

Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ)

Secretaria Especial de Estudos e Projetos (SEEP)

**PERFIL DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE
TRANSPORTE HIDROVIÁRIO DE PASSAGEIROS DA
NAVEGAÇÃO INTERIOR
EXERCÍCIO 2024**

AGENDA PLURIANUAL DE ESTUDOS 2021/2024

Brasília/DF

2024

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório apresenta o perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior, item da Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024 da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ).

2. INTRODUÇÃO

Constituem esfera de atuação da ANTAQ a navegação fluvial, lacustre, de travessia, de apoio marítimo, de apoio portuário, de cabotagem e de longo curso, conforme explicita a [Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001](#) (art. 23, inciso I), lei de criação da Agência.

Compete, portanto, à ANTAQ a regulação, supervisão e fiscalização dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior de travessia e de percurso interestadual e internacional, unindo e harmonizando o interesse dos usuários ao das empresas prestadoras de serviço, no intuito de preservar o interesse público.

Nesse sentido, o presente Relatório Executivo constitui parte documental do levantamento do perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros sob regulação da ANTAQ, o qual será baseado nas seguintes Pesquisas de Satisfação dos Usuários (PSUs):

- PSU dos usuários da navegação de travessia, o Projeto P4 da Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024; e
- PSU dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal, o Projeto P10 da Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024.

No que tange à navegação de travessia, a [Lei nº 9.432, de 8 de janeiro de 1997](#), em seu art. 2º, inciso XIV, informa que:

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, são estabelecidas as seguintes definições:

(...)

XIV - navegação de travessia: aquela realizada:

- a) transversalmente aos cursos dos rios e canais;
- b) entre 2 (dois) pontos das margens em lagos, lagoas, baías, angras e enseadas;
- c) entre ilhas e margens de rios, de lagos, de lagoas, de baías, de angras e de enseadas, numa extensão inferior a 11 (onze) milhas náuticas;
- d) entre 2 (dois) pontos de uma mesma rodovia ou ferrovia interceptada por corpo de água.

Segundo a [Resolução nº 912-ANTAQ, de 23 de novembro de 2007](#), que estabelece critérios e procedimentos para a outorga de autorização para prestação de serviço de transporte de passageiros e de serviço de transporte misto na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional, o serviço de transporte aquaviário longitudinal é realizado ao longo de rios, lagos e canais, em percurso interestadual ou internacional, entre instalações portuárias localizadas nos Estados da Federação e entre o Brasil e países vizinhos, quando as instalações portuárias nacionais e internacionais integrem vias interiores comuns. Esse tipo de transporte divide-se, então, em dois tipos:

- a) transporte longitudinal de passageiros, que é o transporte apenas de pessoas e bagagens pessoais nas embarcações; e

- b) transporte longitudinal de passageiros e cargas (misto), que é o transporte de pessoas e de cargas na mesma embarcação, realizado nas condições estabelecidas nas normas da Autoridade Marítima para a navegação interior.

No Brasil, devido à extensão territorial, a sua diversidade geográfica e quantidade de rios que cortam o seu território, o serviço de transporte aquaviário na navegação interior de travessia e de percurso longitudinal tem um papel primordial para locomoção das pessoas e a movimentação de cargas. Este contexto mostra-se mais perceptível na Região Amazônica, onde, muitas vezes, a navegação de percurso longitudinal é o único meio de acesso e abastecimento de certas localidades.

A navegação interior, no passado, teve um papel fundamental na expansão territorial e na ocupação das regiões interiores, com menor densidade populacional. A navegação de travessia, por exemplo, ganhou importância crescente a partir da segunda metade do século passado em meio a um processo de ocupação territorial com a interiorização de atividades produtivas, construção de Brasília, desenvolvimento do agronegócio e expansão da rede rodoviária. Na atualidade, o modal de transporte aquaviário é sem dúvida o mais importante na Região Norte do país e o seu potencial de crescimento é grande em todo o Brasil. A navegação interior nos rios da Região Amazônica, além de fundamental para sua conexão com o restante do país e com o mundo, apresenta a elevada capacidade de transporte de cargas pesadas e volumosas, os baixos custos de deslocamento e implementação e os impactos ambientais reduzidos como suas principais vantagens.

Contudo, o modal de transporte aquaviário para um país como o Brasil que tem, aproximadamente, 7.300 km de fronteira marítima e 60.000 km de rios, dos quais 42.000 são navegáveis, não nos permite restringir a sua relevância apenas àquela região do país (RODRIGUES, 2009).

Dessa forma, os serviços prestados pela navegação interior, tanto no transporte de passageiros e de veículos, como no dos mais diversos tipos de cargas, são relevantes e, de certa maneira, fundamentais para a dinâmica de transporte de alguns municípios, especialmente aqueles mais isolados no interior do Brasil, sendo por vezes essenciais para viabilizar as atividades rotineiras das populações. Portanto, esse segmento de transporte adquire relevância como importante elo na integração regional.

As citadas PSUs, bem como este estudo do perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior, revelam-se, desse modo, como instrumentos significativos para o Planejamento Estratégico da Agência ao materializar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados tanto pelas empresas reguladas, como pela própria ANTAQ, assim como ter o conhecimento da caracterização dos usuários desses serviços. Assim, os seus resultados são indicadores para a avaliação do Serviço Adequado e propiciam uma melhor compreensão dos “clientes”, tornando possível estabelecer estratégias de ações fiscalizatórias e normativas que promovam a melhoria dos serviços regulados, permitindo, desse modo atender de forma mais adequada os anseios dos seus usuários.

As empresas contratadas para a execução do trabalho de campo e consolidação do banco de dados das PSUs em questão, bem como outras informações, podem ser encontradas nos relatórios constantes dos Processos nº 50300.003222/2020-20 (navegação interior de travessia) nº 50300.017169/2021-25 (navegação interior longitudinal).

Na Figura 1 consta a localização geográfica e identificação das travessias pesquisadas no Projeto P4.



FIGURA 1 - LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA E IDENTIFICAÇÃO DAS TRAVESSIAS PESQUISADAS.

