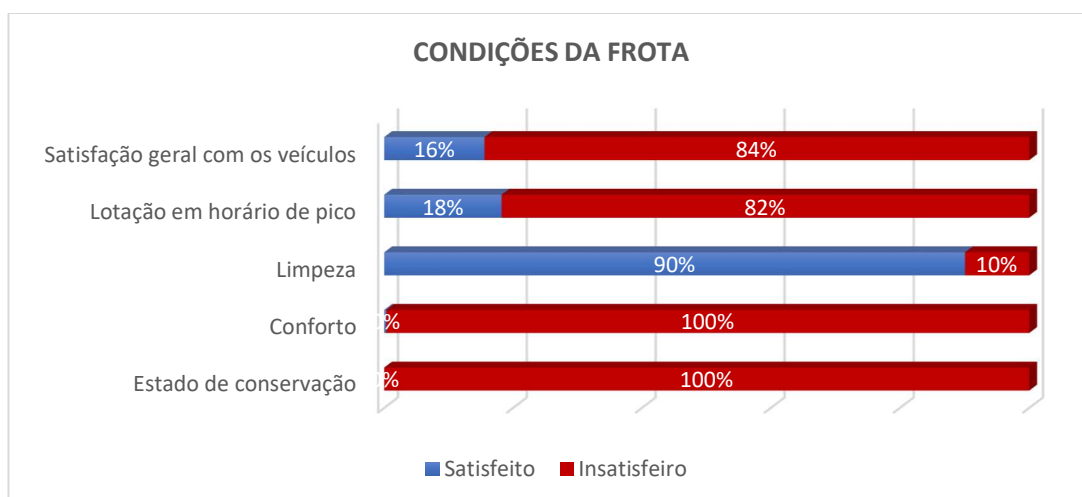
A pesquisa avaliou ainda, o grau de satisfação dos usuários quanto à lotação dos veículos nos horários de pico. Menos de **1%** classificam como *bom*; **18%** classificou a lotação em horário de pico como *regular*; **70%** classificaram como *ruim* e **12%** como *péssimo*.

Satisfação geral com os ônibus

Constata-se que **15%** dos entrevistados avaliam como **regular** a *satisfação geral com os veículos*; **66%** classificam como **ruim** e; **19%** avaliam como **péssimo**.



Para o tópico *condições da frota*, constata-se que **82%** dos entrevistados estão **insatisfeitos** com a *lotação dos veículos no horário de pico*. Quanto ao *conforto* e ao *estado de conservação dos veículos*, **100%** dos entrevistados estão **insatisfeitos**. A *limpeza dos veículos* foi a única a obter avaliação positivas, neste tópico, **90%** dos entrevistados, afirmam que a limpeza dos veículos é satisfatória.



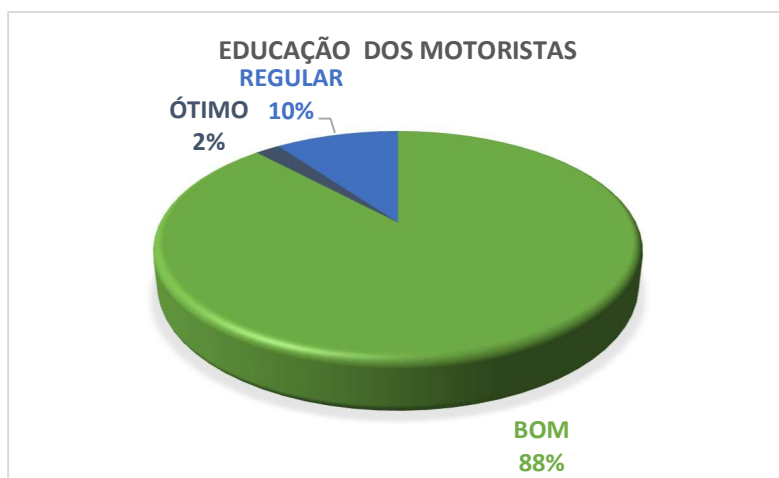
O índice de **insatisfação geral com a frota** corresponde à **84%**. Destes, **19%** classificam como **péssimo** e **66%** como **ruim**.

