

**ESTUDO DE
REESTRUTURAÇÃO DO
SISTEMA DE TRANSPORTE
PÚBLICO MUNICIPAL DE
TAUBATÉ**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
E QUALIDADE DO
TRANSPORTE COLETIVO**

Fev. 2022



Mais oportunidades, um futuro melhor.



ESTUDO DE REESTRUTURAÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL DE TAUBATÉ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE DO TRANSPORTE COLETIVO
Resultados Preliminares

Fev/2022

CONSÓRCIO **NOVO TC | TAUBATÉ**



setec
hidrobrasileira



OFICINA CONSULTORES

Período de realização das entrevistas:
07 a 14 de fevereiro de 2022



Locais de Realização:
Rodoviária Velha
Pontos de Parada da área central




Amostras:
Planejada: 1.400
Realizada: 1.503

Erro estatístico ... 2,4%








Linha	Demanda nov/2021	Proporção	Amostra Prevista	Amostra Realizada	%
L01	23.637	4,71%	55	72	130,9%
L02	35	0,01%	19	21	110,5%
L04	25.086	5,00%	58	59	101,7%
L05	16.556	3,30%	43	60	139,5%
L06	21.368	4,26%	49	52	106,1%
L07	22.780	4,54%	53	59	111,3%
L08	38.462	7,66%	89	103	115,7%
L09	7.976	1,59%	43	46	107,0%
L10	17.280	3,44%	43	47	109,3%
L11	15.527	3,09%	43	51	118,6%
L13	120.695	24,04%	280	350	125,0%
L14	10.557	2,10%	43	35	81,4%
L15	17.369	3,46%	43	45	104,7%
L16	26.401	5,26%	61	62	101,6%
L17	4.277	0,85%	43	26	60,5%
L18	15.969	3,18%	43	45	104,7%
L19	24.532	4,89%	57	59	103,5%
L20	15.047	3,00%	43	46	107,0%
L21	14.153	2,82%	43	45	104,7%
L25	52.833	10,52%	122	127	104,1%
L38	3.168	0,63%	42	19	45,2%
L39	5.818	1,16%	43	26	60,5%
L40	2.455	0,49%	42	42	100,0%
Intermunicipais				6	
Total	501.981	100,00%	1400	1.503	107,4%







Perfil dos Usuários

Gênero	Resp.	Prop.	
Feminino	1036	68,9%	
Masculino	463	30,8%	
Não-binário	0	0,0%	
Prefere não responder	4	0,3%	
Total	1503	100,0%	






Raça/Cor	Resp.	Prop.	
Preto	222	14,8%	
Branco	886	58,9%	
Pardo	375	25,0%	
Amarelo	13	0,9%	
Indígena	7	0,5%	
Total	1503	100,0%	






Perfil dos Usuários

Faixa Etária	Resp.	Prop.	
até 20 anos	175	11,6%	
de 20 a 29 anos	327	21,8%	
de 30 a 39 anos	233	15,5%	
de 40 a 49 anos	229	15,2%	
de 50 a 59 anos	211	14,0%	
de 60 a 69 anos	185	12,3%	
Acima de 70 anos	143	9,5%	
Total	1503	100,0%	

Nível de escolaridade	Resp.	Prop.	
Analfabeto	15	1,0%	
Ensino fundamental incompleto	146	9,7%	
Ensino fundamental completo	186	12,4%	
Ensino médio incompleto	189	12,6%	
Ensino médio completo	721	48,0%	
Ensino superior incompleto	102	6,8%	
Ensino superior completo	129	8,6%	
Pós graduação incompleto	1	0,1%	
Pós graduação completo	4	0,3%	
Não informou	10	0,7%	
Total	1503	100,0%	

Perfil dos Usuários

Atividade Principal	Resp.	Prop.	
Trabalho	898	59,7%	
Estudo	176	11,7%	
Estou desempregado	60	4,0%	
Sou do Lar	113	7,5%	
Sou aposentado ou pensionista	248	16,5%	
Não quis informar	8	0,5%	
	1503	100,0%	

Renda	Resp.	Prop.	
1. Sem Renda	235	15,6%	
2. Até R\$ 1.212,00	653	43,4%	
3. De R\$ 1.212,01 a R\$ 2.424,00	469	31,2%	
4. De R\$ 2.424,01 a R\$ 3.636,00	80	5,3%	
5. De R\$ 3.636,01 a R\$ 4.848,00	15	1,0%	
6. De R\$ 4.848,01 a R\$ 6.060,00	5	0,3%	
7. De R\$ 6.060,01 a R\$ 7.272,00	2	0,1%	
8. Acima de R\$ 7.272,00	3	0,2%	
9. Não quis informar	41	2,7%	
	1503	100,0%	

Uso do transporte coletivo – Frequência e Motivação das viagens

Trabalhando ou estudando a partir de casa (<i>home office</i>)	Resp.	Prop.	
Sim, todos os dias	135	12,6%	
Sim, em alguns dias da semana	92	8,6%	
Não (presencial)	847	78,9%	
	1074	100,0%	

Voltou a usar o TC como antes da pandemia	Resp.	Prop.	
Sim, da mesma forma	759	70,7%	
Estou usando, mas menos vezes	127	11,8%	
Estou usando mais vezes	164	15,3%	
Não, passei a usar menos	24	2,2%	
	1074	100,0%	

Frequência de utilização TC (dias por semana)	Resp.	Prop.	
1 dia	72	4,8%	
2 dias	141	9,4%	
3 dias	179	11,9%	
4 dias	106	7,1%	
5 dias	474	31,5%	
6 dias	227	15,1%	
Todos	181	12,0%	
De vez em quando	123	8,2%	
Total	1503	100,0%	

Uso do transporte coletivo – Frequência e Motivação das viagens

Porque prefere o TC	Resp.	Prop.
É barato	483	32,2%
É rápido	34	2,3%
É confortável	26	1,7%
É seguro	21	1,4%
É a única opção que tenho	894	59,5%
Outros	44	2,9%
	1502	100,0%

Assédio	Resp.	Prop.
Não	918	88,6%
Sim, frequentemente	13	1,3%
Sim, ocasionalmente	105	10,1%
	1036	100,0%

Uso do transporte coletivo – Caracterização das Viagens






Origem	Residência	Trabalho	Lazer	Escola	Assuntos pessoais	Saúde	Outros	Total
Residência	3	75	5	27	49	13	1	173
Trabalho	659	6	1	8	8	0	0	682
Lazer	17	0	0	0	1	0	0	18
Escola	112	1	0	0	2	0	0	115
Assuntos pessoais	395	4	1	2	15	1	0	418
Saúde	89	1	0	0	0	1	0	91
Outros	4	0	0	0	0	0	2	6
Total	1279	87	7	37	75	15	3	1503





Uso do transporte coletivo – Caracterização das Viagens

Viagem integrada	Resp.	Prop.
Sim	141	9,4%
Não	1.362	90,6%
Total	1.503	100,0%

Utilizou ou utilizará outro modo para completar a viagem	Resp.	Prop.
Não	1.311	87,2%
Carona	11	0,7%
Outro	2	0,1%
Aplicativo	105	7,0%
Ônibus intermunicipal	11	0,7%
Automóvel próprio	40	2,7%
Bicicleta	18	1,2%
Fretado	1	0,1%
Motociclieta própria	4	0,3%
	1503	100,0%

Uso do transporte coletivo – Formas de pagamento

Forma de pagamento	Resp.	Prop.	
Dinheiro no Ônibus	436	29,0%	
Cartão cidadão (cartão comum)	287	19,1%	
Cartão escolar	91	6,1%	
Vale transporte	399	26,5%	
Não paga (é Isento)	290	19,3%	
Total	1503		

Tipo de gratuidade	Resp.	Prop.	
Idoso (de 60 a 65 anos)	83	28,6%	
Idoso (mais de 65 anos)	182	62,8%	
Pessoa com deficiência	15	5,2%	
Funcionário do transporte	2	0,7%	
Outro	8	2,8%	
	290		

Uso de taxis e aplicativo

Costuma usar taxi ou aplicativo	Resp.	Prop.
Não	655	43,6%
Sim, frequentemente	290	19,3%
Sim, ocasionalmente	558	37,1%
	1.503	