As linhas de navegação objeto da pesquisa do Projeto P10 estão representadas na Figura 2:

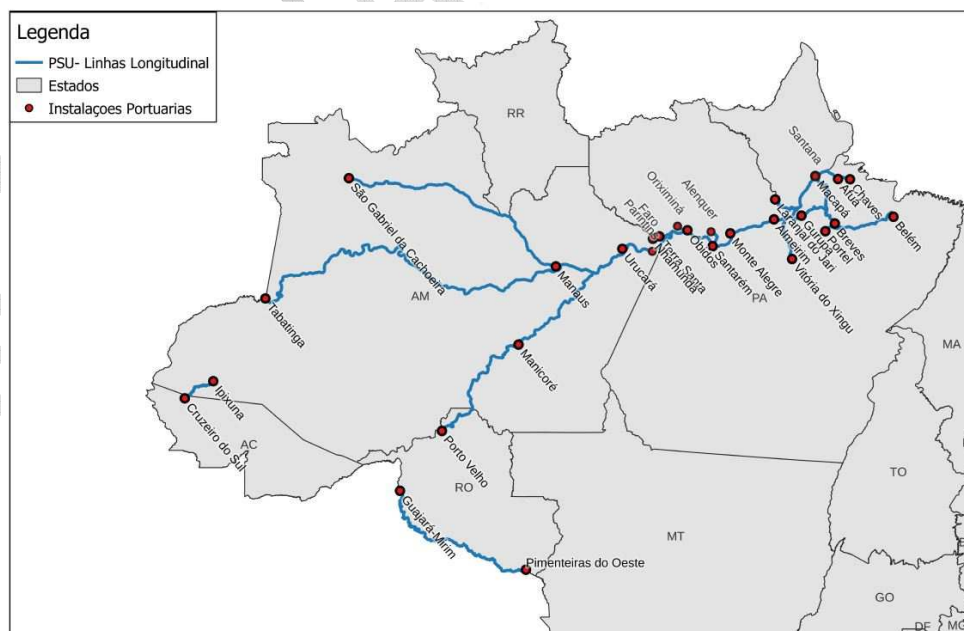


FIGURA 2 - REPRESENTAÇÃO DAS LINHAS DE NAVEGAÇÃO DA PESQUISA

No que tange à PSU dos usuários da navegação de travessia, o Projeto P4, em 2020, quando se fez o planejamento desta pesquisa, estavam cadastradas na ANTAQ 93 linhas e 283 empresas de navegação de travessia. Desse universo, foram selecionadas como objeto da pesquisa 36 linhas, com características mais próximas a transporte intraurbano, onde operavam 172 empresas de

navegação. Neste caso, o universo apurado foi de 20.209.923 usuários por ano, sendo a amostra de 8.252 usuários entrevistados.

Em relação à PSU dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal, o Projeto P10, de acordo com o planejamento inicial, foi prevista a realização de 6.292 entrevistas presenciais com usuários de 104 empresas de navegação que operam em 34 linhas no serviços de transporte aquaviário de passageiros ou de transporte misto na navegação interior de percurso longitudinal, executando a ligação entre pontos extremos e intermediários das linhas de transporte, aberto ao público em geral, de natureza regular e permanente, com esquema operacional definido no ato de sua autorização, todas situadas na Região Hidrográfica Amazônica. Isto posto, o universo levantado foi de 1.015.088 usuários por ano, sendo a amostra de 6.030 usuários entrevistados.

Desse modo, em relação ao estudo do perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros, temos um universo e uma amostra compostos, respectivamente, pelo somatório dos universos e amostras das PSUs em questão, ou seja, um universo de 21.225.011 usuários por ano e uma amostra de 14.282 usuários entrevistados.

Além da outorga de autorização para prestação dos serviços de transporte aquaviário de travessia, bem como no de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional, compete também à ANTAQ zelar pela qualidade desses serviços, conforme disposto na alínea *a*, do inciso II do art. 20 da [Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001](#).

Art. 20. São objetivos das Agências Nacionais de Regulação dos Transportes Terrestre e Aquaviário:

(...)

II – regular ou supervisionar, em suas respectivas esferas e atribuições, as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros, com vistas a:

a) garantir a movimentação de pessoas e bens, em cumprimento a padrões de eficiência, segurança, conforto, regularidade, pontualidade e modicidade nos fretes e tarifas;

Destarte, baseada na PSU dos usuários da navegação de travessia, o Projeto P4, e na PSU dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal, o Projeto P10, a ANTAQ desenvolveu este estudo do perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros, o Projeto P19, descrito nos itens subsequentes, o qual está alinhado às competências legais da Agência

As agências reguladoras públicas são instituições criadas pelo Estado para supervisionar e fiscalizar o funcionamento de serviços públicos essenciais, como energia elétrica, telecomunicações, saneamento básico, transporte público, entre outros. A principal função dessas agências é garantir que esses serviços sejam prestados de forma eficiente, acessível e com qualidade aos usuários.

Para cumprir essa função de forma eficaz, as agências reguladoras precisam conhecer o perfil dos usuários dos serviços por elas regulados. Isso porque as necessidades e expectativas dos usuários variam de acordo com a sua localização, renda, nível de escolaridade, entre outros fatores.

Ao conhecer o perfil dos usuários, as agências reguladoras podem adotar ações mais adequadas na regulação e na fiscalização dos serviços. Por exemplo, se uma agência reguladora constatar que a maioria dos usuários de um serviço público é de baixa renda, ela pode propor aos responsáveis pela definição da política pública do setor regulado medidas para reduzir o preço ou facilitar o acesso a esse serviço.

A seguir, são apresentados alguns exemplos específicos da importância de uma agência reguladora pública conhecer o perfil dos usuários:

- a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), por exemplo, utiliza informações sobre o perfil dos usuários para definir as tarifas de energia elétrica;
- a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), por outro lado, utiliza informações sobre o perfil dos usuários para definir as políticas de inclusão digital; e
- a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), por fim, utiliza informações sobre o perfil dos usuários para definir as políticas de saneamento básico.

Em suma, o conhecimento do perfil dos usuários é primordial para que as agências reguladoras públicas cumpram sua função de garantir que os serviços públicos essenciais sejam prestados de forma eficiente, acessível e com qualidade.

Este estudo integra a Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024 da Agência, o Projeto P19, e sua execução ficou sob a responsabilidade da Secretaria Especial de Estudos e Projeto (SEEP), conforme definido no inciso IX, do art. 43-A da [Resolução nº 3.585-ANTAQ, de 18 de agosto de 2014](#)¹.

A regulação de um serviço público tão específico e importante dentro dos contextos regional e nacional, demanda análises aprofundadas por parte da Agência a partir de perfis e indicadores, que subsidiem suas ações.

Assim, os resultados deste estudo servirão como subsídios para o aprimoramento de futuras ações regulatórias, bem como do trabalho de fiscalização, visando sempre a melhoria dos serviços prestados pelas EBNs outorgadas pela Agência, como também tornar cada vez mais eficiente a atuação desta Agência em seu mercado regulado, com foco na entrega de serviços adequados à toda sociedade.

Nesse sentido, é primordial que o estudo em questão seja repetido em intervalos regulares, de modo a permitir o acompanhamento da evolução do perfil dos usuários com esses serviços ao longo do tempo.

3. METODOLOGIA

No tocante à metodologia utilizada nas PSUs em questão, elas se encontram explicitadas nos Processos nº 50300.003222/2020-20 (navegação interior de travessia) nº 50300.017169/2021-25 (navegação interior longitudinal).

A satisfação do usuário está diretamente relacionada com a realização das suas expectativas, que segundo as ciências sociais, especialmente a psicologia social, deriva tanto dos aspectos individuais como dos coletivos.

Sendo assim, observa-se que além dos fatores situacionais e particulares, a avaliação do serviço prestado a cada usuário é influenciada também por condicionantes demográficas, culturais e sociais, nas quais o indivíduo está inserido.

¹ Art. 43-A. À Secretaria Especial de Estudos e Projetos compete:

(...)