6. ATENDIMENTO

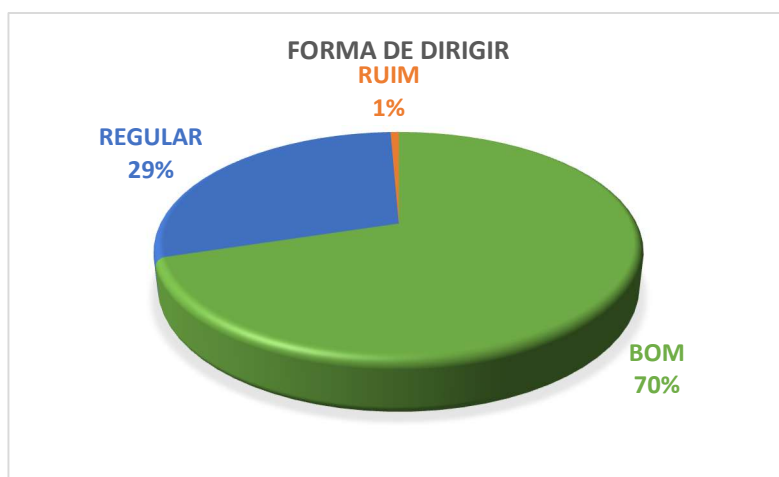
O *atendimento/educação dos motoristas com os passageiros, forma de dirigir e o respeito às paradas* também fizeram parte da pesquisa, já que representam uma importante dimensão da satisfação (ou insatisfação) dos usuários de serviços de caráter público.

Atendimento / educação dos motoristas com os passageiros

A “*educação dos motoristas com os passageiros*”, teve resultado satisfatório, sendo que **100%** dos entrevistados estão **satisfeitos**.



Forma de dirigir



Sobre a “*forma de dirigir dos motoristas*”, as perguntas basearam-se na condução, respeito à sinalização, excesso de velocidade e ao aguardo do embarque e do desembarque dos passageiros. Neste quesito **99%** dos usuários classificaram como **bom** ou **regular**.

