

Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano e Rural de Bauru-EMDURB



Plano de Transporte Coletivo da Cidade de Bauru – PTC Bauru



**NT09 – Pesquisa de imagem e opinião sobre o serviço de
transporte coletivo municipal de Bauru**

Junho/2013



1- Apresentação

O Plano de Transporte Coletivo de Bauru – PTC é um estudo contratado pela Empresa Municipal de Desenvolvimento Urbano e Rural de Bauru – EMDURB que tem como finalidade promover um amplo diagnóstico das condições operacionais do serviço de transporte coletivo da cidade e propor soluções visando a melhoria da qualidade e da produtividade.

Os estudos estão em desenvolvimento pela Oficina Engenheiros Consultores Associados Ltda. mediante o contrato 007/2013.

O plano de trabalho elaborado contempla uma fase de pesquisas de campo, que incluem a pesquisa operacional, a pesquisa sobe e desce, com e sem senha e pesquisa de imagem e opinião sobre os serviços.

Os trabalhos de campo destas pesquisas encontram-se encerrados e neste relatório são apresentados os resultados da pesquisa de imagem e opinião sobre os serviços de transporte coletivo municipal, realizada durante os meses de abril e maio de 2013.

A pesquisa foi realizada com os usuários do serviço de transporte coletivo, visando a identificação de suas impressões sobre diversos aspectos da prestação deste serviço na cidade e a caracterização de seu perfil e hábitos de transporte.

No total foram realizadas 1.241 entrevistas, em diversos pontos da cidade com grande concentração de usuários.

O objetivo principal das pesquisas é obter informações sobre a avaliação das condições do serviço de transporte coletivo municipal de Bauru sob o ponto de vista do usuário, de modo a proporcionar elementos para definir ações do setor público no planejamento e na formulação de projetos para o setor.

O documento é dividido em duas partes. A primeira apresenta a metodologia empregada, os procedimentos utilizados e o histórico de execução dos trabalhos. A segunda parte apresenta os resultados obtidos na pesquisa, com análises sobre os principais dados e indicadores

2- Metodologia

A Oficina Consultores apresentou para a EMDURB proposta de formulário a ser aplicado na pesquisa.

Foram considerados os dois objetivos principais:

1. Levantar o perfil do usuário do transporte coletivo (motivos da viagem, escolaridade, frequência de uso, meios de pagamento e outras considerações relevantes).
2. Avaliar atributos de qualidade dos serviços prestados e medir a importância relativa que os usuários dão a cada um.

Por solicitação da EMDURB foram incluídos outros atributos e que deram origem ao formulário final adotado.

O questionário foi dividido em seis blocos de perguntas.

Bloco 1 – Perfil do usuário

- Linha que o usuário estava aguardando no momento da pesquisa.
- Escolaridade do usuário
- Se possui alguma limitação de mobilidade, e em caso positivo, qual.
- Se utiliza o serviço nos finais de semana.
- Declaração do usuário sobre os motivos da viagem, tanto na origem quanto no seu destino.
- Modo de pagamento do transporte.

Bloco 2- Conhecimento do sistema de transporte

Neste bloco foram realizadas quatro perguntas visando avaliar qual é o grau de conhecimento dos usuários em relação ao sistema de transporte que utiliza.

Bloco 3 – Avaliação da Imagem

Neste bloco foram feitas nove avaliações do usuário relativas a atributos do serviço de transporte segundo cinco conceitos: “Muito Bom”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” e “Muito Ruim”.

Bloco 4 – Principais problemas (respostas estimuladas)

Neste bloco foi apresentado ao entrevistado um disco com oito alternativas relativas a atributos do serviço de transporte, sendo solicitado que fossem indicados três principais problemas, além da opção “Nenhum” e “Não Sabe”. Posteriormente, solicitou-se que o entrevistado destacasse o maior destes três problemas.

Bloco 5 – Principal problema (pergunta aberta)

Neste bloco o entrevistado declarou, a partir de resposta espontânea, qual o principal problema por ele identificado no serviço de transporte coletivo municipal de Bauru.

Bloco 6 – Renda

Neste bloco foram apresentadas ao entrevistado, através de um cartão de apoio, faixas de renda relativas a salários mínimos, sendo-lhe solicitado que indicasse a renda individual e familiar.

Na próxima página encontra-se o modelo do formulário utilizado, e no Anexo I o manual de instruções ao pesquisador.

2- Metodologia

Modelo de formulário
utilizado na pesquisa

2- Procedimentos de Campo

As entrevistas foram realizadas por equipes de pesquisadores em diversos locais estrategicamente escolhidos da cidade, e que concentram grande quantidade de usuários.

A amostra foi aleatória, entre os usuários que aguardavam o embarque nos ônibus.

Durante as abordagens foram esclarecidos os objetivos do trabalho.

Com a pesquisa foi realizada durante todo o dia , foi possível obter uma maior representatividade de usuários.

Tabela 1 – Relação de locais de realização da pesquisa

Local	Pontos	Localização
Av. Rodrigues Alves	40	Entre Rua Prudente de Moraes e Rua DR. José Ranieri
Rua Treze de Maio	1	Quadra 4
Av. Marcos de Paula	1	Quadra 14
Rua dos Motoristas	1	Quadra 7
Rua Augusto Munhoz	1	Quadra 2
Total	44	

3- Amostragem

Para definição da amostra da pesquisa tomou-se como sua população, o conjunto de usuários do serviço de transporte coletivo municipal.

Para valores nesta ordem de grandeza a população pode ser considerada como infinita e a amostra de entrevistas calculadas segundo a seguinte equação:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Onde:

- n = tamanho da amostra;
- z = número de desvios padrões a contar da média;
- p e q = proporção de respostas;
- e = erro admissível.

Os parâmetros estatísticos considerados foram:

Intervalo de Confiança = 95% (z = 1,96);

Erro Amostral = 3%;

Proporções de respostas = 50%

Com tais parâmetros a amostra calculada foi de 1.067 entrevistas, conforme demonstrado abaixo.:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,03)^2} = 1.067$$

Contudo obteve-se um total de formulários válidos de 1.205. Com esta amostra efetiva o erro calculado é de 2,82%, nos casos de proporções próximas a 50%.

3- Indicadores adotados

Os indicadores utilizados para identificar os padrões de satisfação dos serviços de transporte foram basicamente de dois tipos: notas de satisfação do atributo analisado e grau de importância desse atributo no conjunto analisado.

Para cada um dos atributos foram calculadas as notas de satisfação, com variação de 0 a 10, definidas segundo fórmula apresentada abaixo:

$$N = (MB \times 10) + (B \times 7,5) + (RE \times 5) + (R \times 2,5) + (P \times 0)$$

onde:

- N – Nota do Atributo
- MB - Porcentagem de respostas "Muito Boa";
- B - Porcentagem de respostas "Bom";
- RE – Porcentagem de respostas "Regular";
- R - Porcentagem de respostas "Ruim";
- P - Porcentagem de respostas "Péssimo".

Para a apuração da importância que os usuários dão a cada atributo, foram empregados os resultados da classificação dos atributos em ordem de importância, ou seja, do mais importante até o menos importante, independentemente da nota dada por ele para aquele atributo.

Considerando as notas dadas, o grau de importância é calculado segundo a seguinte fórmula:

$$GI_n = [(\%n_{(n-(n-1))} \times n)] + [(\%n_{(n-(n-2))} \times (n-1))] +...+ [(\%n_{(n-(n-n))} \times (n-(n-1))]$$

onde;

n = número de atributos avaliados

% n = Porcentagem de classificações dadas de acordo com a colocação.

Para o cálculo da nota final do sistema foi necessário a obtenção da hierarquia geral dos atributos.

Para este cálculo foi necessário obter-se a pontuação relativa dos atributos calculados através da seguinte fórmula:

$$PRA = (n_{1^o\ lugar} \times n) + (n_{2^o\ lugar} \times (n-1)) +...+ (n_{n^o\ lugar})$$

onde:

PRA = Pontuação relativa do atributo

n = número de atributos avaliados

n^o lugar = quantidade de indicações por posição

Em seguida calculou-se a nota final ponderada segundo a seguinte fórmula:

$$\sum_{i=1}^8 Part\%i \times Notai$$

onde:

n = número de atributos avaliados

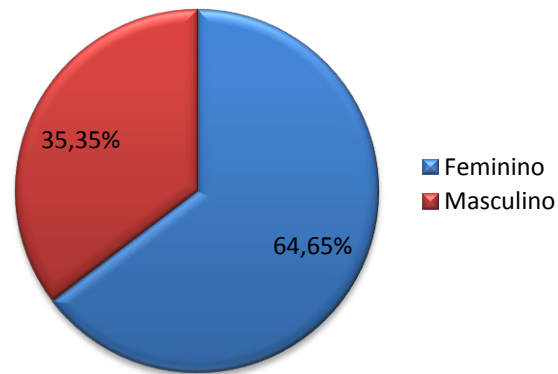
Part% = Participação relativa em função das Pontuações Relativas dos atributos

Notai = Nota de satisfação do atributo

4 - Resultados

4.1. – Perfil do Usuário

4.1.1. - Gênero

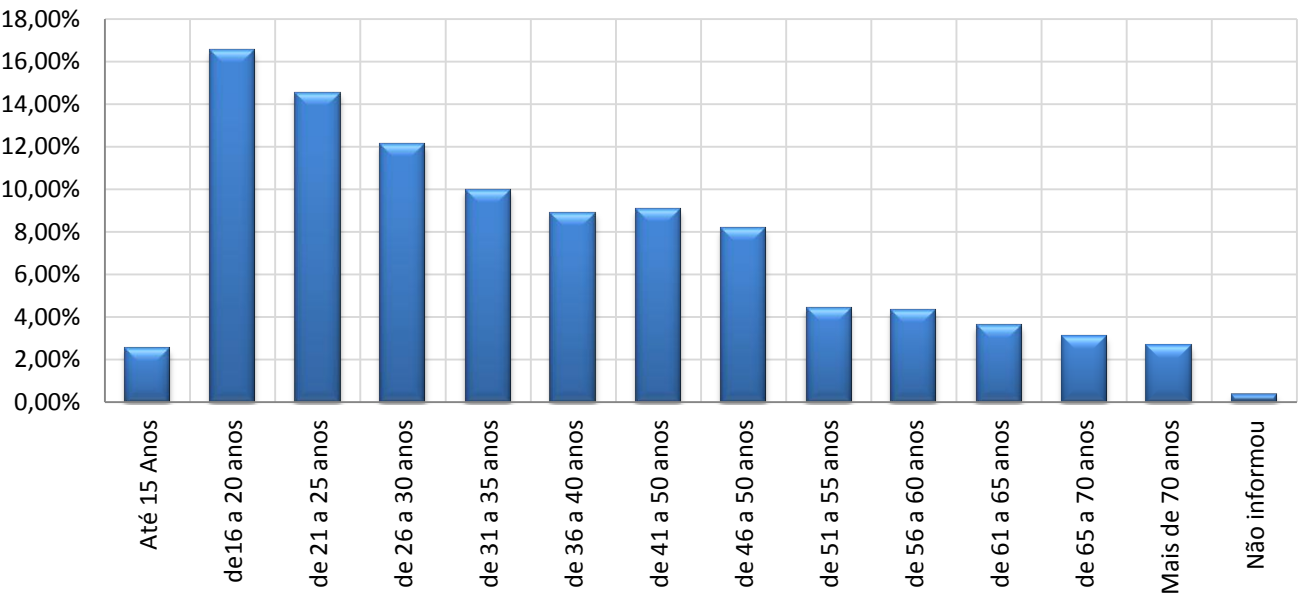


A distribuição dos usuários por gênero aponta uma predominância do sexo feminino, com 64,5% do total. Segundo o IBGE (censo – 2010), de fato existe uma predominância das mulheres na cidade, com 51,5% da população.

A idade média do usuário é de 35,8 anos, com uma distribuição etária com maior concentração na faixa entre 16 e 20 anos, seguida pela faixa entre 21 e 25 anos, como pode ser visto abaixo.