IX - realizar pesquisas com vistas a avaliar e divulgar, de forma permanente e sistemática, o nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados nos portos organizados e instalações portuárias autorizadas, bem como pelas empresas brasileiras de navegação;

Os fatores demográficos costumam ser estudados para definir o usuário padrão do serviço. Inclui dados e informações importantes sobre o entrevistado, tais como idade, gênero, classe social e estado civil. É um aspecto que serve para isolar grupos de usuários, pois com esses recortes é possível classificar as pessoas em grupos e direcionar os estudos de comportamento.

Já os fatores culturais são ideias, padrões, símbolos e rituais que as pessoas possuem desde pequenas. O fator cultural diz respeito ao que um determinado grupo ou pessoa vivencia e ajuda a moldar a forma dele pensar, agir e consequentemente, consumir. São influências herdadas do núcleo familiar e pelos ambientes escolar e profissional.

Por fim, o fator social também exerce uma grande influência na avaliação do usuário, pois reflete a estratificação social, as experiências anteriores e a expectativa de qualidade. O ciclo de pessoas que aquele usuário se relaciona, portanto, constitui fator que impacta a avaliação.

Assim, ressalta-se que os fatores particulares e situacionais não podem ser captados em pesquisas de satisfação, por dependerem do estilo de vida do entrevistado, do momento, de sua motivação, de sua ética e dos demais aspectos previamente relatados. Já as condicionantes coletivas são fundamentais para identificar tendências de respostas em grupos aleatórios, mesmo que nem sempre possam ser traduzidas em critérios objetivos ou possuam significância estatística em amostras limitadas.

Nesse sentido, o presente estudo tenciona traçar o perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior regulados pela ANTAQ, possibilitando definir o usuário padrão dos serviços em questão.

Mais especificamente, as condicionantes utilizadas para traçar o perfil dos usuários dos serviços em questão são:

- a) sexo;
- b) faixa etária;
- c) nível de escolaridade;
- d) renda familiar mensal;
- e) desconto/gratuidade; e
- f) motivo da viagem.

Desse modo, no que concerne à metodologia utilizada no estudo do perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior, os resultados das citadas PSUs serão utilizadas para se obter o perfil do usuário padrão.

Para isto, utilizaremos a interpolação estatística que é uma técnica que permite estimar valores de uma variável em pontos entre os quais existem dados observados. Essa técnica é utilizada em diversas situações, como:

- cálculo de medidas de tendência central: a interpolação pode ser utilizada para calcular a média, a mediana ou o desvio padrão de um conjunto de dados que não é contínuo;
- cálculo de probabilidades: a interpolação pode ser utilizada para calcular a probabilidade de um evento ocorrer em um intervalo de valores; e
- previsão de valores futuros: a interpolação pode ser utilizada para prever os valores de uma variável em um futuro próximo, com base nos valores observados no passado.

Existem diversos métodos de interpolação estatística, cada um com suas vantagens e desvantagens. Os métodos mais comuns são:

- interpolação linear: é o método mais simples de interpolação. Ele consiste em traçar uma linha reta entre os dois pontos de dados mais próximos do ponto para o qual deseja-se estimar o valor; e
- interpolação polinomial: é um método mais complexo que a interpolação linear. Ele consiste em aproximar a função que gera os dados observados por um polinômio de grau n ; e
- interpolação por splines: é um método que permite obter uma interpolação mais suave que a interpolação linear ou polinomial.

A interpolação estatística é uma ferramenta importante que pode ser utilizada em diversas situações. Ela permite estimar valores de uma variável em pontos entre os quais existem dados observados, com base em métodos matemáticos.

No estudo em questão utilizaremos a média ponderada na interpolação dos dados. A média ponderada, que é um método de interpolação estatística, é uma medida de tendência central que considera a importância relativa de cada valor de um conjunto de dados. Ela pode ser utilizada para estimar o valor de uma variável em um ponto entre os quais existem dados observados, atribuindo pesos diferentes aos valores observados.

A média ponderada é calculada multiplicando cada valor pelo seu peso e dividindo pela soma dos pesos.

A fórmula da média ponderada é a seguinte:

$$MP = (x_1 * w_1 + x_2 * w_2 + \dots + x_n * w_n) / (w_1 + w_2 + \dots + w_n)$$

Onde:

- MP é a média ponderada
- x_i é o valor i do conjunto de dados
- w_i é o peso do valor i do conjunto de dados

Foram consideradas as amostras² de cada PSU como pesos da média ponderada, posto que os tamanhos dos universos³ e das amostras das pesquisas influenciam na interpolação dos dados. Entretanto, a influência do tamanho do universo será menor do que a influência do tamanho da amostra.

Isso ocorre porque o tamanho do universo é uma medida da população de interesse, enquanto o tamanho da amostra é uma medida da amostra selecionada, sendo que a amostra foi a base da interpolação dos resultados das PSUs. O tamanho do universo influenciou indiretamente nesses resultados, uma vez que os tamanhos das amostras de cada PSU necessariamente levaram em consideração os tamanhos dos respectivos universos, objetivando a indispensável confiabilidade delas.

² O tamanho da amostra é o número de elementos que foram selecionados para participar da pesquisa.

³ O tamanho do universo é o número total de elementos que compõem a população de interesse.

Conforme pode ser verificado nos Processos nº 50300.003222/2020-20 (navegação interior de travessia) nº 50300.017169/2021-25 (navegação interior longitudinal), em ambas as PSUs empregaram-se a equação exposta na Figura 3 para a obtenção dos tamanhos amostrais.

$$n = \frac{N\sigma^2(z_{\alpha/2})^2}{(N-1)E^2 + \sigma^2(z_{\alpha/2})^2}$$

FIGURA 3 - EQUAÇÃO PARA OBTENÇÃO DE TAMANHOS AMOSTRAIS EM PROCESSOS DE AMOSTRAGEM ALEATÓRIA SIMPLES EM POPULAÇÕES FINITAS⁴.

A referida equação está associada ao processo de amostragem aleatória simples em populações finitas, na qual n é o tamanho amostral calculado, N é o tamanho populacional, σ^2 é a variância, considerada 4 no caso, $z_{\alpha/2}$ é o valor associado à probabilidade acumulada de 0,95 na distribuição normal padrão, 1,645 no caso, e E é a margem de erro, 0,5 no caso.

Aqui estão alguns motivos específicos pelos quais o tamanho da amostra influencia mais do que o tamanho do universo na interpolação de resultados de pesquisas:

- **a amostra é mais representativa da população.** Uma amostra maior é mais provável de ser representativa da população do que uma amostra menor. Isso ocorre porque uma amostra maior tem mais chance de incluir uma variedade de indivíduos da população;
- **a amostra tem mais dados para a análise.** Uma amostra maior tem mais dados para a análise do que uma amostra menor. Isso permite ao método de interpolação ajustar melhor a função que gera os dados; e
- **a amostra é mais confiável.** Uma amostra maior é mais confiável do que uma amostra menor. Isso ocorre porque uma amostra maior é menos propensa a ser influenciada por erros aleatórios.