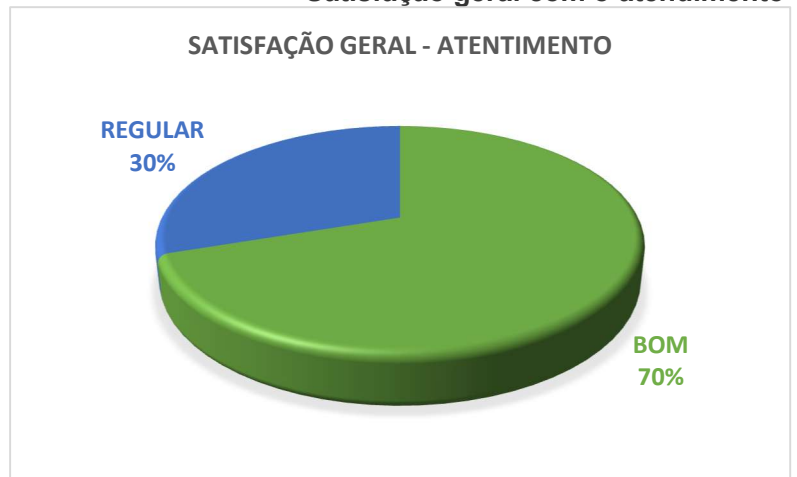
Respeito as paradas



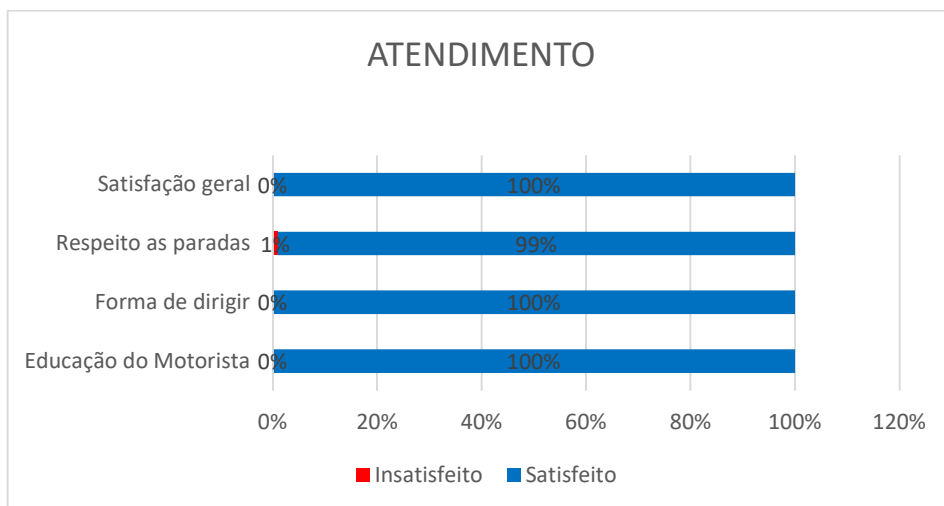
Já em relação ao *Respeito às paradas*, o índice de satisfação foi de **100%**, destes **30%** classificaram como **regular** e; **70%** como **bom**.

Satisfação geral com o atendimento

A satisfação geral dos usuários com o atendimento dos motoristas também foi verificada. Conforme apresentado no gráfico ao lado, **100%** dos entrevistados estão **satisfeitos** com o atendimento realizado pelos motoristas



Para o tópico *Atendimento*, constata-se que **100%** dos entrevistados estão **satisfeitos** com o *respeito as paradas e a educação dos motoristas*. Quanto à *forma de dirigir*, **99%** dos entrevistados afirmam estar **satisfeitos**.



O índice de *satisfação geral com o atendimento* corresponde à **100%**.

7. ATENDIMENTO ESPECIAL

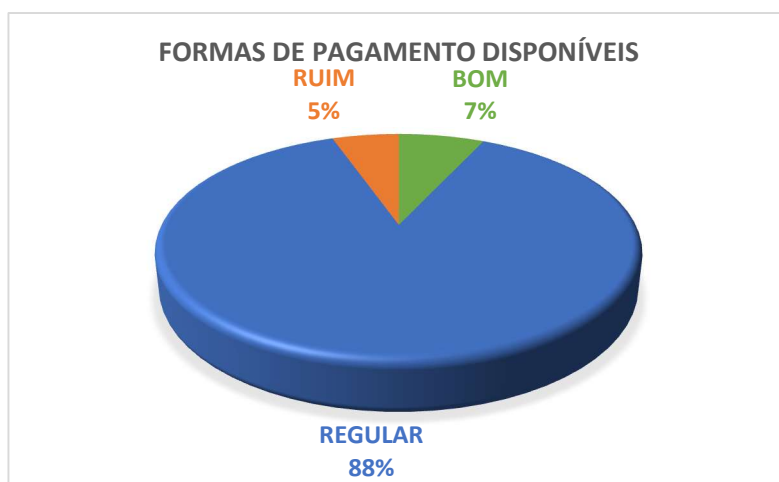
O questionário de pesquisa elaborado (anexo I) previu a aferição do grau de satisfação do atendimento à usuários portadores de necessidades especiais. Sendo que, a aplicação do questionário deveria ser realizada diretamente aos usuários portadores de necessidades especiais. No período de coleta de dados 22/01/2025 a 13/02/2025, não foram identificados usuários portadores de necessidades especiais para a aplicação do questionário.

Pelo exposto o tópico atendimento especial não contém informações quanto ao grau de satisfação dos usuários.

8. PREÇO E PAGAMENTO

Assuntos relacionados a preço são sempre sensíveis de serem avaliados em uma pesquisa de satisfação de clientes. Dos 302 entrevistados, 57% correspondem a usuários com faixa etária igual ou superior a 65 anos. Pelo fato destes usuários serem isentos de pagamento de tarifa, a análise realizada neste tópico contempla as respostas dos 43% dos usuários que efetivamente pagam ou recebem quaisquer incentivos para a utilização do transporte.