	Freq. utilização de taxis e aplicativos	Resp.	Prop.
Não frequentes	menos de 1 vez por mês	16	1,9%
	menos 1 vez por semana	279	32,9%
	1 vez por semana	125	14,7%
	1 a 2 vezes por semana	78	9,2%
Frequentes	2 a 3 vezes por semana	236	27,8%
	3 a 4 vezes por semana	11	1,3%
	4 a 5 vezes por semana	39	4,6%
	5 ou mais vezes por semana	55	6,5%
	todo dia	9	1,1%
	Total	848	

Uso de taxis e aplicativo

Porque usa o transporte por aplicativo (mais de uma resposta)	Resp.	Prop.
É rápido	293	70,6%
É confortável	37	8,9%
É seguro	17	4,1%
É prático e ou cômodo	32	7,7%
É econômico	7	1,7%
Não preciso pagar estacionamento	1	0,2%
Quero beber e não preciso dirigir	3	0,7%
Não há linhas de transporte coletivo que me atendam satisfatoriamente	23	5,5%
Outros	2	0,5%
Total	415	

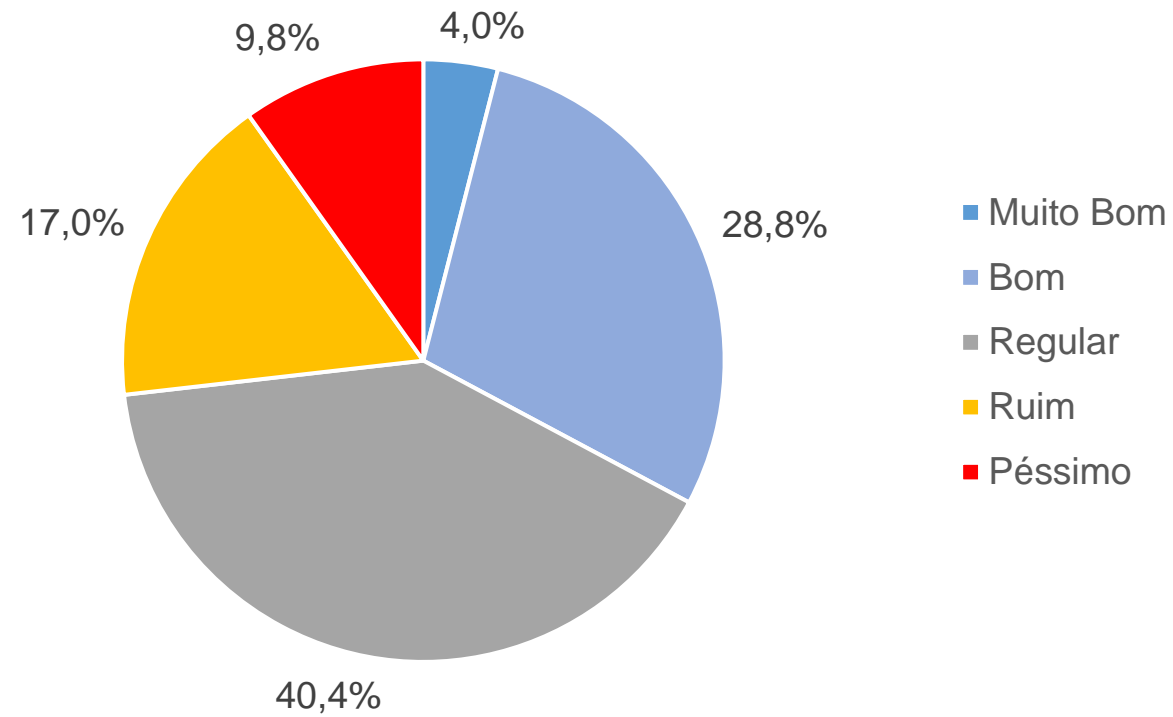
Gasto médio com aplicativo ou taxi	Resp.	Prop.
até R\$10,00	148	42,3%
de R\$11,00 a R\$20,00	163	46,6%
de R\$21,00 a R\$30,00	22	6,3%
de R\$31,00 a R\$40,00	8	2,3%
mais de R\$41,00	9	2,6%
Total	350	

Uso de taxis e aplicativo

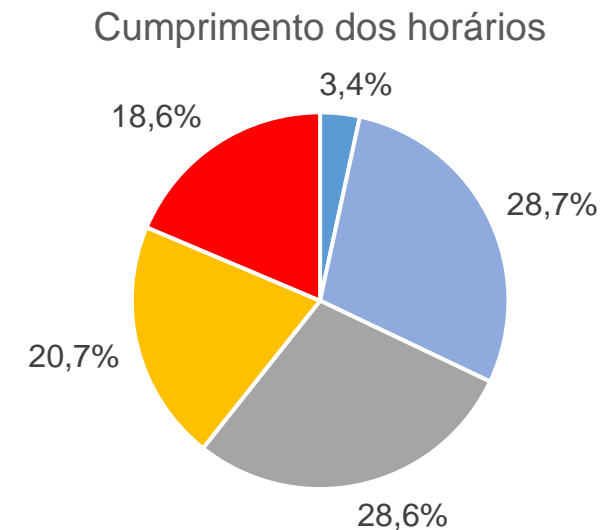
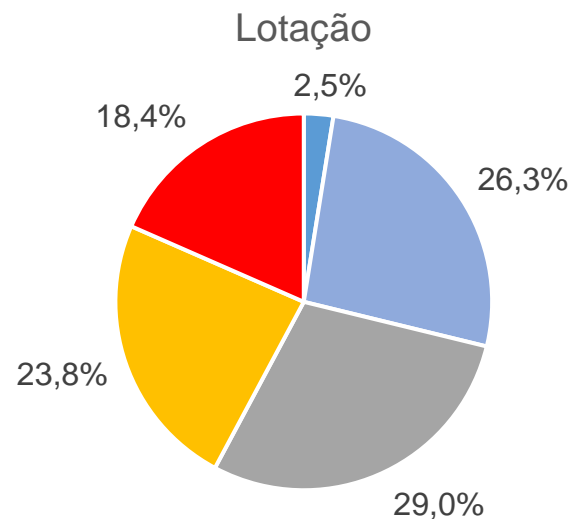
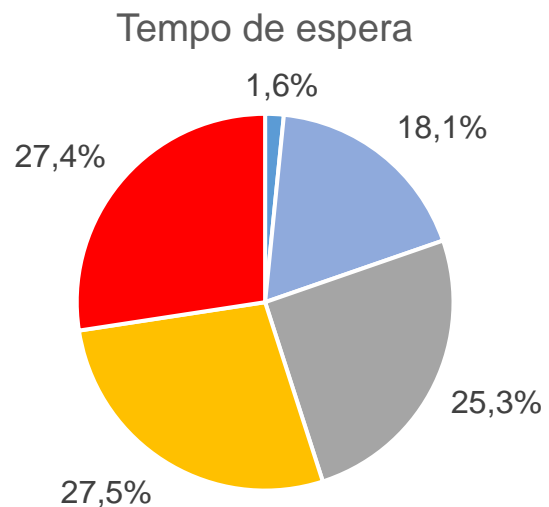
Porque prefere aplicativo ao Transporte Coletivo	Resp.	Prop.
Segurança	9	2,2%
Rapidez	183	44,1%
Praticidade/Agilidade	33	8,0%
Maior Disponibilidade	52	12,5%
Não tem ônibus no final de semana	22	5,3%
Melhor custo x benefício	9	2,2%
Comodidade	6	1,4%
Conforto	11	2,7%
Facilidade de Pagamento	2	0,5%
Não Respondeu	23	5,5%
Total	327	