Portanto, levando-se em consideração o tamanho das amostras como peso na média ponderada dos dados advindos de ambas as PSUs para obtermos os resultados que definirão o perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros, teremos uma melhor representatividade da população do estudo, um melhor ajuste da interpolação que irá gerar os resultados do estudo e uma menor propensão a influência por erros aleatórios, uma vez que a amostra com o maior tamanho irá ter uma influência mais intensa nos resultados do estudo, e, por consequência, uma representação mais fidedigna do perfil da população e confiabilidade.

4. PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO

O planejamento e execução das PSUs em questão podem ser examinados nos Processos nº 50300.003222/2020-20 (navegação interior de travessia) nº 50300.017169/2021-25 (navegação interior longitudinal).

O principal desafio para a realização do estudo foi sopesar a influência dos universos e das amostras das PSUs na interpolação dos seus dados para se chegar a um resultado que caracterize o mais fielmente possível o perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros.

⁴ Fonte: Página 254 do livro TRIOLA, Mario F. Introdução à estatística. 9. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2005.

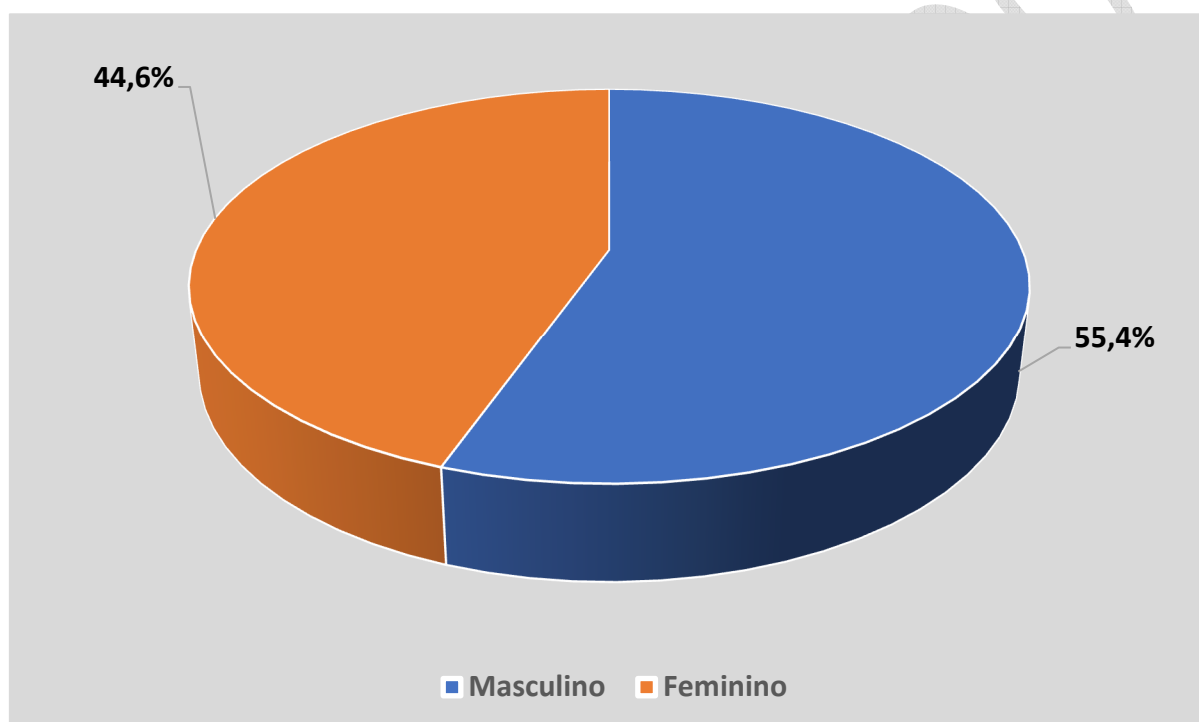
Conforme já explicado no item 3 - METODOLOGIA, os tamanhos das amostras das PSUs foram utilizados como pesos da média ponderada para se chegar ao resultado procurado.

5. PERFIL DO USUÁRIO

5.1.Sexo

No que concerne ao sexo dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior, conforme pode ser constatado no Gráfico 1, uma leve predominância do sexo masculino (55,4%) em relação ao público feminino (44,6%).

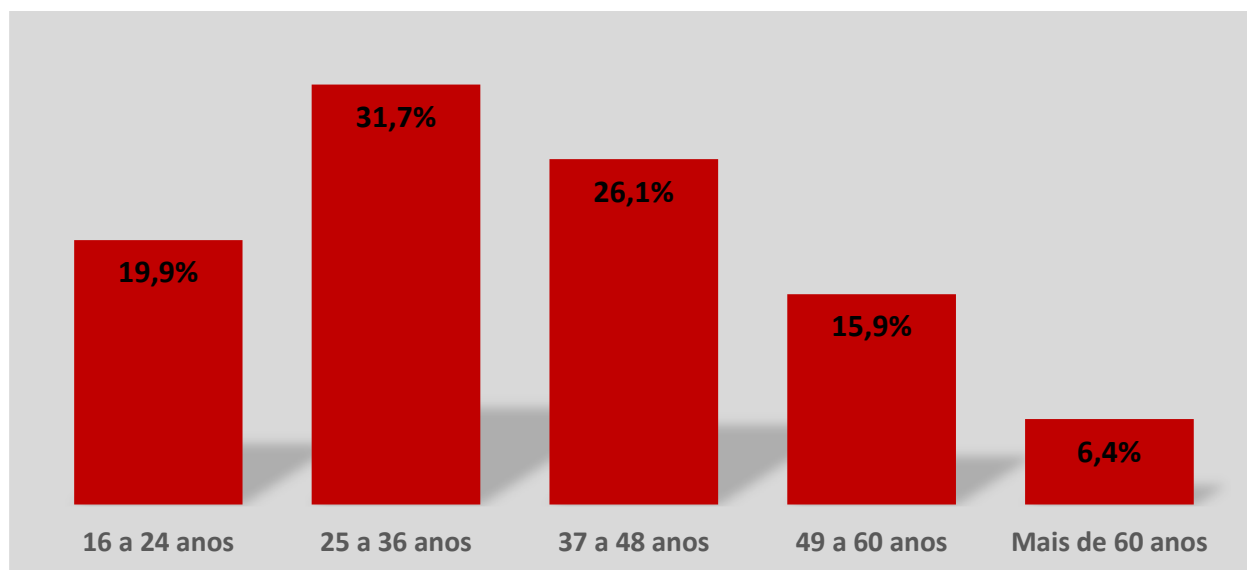
GRÁFICO 1 – SEXO DOS USUÁRIOS



5.2.Faixa Etária

No que diz respeito à idade dos usuários, de acordo com o apresentado no Gráfico 2, os dados revelaram uma concentração nas faixas etárias de 25 a 36 anos (31,7%) e de 37 a 48 anos (26,1%), que concentram 57,8% dos usuários entrevistados, enquanto as faixas etárias de 16 a 24 anos (19,9%), 49 a 60 anos (15,9%) e mais de 60 anos (6,4%) concentram os 42,2% restantes.

GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS



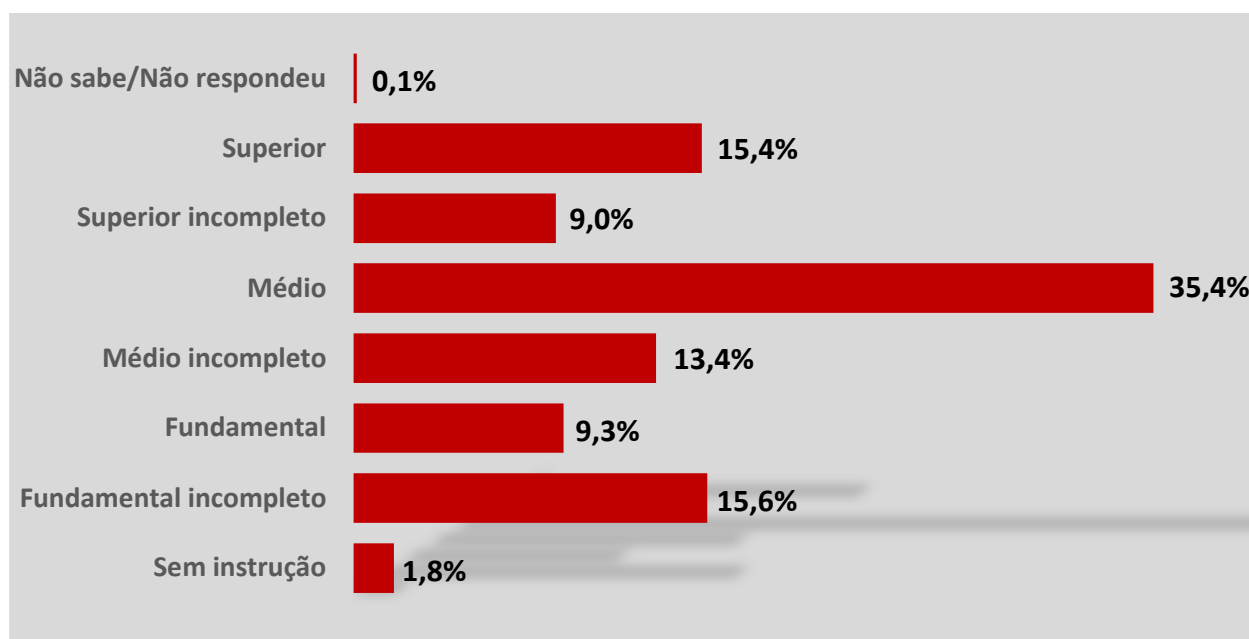
5.3.Nível de Escolaridade

Quanto ao nível de escolaridade dos usuários, conforme pode ser constatado no Gráfico 3, o maior índice está concentrado na categoria de Nível Médio completo (35,4%). Na sequência, 15,6% apresentam o Nível Fundamental incompleto, 15,4% o Nível Superior completo, 13,4% Médio incompleto, 9,3% Fundamental completo, 9,0% Superior incompleto, 1,8% não têm instrução e, por fim, 0,1% não quiseram ou não souberam responder.

Quando comparado com o nível de escolaridade nacional⁵, os usuários da navegação interior têm uma porcentagem maior de pessoas com ensino médio completo em comparação com a média brasileira e a porcentagem de usuários sem instrução formal é consideravelmente menor do que a média brasileira.

⁵ Disponível em <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18317-educacao.html>. Acessado em abril de 2024.

GRÁFICO 3 – NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS



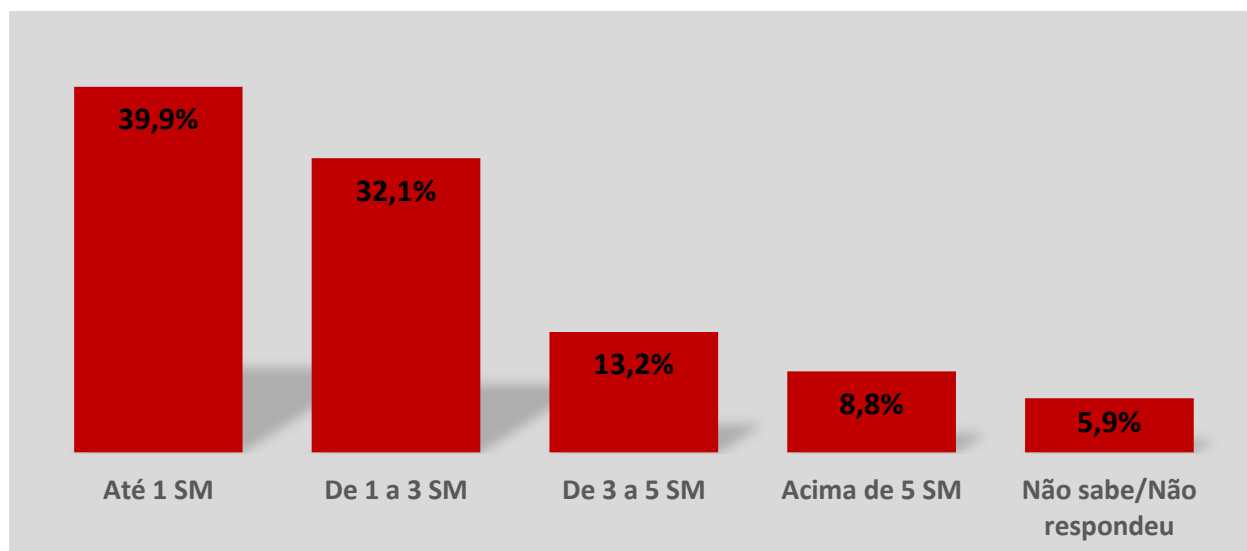
5.4.Renda Familiar Mensal

No que se refere à renda familiar mensal dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior, segundo pode ser constatado no Gráfico 4, aproximadamente 2/5 dos entrevistados (39,9%) possuem renda de até 1 salário-mínimo. A distribuição dos entrevistados por faixa de renda familiar mensal ficou do seguinte modo: 32,1% recebem entre 1 e 3 salários-mínimos; 13,2% de 3 a 5 salários-mínimos; 8,8% acima de 5 salários-mínimos; e 5,9% não sabem ou optaram por não responder.

É notável que mais de 70% dos usuários pertencem às Classes D e E. O transporte aquaviário desempenha um papel crucial ao assegurar o acesso a direitos fundamentais, aprimorando a qualidade de vida desses indivíduos e até mesmo garantindo o direito constitucional de locomoção.

Essas informações destacam a relevância da acessibilidade econômica nos serviços de transporte aquaviário, dado que os custos de transporte compõem aproximadamente 11% das despesas totais. Ao contrastar esses dados com os motivos das viagens, como será evidenciado adiante, percebe-se que a maioria dos usuários recorre a esses serviços para questões laborais, de saúde e educacionais (cerca de 55%), ou seja, atividades vitais que podem ser afetadas por um aumento nos preços.