Formas de pagamento disponíveis



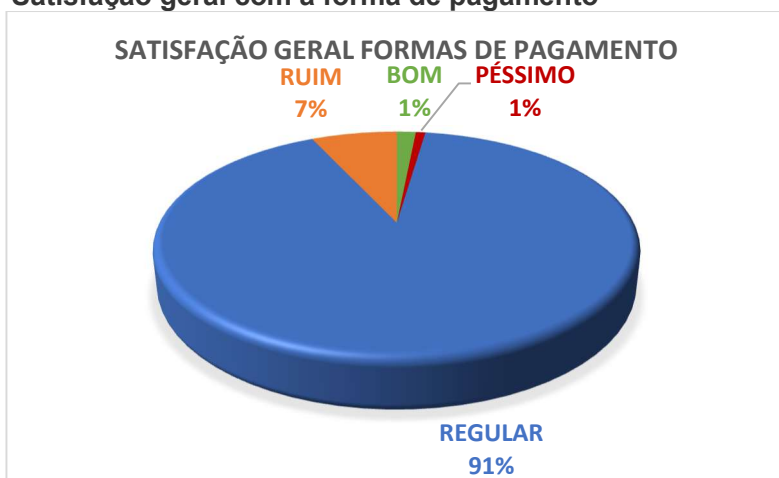
Quanto as formas de pagamento disponíveis 7% classificam como **bom**; 88% como **regular** e; 5% como **ruim**. As formas de pagamento disponíveis no sistema municipal são: bilhete eletrônico, que permite a integração entre as linhas de forma gratuita, com tempo limite e; dinheiro em espécie, pago diretamente ao motorista.

Quanto ao preço cobrado, dificilmente usuários manifestam-se satisfatoriamente ao valor da tarifa, no entanto 61% dos entrevistados estão **satisfeitos** com o preço cobrado, e 39% estão **insatisfeitos**, como podemos observar no gráfico apresentado

Preço da passagem

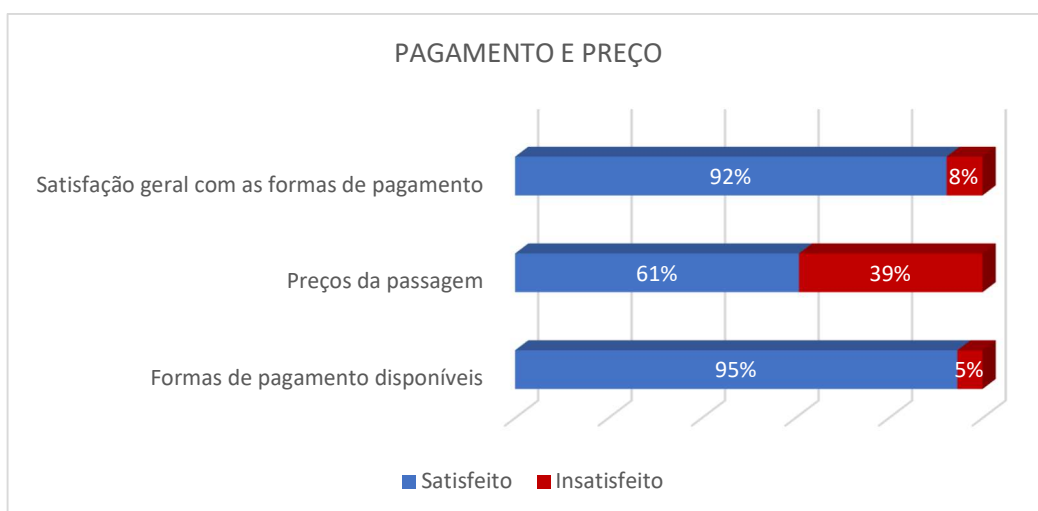


Satisfação geral com a forma de pagamento



A satisfação geral dos usuários com a forma de pagamento também foi verificada. Conforme apresentado no gráfico ao lado, **92%** dos entrevistados estão **satisfeitos**.

