

Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ)

Secretaria Especial de Estudos e Projetos (SEEP)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (PSU)

**SERVIÇOS DE TRANSPORTE AQUAVIÁRIO DE PASSAGEIROS E MISTO
(PASSAGEIROS E CARGAS) NA NAVEGAÇÃO INTERIOR DE PERCURSO
LONGITUDINAL INTERESTADUAL DA REGIÃO AMAZÔNICA**

EXERCÍCIO 2023

AGENDA PLURIANUAL DE ESTUDOS 2021/2024

Brasília/DF

2025

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	9
2. INTRODUÇÃO	9
3. METODOLOGIA.....	12
4. PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO.....	20
5. OCORRÊNCIAS DE CAMPO.....	24
6. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO	26
7. PRINCIPAIS RESULTADOS.....	29
7.1. PERFIL DO USUÁRIO	29
7.1.1. SEXO.....	29
7.1.2. FAIXA ETÁRIA.....	29
7.1.3. NÍVEL DE ESCOLARIDADE.....	30
7.1.4. RENDA FAMILIAR MENSAL	30
7.1.5. DESCONTO/GRATUIDADE.....	31
7.1.6. TIPO DE ACOMODAÇÃO.....	32
7.2. CARACTERIZAÇÃO DA VIAGEM.....	32
7.2.1. ORIGEM E DESTINO	32
7.2.2. MOTIVO DA VIAGEM	33
7.2.3. FREQUÊNCIA DA VIAGEM.....	34
7.3. AVALIAÇÃO GERAL DA VIAGEM.....	34
7.3.1. AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO EFICIÊNCIA.....	35
7.3.1.1. QUANTIDADE DE VIAGENS OFERECIDAS PELA EMPRESA	36
7.3.1.2. FORMAÇÃO DE FILAS.....	36
7.3.1.3. RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS POR FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA	37
7.3.2. AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO SEGURANÇA	37
7.3.2.1. INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA ANTES DA VIAGEM	38
7.3.2.2. DISPONIBILIDADE E ACESSO AOS COLETES SALVA-VIDAS.....	38
7.3.2.3. GUARDA E INTEGRIDADE DA BAGAGEM.....	39
7.3.2.4. SEGURANÇA EM RELAÇÃO A ROUBOS E FURTOS.....	39
7.3.2.5. SEGURANÇA NA CONDUÇÃO DA EMBARCAÇÃO.....	39
7.3.3. AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO REGULARIDADE.....	40
7.3.3.1. PREVISIBILIDADE E CONFIABILIDADE NA REALIZAÇÃO DAS VIAGENS....	40
7.3.4. AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO PREÇO JUSTO OU MODICIDADE.....	40
7.3.4.1. PREÇO COBRADO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OFERECIDO.....	41
7.3.5. AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO ATUALIDADE	41

7.3.5.1.	MODERNIDADE DA EMBARCAÇÃO E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS.....	42
7.3.5.2.	POSSIBILIDADE DE USAR CARTÕES OU BOLETOS ANTECIPADOS PELA INTERNET.....	42
7.3.6.	AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO ACESSIBILIDADE	42
7.3.6.1.	ACESSIBILIDADE NA EMBARCAÇÃO.....	43
7.3.7.	AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO CORTESIA.....	43
7.3.7.1.	ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA	44
7.3.7.2.	ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA.....	44
7.3.8.	AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO CONFORTO.....	44
7.3.8.1.	ACOMODAÇÕES.....	45
7.3.8.2.	ÁREAS DE CIRCULAÇÃO	45
7.3.8.3.	EXCESSO DE RUÍDOS.....	46
7.3.8.4.	ABRIGO COM RELAÇÃO À CHUVA E AO CALOR	46
7.3.8.5.	LOTAÇÃO DA EMBARCAÇÃO	46
7.3.8.6.	INSTALAÇÃO E EQUIPAMENTOS PARA AUXÍLIO DE EMBARQUE E DESEMBARQUE.....	47
7.3.9.	AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO PONTUALIDADE.....	47
7.3.9.1.	CUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS DE PARTIDA.....	48
7.3.9.2.	CUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS DE CHEGADA	48
7.3.10.	AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO HIGIENE	48
7.3.10.1.	LIMPEZA DAS EMBARCAÇÕES	49
7.3.10.2.	LIMPEZA DOS BANHEIROS	49
7.3.10.3.	LIMPEZA DO REFEITÓRIO	49
7.3.11.	AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO TRANSPARÊNCIA	50
7.3.11.1.	DISPONIBILIDADE E FACILIDADE DE CONSULTA SOBRE OS PREÇOS.....	50
7.3.11.2.	DISPONIBILIDADE E FACILIDADE DE CONSULTA AOS HORÁRIOS DE EMBARQUE E TEMPO DE VIAGEM	51
7.4.	IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	51
7.5.	SUGESTÕES DE MELHORIAS	52
8.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
	ANEXO - QUESTIONÁRIO	55
	REFERÊNCIAS.....	58