4.1.2. – Faixa etária

Faixa etária	%
Até 15 Anos	2,49%
de 16 a 20 anos	16,51%
de 21 a 25 anos	14,52%
de 26 a 30 anos	12,12%
de 31 a 35 anos	9,96%
de 36 a 40 anos	8,88%
de 41 a 50 anos	9,05%
de 46 a 50 anos	8,13%
de 51 a 55 anos	4,40%
de 56 a 60 anos	4,32%
de 61 a 65 anos	3,57%
de 65 a 70 anos	3,07%
Não informou	0,33%
Mais de 70 anos	2,66%



4 - Resultados

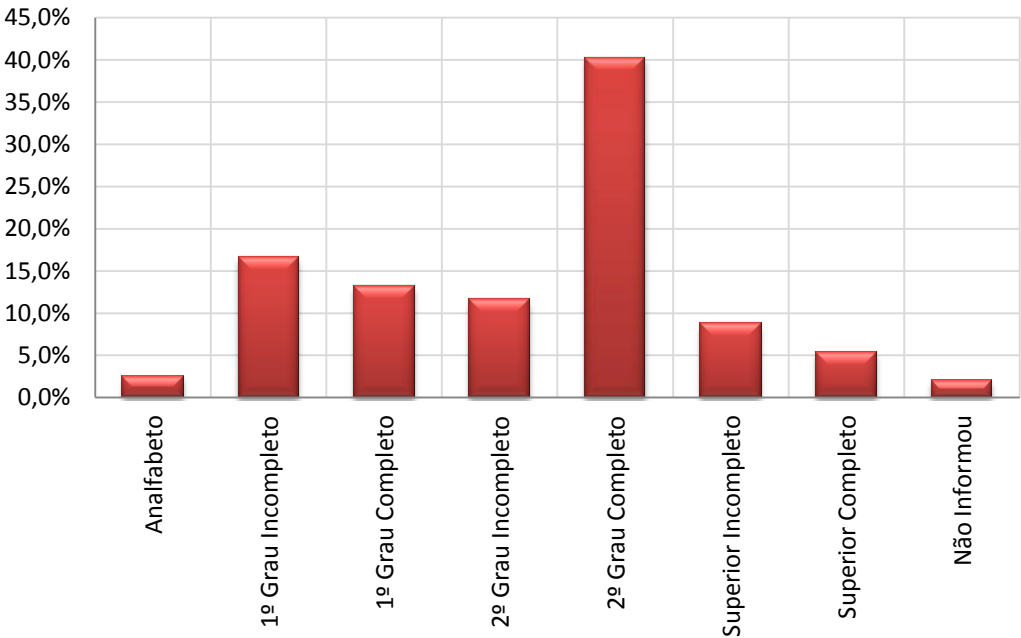
4.1. – Perfil do Usuário

4.1.3. - Escolaridade

Escolaridade	%
Analfabeto	2,5%
1º Grau Incompleto	16,6%
1º Grau Completo	13,1%
2º Grau Incompleto	11,5%
2º Grau Completo	40,2%
Superior Incompleto	8,7%
Superior Completo	5,3%
Não Informou	2,0%

Quanto ao grau de escolaridade dos entrevistados, o grupo formado pelos que possuem o 2º grau completo se destaca, com 40,2% do total. Somados aos que possuem o 2º grau incompleto e aos que possuem superior completo ou incompleto, tal conjunto representa a maioria dos usuários, com 65,8% do total.

No outro extremo, estão 19,1% dos usuários que declararam serem analfabetos ou possuem o 1º grau incompleto.

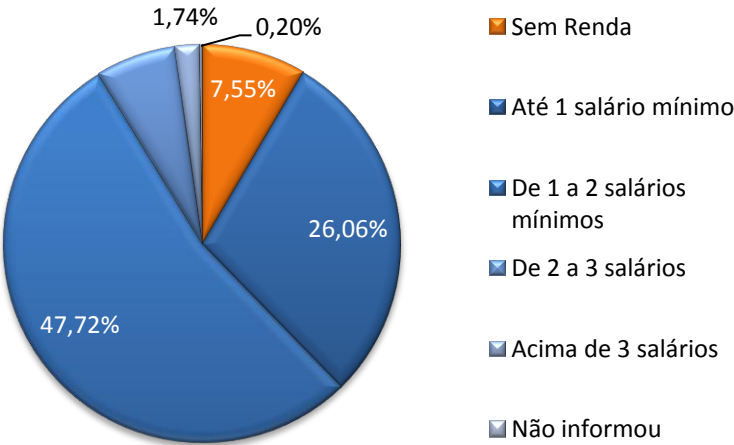


4 - Resultados

4.1. – Perfil do Usuário

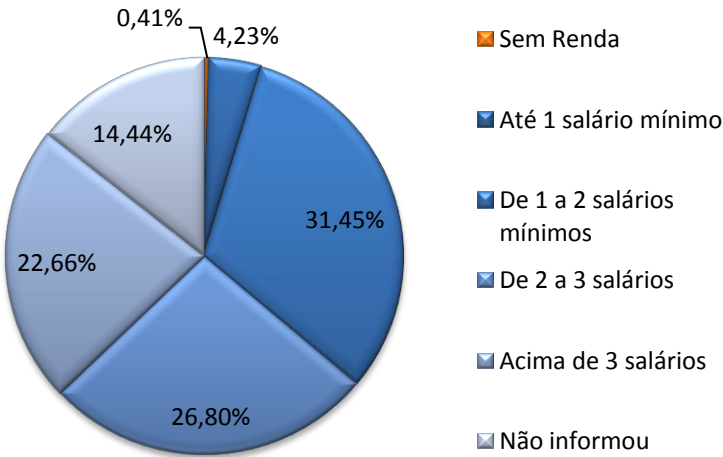
4.1.4. – Renda Pessoal

Renda Pessoal	%
Sem Renda	7,55%
Até 1 salário mínimo	26,06%
De 1 a 2 salários mínimos	47,72%
De 2 a 3 salários	5,81%
Acima de 3 salários	1,74%
Não informou	0,20%



4.1.5. – Renda Familiar

Renda Familiar	%
Sem Renda	0,41%
Até 1 salário mínimo	4,23%
De 1 a 2 salários mínimos	31,45%
De 2 a 3 salários	26,80%
Acima de 3 salários	22,66%
Não informou	14,44%



Tanto a renda pessoal como familiar da maioria dos entrevistados é de 1 a 2 salários mínimos, com 47,72% e 31,45%, respectivamente.

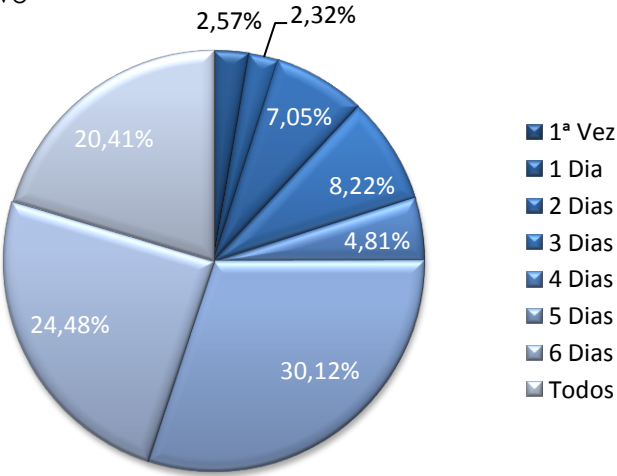
Os que recebem renda pessoal de até 1 salário mínimo são o segundo maior grupo, com 26,06%, assim como os que possuem renda familiar de 2 a 3 salários mínimos., com 26,80%.

4 - Resultados

4.1. – Perfil do Usuário

4.1.6. – Frequência de utilização semanal do transporte coletivo

Frequência semanal	%
1ª Vez	2,6%
1 dia por semana	2,3%
2 dias por semana	7,1%
3 dias por semana	8,2%
4 dias por semana	4,8%
5 dias por semana	30,1%
6 dias por semana	24,5%
Todos os dias	20,4%



A frequência de utilização dos usuários foi classificada em três categorias:

- Eventualmente: quando o entrevistado declarou utilizar pela primeira vezes ou apenas uma vez na semana.
- Frequente: quando o entrevistado declarou utilizar de 2 a 4 vezes na semana e;
- Muito Frequente: quando o entrevistado declarou utilizar 5 ou mais vezes na semana.

Verifica-se que a grande maioria dos entrevistados são usuários muito frequentes, com 75% do total.

A tabela abaixo apresenta a distribuição dos usuários por categoria de utilização e pelas características de perfil.

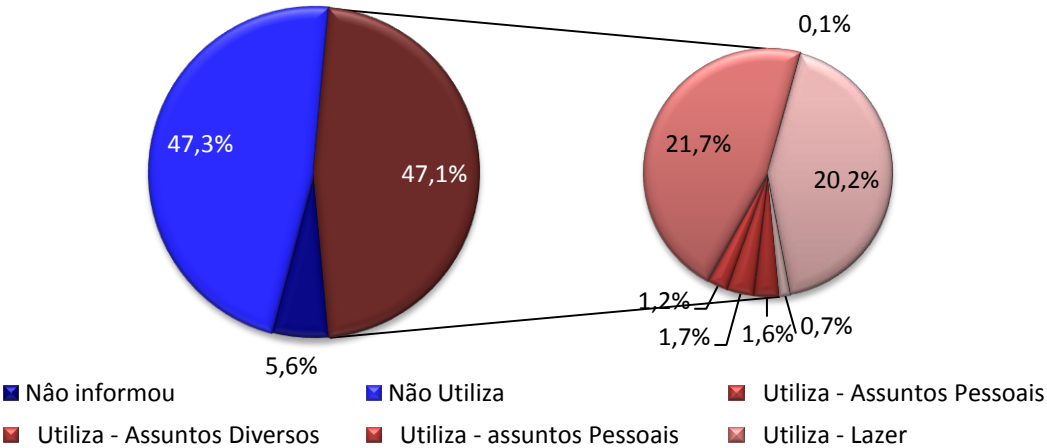
Grupo Uso Semanal	Total	Faixa etária					Grau de instrução					Renda Pesooal (em salários mínimos)					
		15 a 19 anos	20 a 27 anos	28 a 40 anos	41 a 59 anos	60 anos ou mais	inferior ao ensino fundamental	ensino fundamental completo	ensino médio completo	superior completo ou incompleto	não infomrou	Sem Renda	Até 1	De 1 a 2	De 2 a 3	Acima de 3	Não informou
2 a 4 dias (Frequente)	20,1%	14,9%	11,4%	15,4%	23,9%	50,8%	40,9%	17,8%	13,0%	16,0%	20,8%	22,0%	24,5%	16,0%	17,1%	23,8%	26,9%
5 a 7 dias (Muito Frequente)	75,0%	83,0%	83,9%	81,4%	71,8%	33,3%	50,0%	78,5%	82,9%	80,5%	75,0%	71,4%	71,0%	79,1%	77,1%	71,4%	68,7%
Eventual mente	4,9%	2,1%	4,6%	3,2%	4,3%	15,8%	9,1%	3,7%	4,1%	3,6%	4,2%	6,6%	4,5%	4,9%	5,7%	4,8%	4,5%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4 - Resultados

4.1. – Perfil do Usuário

4.1.7. – Utilização nos finais de semana

Utiliza o Transporte nos finais de Semana	%
Não Informou	5,6%
Não Utiliza	47,3%
Utiliza - Assuntos Pessoais	1,6%
Utiliza - Assuntos Diversos	1,7%
Utiliza - Estudo	1,2%
Utiliza - Lazer	21,7%
Utiliza - Saúde	0,1%
Utiliza - Trabalho	20,2%
Utiliza - Trabalho e Lazer	0,7%
Total geral	100,0%



Praticamente metade dos entrevistados declararam não utilizar o transporte coletivo nos finais de semana, Porém dos que utilizam, a maioria informou ser por motivo de lazer ou trabalho.

A tabela abaixo apresenta a distribuição percentual dos entrevistados por motivo de utilização segundo a faixa etária, grau de instrução e renda pessoal. Observa-se que a maior proporção de usuários com motivo lazer estão entre os mais jovens (de 15 a 19 anos), pessoas com ensino fundamental completo e pessoas que não possuem renda.