Para o tópico *Pagamento e preço*, constata-se que **95%** dos entrevistados estão **satisfeitos** com as *formas de pagamentos disponíveis*, **61%** estão **satisfeitos** com o *preço da passagem*. O índice de satisfação geral com as formas de pagamento corresponde à **92%**.



9. AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO

A avaliação do transporte coletivo apresentou índice de **insatisfação de 74%**. Sendo que, **26%** dos entrevistados avaliam o transporte coletivo municipal como **regular**; **68%** classificam como **ruim** e; **6%** classificam como **péssimo**.



10. ÓRGÃO FISCALIZADOR

Por fim, a pesquisa verificou o grau de conhecimento dos entrevistados quanto ao órgão regulador e fiscalizador do Transporte Coletivo Municipal.

Responsável pela fiscalização



Apenas **1%** dos entrevistados sabem qual é o órgão responsável pela fiscalização do Transporte Coletivo Municipal.

Conhece a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira - ARMPF



9% dos entrevistados conhecem a Agência Reguladora de serviços Públicos do Município de Porto Ferreira.

11. COMPARATIVO

A tabela a seguir é apresentada comparativo entre pesquisa realizada em 2018 e a atual, visando demonstrar a melhora ou piora na satisfação dos usuários.

O percentual de satisfação representa o somatório de resultados regulares, bons e ótimos e a evolução foi ilustrada através de setas, sendo:

- (▲) aumento do índice na pesquisa 2025, quando comparada à de 2018;
- (▶) índice se manteve teve igual ou foi verificado em apenas uma das pesquisas; e
- (▼) diminuição do índice na pesquisa realizada em 2025.

	Satisfação		Evolução
	2018	2025	
Alteração de itinerários			
Linhas e horários antigos	-	70%	▶
Linhas e horários disponíveis atualmente	-	29%	▶
Avaliação dos novos itinerários	-	28%	▶
Como você avalia a integração	-	39%	▶
Linhas e horários			
Cumprimento respeito dos itinerários	93%	88%	▼
Cumprimento dos horários	92%	89%	▼
Tempo médio de espera	93%	61%	▼
Satisfação geral com as linhas e horários	81%	37%	▼
Acesso a diversos locais	-	37%	▶
Linhas e horários aos finais de semana			
Acesso a diversos locais	-	37%	▶
Cumprimento dos horários	28%	33%	▲
Cumprimento dos itinerários	25%	33%	▲
Tempo médio de espera	32%	22%	▼
Satisfação geral com o transporte no final de semana	32%	22%	▼
Condições da frota			
Estado de conservação da frota	98%	0%	▼
Conforto	98%	0%	▼
Limpeza dos veículos	98%	90%	▼
Lotação em horário de pico	87%	18%	▼
Satisfação geral	86%	15%	▼
Atendimento			
Forma de dirigir	98%	99%	▲
Respeito as paradas	91%	100%	▲
Satisfação geral	99%	100%	▲
Atendimento (educação dos motoristas)	99%	100%	▶
Atendimento especial			
Respeito do motorista com idosos	94%	-	▶
Respeito do motorista com portadores de necessidades especiais	98%	-	▶

Estrutura para portadores de necessidades especiais	99%	-	▶
Satisfação geral	98%	-	▶
Preço e pagamento			
Formas de pagamento disponíveis	36%	95%	▲
Falta de cobrador atrapalha o serviço	8%	-	▶
Preço da passagem	55%	61%	▲
Satisfação geral	55%	92%	▲

Assim, **11 índices** se mantiveram **estáveis** ou foram verificados em apenas uma das pesquisas, apenas **8 índices** apresentaram **aumento da satisfação**, enquanto **11 índices** registraram **diminuição da satisfação**,

Chama a atenção que os quesitos referentes a **linhas e horários** e a **manutenção da frota** tiveram **piora na satisfação em todos os índices**.