Lista de Figuras

FIGURA 1 - REPRESENTAÇÃO DAS LINHAS DE NAVEGAÇÃO DA PESQUISA.....	10
FIGURA 2 - EQUAÇÃO PARA OBTENÇÃO DE TAMANHOS AMOSTRAIS EM PROCESSOS DE AMOSTRAGEM ALEATÓRIA SIMPLES EM POPULAÇÕES FINITAS.....	24

NÃO DIAGRAMADO

Lista de Tabelas

TABELA 1 - QUANTIDADE DE EBNS E ENTREVISTAS POR LINHA DE NAVEGAÇÃO LONGITUDINAL E DISTÂNCIA ENTRE TERMINAIS EXTREMOS	11
TABELA 2 - ENTREVISTAS POR LINHA DE NAVEGAÇÃO LONGITUDINAL	15
TABELA 3 - ENTREVISTAS POR EBNS.....	16
TABELA 4 - ENTREVISTAS POR EMBARCAÇÕES.....	17
TABELA 5 – ORDENAÇÃO DE EMPRESAS E DAS RESPECTIVAS LINHAS PELAS MÉDIAS DE ISA INDIVIDUAL.....	26
TABELA 6 – QUANTIDADE DE VIAGENS POR MUNICÍPIO DE ORIGEM.....	33
TABELA 7 – QUANTIDADE DE VIAGENS POR MUNICÍPIO DE DESTINO.....	33
TABELA 8 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR ATRIBUTO.....	35
TABELA 9 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO EFICIÊNCIA	35
TABELA 10 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO SEGURANÇA	37
TABELA 11 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO REGULARIDADE	40
TABELA 12 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO PREÇO JUSTO OU MODICIDADE.....	40
TABELA 13 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO ATUALIDADE.....	41
TABELA 14 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO ACESSIBILIDADE	42
TABELA 15 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO CORTESIA.....	43
TABELA 16 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO CONFORTO	45
TABELA 17 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO PONTUALIDADE.....	47
TABELA 18 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO HIGIENE.....	48
TABELA 19 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO TRANSPARÊNCIA.....	50
TABELA 20 – SUGESTÕES DE MELHORIAS	53

Lista de Gráficos

GRÁFICO 1 – SEXO DOS USUÁRIOS	29
GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS.....	30
GRÁFICO 3 – NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS.....	30
GRÁFICO 4 – RENDA FAMILIAR MENSAL DOS USUÁRIOS	31
GRÁFICO 5 – DESCONTO OU GRATUIDADE NA PASSAGEM	31
GRÁFICO 6 – CATEGORIZAÇÃO DO DESCONTO/GRATUIDADE.....	32
GRÁFICO 7 – TIPO DE ACOMODAÇÃO	32
GRÁFICO 8 – MOTIVO DA VIAGEM.....	33
GRÁFICO 9 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM	34
GRÁFICO 10 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO POR ATRIBUTO	34
GRÁFICO 11 – QUANTIDADE DE VIAGENS OFERECIDAS PELA EMPRESA.....	36
GRÁFICO 12 – FORMAÇÃO DE FILAS.....	36
GRÁFICO 13 – RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS POR FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA	37
GRÁFICO 14 - INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA ANTES DA VIAGEM	38
GRÁFICO 15 – DISPONIBILIDADE E ACESSO AOS COLETES SALVA-VIDAS	38
GRÁFICO 16 – GUARDA E INTEGRIDADE DA BAGAGEM.....	39
GRÁFICO 17 – SEGURANÇA EM RELAÇÃO A ROUBOS E FURTOS	39
GRÁFICO 18 – SEGURANÇA NA CONDUÇÃO DA EMBARCAÇÃO	39
GRÁFICO 19 – PREVISIBILIDADE E CONFIABILIDADE NA REALIZAÇÃO DAS VIAGENS	40
GRÁFICO 20 – PREÇO COBRADO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OFERECIDO.....	41
GRÁFICO 21 – MODERNIDADE DA EMBARCAÇÃO E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS	42
GRÁFICO 22 – POSSIBILIDADE DE USAR CARTÕES OU BOLETOS ANTECIPADOS PELA INTERNET ..	42
GRÁFICO 23 – ACESSIBILIDADE NA EMBARCAÇÃO	43
GRÁFICO 24 – ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA	44
GRÁFICO 25 – ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA	44
GRÁFICO 26 - ACOMODAÇÕES	45
GRÁFICO 27 – ÁREAS DE CIRCULAÇÃO.....	45
GRÁFICO 28 – EXCESSO DE RUÍDOS	46
GRÁFICO 29 – ABRIGO COM RELAÇÃO À CHUVA E AO CALOR.....	46
GRÁFICO 30 – LOTAÇÃO DA EMBARCAÇÃO.....	46
GRÁFICO 31 – INSTALAÇÃO E EQUIPAMENTOS PARA AUXÍLIO DE EMBARQUE E DESEMBARQUE ..	47
GRÁFICO 32 – CUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS DE PARTIDA	48
GRÁFICO 33 – CUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS DE CHEGADA	48
GRÁFICO 34 – LIMPEZA DAS EMBARCAÇÕES	49
GRÁFICO 35 – LIMPEZA DOS BANHEIROS	49