Já os que possuem motivo trabalho, são proporcionalmente maiores nas pessoas entre 20 e 27 anos, pessoas com ensino médio completo e com renda entre 1 e 2 salários mínimos.

Uso Final de Semana	Total	Faixa etária					Grau de instrução					Renda Pessoal (em salários mínimos)					
		15 a 19 anos	20 a 27 anos	28 a 40 anos	41 a 59 anos	60 anos ou mais	inferior ao ensino fundamental	ensino fundamental completo	ensino médio completo	superior completo ou incompleto	não informou	Sem Renda	Até 1	De 1 a 2	De 2 a 3	Acima de 3	Não informou
Não informou	5,6%	2,1%	5,7%	7,7%	6,2%	3,3%	4,8%	6,4%	4,5%	7,7%	8,3%	6,6%	6,4%	5,7%	4,3%	9,5%	2,2%
Não utiliza	47,4%	40,4%	43,9%	48,1%	48,5%	61,7%	54,8%	42,1%	46,8%	48,5%	45,8%	48,4%	43,0%	48,2%	58,6%	52,4%	47,0%
Utiliza - Assuntos Diversos	1,6%	1,1%	0,4%	1,3%	2,3%	4,2%	2,2%	2,0%	1,4%	0,0%	4,2%	2,2%	2,5%	0,9%	0,0%	0,0%	3,0%
Utiliza - Assuntos Pessoais	1,7%	1,1%	1,1%	1,6%	3,0%	0,8%	1,3%	3,7%	1,0%	0,6%	0,0%	2,2%	1,6%	1,4%	0,0%	9,5%	2,2%
Utiliza - Estudo	1,2%	4,8%	1,1%	0,6%	0,3%	0,0%	0,9%	1,3%	0,6%	3,6%	0,0%	4,4%	1,6%	0,7%	1,4%	0,0%	0,7%
Utiliza - Lazer	21,7%	31,4%	21,1%	18,6%	20,3%	19,2%	21,3%	24,2%	21,9%	17,2%	20,8%	33,0%	24,5%	18,6%	17,1%	14,3%	23,9%
Saúde	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
Trabalho	20,2%	18,1%	26,4%	21,2%	19,0%	9,2%	13,9%	19,2%	23,1%	21,9%	20,8%	3,3%	20,1%	23,7%	18,6%	14,3%	18,7%
Trabalho e lazer	0,7%	1,1%	0,4%	1,0%	0,3%	0,8%	0,4%	1,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,9%	0,0%	0,0%	1,5%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4 - Resultados

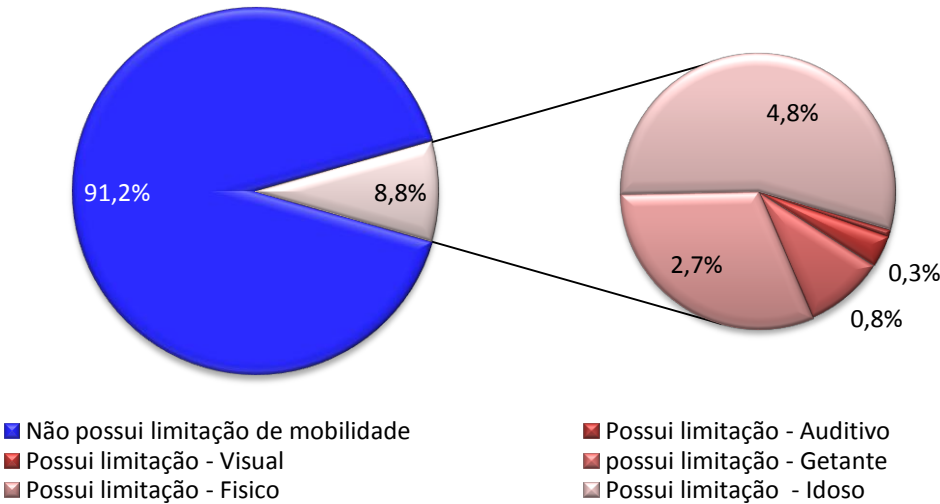
4.1. – Perfil do Usuário

4.1.8. – Limitação de Mobilidade

Limitação de Mobilidade	%
Não possui limitação de mobilidade	91,2%
Possui limitação - Auditivo	0,1%
Possui limitação - Visual	0,3%
possui limitação - Getante	0,8%
Possui limitação - Fisico	2,7%
Possui limitação - Idoso	4,8%
Total Geral	100,0%

Apenas 8,8% do total de entrevistados informaram possuir algum tipo de limitação de mobilidade, sendo que a maioria é por motivo de idade.

O segundo maior tipo de limitação informado é físico.

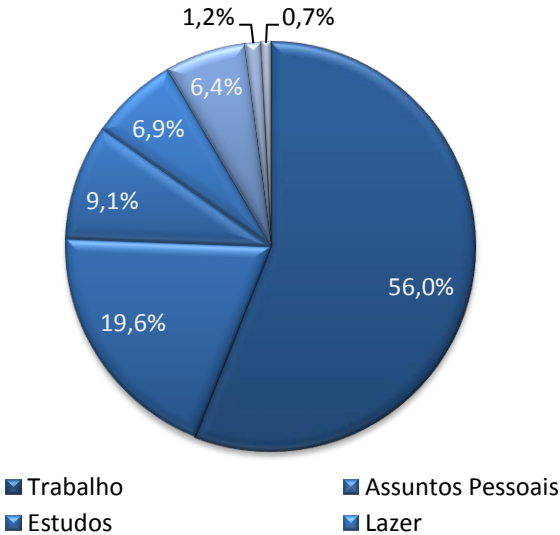


4 - Resultados

4.1. – Perfil do Usuário

4.1.9. – Motivos de Viagem

Motivos de Viagem	%
Trabalho	56,02%
Assuntos Pessoais	19,59%
Estudos	9,13%
Lazer	6,89%
Saúde	6,39%
Outros	1,24%
Não Informou	0,75%
Total geral	100,00%



O trabalho foi o principal motivo de viagem identificado, com 56,02% dos entrevistados.

A tabela abaixo apresenta a distribuição percentual dos entrevistados por motivo de viagem e segundo a faixa etária, grau de instrução e renda pessoal.

Observa-se que a maior proporção de viagens por motivo trabalho estão entre as pessoas entre 28 e 40 anos, pessoas com ensino médio completo e com renda pessoal entre 2 e 3 salários mínimos.

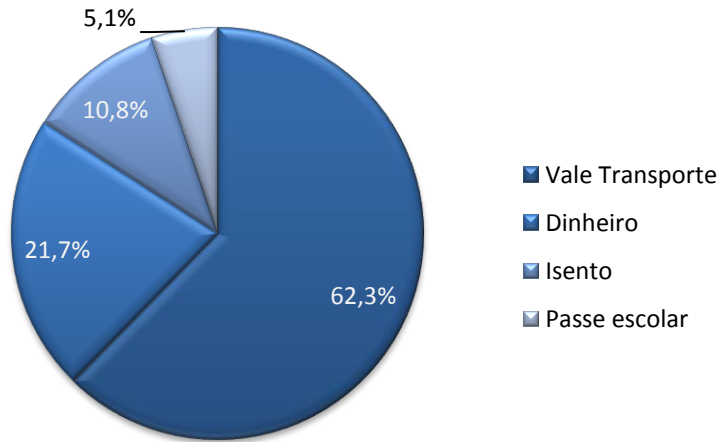
Motivos de viagem	Total	Faixa etária					Grau de instrução					Renda Pessoal (em salários mínimos)					
		15 a 19 anos	20 a 27 anos	28 a 40 anos	41 a 59 anos	60 anos ou mais	inferior ao ensino fundamental	ensino fundamental completo	ensino médio completo	superior completo ou incompleto	não informou	Sem Renda	Até 1	De 1 a 2	De 2 a 3	Acima de 3	Não informou
Trabalho	56,0%	49,5%	58,9%	67,6%	59,3%	20,8%	44,8%	55,6%	62,7%	52,7%	58,3%	16,5%	59,9%	61,0%	62,9%	52,4%	49,3%
Assuntos Pessoais	19,6%	10,1%	16,4%	17,6%	22,3%	40,0%	27,4%	18,9%	17,3%	16,6%	20,8%	24,2%	14,6%	20,5%	21,4%	23,8%	22,4%
Estudos	9,1%	29,8%	13,9%	4,2%	0,3%	0,8%	3,9%	10,8%	6,4%	21,3%	8,3%	39,6%	5,4%	5,9%	8,6%	4,8%	11,9%
Lazer	6,9%	5,9%	5,4%	6,1%	7,5%	12,5%	10,9%	5,7%	6,2%	5,9%	4,2%	8,8%	8,6%	5,9%	2,9%	9,5%	7,5%
Saúde	6,4%	2,1%	3,9%	2,6%	8,9%	22,5%	10,9%	7,1%	5,2%	2,4%	8,3%	8,8%	8,6%	5,4%	1,4%	9,5%	6,0%
Outros	1,2%	1,1%	1,1%	1,6%	0,7%	2,5%	1,7%	1,3%	1,2%	0,6%	0,0%	2,2%	2,2%	0,5%	2,9%	0,0%	0,7%
Não Informou	0,7%	1,6%	0,4%	0,3%	1,0%	0,8%	0,4%	0,7%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	2,2%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4 - Resultados

4.1. – Perfil do Usuário

4.1.10. – Formas de pagamento

Forma de Pagamento da tarifa	%
Vale Transporte	62,32%
Dinheiro	21,74%
Isento	10,79%
Passe escolar	5,15%
Total geral	100,00%



O vale-transporte é a principal forma de pagamento utilizada, correspondendo a 62,32% do total de usuários entrevistados, seguido do pagamento em dinheiro, utilizado por 21,74% do total. Os isentos representam 10,79% do total e o passe escolar 5,15%.

Ao serem cruzadas as informações do perfil dos usuários com o tipo de pagamento, é possível verificar a predominância de alguns tipos de pagamento em determinadas faixas etárias, graus de instrução e faixas de renda pessoal. Conforme esperado, existe uma maior participação de utilização de passes escolares nas faixas de idade mais baixas, até 24 anos, e maior participação nas faixas etárias mais altas para os pagamentos identificados como isentos. Assim como acontece a maior participação do uso do dinheiro e de isentos no grupo com menor grau de instrução, e maior utilização de passes escolares para quem não possui renda pessoal.

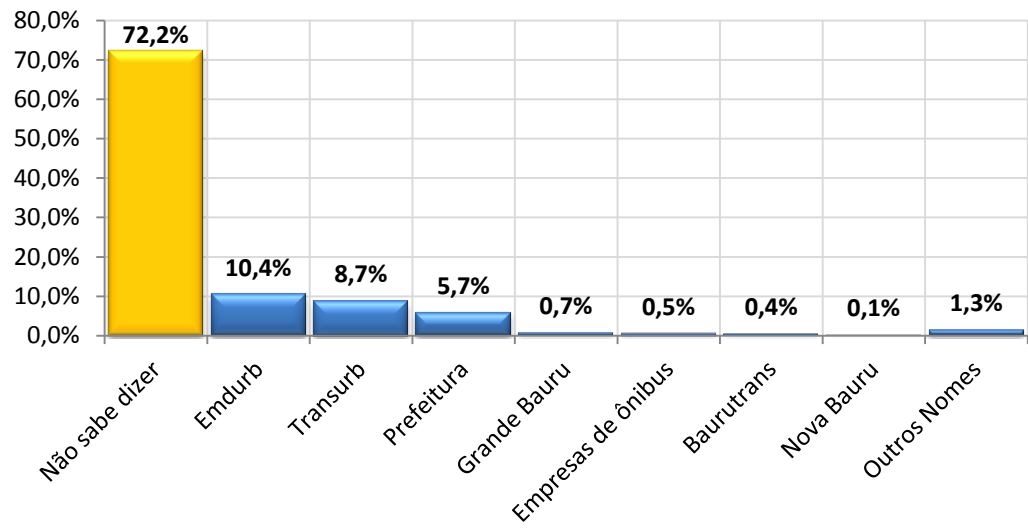
Forma de pagamento	Total	Faixa etária					Grau de instrução					Renda Pessoal (em salários mínimos)					
		15 a 19 anos	20 a 27 anos	28 a 40 anos	41 a 59 anos	60 anos ou mais	inferior ao ensino fundamental	ensino fundamental completo	ensino médio completo	superior completo ou incompleto	não informou	Sem Renda	Até 1	De 1 a 2	De 2 a 3	Acima de 3	Não informou
Vale Transporte	62,3%	62,8%	70,0%	76,9%	60,3%	10,8%	38,7%	61,6%	73,2%	65,1%	58,3%	46,2%	58,3%	67,7%	62,9%	47,6%	61,9%
Dinheiro	21,7%	14,4%	21,8%	19,9%	33,8%	7,5%	30,9%	22,6%	19,0%	16,6%	16,7%	26,4%	22,6%	20,0%	28,6%	33,3%	18,7%
Isento	10,8%	0,0%	1,8%	2,9%	5,9%	81,7%	28,3%	8,4%	3,9%	9,5%	20,8%	4,4%	15,0%	9,6%	2,9%	14,3%	14,2%
Passe escolar	5,1%	22,9%	6,4%	0,3%	0,0%	0,0%	2,2%	7,4%	3,9%	8,9%	4,2%	23,1%	4,1%	2,8%	5,7%	4,8%	5,2%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4 - Resultados

4.2. – Conhecimento do Sistema

4.2.1. – Responsável pelo transporte da cidade

Conhecimento sobre o responsável pelo Transporte em Bauru



A grande maioria dos entrevistados (72,2%) não soube dizer quem é o responsável pelo transporte em Bauru. Além disso, boa parte dos que informaram, o fizeram de forma equivocada.