Avaliação da qualidade do transporte coletivo

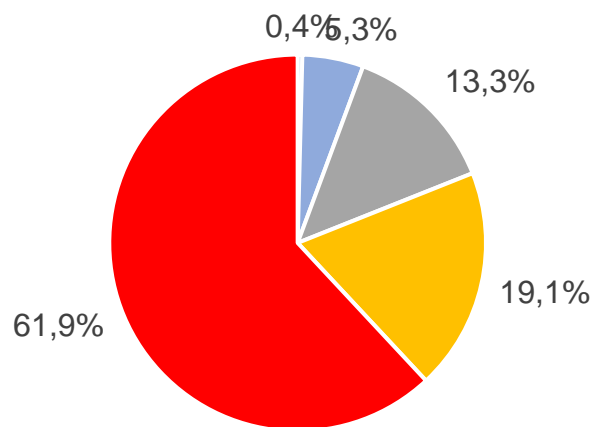
Qualidade Geral



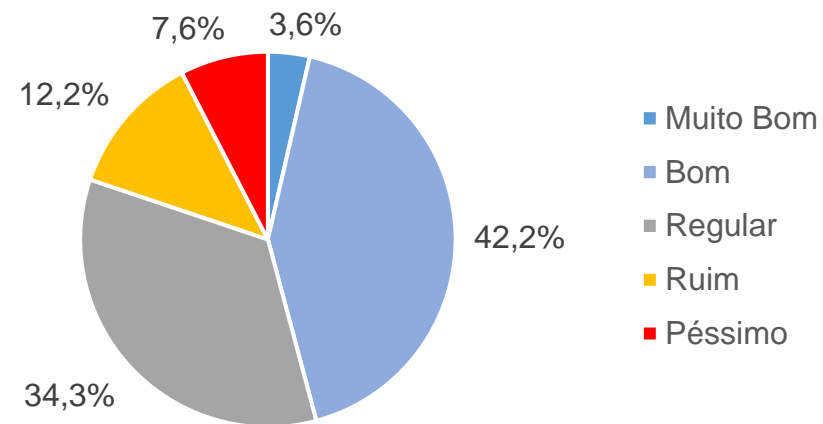
Avaliação da qualidade do transporte coletivo



Tempo de espera no final de semana



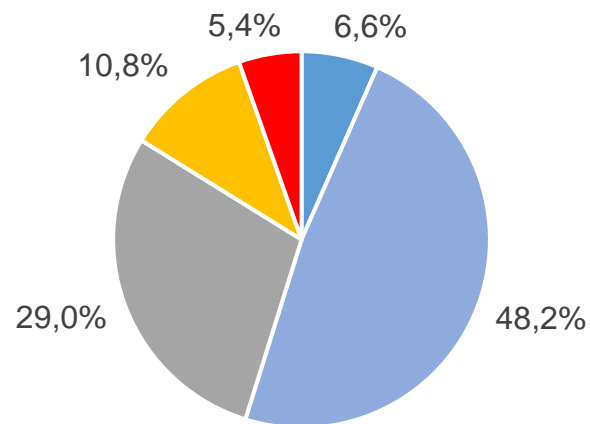
Conservação dos ônibus



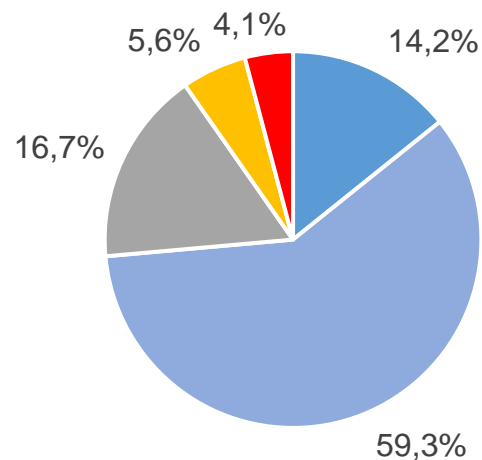
- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Avaliação da qualidade do transporte coletivo