12. CONCLUSÕES

A análise dos resultados da pesquisa proporciona a avaliação da qualidade dos serviços prestados no Transporte Público Coletivo Municipal de Porto Ferreira. Além disso, deve-se considerar que a pesquisa é uma importante ferramenta de apoio ao processo decisório e gerencial, devendo ser utilizada como subsídio nos processos de planejamento e priorização de ações junto ao público alvo. Os resultados apresentados anteriormente indicam um conjunto de considerações sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços de transporte prestados no município.

Constatações relevantes sobre o perfil dos usuários:

- 79% dos usuários entrevistados são mulheres;
- 57% tem 65 anos ou mais;
- 59% tem o ensino fundamental completo ou incompleto;
- 20% apenas usam o novo sistema de integração;
- 27% utilizam a linha sul, 27% utilizam a linha leste, 26% utilizam a linha norte e 20% utilizam a linha oeste, o que demonstra uma distribuição equilibrada de utilização;

Como avaliação geral pode-se considerar que:

- 74% dos usuários entrevistados estão insatisfeitos com o transporte coletivo do município.
- Quanto à *alteração dos itinerários*, verifica-se que **70%** dos entrevistados classificam como **satisfatório** os itinerários e horários realizados antes do sistema de integração. Já as *linhas e horários disponíveis atualmente*, e a *avaliação das novas linhas e horários*, apresentaram **rejeição** de **71%** dos entrevistados.
- Tratando-se do tema *linhas e horários* os dados apontam que **64%** dos entrevistados classificam o *atendimento dos itinerários* (acesso a diversas localidades) como **insatisfatório**. O *tempo médio de espera*, o *cumprimento dos horários* e o *cumprimento e respeito dos itinerários* apresentam índices **satisfatórios**, sendo: **61%** para o *tempo médio de espera*, **89%** para o *cumprimento dos horários* e **88%** para o *cumprimento e respeito dos itinerários*. A *satisfação geral com as linhas e horários* apresenta **rejeição** de **63%**. Diante dos dados apresentados, evidencia-se que os itens *tempo médio de espera*, *cumprimento dos horários* e *cumprimento e respeito dos itinerários*, itens estes relacionados a operação do sistema, foram

classificados como satisfatórios. Já os itens *atendimento dos itinerários* e *satisfação geral com as linhas e horários* apresentaram rejeição dos entrevistados.

- No que concerne à *Linhas e horários nos finais de semana*, esse tópico necessita de uma atenção especial, pois todos os itens avaliados foram insatisfatórios. O tempo *médio de espera* apresenta **insatisfação** de **78%**. O *cumprimento dos itinerários* e o *cumprimento dos horários* apresentam **rejeição** de **67%**. A *satisfação geral com as linhas e horários aos finais de semana* apresenta **78%** de **insatisfação**. Medidas como tratativas com a concessionária para adequação da disponibilidade de ônibus a demanda da população, adequação e cumprimento do contrato de concessão, são medidas a serem tomadas a curto prazo.
- Quanto à *condição da frota*, foi avaliado o *estado de conservação*, o *conforto* e a *limpeza* dos veículos. Além destes, a pesquisa verificou o grau de satisfação dos usuários quanto à *lotação dos veículos no horário de pico* e a *satisfação geral com os veículos disponibilizados*. Apenas o item *limpeza do veículo* foi avaliado satisfatoriamente neste tópico, em que, **90%** dos entrevistados afirmam estar **satisfeitos** com a *limpeza dos veículos*. O *conforto* e o *estado de conservação dos veículos* apresentam **insatisfação** de **100%** dos entrevistados. Já a *lotação em horário de pico*, apresenta **82%** de entrevistados **insatisfeitos**. A *satisfação geral com os veículos* apresenta **rejeição** de **84%**.
- O tópico *atendimento dos motoristas*, foi o que apresenta maior satisfação dos usuários entrevistados. A *educação do motorista* e o *respeito as paradas* obtiveram **100%** de **satisfação** dos entrevistados. Já a forma de dirigir foi avaliada por **99%** dos entrevistados como **satisfatória**. A *satisfação geral com o atendimento* obteve **100%** de **aprovação**.
- O questionário de pesquisa elaborado (anexo I) previu a aferição do grau de satisfação do atendimento à usuários portadores de necessidades especiais. Sendo que, a aplicação do questionário deveria ser realizada diretamente aos usuários portadores de necessidades especiais. No período de coleta de dados 22/01/2025 a 13/02/2025, não foram identificados usuários portadores de necessidades especiais para a aplicação do questionário.
- Quanto ao tópico *pagamento e preço*, constata-se que **61%** dos entrevistados estão satisfeitos com o preço da passagem. As *formas de pagamento* disponíveis obtiveram **95%** de **satisfação**. Já a *satisfação geral com as formas de pagamento* disponível apresenta **92%** de satisfação.