Proporcionalmente, os que não souberam informar estão entre os mais idosos, os com menor grau de instrução, menor renda e com menores frequências de utilização.

Conhecimento responsável pelo Transporte	Total	Frequência de utilização		
		Eventualmente	2 a 4 dias	5 a 7 dias
Não sabe dizer	72,2%	79,7%	80,6%	69,5%
Emdurb	10,4%	10,2%	8,3%	11,0%
Transurb	8,7%	6,8%	4,1%	10,1%
Prefeitura	5,7%	1,7%	4,5%	6,3%
Outros Nomes	1,3%	0,0%	2,1%	1,2%
Grande Bauru	0,7%	1,7%	0,0%	0,8%
Empresas de ônibus	0,5%	0,0%	0,4%	0,6%
Baurutrans	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%
Nova Bauru	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

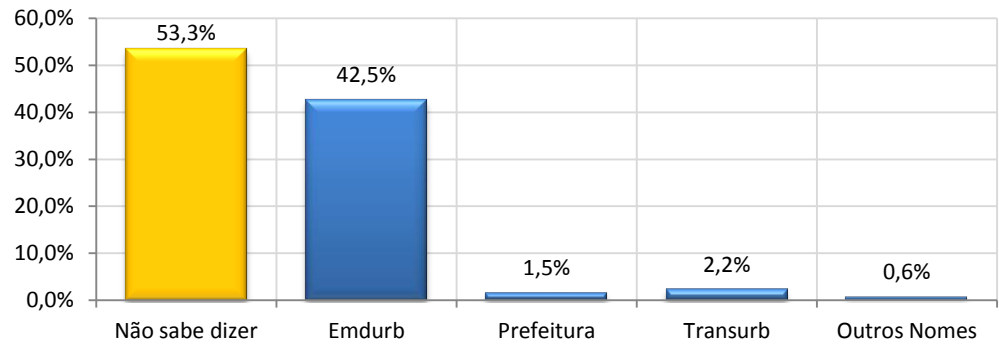
Conhecimento responsável pelo Transporte	Total	Faixa etária					Grau de instrução					Renda Pessoal (em salários mínimos)					
		15 a 19 anos	20 a 27 anos	28 a 40 anos	41 a 59 anos	60 anos ou mais	inferior ao ensino fundamental	ensino fundamental completo	ensino médio completo	superior completo ou incompleto	não informou	Sem Renda	Até 1	De 1 a 2	De 2 a 3	Acima de 3	Não informou
Não sabe dizer	72,2%	78,2%	68,9%	69,2%	70,8%	81,7%	84,8%	79,5%	67,0%	58,0%	66,7%	79,1%	74,2%	74,1%	60,0%	52,4%	64,2%
Baurutrans	10,4%	9,6%	7,1%	10,9%	14,4%	7,5%	7,4%	9,4%	10,9%	15,4%	4,2%	11,0%	10,8%	8,2%	14,3%	38,1%	11,9%
Emdurb	8,7%	9,0%	12,1%	10,3%	6,2%	2,5%	2,2%	6,1%	12,2%	11,2%	16,7%	6,6%	5,4%	9,6%	10,0%	0,0%	14,9%
Empresas de ônibus	5,7%	2,7%	9,3%	5,4%	5,2%	4,2%	4,3%	3,0%	6,4%	9,5%	12,5%	3,3%	6,7%	5,4%	8,6%	0,0%	6,0%
Grande Bauru	1,3%	0,0%	0,7%	2,6%	1,0%	2,5%	0,9%	0,7%	1,6%	2,4%	0,0%	0,0%	1,3%	1,4%	2,9%	0,0%	1,5%
Nova Bauru	0,7%	0,0%	0,7%	1,0%	0,7%	0,8%	0,4%	0,3%	1,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%	1,4%	0,0%	0,7%
Prefeitura	0,5%	0,5%	0,4%	0,3%	0,7%	0,8%	0,0%	0,3%	0,6%	1,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,3%	1,4%	4,8%	0,0%
Transurb	0,4%	0,0%	0,7%	0,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%	1,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%	1,4%	4,8%	0,7%
Outros Nomes	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4 - Resultados

4.2. – Conhecimento do Sistema

4.2.2. – Responsável pela fiscalização do transporte da cidade

Conhecimento sobre o responsável pela fiscalização do Transporte em Bauru



A maioria dos entrevistados (53,3%) não soube dizer quem é o responsável pela fiscalização do transporte em Bauru. No entanto, uma boa parte dos entrevistados (42,5%) soube dizer que é a EMDURB o órgão responsável.

Proporcionalmente, os que souberam informar são usuários frequentes, pessoas entre 28 e 40 anos, ensino médio completo e renda de 2 a 3 salários mínimos .

Conhecimento responsável pela fiscalização	Total	Faixa etária					Grau de instrução					Renda Pessoal (em salários mínimos)					
		15 a 19 anos	20 a 27 anos	28 a 40 anos	41 a 59 anos	60 anos ou mais	inferior ao ensino fundamental	ensino fundamental completo	ensino médio completo	superior completo ou incompleto	não informou	Sem Renda	Até 1	De 1 a 2	De 2 a 3	Acima de 3	Não informou
Não sabe dizer	53,3%	55,9%	52,1%	49,0%	52,8%	64,2%	70,9%	56,9%	45,4%	47,3%	41,7%	62,6%	58,3%	49,2%	45,7%	57,1%	56,0%
Baurutrans	42,5%	38,8%	44,6%	46,8%	42,0%	33,3%	24,8%	39,7%	50,1%	47,3%	58,3%	30,8%	38,5%	46,4%	48,6%	33,3%	41,0%
Emdurb	1,5%	1,6%	2,1%	1,6%	1,0%	0,8%	0,9%	1,7%	1,2%	3,0%	0,0%	2,2%	1,3%	1,7%	1,4%	0,0%	0,7%
Empresas de ônibus	2,2%	3,7%	0,4%	1,9%	3,3%	1,7%	2,6%	1,3%	2,5%	2,4%	0,0%	4,4%	1,6%	1,9%	4,3%	4,8%	1,5%
Grande Bauru	0,6%	0,0%	0,7%	0,6%	1,0%	0,0%	0,9%	0,3%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,7%	0,0%	4,8%	0,7%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Conhecimento responsável pela fiscalização	Total	Frequência de utilização		
		Eventualmente	2 a 4 dias	5 a 7 dias
Não sabe dizer	53,3%	67,8%	67,8%	48,5%
Emdurb	42,5%	23,7%	28,5%	47,5%
Transurb	1,5%	3,4%	0,8%	1,5%
Prefeitura	2,2%	5,1%	2,9%	1,8%
Outros Nomes	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4 - Resultados

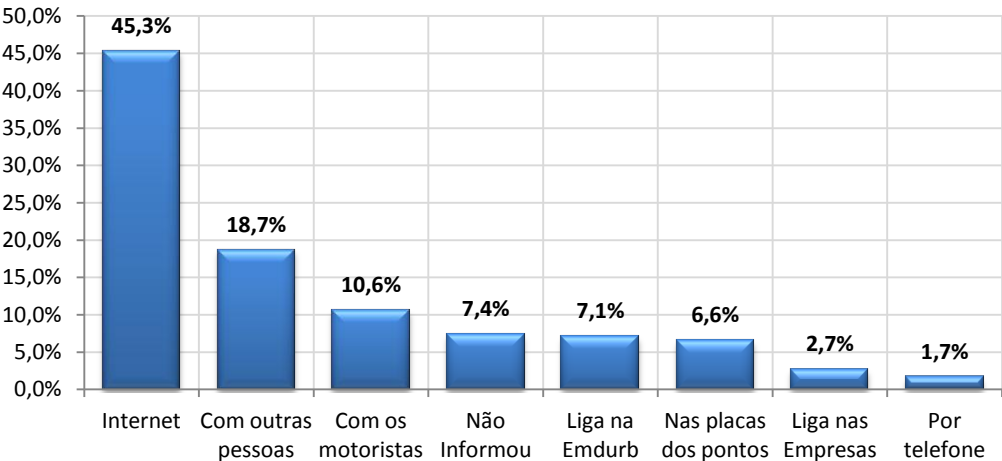
4.2. – Conhecimento do Sistema

4.2.3. – Modo utilizado para se informar sobre as linhas

A internet é o modo mais utilizado pelos entrevistados , tanto quando eles precisam se informar sobre as linhas de ônibus (45,3%), ou sobre horários das linhas (53,4%) (ver item 4.2.4. na próxima página).

Conforme já se esperava, em ambas as situações a internet é o mais utilizado proporcionalmente por usuários mais frequentes do sistema de transporte, os mais jovens, e pessoas com maior escolaridade.

Modo utilizado para se informar sobre as linhas



Curiosamente, em relação a renda, a maior proporção de usuários da internet para se informar sobre as linhas e horários está entre os que não tem renda, caracterizado pelos estudantes mais jovens.