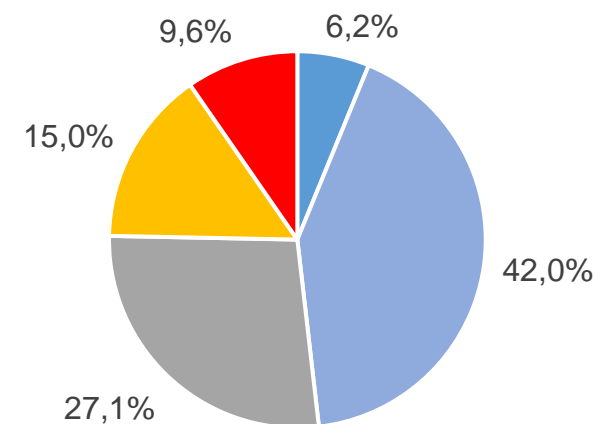
Limpeza dos ônibus



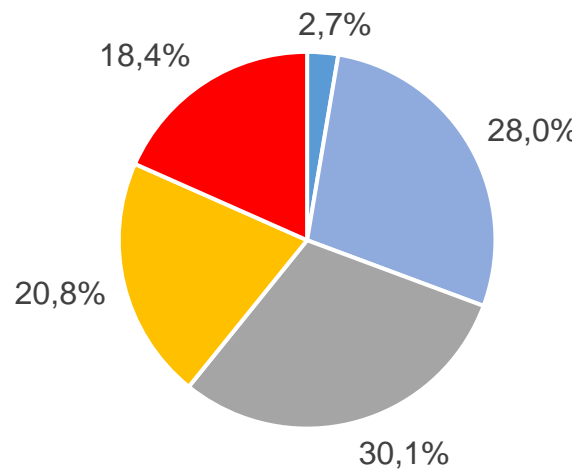
Forma de pagamento



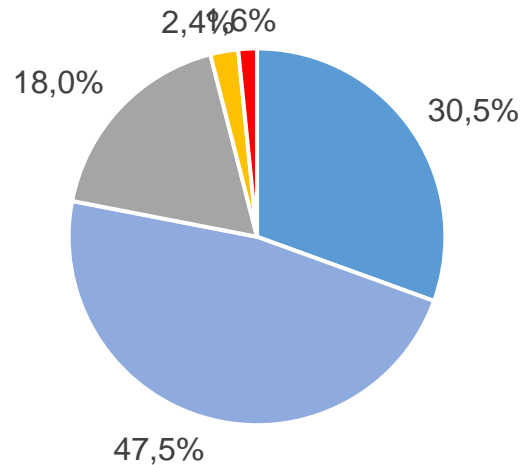
Informações



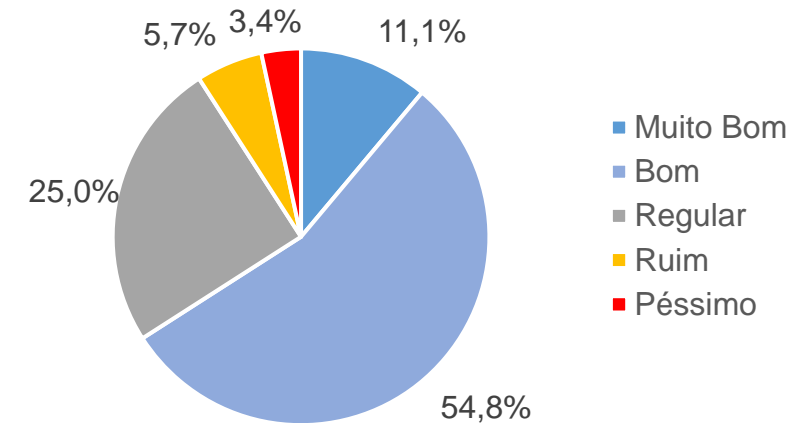
Abrigos e Pontos



Motoristas

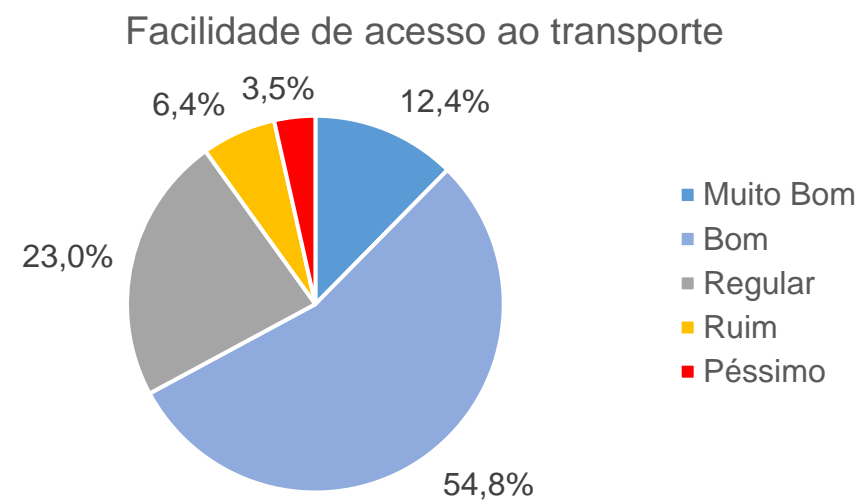
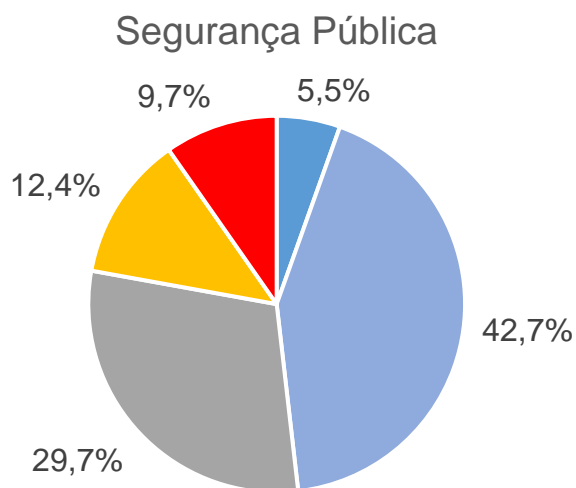
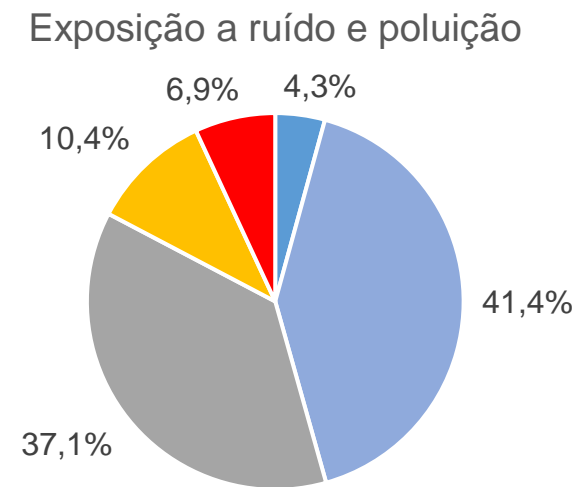
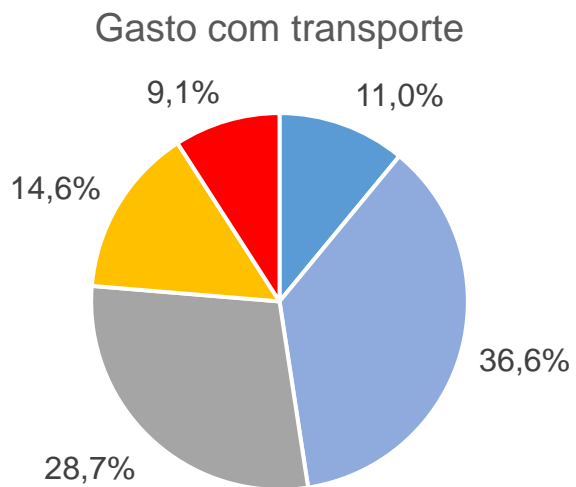


Segurança da Viagem



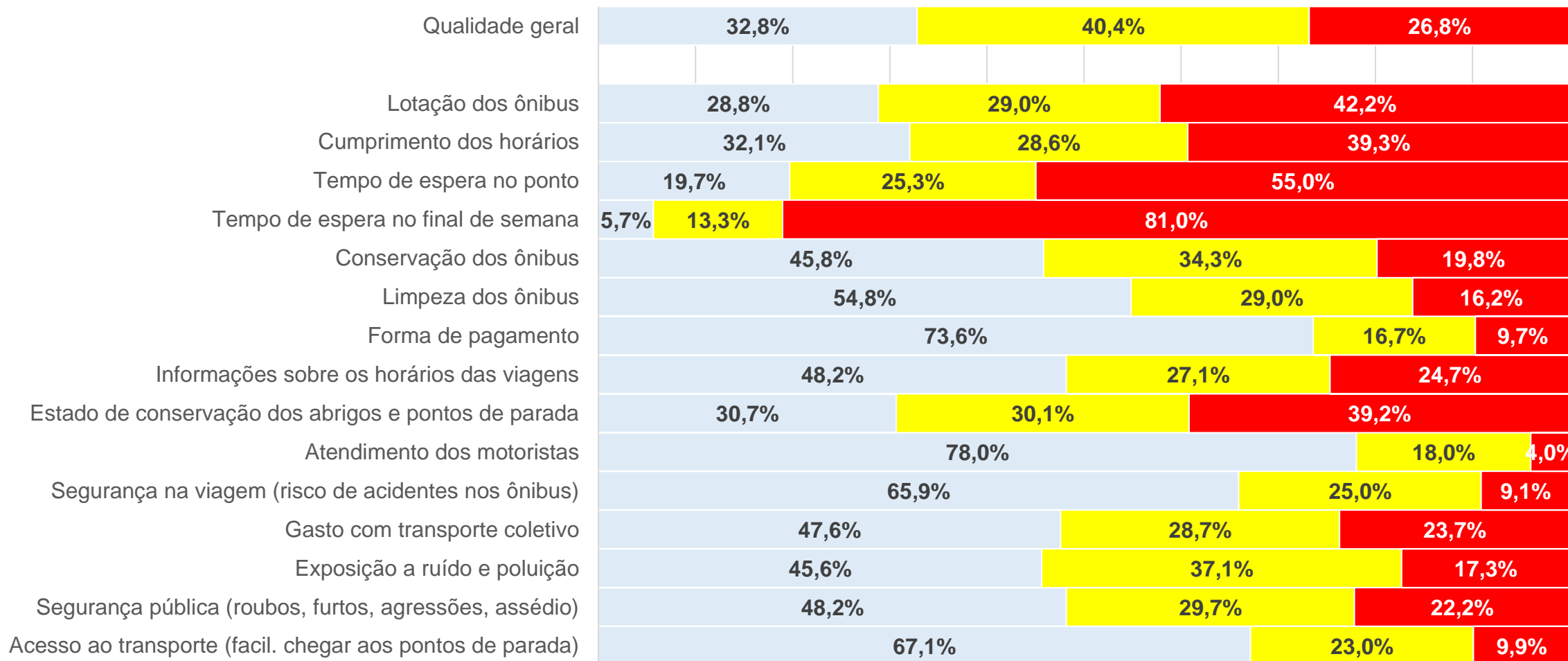
- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Avaliação da qualidade do transporte coletivo



- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Avaliação da qualidade do transporte coletivo



■ Aprovação ■ Regular ■ Desaprovação

Avaliação da qualidade do transporte coletivo

Atributo	Quantidade de respostas					Proporção					Grau de aprovação		
	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Aprovação	Regular	Desaprovação
Qualidade geral	60	433	607	255	148	4,0%	28,8%	40,4%	17,0%	9,8%	32,8%	40,4%	26,8%
Lotação dos ônibus	38	395	436	357	277	2,5%	26,3%	29,0%	23,8%	18,4%	28,8%	29,0%	42,2%
Cumprimento dos horários	51	431	430	311	280	3,4%	28,7%	28,6%	20,7%	18,6%	32,1%	28,6%	39,3%
Tempo de espera no ponto	24	272	381	414	412	1,6%	18,1%	25,3%	27,5%	27,4%	19,7%	25,3%	55,0%
Tempo de espera no final de semana	6	79	200	287	931	0,4%	5,3%	13,3%	19,1%	61,9%	5,7%	13,3%	81,0%
Conservação dos ônibus	54	635	516	184	114	3,6%	42,2%	34,3%	12,2%	7,6%	45,8%	34,3%	19,8%
Limpeza dos ônibus	99	725	436	162	81	6,6%	48,2%	29,0%	10,8%	5,4%	54,8%	29,0%	16,2%
Forma de pagamento	214	892	251	84	62	14,2%	59,3%	16,7%	5,6%	4,1%	73,6%	16,7%	9,7%
Informações sobre os horários das viagens	93	631	408	226	145	6,2%	42,0%	27,1%	15,0%	9,6%	48,2%	27,1%	24,7%
Estado de conservação dos abrigos e pontos de parada	40	421	453	313	276	2,7%	28,0%	30,1%	20,8%	18,4%	30,7%	30,1%	39,2%
Atendimento dos motoristas	459	714	270	36	24	30,5%	47,5%	18,0%	2,4%	1,6%	78,0%	18,0%	4,0%
Segurança na viagem (risco de acidentes nos ônibus)	167	824	375	86	51	11,1%	54,8%	25,0%	5,7%	3,4%	65,9%	25,0%	9,1%
Gasto com transporte coletivo	165	550	432	219	137	11,0%	36,6%	28,7%	14,6%	9,1%	47,6%	28,7%	23,7%
Exposição a ruído e poluição	64	622	557	156	104	4,3%	41,4%	37,1%	10,4%	6,9%	45,6%	37,1%	17,3%
Segurança pública (roubos, furtos, agressões, assédio)	82	642	446	187	146	5,5%	42,7%	29,7%	12,4%	9,7%	48,2%	29,7%	22,2%
Acesso ao transporte (facil. chegar aos pontos de parada)	186	823	345	96	53	12,4%	54,8%	23,0%	6,4%	3,5%	67,1%	23,0%	9,9%