GRÁFICO 36 – LIMPEZA DO REFEITÓRIO.....	49
GRÁFICO 37 – DISPONIBILIDADE E FACILIDADE DE CONSULTA SOBRE OS PREÇOS.....	50
GRÁFICO 38 – DISPONIBILIDADE E FACILIDADE DE CONSULTA AOS HORÁRIOS DE EMBARQUE E TEMPO DE VIAGEM	51
GRÁFICO 39 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO PARA O USUÁRIO	51

NÃO DIAGRAMADO

Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Transporte Aquaviário de Passageiros e Misto (passageiros e cargas) na Navegação Interior de Percurso Longitudinal Interestadual da Região Amazônica

RESUMO

O presente estudo tem como propósito central avaliar o grau de satisfação dos usuários dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto (passageiros e cargas) na navegação interior de percurso longitudinal interestadual da Região Amazônica, no âmbito do Projeto P10 da Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024 da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ). Inicialmente, apresenta-se o contexto institucional e normativo aplicável ao setor, destacando-se a relevância do transporte aquaviário como principal meio de mobilidade e abastecimento em diversas localidades da região. Em seguida, expõe-se a metodologia empregada, baseada em pesquisa quantitativa com entrevistas presenciais (face a face), conduzida por meio de amostragem aleatória simples. Posteriormente, são detalhados o planejamento, execução e ocorrências de campo, incluindo desafios como alterações operacionais, dificuldades de compreensão da escala de avaliação e interferências externas na coleta de dados. Na sequência, são apresentados os índices de satisfação dos usuários, calculados a partir do Índice de Satisfação Agregado (ISA), bem como os principais resultados obtidos quanto ao perfil socioeconômico dos usuários, à caracterização das viagens e à avaliação dos atributos do serviço, tais como eficiência, segurança, regularidade, preço justo, atualidade, acessibilidade, cortesia, conforto, pontualidade, higiene e transparência. Por fim, o estudo evidencia a importância do monitoramento contínuo da qualidade dos serviços e aponta a necessidade de aprimoramento das ações regulatórias e fiscalizatórias, com base nas percepções dos usuários. Ressalta-se a relevância estratégica do modal aquaviário para a integração regional e o desenvolvimento socioeconômico da Amazônia, bem como a utilidade da pesquisa como subsídio para a formulação de políticas públicas e melhoria da prestação dos serviços regulados pela ANTAQ.

Palavras-chave: Transporte Aquaviário. Satisfação do Usuários. Região Amazônica.

User Satisfaction Survey of Passenger and Mixed (Passengers and Cargo) Waterway Transport Services in Longitudinal Interstate Inland Navigation in the Amazon Region

ABSTRACT

The present study has as its central purpose to assess the level of user satisfaction with passenger and mixed (passengers and cargo) waterway transport services in longitudinal interstate inland navigation in the Amazon Region, within the scope of Project P10 of the 2021–2024 Multiannual Research Agenda of the National Waterway Transportation Agency (ANTAQ). Initially, the institutional and regulatory framework applicable to the sector is outlined, highlighting the relevance of waterway transport as a primary means of mobility and supply in various locations across the region. Subsequently, the methodology employed is presented, based on a quantitative survey with face-to-face interviews, conducted using simple random sampling. Thereafter, the planning, execution, and fieldwork occurrences are detailed, including challenges such as operational changes, difficulties in understanding the evaluation scale, and external interferences in data collection. In sequence, user satisfaction indices are presented, calculated based on the Aggregate Satisfaction Index (ISA), along with the main results regarding users' socioeconomic profile, travel characteristics, and the evaluation of service attributes, such as efficiency, safety, regularity, fair pricing, modernity, accessibility, courtesy, comfort, punctuality, hygiene, and transparency. Finally, the study underscores the importance of continuous monitoring of service quality and highlights the need to improve regulatory and supervisory actions, grounded in users' perceptions. It also emphasizes the strategic relevance of the waterway mode for regional integration and the socioeconomic development of the Amazon, as well as the usefulness of the survey as a basis for public policymaking and the enhancement of services regulated by ANTAQ.

Keywords: Waterway Transport. User Satisfaction. Amazon Region.

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto (passageiros e cargas) na navegação interior de percurso longitudinal, no âmbito do Projeto P10 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 percurso interestadual e internacional, harmonizando o interesse dos usuários ao das empresas prestadoras de serviço, no intuito de preservar o interesse público.

Nesse sentido, o presente Relatório constitui parte documental da concretização das atividades da PSU dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal regulados pela ANTAQ, o Projeto P10 da Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024.

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, sua diversidade geográfica e quantidade de rios que cortam o seu território, o serviço de transporte aquaviário na navegação interior de percurso longitudinal tem um papel primordial para locomoção das pessoas e a movimentação de cargas, em especial, na Região Amazônica, onde, muitas vezes, este serviço 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. 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. Em particular, 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.