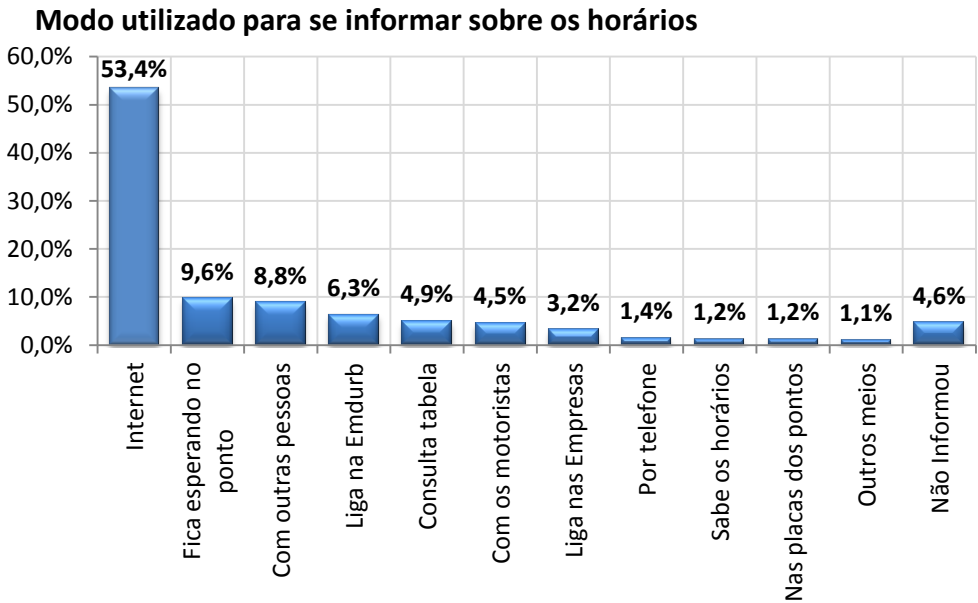
modo utilizado para informações sobre linhas	Total	Frequência de utilização		
		Eventualmente	2 a 4 dias	5 a 7 dias
Internet	45,3%	27,1%	31,4%	50,2%
Com outras pessoas	18,7%	32,2%	24,4%	16,3%
Com os motoristas	10,6%	13,6%	14,0%	9,5%
Não Informou	7,4%	13,6%	13,2%	5,4%
Liga na Emdurb	7,1%	3,4%	4,5%	8,1%
Nas placas dos pontos	6,6%	6,8%	9,9%	5,6%
Liga nas Empresas	2,7%	1,7%	1,2%	3,1%
Por telefone	1,7%	1,7%	1,2%	1,8%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

modo utilizado para informações sobre linhas	Total	Faixa etária						Grau de instrução					Renda Pesooal (em salários mínimos)					
		15 a 19 anos	20 a 27 anos	28 a 40 anos	41 a 59 anos	60 anos ou mais		inferior ao ensino fundamental	ensino fundamental completo	ensino médio completo	superior completo ou incompleto	não informou	Sem Renda	Até 1	De 1 a 2	De 2 a 3	Acima de 3	Não informou
Internet	45,3%	66,0%	55,4%	53,5%	29,2%	9,2%		16,5%	43,1%	55,3%	59,8%	45,8%	51,6%	41,4%	45,7%	51,4%	47,6%	44,8%
Com outras pessoas	18,7%	20,7%	16,8%	12,8%	23,0%	24,2%		32,2%	18,9%	14,0%	15,4%	4,2%	23,1%	22,3%	15,1%	17,1%	28,6%	21,6%
Com os motoristas	10,6%	4,8%	7,5%	11,5%	13,4%	17,5%		17,8%	11,4%	9,3%	2,4%	16,7%	11,0%	12,1%	10,3%	7,1%	4,8%	11,2%
Não Informou	7,4%	1,1%	6,1%	3,8%	10,5%	21,7%		12,6%	7,1%	5,8%	5,9%	4,2%	4,4%	5,4%	8,2%	4,3%	9,5%	11,9%
Liga na Emdurb	7,1%	5,3%	7,5%	7,4%	7,2%	8,3%		7,4%	5,7%	7,4%	7,7%	12,5%	4,4%	5,4%	8,7%	10,0%	9,5%	4,5%
Nas placas dos pontos	6,6%	2,1%	3,6%	5,4%	9,5%	15,8%		10,4%	8,8%	4,1%	4,7%	4,2%	3,3%	9,2%	6,4%	5,7%	0,0%	4,5%
Liga nas Empresas	2,7%	0,0%	2,5%	3,2%	4,6%	0,8%		1,7%	4,0%	2,5%	1,2%	8,3%	2,2%	2,9%	3,1%	1,4%	0,0%	1,5%
Por telefone	1,7%	0,0%	0,7%	2,2%	2,6%	2,5%		1,3%	1,0%	1,6%	3,0%	4,2%	0,0%	1,3%	2,4%	2,9%	0,0%	0,0%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4 - Resultados

4.2. – Conhecimento do Sistema

4.2.3. – Modo utilizado para se informar sobre os horários



modo utilizado para informações sobre horários	Total	Frerquência de utilização		
		Eventualmente	2 a 4 dias	5 a 7 dias
Internet	53,4%	37,3%	37,6%	58,6%
Fica esperando no ponto	9,6%	16,9%	14,5%	7,9%
Com outras pessoas	8,8%	11,9%	14,5%	7,1%
Liga na Emdurb	6,3%	1,7%	5,0%	7,0%
Consulta tabela	4,9%	1,7%	6,6%	4,6%
Com os motoristas	4,6%	3,4%	6,6%	4,1%
Liga nas Empresas	4,5%	16,9%	6,2%	3,2%
Por telefone	3,2%	1,7%	1,2%	3,8%
Sabe os horários	1,4%	1,7%	1,2%	1,4%
Nas placas dos pontos	1,2%	0,0%	2,5%	0,9%
Outros meios	1,2%	0,0%	2,5%	0,9%
Não informou	1,1%	6,8%	1,7%	0,6%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

modo utilizado para informações sobre horários	Total	Faixa etária					Grau de instrução					Renda Pesooal (em salários mínimos)					
		15 a 19 anos	20 a 27 anos	28 a 40 anos	41 a 59 anos	60 anos ou mais	inferior ao ensino fundamental	ensino fundamental completo	ensino médio completo	superior completo ou incompleto	não informou	Sem Renda	Até 1	De 1 a 2	De 2 a 3	Acima de 3	Não informou
Sabe os horários	53,4%	79,2%	69,1%	62,2%	36,3%	18,7%	21,3%	52,5%	62,5%	72,8%	50,0%	61,5%	49,4%	53,7%	61,4%	57,1%	50,7%
Por telefone	9,6%	4,9%	4,8%	9,7%	14,4%	21,5%	16,5%	9,8%	8,7%	3,6%	4,2%	1,1%	10,2%	10,4%	7,1%	0,0%	13,4%
Não Informou	8,8%	8,2%	8,2%	4,3%	13,0%	16,8%	17,4%	9,1%	5,2%	7,7%	4,2%	13,2%	11,5%	5,6%	8,6%	19,0%	11,9%
Outros meios	6,3%	3,3%	6,3%	7,4%	8,2%	6,5%	10,9%	4,4%	5,8%	4,1%	12,5%	5,5%	5,1%	8,0%	4,3%	4,8%	3,7%
Nas placas dos pontos	4,9%	2,2%	1,5%	3,3%	9,6%	12,1%	7,8%	5,7%	3,9%	1,8%	8,3%	6,6%	5,4%	4,3%	2,9%	4,8%	6,0%
Liga nas Empresas	4,5%	2,7%	4,1%	4,3%	4,5%	12,1%	9,1%	3,7%	3,1%	3,6%	8,3%	2,2%	5,4%	4,5%	0,0%	4,8%	6,7%
Liga na Emdurb	3,2%	1,1%	3,7%	5,0%	5,5%	10,3%	8,3%	5,7%	3,3%	0,6%	4,2%	5,5%	6,1%	4,3%	2,9%	0,0%	2,2%
Internet	1,4%	0,5%	3,7%	4,0%	4,5%	1,9%	1,7%	4,4%	3,3%	2,4%	4,2%	2,2%	3,2%	3,3%	2,9%	9,5%	2,2%
Fica esperando no ponto	1,2%	0,0%	0,4%	1,7%	3,1%	1,9%	1,3%	1,0%	1,6%	1,8%	0,0%	0,0%	0,3%	2,4%	2,9%	0,0%	0,0%
Consulta tabela	1,2%	0,0%	0,4%	0,0%	2,7%	4,7%	3,0%	0,3%	1,2%	0,0%	0,0%	1,1%	1,0%	1,2%	1,4%	0,0%	1,5%
Com outras pessoas	1,1%	0,0%	1,5%	0,7%	1,4%	3,7%	0,9%	1,3%	1,2%	0,6%	4,2%	0,0%	1,0%	1,6%	1,4%	0,0%	0,7%
Com os motoristas	4,6%	0,5%	0,4%	1,7%	1,4%	1,9%	1,7%	2,0%	0,2%	1,2%	0,0%	1,1%	1,6%	0,5%	4,3%	0,0%	0,7%
Total geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4 - Resultados

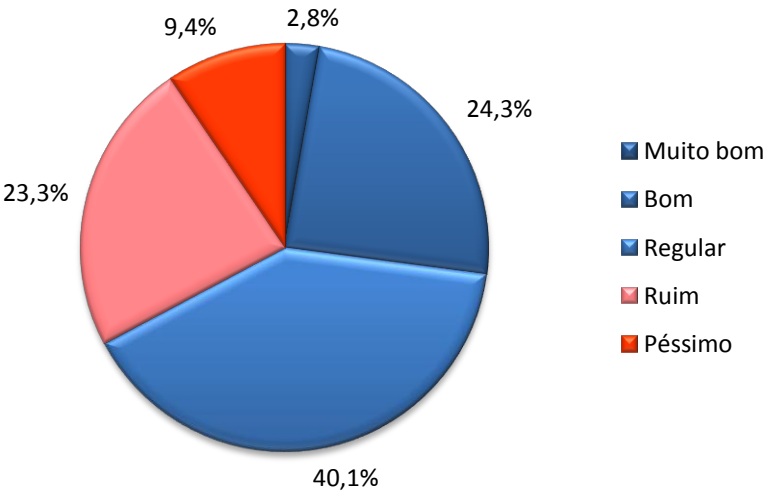
4.3. – Avaliação dos Atributos do Sistema

4.3.1. – Avaliação da Qualidade Geral do Sistema

Qualidade Geral

Avaliação	Total	%
Muito bom	33	2,8%
Bom	291	24,3%
Regular	480	40,1%
Ruim	279	23,3%
Péssimo	113	9,4%
Total	1.196	100,0%

não opinaram	345	
Nota de satisfação	4,69	(variável de 0 a 10)
Aprovação	27%	(muito bom e bom)
Aprovação + regular	67%	
Desaprovação	33%	



A qualidade do serviço de transporte coletivo de Bauru pode ser considerada como regular, com um viés de ruim. De fato, os que desaprovam o serviço é superior aos que aprovam, sendo numerosa a parcela que o acham regular.

Do total de entrevistados, 33% desaprovam o serviço, sendo que 9,4% acham o serviço “péssimo” e 23,3% “ruim”. Os que consideram o serviço com um conceito acima de regular, totalizam 27,1%, sendo que apenas 2,8% consideram “muito bom”.

Apesar desses indicadores negativos de qualidade, há uma parcela significativa de respostas com o conceito regular (40,1%). Isto indica que um elevado percentual de usuários pode estar na iminência de alterar a sua avaliação do serviço, no caso de ocorrência de alterações que afetem negativamente ou positivamente os atributos. O percentual de respostas com conceito de avaliação regular dos serviços determina um alerta em relação às políticas públicas no setor.

A nota de satisfação alcançou um resultado de 4,69 em uma escala de 10 pontos. Quanto à avaliação dos atributos do sistema, separadamente, os resultados obtidos são distintos conforme apresentado a seguir.

4 - Resultados

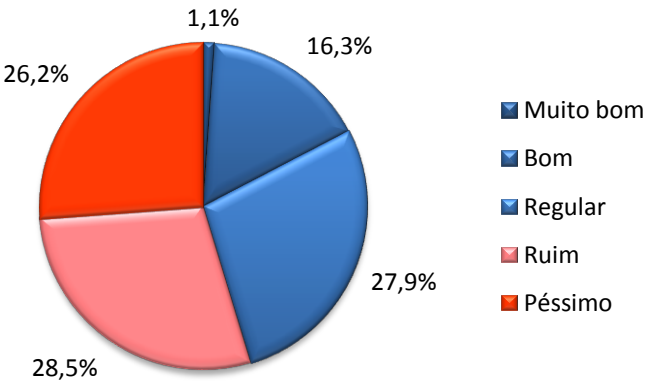
4.3. – Avaliação dos Atributos do Sistema

4.3.2. – Avaliação do Tempo de Espera

Tempo de Espera

Avaliação	Total	%
Muito bom	13	1,1%
Bom	194	16,3%
Regular	333	27,9%
Ruim	340	28,5%
Péssimo	312	26,2%
Total	1.192	100,0%

não opinaram	13	
Nota de satisfação	3,44	(variável de 0 a 10)
Aprovação	17%	(ótimo e bom)
Aprovação + regular	45%	
Desaprovação	55%	