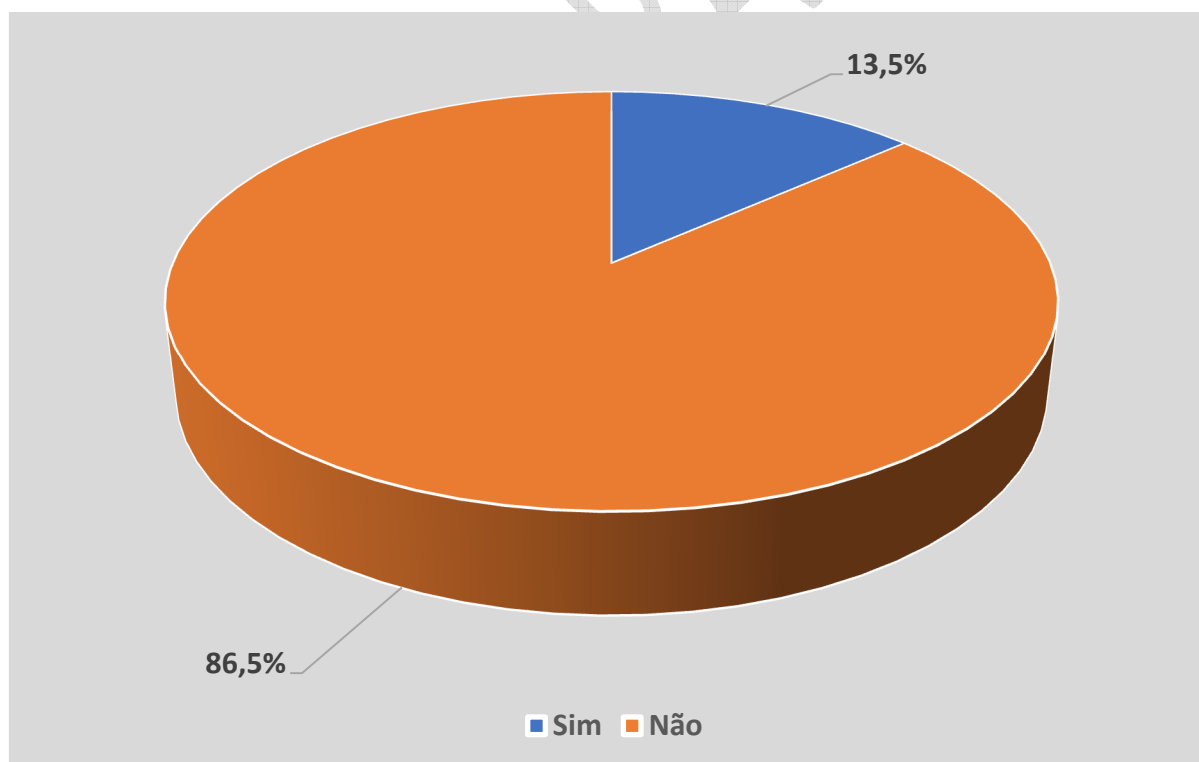
GRÁFICO 4 – RENDA FAMILIAR MENSAL DOS USUÁRIOS



5.5.Desconto/Gratuidade

O Gráfico 5 demonstra que, dentre os usuários entrevistados, 86,5% não têm desconto ou gratuidade na passagem, enquanto 13,5% relataram possuir algum tipo de desconto/gratuidade.

GRÁFICO 5 – DESCONTO OU GRATUIDADE NA PASSAGEM

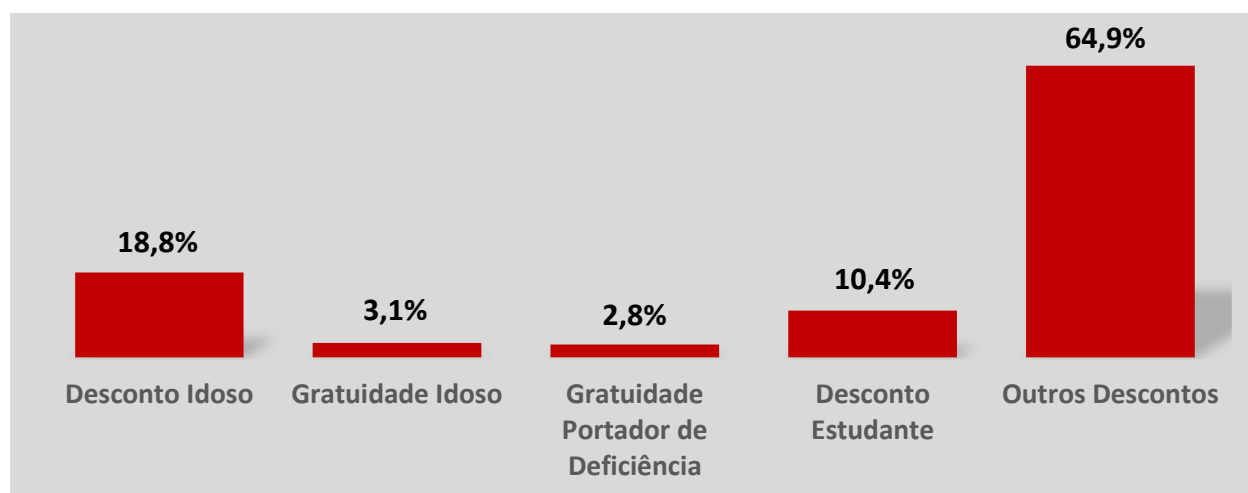


Em relação àqueles que informaram ter algum tipo de desconto ou gratuidade nas passagens, 18,8% são desconto idoso, 3,1% gratuidade idoso, 2,8% gratuidade portador de deficiência, 10,4% desconto estudante e 64,9% são “outros descontos”, conforme pode ser visto no Gráfico 6.

As isenções de tarifas no transporte aquaviário têm uma dimensão social significativa. No próximo aspecto abordado, é possível visualizar a relevância da navegação interior para viabilizar as atividades diárias da população.

No entanto, essa gratuidade acarreta custos para o provedor do serviço, os quais são transferidos para os pagantes, resultando no aumento do preço das passagens. Não há incentivos ou subsídios do Governo Federal ou estaduais para compensar essas isenções, deixando o ônus inteiramente sobre o prestador do serviço. Recomenda-se a realização de um estudo mais aprofundado sobre os impactos financeiros das isenções nas empresas de navegação e como isso pode impactar o valor das passagens pagas pelos usuários.