TABELA 1 - QUANTIDADE DE EBNS E ENTREVISTAS POR LINHA DE NAVEGAÇÃO LONGITUDINAL E DISTÂNCIA ENTRE TERMINAIS EXTREMOS

Item	Linha de Navegação Longitudinal	Número EBN/Linha	Número de Entrevistas	Distância OD (km)
1	Belém (PA) / Laranjal do Jari (AP) / Belém (PA)	1	88	714
2	Belém (PA) / Santana (AP) / Belém (PA)	5	264	486
3	Chaves (PA) / Macapá (AP) / Chaves (PA)	1	44	150
4	Cruzeiro do Sul (AC) / Ipixuna (AM) / Cruzeiro do Sul (AC)	1	132	286
5	Guajará-Mirim (RO) / Pimenteiras do Oeste (RO) / Guajará-Mirim (RO)	2	129	963
6	Macapá (AP) / Afuá (PA) / Macapá (AP)	2	220	113
7	Macapá (AP) / Chaves (PA) / Macapá (AP)	5	216	150
8	Macapá (AP) / Portel (PA) / Macapá (AP)	5	258	348
9	Manaus (AM) / Alenquer (PA) / Manaus (AM)	3	132	845
10	Manaus (AM) / Belém (PA) / Manaus (AM)	5	264	1.626
11	Manaus (AM) / Faro (PA) / Manaus (AM)	1	44	651
12	Manaus (AM) / Monte Alegre (PA) / Manaus (AM)	4	176	862
13	Manaus (AM) / Óbidos (PA) / Manaus (AM)	2	88	639
14	Manaus (AM) / Oriximiná (PA) / Manaus (AM)	1	132	667
15	Manaus (AM) / Porto Velho (RO) / Manaus (AM)	3	344	1.226
16	Manaus (AM) / Santarém (PA) / Manaus (AM)	11	704	769
17	Manaus (AM) / São Gabriel da Cachoeira (AM) / Manaus (AM)	4	160	989
18	Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	22	1.077	1.856
19	Manaus (AM) / Terra Santa (PA) / Manaus (AM)	4	172	623
20	Nhamundá (AM) / Santarém (PA) / Nhamundá (AM)	1	44	292
21	Parintins (AM) / Faro (PA) / Parintins (AM)	1	44	193
22	Parintins (AM) / Juruti (PA) / Parintins (AM)	1	44	92
23	Parintins (AM) / Terra Santa (PA) / Parintins (AM)	3	130	166
24	Porto Velho (RO) / Manicoré (AM) / Porto Velho (RO)	3	130	601
25	Santana (AP) / Breves (PA) / Santana (AP)	5	308	225
26	Santana (AP) / Gurupá (PA) / Santana (AP)	1	43	230
27	Santana (AP) / Vitória do Xingu (PA) / Santana (AP)	5	215	371
28	Santarém (PA) / Faro (PA) / Santarém (PA)	1	42	289
29	Santarém (PA) / Laranjal do Jari (AP) / Santarém (PA)	1	44	545
30	Santarém (PA) / Nhamundá (AM) / Santarém (PA)	2	84	292
31	Santarém (PA) / Parintins (AM) / Santarém (PA)	2	86	312
32	Santarém (PA) / Santana (AP) / Santarém (PA)	7	308	529
33	Santarém (PA) / Terra Santa (PA) / Santarém (PA)	1	82	261
34	Urucará (AM) / Faro (PA) / Urucará (AM)	1	44	333
Total		117	6.292	-

Convém observar que o número total de EBN/Linha é de 117, posto que algumas EBNS operam em mais de uma linha de navegação.

Além da outorga de autorização para prestação dos serviços de transporte aquaviário 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, 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, o desenvolvimento desta PSU dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal da Região Amazônica, descrito nos itens subsequentes, está alinhado às competências legais da Agência

De acordo com os registros internos, foram aproximadamente 9 meses de trabalho de campo (07/01/2023 a 21/07/2023), durante os quais foram realizadas 6.030 entrevistas presenciais junto aos usuários das EBNs que operam em 31 linhas desse segmento autorizadas pela ANTAQ e distribuídas pela Região Amazônica.

Esta pesquisa integra a Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024 da Agência, o Projeto P10, e sua execução ficou sob a responsabilidade da Secretaria Especial de Estudos e Projetos (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 do contexto regional, demanda análises aprofundadas por parte da Agência a partir de indicadores confiáveis, que subsidiem suas ações.

Assim, os resultados desta pesquisa 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.

3. METODOLOGIA

Mensurar a satisfação de usuários é uma tarefa complexa e desafiadora. Existem diversas dificuldades que podem surgir durante esse processo. Algumas delas são:

- a) subjetividade: a satisfação do usuário é um conceito subjetivo e pode variar de pessoa para pessoa. O que é satisfatório para um usuário pode não ser para outro. Portanto, é difícil criar uma métrica universal que possa medir a satisfação de todos os usuários;
- b) viés de confirmação: os usuários tendem a dar mais importância às suas experiências negativas do que às positivas. Isso pode levar a uma percepção distorcida da satisfação do usuário. Além disso, os usuários que estão insatisfeitos são mais propensos a fornecer *feedback* do que aqueles que estão satisfeitos;
- c) métricas inadequadas: as métricas utilizadas para medir a satisfação do usuário podem não ser adequadas ou precisas. Por exemplo, a Taxa de Churn² pode ser uma métrica útil para medir a insatisfação do usuário, mas não é uma medida direta da satisfação;
- d) falta de contexto: a satisfação do usuário é influenciada por diversos fatores, como expectativas, experiências anteriores e concorrência. Portanto, é importante levar em consideração o contexto em que a satisfação do usuário está sendo medida; e

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;

² A Taxa de Churn (Churn Rate) é um indicador que aponta o número de clientes que deixaram de fazer negócios com a empresa em um determinado período.