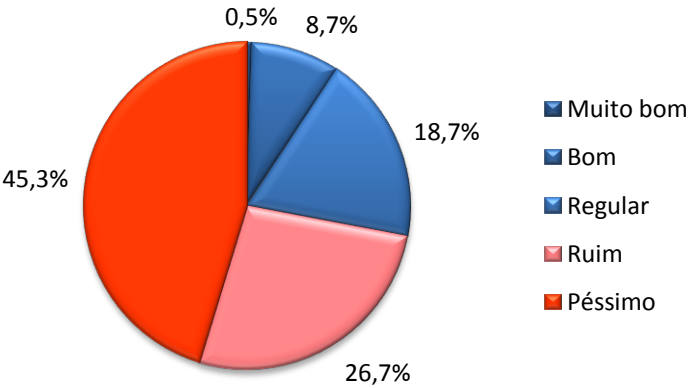


4.3.3. – Avaliação da Lotação dos Veículos

Lotação dos veículos

Avaliação	Total	%
Muito bom	6	0,5%
Bom	104	8,7%
Regular	223	18,7%
Ruim	318	26,7%
Péssimo	539	45,3%
Total	1.190	100,0%

não opinaram	15	
Nota de satisfação	2,31	(variável de 0 a 10)
Aprovação	9%	(ótimo e bom)
Aprovação + regular	28%	
Desaprovação	72%	



4 - Resultados

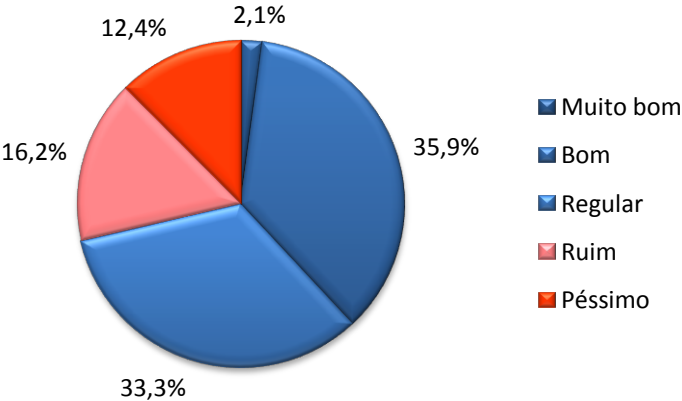
4.3. – Avaliação dos Atributos do Sistema

4.3.4. – Avaliação do Cumprimento dos horários

Cumprimento dos horários

Avaliação	Total	%
Muito bom	25	2,1%
Bom	425	35,9%
Regular	394	33,3%
Ruim	192	16,2%
Péssimo	147	12,4%
Total	1.183	100,0%

não opinaram	22	
Nota de satisfação	4,98	(variável de 0 a 10)
Aprovação	38%	(ótimo e bom)
Aprovação + regular	71%	
Desaprovação	29%	



Os três atributos relacionados a oferta do serviço; tempo de espera, lotação dos veículos e cumprimento de viagens foram mal avaliados pelos usuários, alcançando notas de avaliação consideradas ruins.

Dentre elas destaca-se a lotação dos veículos com nota 2,31 e desaprovação de 72% dos usuários. Curiosamente, não é essa a percepção que a observação das viagens causa aos profissionais do setor. Em um estágio futuro dos estudos do PTC será promovida a avaliação técnica da lotação das viagens considerando os dados da pesquisa operacional e sobre – desce, o que permitirá uma correlação entre um dado medido e uma percepção da avaliação do usuário. Caso se confirme, nos cálculos, que a lotação corresponda à percepção dos profissionais, estaremos diante de uma situação no qual a qualidade exigida pela população seja maior do que aquela que classicamente é aceitável como economicamente viável para o serviço (taxas na hora pico de 5 a 7 pass. em pé / m²).

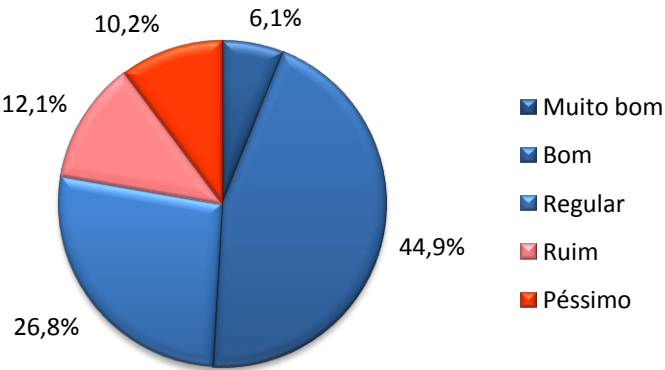
4 - Resultados

4.3. – Avaliação dos Atributos do Sistema

4.3.5. – Avaliação da Conservação e Limpeza dos Ônibus

Conservação e Limpeza dos ônibus

Avaliação	Total	%
Muito bom	72	6,1%
Bom	532	44,9%
Regular	318	26,8%
Ruim	143	12,1%
Péssimo	121	10,2%
Total	1.186	100,0%

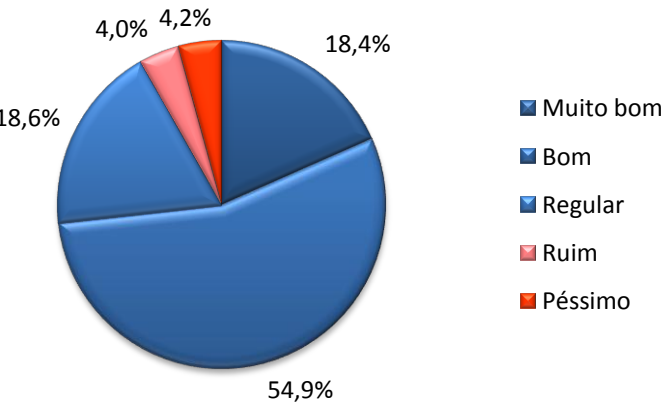


não opinaram	19	
Nota de satisfação	5,61	(variável de 0 a 10)
Aprovação	51%	(ótimo e bom)
Aprovação + regular	78%	
Desaprovação	22%	

4.3.6. – Avaliação do Comportamento dos Motoristas

Comportamento dos motoristas

Avaliação	Total	%
Muito bom	218	18,4%
Bom	650	54,9%
Regular	220	18,6%
Ruim	47	4,0%
Péssimo	50	4,2%
Total	1.185	100,0%



não opinaram	20	
Nota de satisfação	6,98	(variável de 0 a 10)
Aprovação	73%	(ótimo e bom)
Aprovação + regular	92%	
Desaprovação	8%	

Os atributos; Conservação e limpeza dos veículos, e Comportamento dos motoristas, e Situação dos pontos de parada foram os atributos melhor avaliados pelos usuários.

4 - Resultados

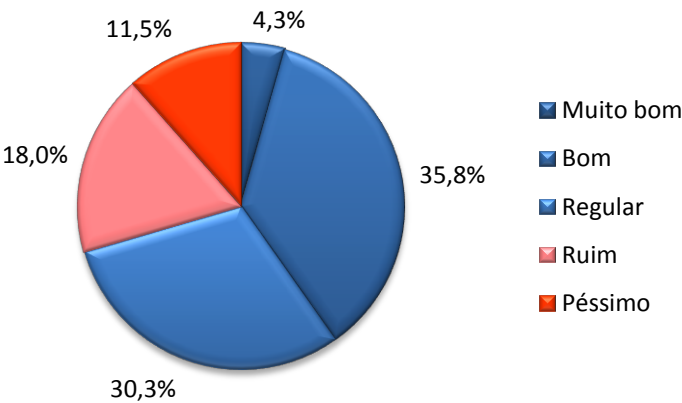
4.3. – Avaliação dos Atributos do Sistema

4.3.7. – Avaliação da Situação dos Pontos de Parada

Situação dos pontos de parada

Avaliação	Total	%
Muito bom	51	4,3%
Bom	423	35,8%
Regular	358	30,3%
Ruim	212	18,0%
Péssimo	136	11,5%
Total	1.180	100,0%

não opinaram	25	
Nota de satisfação	5,09	(variável de 0 a 10)
Aprovação	40%	(ótimo e bom)
Aprovação + regular	71%	
Desaprovação	29%	

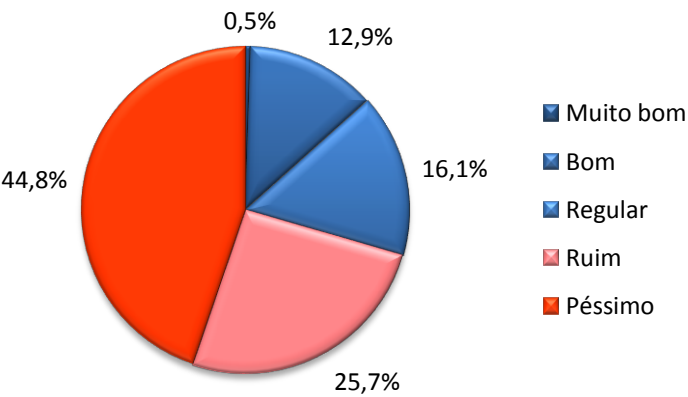


4.3.8. – Avaliação do Serviço nos Finais de Semana

Serviço nos finais de semana

Avaliação	Total	%
Muito bom	6	0,5%
Bom	151	12,9%
Regular	189	16,1%
Ruim	302	25,7%
Péssimo	526	44,8%
Total	1.174	100,0%

não opinaram	31	
Nota de satisfação	2,46	(variável de 0 a 10)
Aprovação	13%	(ótimo e bom)
Aprovação + regular	29%	
Desaprovação	71%	



O serviço nos finais de semana foi mal avaliado, com desaprovação de 71% dos entrevistados e nota de avaliação de 2,46.

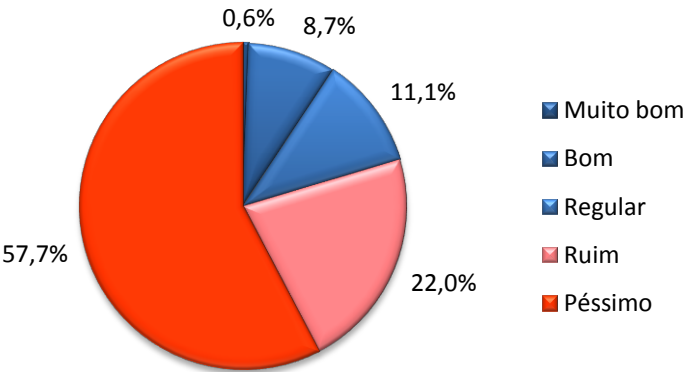
4 - Resultados

4.3. – Avaliação dos Atributos do Sistema

4.3.9. – Avaliação da Preço da Tarifa

O preço da tarifa

Avaliação	Total	%
Muito bom	7	0,6%
Bom	103	8,7%
Regular	132	11,1%
Ruim	261	22,0%
Péssimo	685	57,7%
Total	1.188	101,2%



não opinaram	17	
Nota de satisfação	1,81	(variável de 0 a 10)
Aprovação	9%	(ótimo e bom)
Aprovação + regular	20%	
Desaprovação	80%	

O preço da tarifa obteve a maior reprovação dos usuários, apresentando 80% de desaprovação e um índice de imagem de 1,81, considerado péssimo.