GRÁFICO 6 – CATEGORIZAÇÃO DO DESCONTO/GRATUIDADE

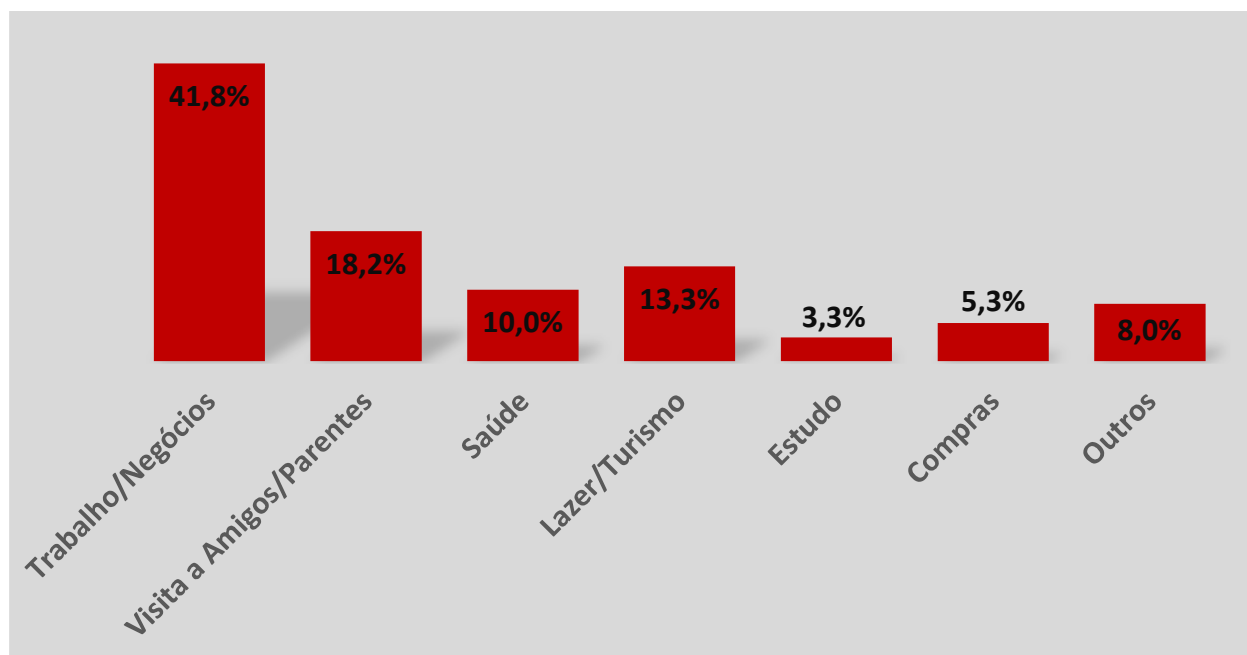


5.6.Motivo da Viagem

Em relação ao motivo da viagem, segundo pode ser constatado no Gráfico 7, 41,8% dos usuários entrevistados informaram que a viagem foi para fins de trabalho/negócios; 18,2% relataram que foi para visitar amigos/parentes; 10,0% disseram que foi por motivos de saúde; 13,3% revelaram que foi para lazer/turismo; 3,3% afirmaram que foi para estudar; 5,3% alegaram que foi para realizar compras; e 8,0% foi por outras razões.

Conforme mencionado anteriormente, 55% dos usuários realizam viagens para atividades rotineiras, como trabalho, cuidados de saúde e estudo. Embora a ANTAQ já reconheça a relevância da navegação interior, os resultados da pesquisa quantificam de forma mais precisa essa importância

GRÁFICO 7 – MOTIVO DA VIAGEM



5.7.Importância dos Atributos

Foi perguntado aos usuários qual a importância de cada uma das características dos serviços prestados. O usuário poderia escolher até 3 atributos dos apresentados (eficiência, segurança, regularidade, preço justo, atualidade, generalidade, cortesia, conforto e pontualidade).

Conforme pode ser visto no Gráfico 8, no qual é apresentada a quantidade de citações do atributo, o maior índice de concentração de respostas foi no atributo segurança (28,1%). Em seguida, 16,2% citaram preço justo, 14,3% conforto, 10,2% eficiência, 9,2% pontualidade, 4,7% regularidade, 3,0% cortesia, 3,0% generalidade, 2,0% atualidade e 9,3% não sabem ou optaram por não responder.



GRÁFICO 8 - AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO PARA O USUÁRIO – QUANT. DE CITAÇÕES DO ATRIBUTO

Já no Gráfico 9 é apresentada a quantidade de citações do atributo por usuário. Constatase que a 80,0% dos usuários citou o atributo segurança, seguido por 46,2% que citaram preço justo, 40,8% conforto, 29,1% eficiência, 26,3% pontualidade, 13,4% regularidade, 8,6% cortesia, 8,1% generalidade, 5,7% atualidade e 26,8% não sabem ou optaram por não responder.

Essa análise é valiosa para as empresas e para as entidades responsáveis pelo serviço de navegação interior, pois revela as áreas em que estão se saindo bem e aquelas em que podem precisar melhorar. Por exemplo, se a segurança é altamente valorizada pelos usuários, a empresa e o Estado devem investir mais em medidas de segurança. Da mesma forma, se o preço justo é uma preocupação para quase metade dos usuários, a ANTAQ deve, como já faz, acompanhar e analisar os aumentos das passagens.

No entanto, também é interessante notar que uma parcela significativa dos entrevistados (26,8%) não soube ou optou por não responder sobre sua preferência. Isso pode indicar uma falta de clareza na pergunta, desinteresse ou falta de opinião sobre o assunto.

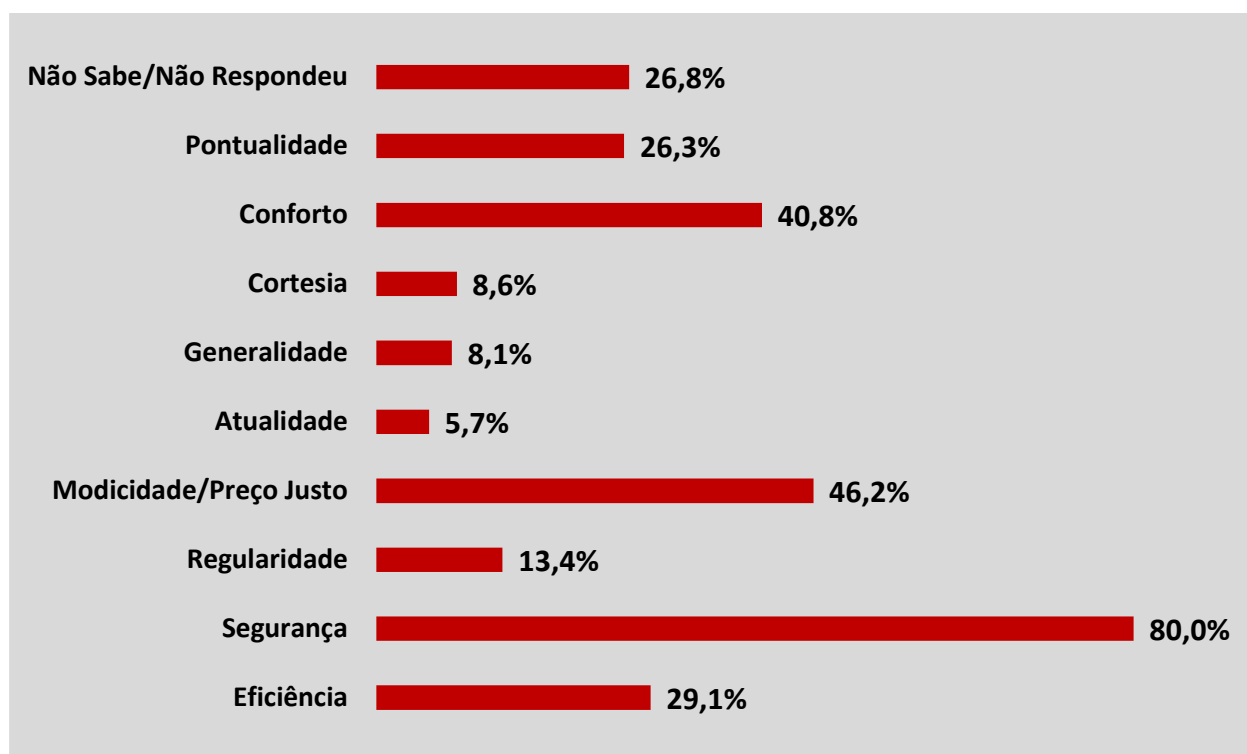


GRÁFICO 9 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO PARA O USUÁRIO – QUANT. DE CITAÇÕES DO ATRIBUTO POR USUÁRIO