- e) custo: medir a satisfação do usuário pode ser caro e demorado. É necessário coletar e analisar dados, o que pode exigir recursos significativos.

No entanto, por meio de pesquisas, é possível medir os reflexos dessa satisfação e então construir índices que afirmam uma percepção “média” dos consumidores ou usuários dos serviços. Assim, a satisfação pelo consumo de um bem, produto ou serviço é na verdade um constructo baseado em indicadores, os quais são reflexos indiretos da percepção acerca da sua qualidade.

Cumpra observar que, segundo a teoria da realização da expectativa (*fulfillment expectation*) ou teoria da confirmação da expectativa (*disconfirmation expectancy theory*), o usuário demonstra satisfação quando recebe aquilo que esperava do serviço ou mais do que esperava (ESPERIDIÃO, 2006). Nesses termos, a interpretação das pesquisas de satisfação depende da compreensão dos níveis de expectativas dos usuários, que podem variar entre serviços desejados, serviços adequados e serviços presumidos.

Newsome & Wright citam o modelo de Zeithaml & Bitner, que diferencia os níveis de expectativas dos usuários. O primeiro nível é dos serviços desejados (*desired services*), aquele que o usuário gostaria de receber. Os usuários, no entanto, reconhecem que nem sempre é possível alcançar o serviço desejado, portanto eles carregam um segundo nível de expectativas, os serviços adequados (*adequate services*). Este representa um mínimo tolerável do desempenho dos serviços. Finalmente, os serviços presumidos (*predicted services*) representam o nível de expectativas no qual os usuários dimensionam aquilo que de fato os aguarda nos serviços, fazendo inferências sobre a probabilidade do desempenho dos serviços. Com isso, observa-se que os usuários distinguem antecipadamente diferentes tipos de desempenho dos serviços e estabelecem uma zona de tolerância, situada entre os serviços desejados e os adequados. Quando o desempenho é superior ou inferior à zona de tolerância, o usuário manifesta satisfação/insatisfação (ESPERIDIÃO, 2006).

Como se vê, 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.

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 conseqüentemente, 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, a presente pesquisa tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas EBNs no transporte aquaviário de passageiros e misto na Região Amazônica regulados pela ANTAQ, possibilitando a determinação de índice de satisfação em relação aos serviços em questão.

Mais especificamente, a pesquisa teve a finalidade de:

- a) avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados;
- b) efetuar comparações entre variáveis relacionadas ao perfil socioeconômico dos usuários e sua percepção em relação aos serviços prestados;
- c) obter índices parciais de satisfação dos usuários de acordo com cada atributo;
- d) obter um índice de satisfação global com os serviços prestados por cada embarcação, permitindo a comparação entre as embarcações; e
- e) obter um índice global de satisfação, considerando todas as embarcações que prestam este tipo de serviço.

Para tanto, considerou-se: público-alvo, procedimento de coleta de dados, e questionário.

O público-alvo considerado nesta pesquisa constitui-se de usuários da navegação de interior longitudinal, com idade superior a 16 anos e com experiência de uso das embarcações elencadas no plano amostral deste estudo. A escolha dos entrevistados foi feita da forma aleatória.

O procedimento de coleta de dados foi por meio de pesquisa quantitativa, com abordagem pessoal (face a face), em atendimento aos quantitativos previstos para cada EBN, e por embarcação contida no plano amostral. As entrevistas foram realizadas, em sua maioria, durante a viagem (a bordo). Em casos que ocorreram dificuldades, a abordagem foi feita no desembarque.

Foi utilizado nas entrevistas questionário semiestruturado (perguntas fechadas e abertas) em quatro blocos, composto por 60 quesitos. Os blocos do questionário foram os seguintes:

- 1) Identificação:
 - a) do Formulário (14 questões); e
 - b) do Usuário (3 questões);
- 2) Perfil do usuário (7 questões);
- 3) Caracterização da viagem (4 questões); e
- 4) Serviço:
 - a) Qualidade do serviço prestado (28 questões);
 - b) Importância dos atributos (1 questão); e
 - c) Sugestão de melhorias (permitida até 3 sugestões).

No Erro! Fonte de referência não encontrada. consta o formulário utilizado nesta PSU.

Nesse sentido, optou-se pelo método de levantamento amostral para se obter informações confiáveis sobre o todo com um custo menor do que o censo. Calculou-se, então, amostra para cada embarcação autorizada pela Agência por meio da técnica de Amostragem Aleatória Simples (AAS), tendo o grau de precisão sido fixado em 6 % de erro amostral e 90 % de nível de confiança.