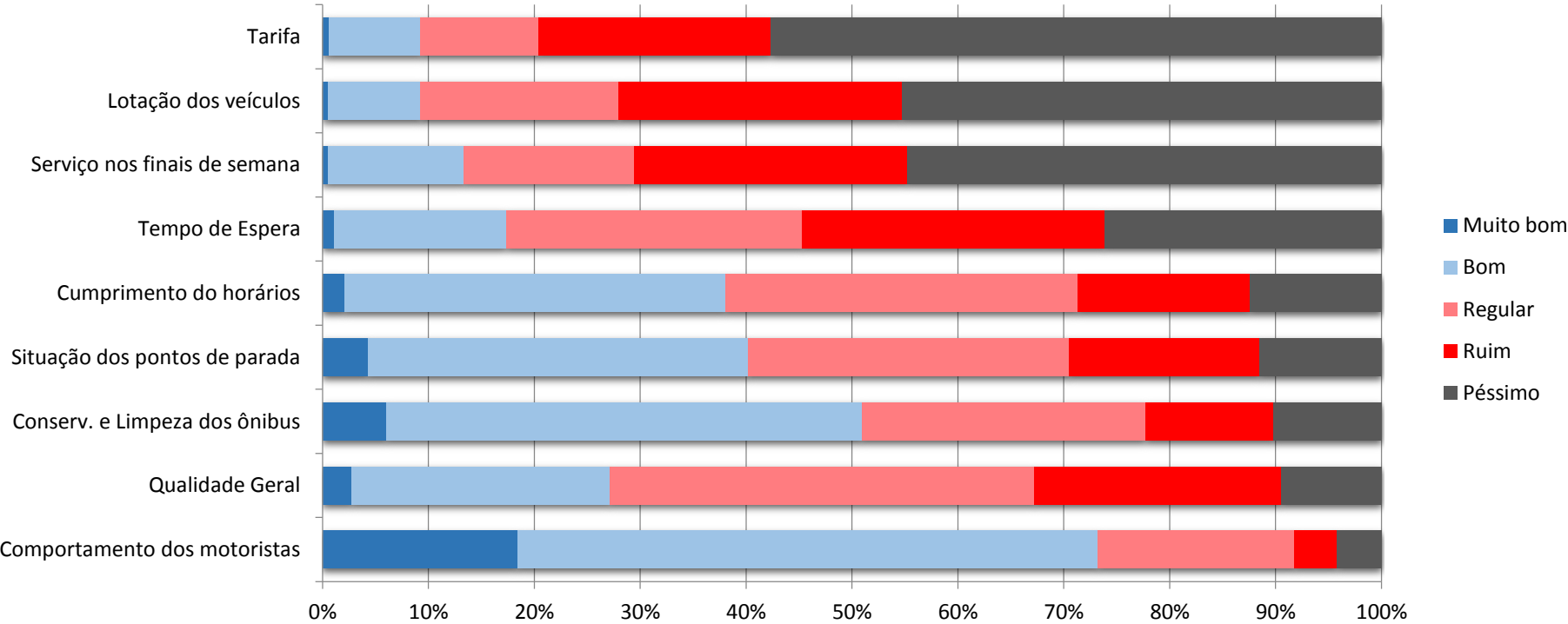
Deste resultado pode-se inferir que o valor da tarifa realmente vem incomodando o usuário, ou pelo valor em si, ou pela sua percepção de que a qualidade do serviço esteja incompatível com o valor cobrado.

Cabe esclarecer, que a pesquisa foi realizada antes do reajuste da tarifa, porém a informação sobre o novo valor já era objeto de notícias na mídia.

4 - Resultados

4.3. – Avaliação dos Atributos do Sistema

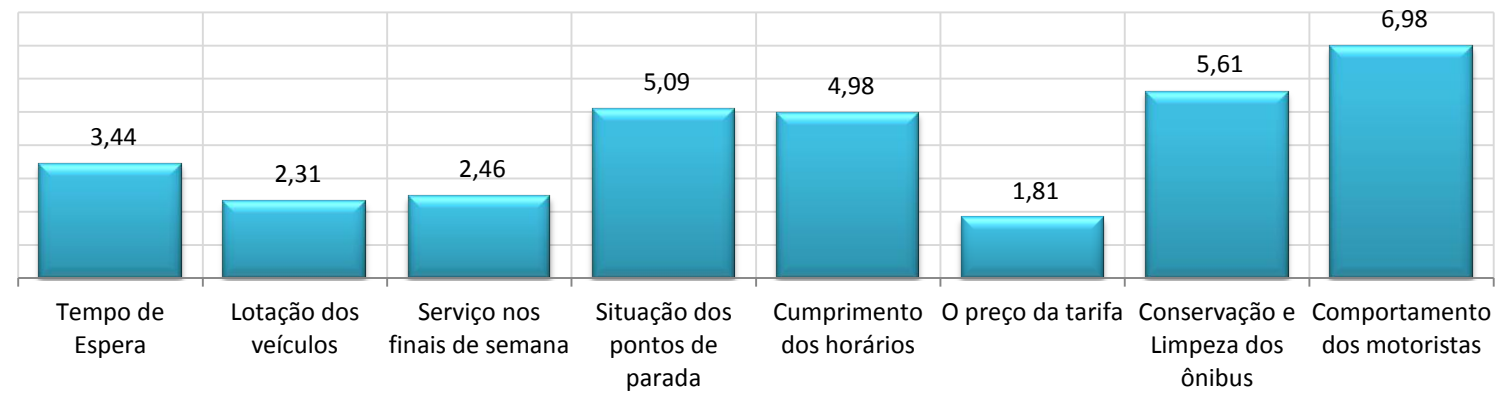
4.3.10. – Distribuição relativa dos conceitos apontados pelos usuários segundo cada atributo analisado na avaliação do transporte coletivo



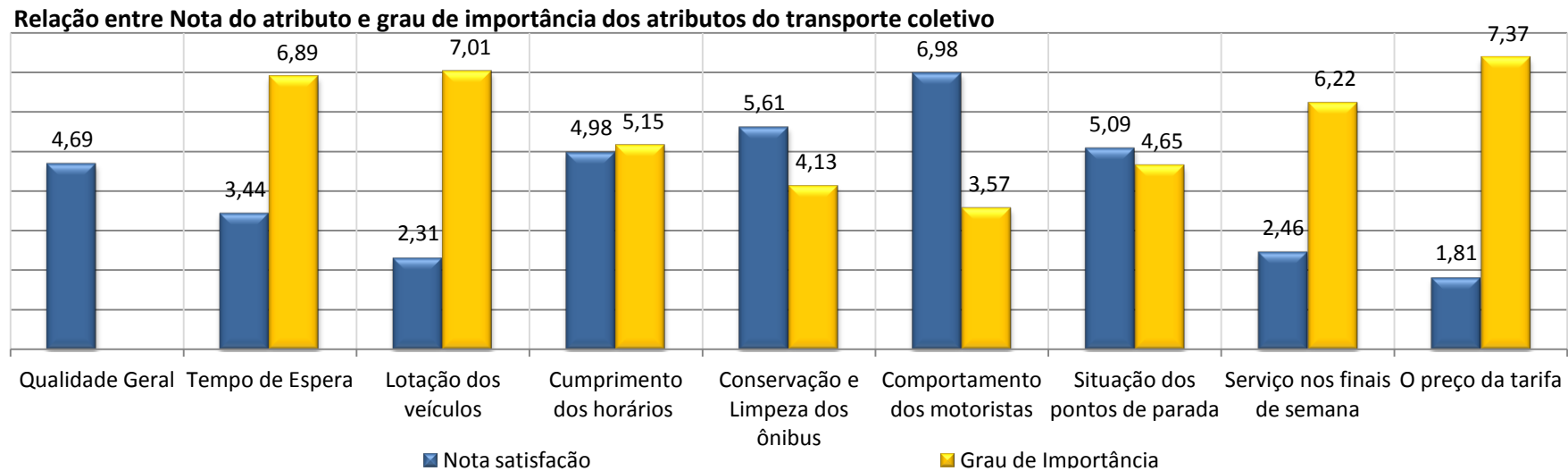
4 - Resultados

4.3. – Avaliação dos Atributos do Sistema

4.3.9. – Nota de satisfação dos atributos



4.3.10. – Relação entre nota de satisfação do atributo e o grau de importância dos atributos do transporte coletivo



4 - Resultados

4.3. – Avaliação dos Atributos do Sistema

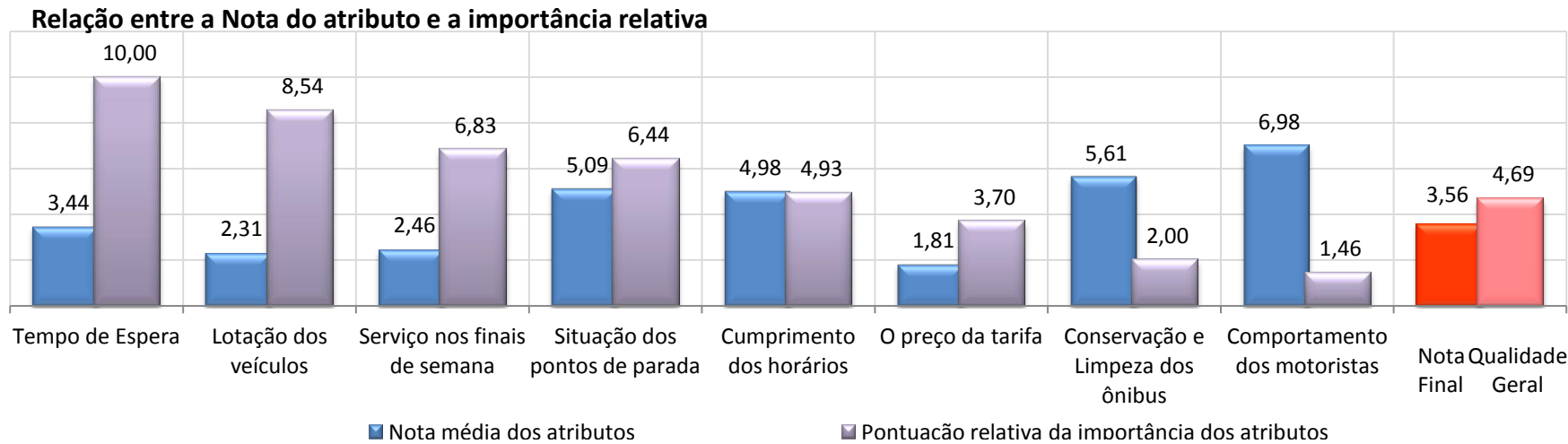
4.3.11. – Hierarquia geral dos atributos

Para o cálculo da Nota final foi necessário a obtenção da importância relativa entre os atributos, conforme valores apresentados na tabela abaixo.

Observa-se que o **“tempo de espera”** passa a ser o atributo com maior importância relativa, e o **“preço da tarifa”**, que aparecia como o atributo mais importante e com menor nota de avaliação passou para a 6ª posição em importância relativa.

Com isso a nota final ponderada por esta nova hierarquia atingiu **3,56**, mais baixa que a nota da qualidade geral obtida.

Atributo	1º lugar	2º lugar	3º lugar	4º lugar	5º lugar	6º lugar	7º lugar	8º lugar	Pontuação relativa	Pontuação relativa (1 - 10)	Participação relativa	Nota
Tempo de Espera	17,1%	19,5%	20,2%	15,0%	12,3%	6,2%	4,7%	5,0%	763.595	10,00	22,8%	3,44
Lotação dos veículos	19,3%	21,1%	18,9%	13,7%	10,5%	6,6%	5,7%	4,3%	652.216	8,54	19,5%	2,31
Serviço nos finais de semana	10,6%	21,8%	14,0%	14,8%	12,8%	8,3%	8,8%	9,0%	521.507	6,83	15,6%	2,46
Situação dos pontos de parada	1,8%	6,2%	12,1%	16,1%	15,4%	16,3%	18,3%	13,8%	491.508	6,44	14,7%	5,09
Cumprimento dos horários	6,9%	7,4%	9,7%	15,3%	19,0%	19,7%	12,9%	9,0%	376.334	4,93	11,2%	4,98
O preço da tarifa	37,6%	15,8%	11,9%	9,3%	5,3%	6,9%	5,4%	7,9%	282.261	3,70	8,4%	1,81
Conservação e Limpeza dos ônibus	4,4%	4,0%	6,8%	8,9%	13,3%	21,1%	23,6%	17,8%	152.901	2,00	4,6%	5,61
Comportamento dos motoristas	2,4%	4,2%	6,2%	7,0%	11,4%	14,9%	20,7%	33,3%	111.388	1,46	3,3%	6,98
Nota Final Ponderada												3,56