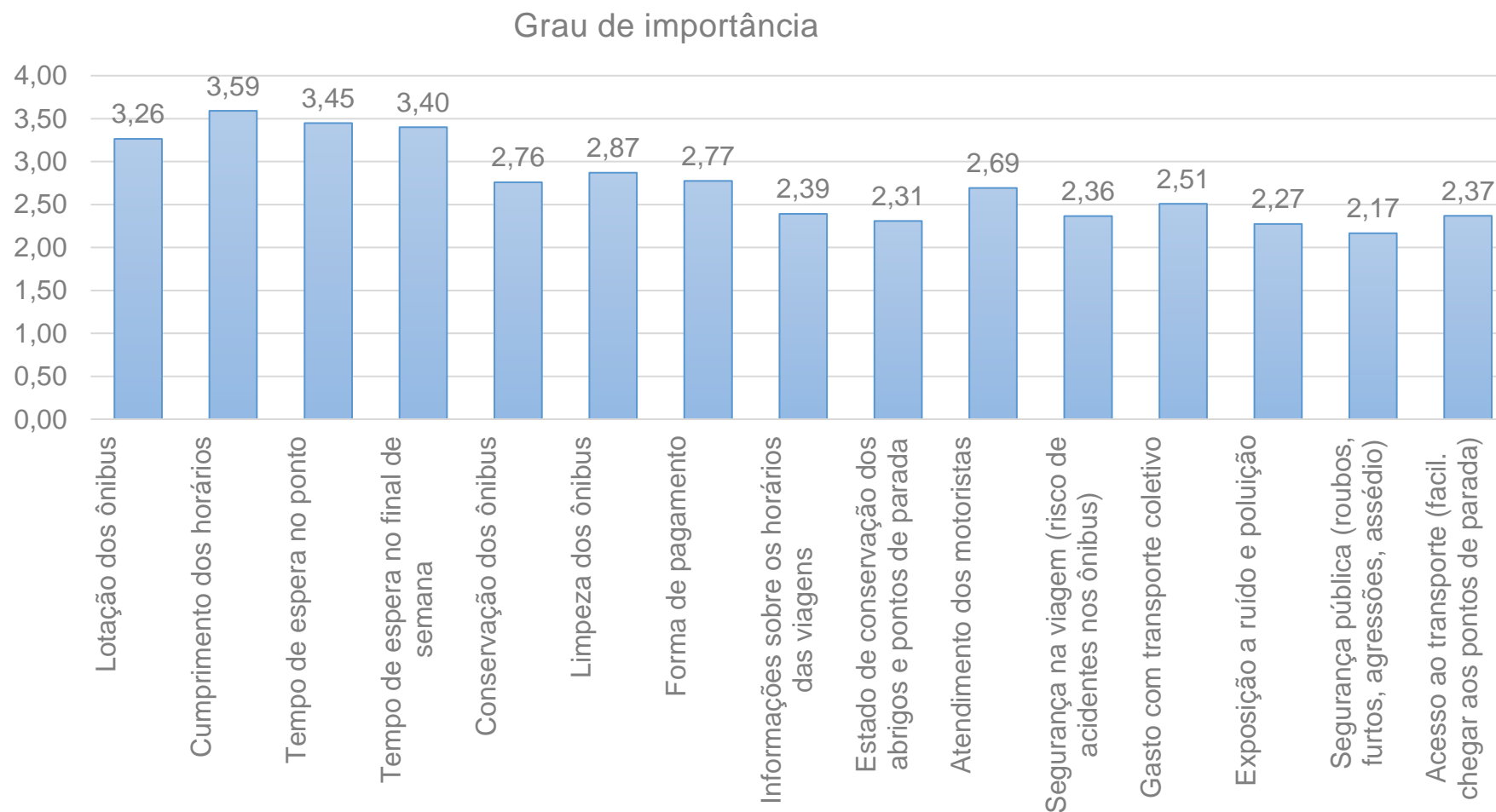
Avaliação da qualidade do transporte coletivo – Resultado qualidade geral por linha

Linha	Muito					Total		Aprov. Regul. Despap.			Aprov. Regul. Despap.		
	Bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo			Aprov.	Regul.	Despap.	Aprov.	Regul.	Despap.
1	5	23	33	7	4	72	4,81%	28	33	11	39%	46%	15%
2	1	7	5	2	6	21	1,40%	8	5	8	38%	24%	38%
4	1	17	28	8	5	59	3,94%	18	28	13	31%	47%	22%
5	3	17	26	10	4	60	4,01%	20	26	14	33%	43%	23%
6	3	25	14	7	3	52	3,47%	28	14	10	54%	27%	19%
7	3	21	20	7	8	59	3,94%	24	20	15	41%	34%	25%
8	0	41	39	15	8	103	6,88%	41	39	23	40%	38%	22%
9	4	16	18	4	4	46	3,07%	20	18	8	43%	39%	17%
10	1	11	18	12	5	47	3,14%	12	18	17	26%	38%	36%
11	7	15	18	6	5	51	3,41%	22	18	11	43%	35%	22%
13	18	83	141	62	46	350	23,38%	101	141	108	29%	40%	31%
14	0	6	16	12	1	35	2,34%	6	16	13	17%	46%	37%
15	3	7	21	10	4	45	3,01%	10	21	14	22%	47%	31%
16	0	20	30	10	2	62	4,14%	20	30	12	32%	48%	19%
17	0	5	14	6	1	26	1,74%	5	14	7	19%	54%	27%
18	3	23	15	2	2	45	3,01%	26	15	4	58%	33%	9%
19	1	7	16	29	6	59	3,94%	8	16	35	14%	27%	59%
20	1	8	25	5	7	46	3,07%	9	25	12	20%	54%	26%
21	3	11	18	9	4	45	3,01%	14	18	13	31%	40%	29%
25	1	29	58	22	17	127	8,48%	30	58	39	24%	46%	31%
38	0	10	4	3	2	19	1,27%	10	4	5	53%	21%	26%
39	0	14	11	0	1	26	1,74%	14	11	1	54%	42%	4%
40	1	15	17	7	2	42	2,81%	16	17	9	38%	40%	21%
Total Geral	59	431	605	255	147	1497		490	605	402			

Avaliação da qualidade do transporte coletivo – Resultado por atributos por linha