A coleta dos dados efetivou-se por meio de equipamentos eletrônicos (*tablets*), com a abordagem dos entrevistados de forma aleatória nos pontos de desembarque e/ou na

embarcação durante a viagem. Desse modo, as informações coletadas estão associadas a um conjunto de atributos (características) dos serviços, de maneira que a percepção dos usuários serviu de base para a mensuração dos índices de satisfação propostos, os quais estão detalhados no Item 6 deste Relatório (ÍNDICES DE SATISFAÇÃO).

Cabe salientar que as especificações do plano amostral sugeriram que seriam considerados como usuários dos serviços para fins da pesquisa apenas os passageiros transportados, sem abranger os beneficiários dos serviços de transporte de cargas. Nesse sentido, foram realizadas 6.030 entrevistas em 98 embarcações autorizadas por esta Agência, todas operando na Região Amazônica, nos Estados do Amazonas, Amapá, Pará e Rondônia. Ao todo foram representadas 85 empresas, que operavam em 31 linhas de navegação sob a competência da ANTAQ, entre o período de 07 de janeiro de 2023 a 21 de setembro de 2023.

A Tabela 2 apresenta o número de entrevistas por linha de navegação longitudinal efetivamente realizadas.

TABELA 2 - ENTREVISTAS POR LINHA DE NAVEGAÇÃO LONGITUDINAL

Item	Linha de Navegação Longitudinal	Número de Entrevistas
1	Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	947
2	Manaus (AM) / Santarém (PA) / Manaus (AM)	819
3	Belém (PA) / Santana (AP) / Belém (PA)	535
4	Manaus (AM) / Belém (PA) / Manaus (AM)	464
5	Santarém (PA) / Santana (AP) / Santarém (PA)	424
6	Macapá (AP) / Portel (PA) / Macapá (AP)	373
7	Manaus (AM) / Alenquer (PA) / Manaus (AM)	275
8	Macapá (AP) / Afuá (PA) / Macapá (AP)	222
9	Manaus (AM) / Monte Alegre (PA) / Manaus (AM)	221
10	Santana (AP) / Vitória do Xingu (PA) / Santana (AP)	208
11	Macapá (AP) / Chaves (PA) / Macapá (AP)	168
12	Manaus (AM) / Terra Santa (PA) / Manaus (AM)	165
13	Manaus (AM) / São Gabriel da Cachoeira (AM) / Manaus (AM)	159
14	Manaus (AM) / Óbidos (PA) / Manaus (AM)	144
15	Manaus (AM) / Oriximiná (PA) / Manaus (AM)	134
16	Santana (AP) / Breves (PA) / Santana (AP)	95
17	Belém (PA) / Laranjal do Jari (AP) / Belém (PA)	89
18	Manaus (AM) / Juruti (PA) / Manaus (AM)	79
19	Parintins (AM) / Terra Santa (PA) / Parintins (AM)	73
20	Porto Velho (RO) / Manicoré (AM) / Porto Velho (RO)	67
21	Santarém (PA) / Terra Santa (PA) / Santarém (PA)	60
22	Manaus (AM) / Porto Velho (RO) / Manaus (AM)	47
23	Santarém (PA) / Laranjal do Jari (AP) / Santarém (PA)	44
24	Manaus (AM) / Faro (PA) / Manaus (AM)	44
25	Santarém (PA) / Faro (PA) / Santarém (PA)	37
26	Santarém (PA) / Nhamundá (AM) / Santarém (PA)	35
27	Cruzeiro do Sul (AC) / Ipixuna (AM) / Cruzeiro do Sul (AC)	31
28	Parintins (AM) / Juruti (PA) / Parintins (AM)	29
29	Parintins (AM) / Faro (PA) / Parintins (AM)	20
30	Chaves (PA) / Macapá (AP) / Chaves (PA)	19
31	Santarém (PA) / Parintins (AM) / Santarém (PA)	3
	Total	6.030

Na Tabela 3 é apresentado o número de entrevistas por EBNs.