EQUIPE DA AGÊNCIA REGULADORA

Superintendente: Luís Henrique Paludetti

Administrativo: Wendel Ederson Marcelino Cremonezi

Jurídico: Luís Augusto Braga Ramos

Fiscal: Arlei Flausino Aureliano

Auxiliar Administrativo: Gabriel Pelegrini

ANEXO 1

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA - TRANSPORTE COLETIVO MUNICIPAL - 2025					
1) Você utiliza o transporte coletivo municipal?	<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO		
2) Qual (is) linha(s)?	<input type="checkbox"/> NORTE	<input type="checkbox"/> SUL	<input type="checkbox"/> LESTE	<input type="checkbox"/> OESTE	
3) Utiliza a integração?	<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO		
	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO					
4) Linhas e horários antigos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
5) Linhas e horários novos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
6) Como você avalia a alteração dos Itinerários	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
7) Integração das linhas	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
8) Itinerário preferido	<input type="checkbox"/> ANTIGO		<input type="checkbox"/> NOVO		
LINHAS E HORÁRIOS NOVOS					
9) Cumprimento / respeito dos Itinerários	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
10) Cumprimento dos horários (pontualidade)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
11) Tempo médio de espera nos dias de semana	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
12) Satisfação geral com linhas e horários	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
13) Adequação das rotas/trajetos (acesso a diversos locais da cidade)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
14) VOCÊ UTILIZA O TRANSPORTE PÚBLICO NO FINAL DE SEMANA?	<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO		
15) SE NÃO UTILIZA QUAL O MOTIVO?	<input type="checkbox"/> NÃO PRECISO		<input type="checkbox"/> NÃO ESTÁ DISPONÍVEL		
16) Horários nos finais de semana não cumpridos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
17) Passa em todos os pontos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
18) Tempo médio de espera nos finais de semana	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
19) Satisfação geral com o transporte no final de semana	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
CONDIÇÕES DA FROTA					
20) Estado de conservação dos ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
21) Conforto dos ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
22) Limpeza dos ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
23) Lotação dos ônibus nos horários de pico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
24) Satisfação geral com os ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
ATENDIMENTO					
25) Atendimento / educação dos motoristas com os passageiros	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
26) Forma de dirigir do motorista	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
27) Respeito às paradas	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
28) Satisfação geral com o atendimento	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
ATENDIMENTO ESPECIAL					
29) Estrutura para os portadores de necessidades especiais	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
30) Respeito dos motoristas aos portadores de necessidades especiais	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
31) Respeito dos motoristas aos Idosos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
32) Satisfação geral com atendimentos especiais	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
PREÇO E PAGAMENTO					
33) Formas de pagamento disponíveis	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
34) Preço das passagens	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
35) Satisfação geral com as formas de pagamento	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
36) Como você avalia o transporte coletivo de ônibus na cidade?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
37) Você sabe quem é responsável pela fiscalização do transporte coletivo na cidade?	<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO		
38) Você conhece a Agência Reguladora de Porto Ferreira	<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO		
39) Comentários, sugestões e reclamações	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
40) Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino		<input type="checkbox"/> Feminino		
41) Idade:	_____ anos				
42) Grau de Instrução	<input type="checkbox"/> Fundamental		<input type="checkbox"/> Médio		<input type="checkbox"/> Superior
43) Data: ____/____/2025					