Linha	Lotação dos ônibus			Cumprimento dos horários			Tempo de espera no ponto			Tempo de espera no final de semana			Conservação dos ônibus			Limpeza dos ônibus			Forma de pagamento			Informações sobre os horários das viagens			Estado de conservação dos abrigos e pontos de parada			Atendimento dos motoristas			Segurança na viagem (risco de acidentes nos ônibus)			Gasto com transporte coletivo			Exposição a ruído e poluição			Segurança pública (roubos, furtos, agressões, assédio)			Acesso ao transporte (facil. chegar aos pontos de parada)		
	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.	Aprov.	Reg.	Desaprov.						
1	38	27	35	32	36	32	14	35	51	4,2	13	83	46	38	17	47	42	11	86	4,2	9,7	54	25	21	26	32	42	83	13	4,2	68	22	9,7	36	36	28	51	36	13	56	32	13	65	19	15
2	39	22	39	48	14	38	14	33	52	4,8	19	76	71	19	9,5	62	29	9,5	86	4,8	9,5	38	24	38	24	14	62	86	14	0	81	14	4,8	47	26	26	52	38	9,5	48	33	19	52	29	19
4	17	26	58	36	24	41	22	20	58	1,7	17	81	34	41	25	53	24	24	73	15	12	36	24	41	19	24	58	83	14	3,4	81	15	3,4	51	26	23	25	46	29	44	20	36	56	22	22
5	32	30	38	25	37	38	17	28	55	6,7	15	78	48	37	15	43	30	27	72	18	10	45	25	30	38	25	37	87	10	3,3	70	23	6,7	55	19	26	50	33	17	43	22	35	70	18	12
6	33	21	47	46	17	37	25	29	46	5,8	17	77	50	35	15	58	29	13	75	17	7,7	52	21	27	25	27	48	81	19	0	65	27	7,7	42	31	27	29	42	29	44	29	27	71	17	12
7	24	29	47	36	20	44	15	24	61	12	8,5	80	44	31	25	51	27	22	76	15	8,5	54	22	24	29	32	39	76	22	1,7	61	31	8,5	47	26	27	47	37	15	54	25	20	69	24	6,8
8	38	20	43	38	23	39	20	31	49	6,8	16	78	51	30	18	55	32	13	84	8,7	6,8	49	26	25	40	24	36	81	16	3,9	69	19	12	49	26	25	48	28	24	40	29	31	73	17	11
9	42	20	38	41	37	22	20	20	61	6,5	4,3	89	52	43	4,3	52	35	13	96	4,3	0	72	20	8,7	48	24	28	89	11	0	72	26	2,2	50	23	27	57	39	4,3	72	26	2,2	83	13	4,3
10	26	23	51	19	21	60	13	17	70	0	11	89	51	34	15	62	26	13	74	19	6,4	47	32	21	26	32	43	79	19	2,1	64	28	8,5	48	21	31	62	19	19	51	32	17	68	21	11
11	28	42	30	29	37	33	18	22	61	7,8	12	80	57	31	12	65	25	9,8	73	14	14	53	27	20	20	41	39	82	14	3,9	78	14	7,8	44	35	20	53	33	14	61	24	16	86	12	2
13	16	26	58	29	29	42	23	26	52	6,3	9,7	84	41	35	24	53	28	19	69	21	9,7	45	33	23	31	31	39	73	19	8,6	63	28	8,3	50	31	19	49	37	14	47	33	21	68	24	8,3
14	18	38	44	37	29	34	11	43	46	8,6	11	80	34	37	29	46	37	17	71	17	11	43	43	14	43	26	31	77	20	2,9	60	20	20	43	24	32	31	34	34	29	40	31	40	51	8,6
15	45	22	33	31	31	38	22	11	67	6,7	11	82	60	31	8,9	62	29	8,9	73	20	6,7	36	22	42	33	36	31	71	29	0	51	44	4,4	49	40	12	47	42	11	36	38	27	58	31	11
16	26	43	30	39	32	29	26	27	47	1,6	21	77	52	27	21	63	27	9,7	74	19	6,5	61	23	16	40	39	21	82	16	1,6	79	18	3,2	36	36	28	52	35	13	60	27	13	79	21	0
17	18	25	57	15	19	65	15	12	73	0	12	88	38	38	23	65	23	12	85	15	0	54	27	19	15	27	58	65	35	0	62	27	12	36	25	39	38	38	23	42	27	31	62	15	23
18	42	35	23	64	18	18	42	29	29	11	33	56	56	31	13	58	27	16	73	16	11	60	22	18	36	33	31	78	22	0	80	16	4,4	51	31	18	36	44	20	49	36	16	71	20	8,9
19	12	33	55	19	27	54	14	17	69	3,4	15	81	24	42	34	36	41	24	54	22	24	19	36	46	19	22	59	71	24	5,1	41	31	29	34	24	41	47	32	20	44	19	37	44	42	14
20	11	20	70	17	33	50	11	26	63	0	8,7	91	39	43	17	43	41	15	63	26	11	54	15	30	30	26	43	72	26	2,2	67	22	11	37	33	30	30	48	22	41	41	17	63	30	6,5
21	24	36	40	29	29	42	13	27	60	4,4	18	78	51	33	16	64	24	11	76	16	8,9	60	22	18	18	44	38	78	18	4,4	71	20	8,9	47	30	23	40	51	8,9	58	24	18	71	22	6,7
25	16	23	61	23	32	45	9,4	30	61	4,7	16	80	44	32	24	54	24	21	68	22	10	47	25	28	31	34	35	73	21	5,5	57	31	11	56	29	15	40	43	17	44	38	18	65	28	7,1
38	61	4,3	35	68	11	21	47	5,3	47	5,3	16	79	68	11	21	74	16	11	74	11	16	68	16	16	47	26	26	89	11	0	89	5,3	5,3	58	26	16	74	21	5,3	47	21	32	84	5,3	11
39	55	21	24	46	35	19	27	19	54	7,7	19	73	50	31	19	73	23	3,8	77	7,7	15	46	31	23	31	38	31	92	7,7	0	65	23	12	57	11	32	46	38	15	58	15	27	77	7,7	15
40	44	24	31	26	43	31	31	21	48	9,5	4,8	86	50	40	9,5	64	26	9,5	76	12	12	50	31	19	33	21	45	93	7,1	0	62	31	7,1	50	29	21	38	29	33	52	24	24	57	21	21