TABELA 3 - ENTREVISTAS POR EBNS

Item	Empresa	Número de Entrevistas
1	A A BRITO & P L BRITO LTDA.	19
2	A C L S CANTO NAVEGAÇÃO LTDA.	120
3	A. AMARAL DE PAIVA NAVEGAÇÃO ME	83
4	A. DOS R. MONTEIRO E CIA LTDA.	55
5	A. F. CARVALHO NAVEGAÇÃO	37
6	AJATO NAVEGACAO EIRELI	49
7	ANANIAS SOARES DA COSTA	64
8	ANNA KAROLINE TRANSPORTE DE CARGAS E PASSAGEIROS EIRELI	9
9	ARAÚJO NAVEGACÃO LTDA.	112
10	AUTO LOCADORA REPAL LTDA.	48
11	B. M. NAVEGAÇÕES LTDA.	46
12	C B A DIAS EIRELI	44
13	CASTELO & CASTELO LTDA (PORTEL)	63
14	CHARLES A. R. ABDON ME	46
15	CORDEIRO NAVEGAÇÃO E LOGÍSTICA LTDA.	19
16	D FONSECA TAVARES BRELAZ	3
17	DARCY JUNIOR NAVEGAÇÃO E COMÉRCIO EIRELI	55
18	DAVID OLIVEIRA FERNANDES - ME	65
19	DEMES & BARBOSA LTDA.	64
20	DINIZ NAVEGAÇÃO LTDA.	150
21	DIRCEU C. FERREIRA	43
22	EDILBERTO PEREIRA SARUBI - EPP	134
23	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO A R TRANSPORTE LTDA.	116
24	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO EDINELSON TRINDADE EIRELI	57
25	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO ERLON ROCHA TRANSPORTES LTDA.	166
26	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO PAIVA LEÃO LTDA.	46
27	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO SANTANA LTDA.	126
28	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO SANTANA LTDA. (SANTANA)	192
29	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO SANTOS OLIVEIRA LTDA.	79
30	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO SOUSA LTDA.	162
31	ESTALEIRO ARAÚJO LTDA.	15
32	F. DE A. O. DOS REIS TRANSPORTES - ME	49
33	F. O. NOBRE	95
34	FERRY BOAT TRANSPORTE POR NAVEGAÇÃO LTDA.	141
35	FRANCISCO CLEDSON TAVARES PIMENTEL	11
36	G. U. BARBOSA	30
37	GLAUCIVALDO SOUZA DA SILVA	25
38	H. M. NOGUEIRA GOMES NAVEGAÇÃO	13
39	I. S. ROCHA LTDA.	179
40	IDEVALDO SARGES RAMOS	119
41	ISHIGURO & CIA LTDA.	89
42	ISMAEL F. SOARES EIRELI	52
43	ITAPORANGA TRANSPORTES E COMÉRCIO LTDA.	107
44	IVAN SARRAF DE ABREU	84
45	J A DE CARVALHO FILHO NAVEGAÇÃO	60
46	J J NAVEGAÇÃO LTDA	49
47	J R ALMEIDA TRANSPORTES E COMÉRCIO	45
48	J. C. M. NAVEGAÇÕES EIRELI	64
49	J. CÉLIO SOUZA FONSECA- ME	81
50	JOÃO PINTO ANDRADE	37
51	JOÃO PINTO ANDRADE (TERRA SANTA)	85
52	JOC TRANSPORTES EIRELI	62
53	KRG BRELAZ	79
54	L C P DE ARAÚJO	63

55	L M P FERREIRA (FARO)	44
56	LINDALVA FERREIRA HILÁRIO & CIA. LTDA.	60
57	M M DE SOUSA LIMA	56
58	M P DUARTE SOUTO TRANSPORTES E TURISMO EIRELI	54
59	M R GUIMARÃES CANTO NAVEGAÇÃO LTDA.	61
60	M. DO D. DE LIMA AZEVEDO	35
61	M. DO D. DE LIMA AZEVEDO (TERRA SANTA)	80
62	M. J. BEZERRA NAVEGAÇÃO	63
63	M. MONTEIRO COMÉRCIO E NAVEGAÇÃO LTDA.	62
64	MARCIO MACIEL ARAUJO EIRELI	31
65	MARIA DE L. P. DA TRINDADE - ME	23
66	MARINHO TRANSPORTES HIDROVIÁRIOS DA AMAZÔNIA LTDA.	58
67	MARINHO TRANSPORTES HIDROVIÁRIOS DA AMAZÔNIA LTDA. (SANTARÉM)	151
68	MJP MONTEIRO	128
69	MONTEIRO E MONTE LTDA.	72
70	MONTEIRO E MONTEIRO NAVEGAÇÃO LTDA.	55
71	NAVEGAÇÃO LEÃO LTDA.	72
72	NAVEGAÇÃO OLIVEIRA LTDA.	54
73	NAVEGAÇÃO OLIVEIRA LTDA. (BELÉM)	92
74	NEWTON W. SALOMÃO - ME	176
75	ORVACIO NAVEGACAO E COMERCIO LTDA.	29
76	PAULO CÉSAR DE CARVALHO FONSECA	77
77	R A MACIEL	107
78	R P MONTEIRO	56
79	R. R. AMARAL DE PAIVA NAVEGAÇÃO - ME	98
80	R. R. TRANSPORTES HIDROVIÁRIOS DO TAPAJÓS LTDA.	78
81	S. PAULINO PINTO	86
82	SILVA TRANSPORTE MARÍTIMO DE CARGA E PASSAGEIRO EIRELI	55
83	T. A. DE OLIVEIRA SERVIÇOS DE NAVEGAÇÃO	37
84	V. C. BATISTA - ME	54
85	Z ALFAIA DA COSTA	20
	Total	6.030

O número de entrevistas por embarcações consta da Tabela 4.