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo do perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior, objeto do Projeto P19 da Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024 da ANTAQ obteve informações extremamente importantes para a Agência, para os *players* desse segmento do setor regulado, mas principalmente, para a sociedade brasileira.

Com já esposado no começo deste Relatório, a navegação interior teve e tem um papel primordial para locomoção das pessoas e a movimentação de cargas, sendo, muitas vezes, o único meio de acesso e abastecimento de certas localidades. Portanto, esse segmento de transporte adquire relevância como importante elo na integração regional.

O viés econômico dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior comparados com outros serviços de transporte aquaviário regulados pela ANTAQ com certeza não tem a mesma pujança. Entretanto, no que se refere ao aspecto social, os serviços prestados na navegação interior estão entre os mais importantes para a Agência e para o Brasil.

O estudo do perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior apresentado neste Relatório revela-se, desse modo, como instrumentos significativos para o Planejamento Estratégico da Agência ao materializar a caracterização dos usuários desses serviços. Portanto, os seus resultados propiciam uma melhor compreensão dos “clientes”, tornando possível estabelecer estratégias de ações fiscalizatórias e normativas que promovam a melhoria dos serviços regulados, permitindo, desse modo atender de forma mais adequada os anseios dos seus usuários.

Desse modo, reitera-se que é primordial que o estudo em questão seja repetido em intervalos regulares, de modo a permitir o acompanhamento da evolução do perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior.

As conclusões deste estudo sobre o perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros na navegação interior revelam uma série de insights importantes:

Sexo e Faixa Etária: Há uma leve predominância do sexo masculino (55,4%) em relação ao feminino (44,6%), enquanto as faixas etárias mais representativas são de 25 a 36 anos (31,7%) e de 37 a 48 anos (26,1%). Isso indica uma distribuição equilibrada em termos de gênero e uma concentração significativa de usuários na faixa adulta jovem e média.

Nível de Escolaridade: A maioria dos usuários possui ensino médio completo (35,4%), seguido por outros níveis de escolaridade, com uma porcentagem menor de pessoas sem instrução formal. Isso sugere um padrão educacional razoavelmente diversificado, com uma presença significativa de usuários com ensino médio completo, em comparação com a média nacional.

Renda Familiar Mensal: Mais de 70% dos usuários pertencem às Classes D e E, demonstrando que o transporte aquaviário desempenha um papel crucial na acessibilidade econômica para essa parcela da população. A maioria dos entrevistados possui renda familiar mensal de até 1 salário-mínimo, destacando a importância do transporte como um facilitador do acesso a direitos fundamentais.

Desconto/Gratuidade: A maioria dos usuários (86,5%) não tem desconto ou gratuidade na passagem, mas entre aqueles que possuem, as isenções mais comuns são para idosos e estudantes. Isso ressalta a dimensão social significativa das isenções de tarifas, mas também levanta preocupações sobre os custos para os provedores de serviços e o impacto potencial nos preços das passagens.

Motivo da Viagem: Cerca de 55% dos usuários realizam viagens para atividades rotineiras, como trabalho, cuidados de saúde e estudo, destacando a importância vital do transporte aquaviário para questões laborais, de saúde e educacionais.

Importância dos Atributos: A segurança é o atributo mais valorizado pelos usuários, seguido pelo preço justo e conforto. Isso sugere que as empresas e entidades responsáveis pelo serviço devem priorizar investimentos em segurança, enquanto também monitoram os preços das passagens e garantem um padrão adequado de conforto.

Essas conclusões ressaltam a importância do transporte hidroviário de passageiros na navegação interior como um meio essencial de mobilidade para uma parcela significativa da população, especialmente aquela de renda mais baixa. Além disso, destacam áreas de atenção para as empresas e entidades reguladoras, visando melhorar a qualidade e acessibilidade desses serviços.

Por fim, os resultados deste Estudo demonstraram que o perfil dos usuários dos serviços de transporte hidroviário de passageiros da navegação interior é um retrato da população brasileira que vive no interior do Brasil, onde esses serviços têm uma presença maior, devido à falta de pontes que permitam a travessia dos rios ou porque os rios são a forma mais viável ou até a única

forma de se chegar a certas localidades. Portanto, conhecer o perfil desse usuário é fundamental para o planejamento de melhorias não somente dos serviços de transporte hidroviário de passageiros na navegação interior, mas principalmente levar cidadania, melhoria de vida, à população do interior do Brasil.

NÃO DIAGRAMADO

7. BIBLIOGRAFIA

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS. **Resolução nº 912-ANTAQ, de 23 de novembro de 2007.** Aprova a norma para outorga de autorização para prestação de serviço de transporte de passageiros e de serviço de transporte misto na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional. Brasília, DF. Disponível em: <https://sophia.antaq.gov.br/Terminal/acervo/detalhe/5946?guid=1701550380357&returnUrl=%2fTerminal%2fresultado%2flistarlegislacao%3fguid%3d1701550380357%26quantidadePaginas%3d1%26codigoRegistro%3d5946%235946&i=1>. Acesso em: 22 nov. 2023.

_____. **Resolução nº 3.585-ANTAQ, de 18 de agosto de 2014.** Aprova o regimento interno da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ. Brasília, DF. Disponível em: <https://sophia.antaq.gov.br/Terminal/acervo/detalhe/13828?guid=1701550873619&returnUrl=%2fTerminal%2fresultado%2flistarlegislacao%3fguid%3d1701550873619%26quantidadePaginas%3d1%26codigoRegistro%3d13828%2313828&i=1>. Acesso em: 22 nov. 2023.

BRASIL. **Lei nº 9.432, de 8 de janeiro de 1997.** Dispõe sobre a ordenação do transporte aquaviário e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9432.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.432%2C%20DE%208%20DE%20JANEIRO%20DE%201997.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20ordena%C3%A7%C3%A3o%20do%20transporte%20aquavi%C3%A1rio%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%Aancias. Acesso em: 22 nov. 2023.

_____. **Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001.** Dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, [...]. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10233.htm. Acesso em: 22 nov. 2023.

RODRIGUES, João Augusto. **Estradas D'Água:** as hidrovias do Brasil. Rio de Janeiro: Action Editora, 2009.