Avaliação da qualidade do transporte coletivo x Grau de importância

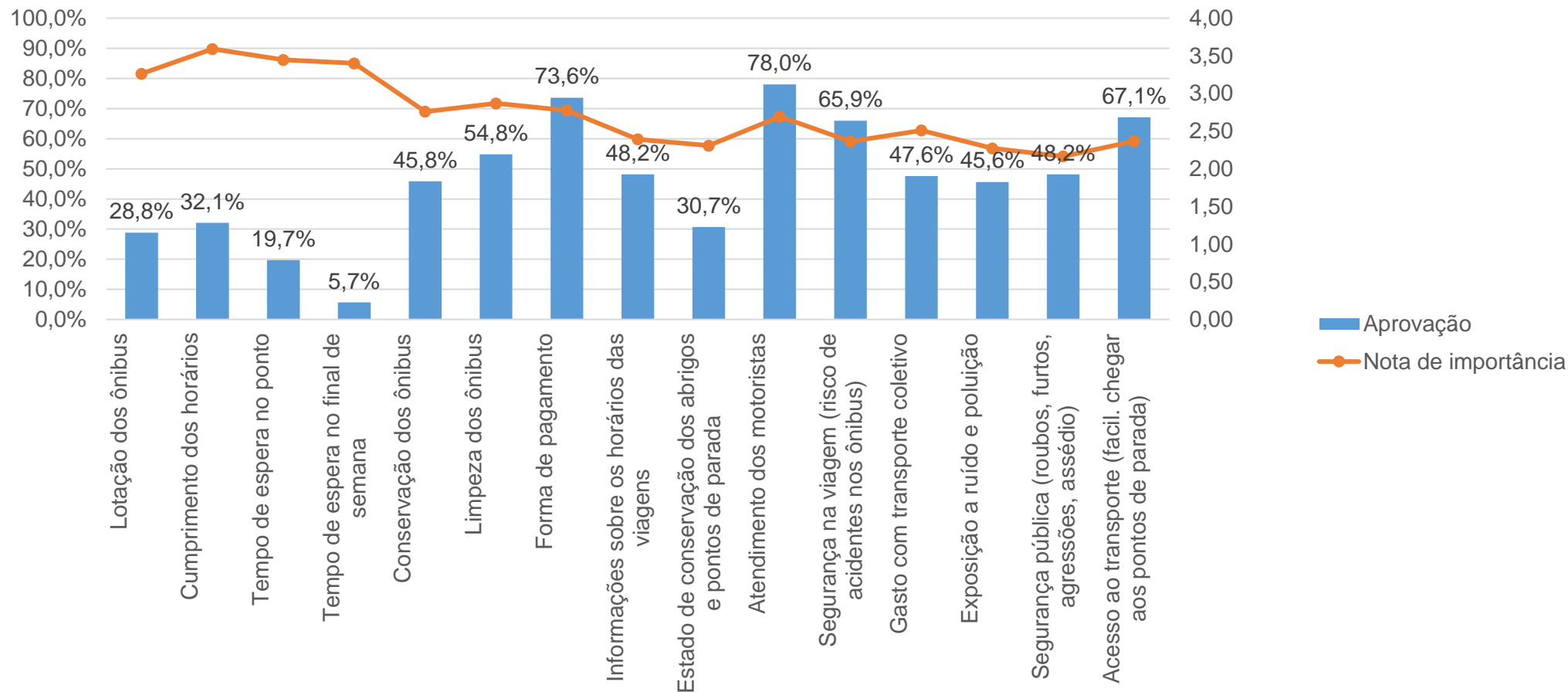


Avaliação da qualidade do transporte coletivo x grau de importância

Atributo	Grau de importância					Grau de importância					Muito Médio Pouco			Grau de Importância
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Lotação dos ônibus	276	95	121	143	149	35%	12%	15%	18%	19%	47%	15%	37%	3,26
Cumprimento dos horários	331	259	215	155	77	32%	25%	21%	15%	7%	57%	21%	22%	3,59
Tempo de espera no ponto	202	406	247	139	93	19%	37%	23%	13%	9%	56%	23%	21%	3,45
Tempo de espera no final de semana	260	234	222	156	104	27%	24%	23%	16%	11%	51%	23%	27%	3,40
Conservação dos ônibus	96	108	106	100	170	17%	19%	18%	17%	29%	35%	18%	47%	2,76
Limpeza dos ônibus	60	72	93	87	78	15%	18%	24%	22%	20%	34%	24%	42%	2,87
Forma de pagamento	28	26	32	37	41	17%	16%	20%	23%	25%	33%	20%	48%	2,77
Informações sobre os horários das viagens	21	40	93	90	101	6%	12%	27%	26%	29%	18%	27%	55%	2,39
Estado de conservação dos abrigos e pontos de parada	28	53	75	119	138	7%	13%	18%	29%	33%	20%	18%	62%	2,31
Atendimento dos motoristas	55	74	74	119	97	13%	18%	18%	28%	23%	31%	18%	52%	2,69
Segurança na viagem (risco de acidentes nos ônibus)	36	45	67	112	125	9%	12%	17%	29%	32%	21%	17%	62%	2,36
Gasto com transporte coletivo	44	37	67	86	102	13%	11%	20%	26%	30%	24%	20%	56%	2,51
Exposição a ruído e poluição	14	16	22	39	56	10%	11%	15%	27%	38%	20%	15%	65%	2,27
Segurança pública (roubos, furtos, agressões, assédio)	17	21	35	67	90	7%	9%	15%	29%	39%	17%	15%	68%	2,17
Acesso ao transporte (fácil. chegar aos pontos de parada)	33	15	34	53	83	15%	7%	16%	24%	38%	22%	16%	62%	2,37

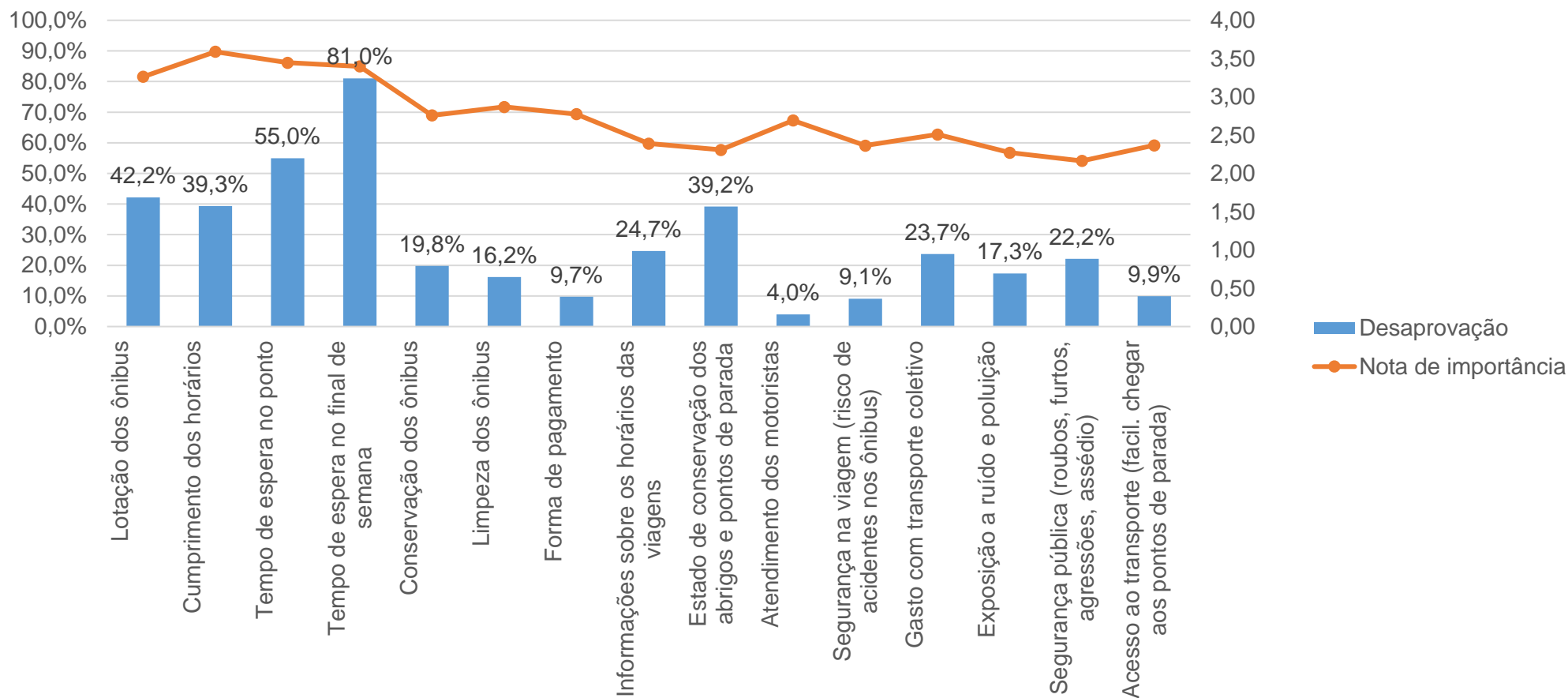
Avaliação da qualidade do transporte coletivo x Grau de importância

Aprovação x Grau de importância



Avaliação da qualidade do transporte coletivo x Grau de importância

Desaprovação x Grau de importância



Avaliação da qualidade do transporte coletivo – Principal Problema – Pergunta espontânea

Principal problema	Resp.	Prop.
Acessibilidade	4	0,3%
Assédio	4	0,3%
Atendimento da Empresa	7	0,5%
Atendimento dos Fiscais	4	0,3%
Atendimento dos Motoristas	24	1,9%
Conservação dos Pontos E Abrigos	13	1,0%
Cumprimento dos Horários	28	2,2%
Desconforto dos ônibus	21	1,6%
Desrespeito dos outros passageiros	3	0,2%
Desrespeito protocolos Covid 19	10	0,8%
Dificuldade de emissão de carteirinha	3	0,2%
Falta de cobrador	23	1,8%
Falta de linhas	34	2,6%
Falta de ônibus	94	7,2%
Formas de pagamento	2	0,2%
Horários	231	17,8%
Horários nos finais de semana	46	3,5%
Informações sobre horários e trajetos	15	1,2%
Infra estrutura	8	0,6%
Limpeza	20	1,5%
Limpeza da rodoviária	3	0,2%
Lotação	179	13,8%
Manutenção e conservação da frota	36	2,8%
Monopolio da empresa	20	1,5%
Poucos ônibus no final de semana	15	1,2%
Segurança	13	1,0%
Tempo de espera	367	28,3%
Tempo de espera no final de semana	32	2,5%
Trajetos demorado	15	1,2%
Valor da tarifa	21	1,6%
Outros	2	0,2%
Subtotal	1297	100,0%
Não soube responder	114	
Nenhum problema	92	
Total	1503	

Avaliação da qualidade do transporte coletivo – Principal Problema – Pergunta espontânea