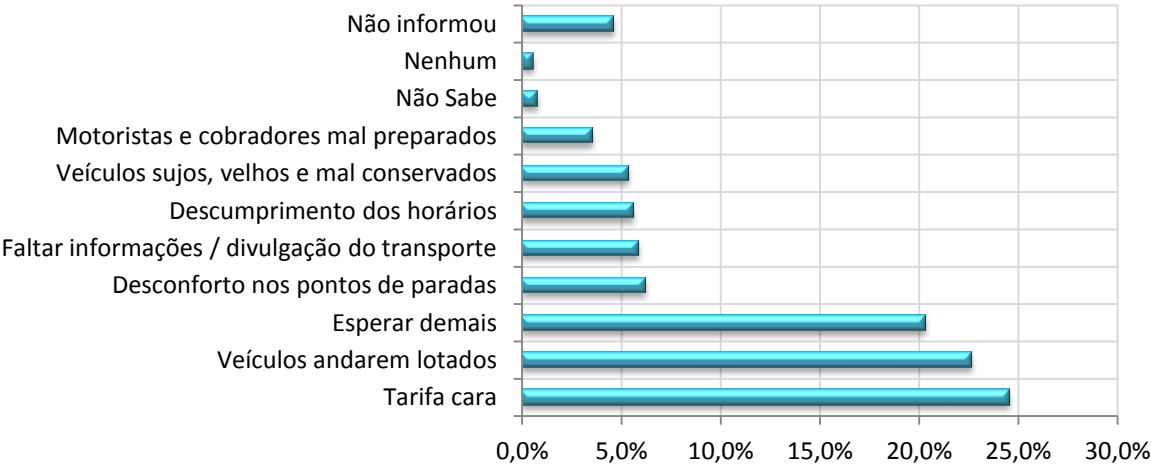


4 - Resultados

4.4. – Problemas identificados no serviço de transporte coletivo

4.4.1. – Problemas identificados no transporte coletivo – respostas estimuladas

Principal Problema	Qtde. Respostas	%
Tarifa cara	887	24,5%
Veículos andarem lotados	819	22,7%
Esperar demais	735	20,3%
Desconforto nos pontos de paradas	224	6,2%
Faltar informações / divulgação do transporte	212	5,9%
Descumprimento dos horários	202	5,6%
Veículos sujos, velhos e mal conservados	193	5,3%
Motoristas e cobradores mal preparados	128	3,5%
Não Sabe	28	0,8%
Nenhum	20	0,6%
Não informou	167	4,6%
Total geral	3.615	100,0%



A identificação dos principais problemas, avaliados segundo as respostas estimuladas (feitas com apoio de uma lista apresentada através de um disco), confirmam algumas das constatações anteriores, porém apresentam algum tipo de alteração na relação dos principais problemas identificados.

Nesta parte da entrevista o usuário escolheu dentre as alternativas constantes de um disco de papel, três problemas por ele considerados como principais. Deste modo, evitou-se algum tipo de direcionamento nas respostas.

A totalização dos problemas citados revelou que o pior problema para os usuários está ligado a “**tarifa cara**”, que foi citada em 24,5% das respostas. Cabe lembrar que este atributo também obteve a pior nota de satisfação e o maior grau de importância.

Os “**veículos andarem lotados**” que obteve a segunda pior nota de satisfação e segundo maior grau de importância, também foi citado como sendo o segundo maior problema nas respostas estimuladas, sendo citado em 22,7% das respostas.

“**Esperar demais**” que havia recebido a quarta pior nota de satisfação, agora obteve a terceira posição, sendo citado em 20,3% das respostas.

“**Desconforto nos pontos de parada**” que recebeu uma nota satisfação regular, agora ocupa a quarta posição no ranking das citações como problema, com 6,2% das respostas.

4 - Resultados

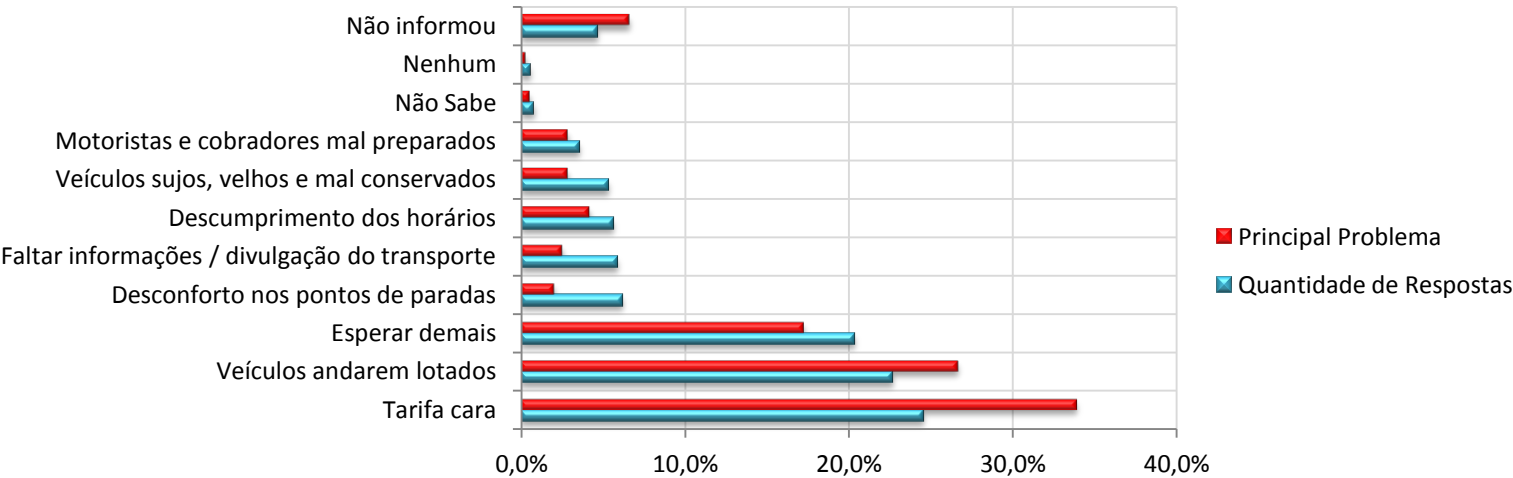
4.4. – Problemas identificados no serviço de transporte coletivo

4.4.2. – Principal problema identificados no transporte coletivo – respostas estimuladas

Principal Problema	Quantidade de Respostas	%	Principal Problema	%
Tarifa cara	887	24,5%	408	33,9%
Veículos andarem lotados	819	22,7%	321	26,6%
Esperar demais	735	20,3%	208	17,3%
Desconforto nos pontos de paradas	224	6,2%	25	2,1%
Faltar informações / divulgação do transporte	212	5,9%	31	2,6%
Descumprimento dos horários	202	5,6%	51	4,2%
Veículos sujos, velhos e mal conservados	193	5,3%	35	2,9%
Motoristas e cobradores mal preparados	128	3,5%	35	2,9%
Não Sabe	28	0,8%	7	0,6%
Nenhum	20	0,6%	4	0,3%
Não informou	167	4,6%	80	6,6%
Total geral	3.615	100,0%	1.205	100,0%

Na abordagem estimulada, foi ainda solicitado ao usuário que destacasse qual problema, dentre os três apontados como principais, que ele considerava ser o mais importante.

Aqui foram constatadas algumas poucas alterações na relação dos principais problemas, alguns passando a ganhar mais destaque, como é o caso da “**descumprimento dos horários**”, que passou a ocupar a quarta posição, com 2,1%.. Porém os três primeiros problemas permaneceram nas mesmas posições e com proporções ainda maiores.

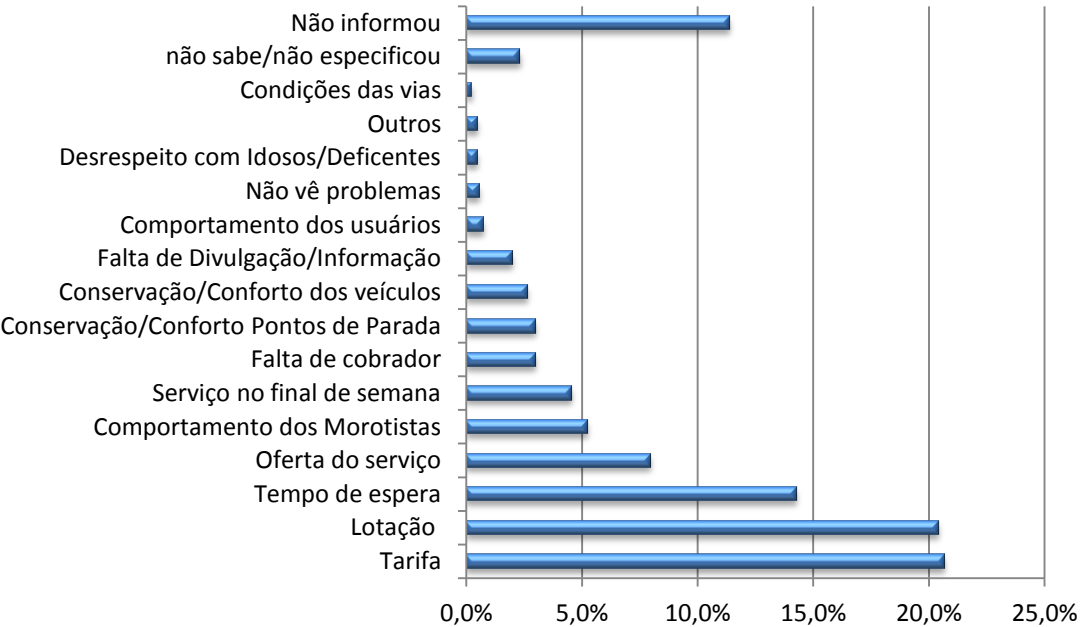


4 - Resultados

4.4. – Problemas identificados no serviço de transporte coletivo

4.4.3. – Problemas identificados no transporte coletivo – respostas espontâneas

Principal Problema (espontânea)	Particip.
Tarifa	20,7%
Lotação	20,4%
Tempo de espera	14,3%
Oferta do serviço	8,0%
Comportamento dos Morotistas	5,2%
Serviço no final de semana	4,6%
Falta de cobrador	3,0%
Conservação/Conforto Pontos de Parada	3,0%
Conservação/Conforto dos veículos	2,7%
Falta de Divulgação/Informação	2,0%
Comportamento dos usuários	0,7%
Não vê problemas	0,6%
Desrespeito com Idosos/Deficientes	0,5%
Outros	0,5%
Condições das vias	0,2%
não sabe/não especificou	2,3%
Não informou	11,4%
Total geral	100,0%



O problema mais citado na resposta espontânea está correlacionado com o “tarifa”, correspondendo a 20,7% do total. Cabe destacar que este atributo obteve a pior nota de avaliação e também foi o mais citado nas respostas estimuladas, revelando uma coerência entre a avaliação dos usuários quanto a qualidade do transporte e o principal problema apontado.

As respostas relacionadas a “lotação” indicam o segundo maior problema, apontado por 20,4% dos entrevistados, repetindo a posição em relação a nota de satisfação e a posição nas respostas induzidas. Em terceiro e quarto lugares, foram citados, respectivamente os problemas ligados ao “tempo de espera” e “oferta do serviço” com 14,3% e 8,0%.

Nestes quatro grupos de respostas concentram-se 63,4% dos problemas espontaneamente declarados.

5 – Conclusões

A leitura completa dos resultados da pesquisa de imagem do transporte coletivo em Bauru permite algumas considerações.

A primeira impressão é sobre o índice de aceitação do sistema, com mais de 30% dos entrevistados insatisfeitos, e a baixa nota final obtida 3,56, já considerando a ponderação da importância dos atributos.

Cabe ressaltar, no entanto, que apesar dos maus resultados, o conceito regular é responsável por uma boa parcela de respostas (40,0%).

Além do valor da tarifa, os maiores indicadores de reprovação do sistema se deram em aspectos relacionados à oferta: tempo de espera, lotação dos veículos, cumprimento dos horários e serviço nos finais de semana, todos alcançando baixas notas de avaliação.

O tempo de espera e lotação dos veículos, inclusive, ao lado de tarifa cara foram os mais citados pelos usuários como principais problemas do sistema de transporte, tanto de forma espontânea como estimulada, revelando uma coerência entre a avaliação dos usuários quanto a qualidade do transporte e os principais problemas apontados.

De modo geral, o desafio que se apresenta é o de melhorar as condições gerais de oferta do serviço prestado em Bauru, sem contudo aumentar o valor da tarifa.

Cabe destacar, no entanto, que as razões objetivas para o desempenho do sistema de transporte de Bauru estão sendo objeto de análise específica dentro do escopo do atual projeto. O fato destacado nesta pesquisa de imagem é a má aceitação do sistema como um todo, e a percepção por parte dos entrevistados que os principais problemas estão relacionados à oferta.

O desafio do diagnóstico que está sendo realizado é identificar de modo mais claro os motivos dessa avaliação.