Principal problema	Muito						Total	%	Aprov.			Regul.			Desap.		
	Bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total			Aprov.	Regul.	Desap.	Aprov.	Regul.	Desap.	Aprov.	Regul.	Desap.
Acessibilidade	1	1	0	2	0	4	0,27%	2	0	2	50,0%	0,0%	50,0%	0,4%	0,0%	0,5%	
Assédio	0	1	1	1	1	4	0,27%	1	1	2	25,0%	25,0%	50,0%	0,2%	0,2%	0,5%	
Atendimento da empresa	0	1	3	1	2	7	0,47%	1	3	3	14,3%	42,9%	42,9%	0,2%	0,5%	0,7%	
Atendimento dos fiscais	0	0	1	2	1	4	0,27%	0	1	3	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	0,2%	0,7%	
Atendimento dos motoristas	0	7	10	7	0	24	1,60%	7	10	7	29,2%	41,7%	29,2%	1,4%	1,6%	1,7%	
Conservação dos pontos e abrigos	0	6	3	3	1	13	0,86%	6	3	4	46,2%	23,1%	30,8%	1,2%	0,5%	1,0%	
Cumprimento dos horários	1	6	12	5	4	28	1,86%	7	12	9	25,0%	42,9%	32,1%	1,4%	2,0%	2,2%	
Desconforto dos ônibus	3	9	7	1	1	21	1,40%	12	7	2	57,1%	33,3%	9,5%	2,4%	1,2%	0,5%	
Desrespeito dos outros passageiros	1	1	0	0	1	3	0,20%	2	0	1	66,7%	0,0%	33,3%	0,4%	0,0%	0,2%	
Desrespeito protocolos Covid 19	0	4	4	0	2	10	0,67%	4	4	2	40,0%	40,0%	20,0%	0,8%	0,7%	0,5%	
Dificuldade de emissão de carteirinha	0	3	0	0	0	3	0,20%	3	0	0	100,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	
Falta de cobrador	2	8	8	4	1	23	1,53%	10	8	5	43,5%	34,8%	21,7%	2,0%	1,3%	1,2%	
Falta de linhas	0	7	20	5	2	34	2,26%	7	20	7	20,6%	58,8%	20,6%	1,4%	3,3%	1,7%	
Falta de ônibus	2	24	29	26	13	94	6,25%	26	29	39	27,7%	30,9%	41,5%	5,3%	4,8%	9,7%	
Formas de pagamento	0	0	1	1	0	2	0,13%	0	1	1	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,2%	0,2%	
Horários	7	60	89	41	34	231	15,37%	67	89	75	29,0%	38,5%	32,5%	13,6%	14,7%	18,6%	
Horários nos finais de semana	3	15	22	3	3	46	3,06%	18	22	6	39,1%	47,8%	13,0%	3,7%	3,6%	1,5%	
Informações sobre horários e trajetos	1	6	7	1	0	15	1,00%	7	7	1	46,7%	46,7%	6,7%	1,4%	1,2%	0,2%	
Infra estrutura	1	4	3	0	0	8	0,53%	5	3	0	62,5%	37,5%	0,0%	1,0%	0,5%	0,0%	
Limpeza	0	4	9	6	1	20	1,33%	4	9	7	20,0%	45,0%	35,0%	0,8%	1,5%	1,7%	
Limpeza da rodoviária	0	1	1	1	0	3	0,20%	1	1	1	33,3%	33,3%	33,3%	0,2%	0,2%	0,2%	
Lotação	4	46	75	34	20	179	11,91%	50	75	54	27,9%	41,9%	30,2%	10,1%	12,4%	13,4%	
Manutenção e conservação da frota	1	11	14	4	6	36	2,40%	12	14	10	33,3%	38,9%	27,8%	2,4%	2,3%	2,5%	
Monopólio da empresa	0	2	11	4	3	20	1,33%	2	11	7	10,0%	55,0%	35,0%	0,4%	1,8%	1,7%	
Poucos ônibus no final de semana	0	3	9	3	0	15	1,00%	3	9	3	20,0%	60,0%	20,0%	0,6%	1,5%	0,7%	
Segurança	0	5	4	2	2	13	0,86%	5	4	4	38,5%	30,8%	30,8%	1,0%	0,7%	1,0%	
Tempo de espera	9	82	156	77	43	367	24,42%	91	156	120	24,8%	42,5%	32,7%	18,5%	25,7%	29,8%	
Tempo de espera no final de semana	3	7	17	3	2	32	2,13%	10	17	5	31,3%	53,1%	15,6%	2,0%	2,8%	1,2%	
Trajetos demorado	0	3	10	1	1	15	1,00%	3	10	2	20,0%	66,7%	13,3%	0,6%	1,6%	0,5%	
Valor da tarifa	0	3	12	5	1	21	1,40%	3	12	6	14,3%	57,1%	28,6%	0,6%	2,0%	1,5%	
Outros	1	0	1	0	0	2	0,13%	1	1	0	50,0%	50,0%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	
Subtotal	40	330	539	243	145	1297		370	539	388							
Não soube responder	6	53	47	5	3	114		59	47	8	51,8%	41,2%	7,0%	12,0%	7,7%	2,0%	
Nenhum problema	14	50	21	7	0	92		64	21	7	69,6%	22,8%	7,6%	13,0%	3,5%	1,7%	
Total	60	433	607	255	148	1503		493	607	403							

Avaliação da qualidade do transporte coletivo – Principal Qualidade – Pergunta espontânea

Principal qualidade'	Resp.	Prop.
Abrigos e pontos de parada	4	0,4%
Acessibilidade	3	0,3%
Acesso ao transporte	13	1,4%
Administração da empresa	3	0,3%
Aplicativo e informações sobre os horários	17	1,8%
Atendimento dos fiscais E funcionários	7	0,7%
Atendimento dos motoristas	525	54,6%
Bom atendimento	78	8,1%
Conforto	9	0,9%
Conservação dos ônibus	39	4,1%
Cumprimento dos horários	45	4,7%
Facilidade de acesso	4	0,4%
Facilidade de solicitar e retirar o cartão	2	0,2%
Formas de pagamento	14	1,5%
Gratuidade	12	1,2%
Horários	8	0,8%
Infra estrutura	1	0,1%
Integração	2	0,2%
Limpeza dos ônibus	45	4,7%
Melhor sem cobrador	3	0,3%
Oferta de transporte	6	0,6%
Ônibus não lotados	11	1,1%
Passageiros comportados	1	0,1%
Praticidade	3	0,3%
Rapidez	26	2,7%
Respeito protocolos Covid 19	1	0,1%
Segurança	20	2,1%
Serviço	2	0,2%
Tempo de espera	1	0,1%
Trajetos	6	0,6%
Valor da tarifa acessível	45	4,7%
Outros	5	0,5%
Subtotal	961	100%
Nenhuma qualidade	253	
Não soube responder	289	
Total	1503	

Avaliação da qualidade do transporte coletivo – O que gostaria – Pergunta espontânea

O que gostaria'	Resp.	Prop.	
Mais conforto nos ônibus	220	18,8%	
Tarifa mais barata	32	3%	
Mais ônibus	272	23%	
Mais segurança	36	3%	
Volta dos cobradores	105	9%	
Acessibilidade e atenção com idosos e PCD	14	1%	
Melhoria da infraestrutura	30	3%	
Mais horários	142	12%	
Mais linhas	49	4%	
Mais linhas nos finais de semana	6	1%	
Concorrência entre empresas	40	3%	
Melhorar aplicativo e informações sobre horários	17	1%	
Mais ônibus nos finais de semana	22	2%	
Menor tempo de espera	24	2%	
Outras formas de pagamento	10	1%	
Mais horários nos finais de semana	13	1%	
Cumprimento dos horários	20	2%	
Protocolos Covid 19	29	2%	
Melhor atendimento dos motoristas e fiscais	8	1%	
Melhorar a limpeza	32	3%	
Menos lotação	16	1%	
Integração	5	0%	
Manutenção e conservação dos ônibus	6	1%	
Mais respeito com usuários	6	1%	
Melhores trajetos	10	1%	
Volta das vans	5	0%	
Outros	4	0%	
Subtotal	1173	100%	
Nada	231		
Não soube responder	99		
Total	1503		