TABELA 4 - ENTREVISTAS POR EMBARCAÇÕES

Item	Embarcação	Número de Entrevistas
1	A NOIVA III	79
2	A. M. SANTOS	46
3	AJATO 2000	49
4	ALICE	54
5	AMANDA LETÍCIA III	61
6	AMAZON STAR	65
7	ANA BEATRIZ IV	97
8	ANA BEATRIZ V	126
9	ANA BEATRIZ VIII	95
10	ANA JÚLIA	64
11	ANA MARQUES	92
12	ANALIA	41
13	ANNA KAROLINE II	108
14	ANNA KAROLINE IV	58
15	ANNA KAROLINE V	9
16	ANNA KAROLINE VII	57
17	BERLINDA DE MARIA	64
18	BRUNO	54

19	CIDADE DE ORIXIMINÁ	60
20	CIDADE DE ORIXIMINÁ III	134
21	COMTE CASTELO III	63
22	COMTE MOISÉS	19
23	COMTE PAIVA V	83
24	CRYSTAL I	56
25	DARCY JUNIOR DE SÃO BENEDITO I	55
26	DEUS POR NÓS	29
27	DIAMANTE	60
28	DONA JÔ IV	20
29	DONA NATALICE	37
30	ESMERALDA	47
31	EXP LADY LUIZA I	28
32	EXPRESSO ANÁLIA	15
33	EXPRESSO ELOIZA	11
34	EXPRESSO TABERNÁCULO	25
35	F/B AMAZONAS	81
36	F/B AMERICA	64
37	F/B NHAMUNDAENSE	80
38	F/B PRINCESA DE JURUTI	37
39	F/B REGIONAL	179
40	F/B VITÓRIA RÉGIA	52
41	FB CIDADE DE TERRA SANTA	35
42	FB E. ARAÚJO	65
43	FB MARIA CLARA	44
44	FB RIO GURUPATUBA IV	89
45	FÊNIX II	60
46	FERRY BOAT GABRIELA II	3
47	GÊNESIS VII	52
48	GLÓRIA DE DEUS III	49
49	GLÓRIA DE DEUS IV	62
50	GM OLIVEIRA	49
51	GM OLIVEIRA II	55
52	GOLD STAR	64
53	GOLFINHO DO MAR II	162
54	GOLFINHO DO NORTE	79
55	IMPERADOR	120
56	KADOSH II	84
57	LADY LUIZA	79
58	LEÃO DO MARAJÓ	72
59	LUIZ WALTER	43
60	M. FERNANDES	60
61	M. MONTEIRO II	55
62	M.MONTEIRO	61
63	MADAME CRY S	48
64	MADAME CRY S I	126
65	MARCOS E MARCIO	31
66	MISSONE	22
67	MONTE CRISTO II	72
68	NAPOLEÃO	45
69	OBIDENSE II	46
70	OBIDENSE III	98
71	OGP II	37
72	OLIVEIRA NOBRE III	95
73	REI SALOMÃO II	46
74	RITA HELENA	44
75	RONDÔNIA	51

76	SAN MARINO II	141
77	SAN MARINO III	150
78	SÃO BARTOLOMEU II	58
79	SÃO BARTOLOMEU IV	66
80	SÃO BARTOLOMEU V	85
81	SÃO BARTOLOMEU VI	78
82	SÃO BENEDITO DE CHAVES	23
83	SÃO FRANCISCO DE PAULA	63
84	SÃO PEDRO	54
85	SÃO SEBASTIÃO I	30
86	SEMPRE COM DEUS V	60
87	SEMPRE COM DEUS VI	59
88	SÉRGIO BRELAZ	79
89	SOBERANNA	56
90	STÊNIO ARÚJO II	15
91	TITA ABDON	46
92	VIEIRA V	13
93	VIP	85
94	VIRGEM DA CONCEIÇÃO V	56
95	VIRGEM DA CONCEIÇÃO VII	74
96	VOVÓ NAZA	7
97	VOVÓ NAZA II	12
98	VOYAGER V	63
	Total	6.030

Foram considerados os atributos do serviço adequado estipulados na [Lei nº 10.233, de 2001](#) (Lei de criação da ANTAQ) e na [Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995](#), que dispõe sobre a concessão e permissão da prestação de serviços públicos, além de outros especificados em normativos da Agência.

Assim, as dimensões da satisfação, construídas a partir dos atributos do serviço adequado, avaliadas nesta pesquisa, foram desdobradas em uma ou mais perguntas, que consideraram a subjetividade de alguns desses conceitos, bem como a necessidade de adaptação à prestação de serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal da Região Amazônica.

A [Lei nº 10.233, de 2001](#), na alínea *a*, do inciso II do seu art. 20, informa que são objetivos da ANTAQ, regular ou supervisionar as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros, com vistas a garantir a movimentação de pessoas e bens, em cumprimento a **padrões de eficiência, segurança, conforto, regularidade, pontualidade e modicidade nos fretes e tarifas**.

No inciso I, art. 28, do mesmo diploma legal, é previsto que a ANTAQ adotará as normas e os procedimentos estabelecidos em sua Lei de criação para as diferentes formas de outorga previstos nos arts. 13 e 14, visando que a exploração da infraestrutura e a prestação de serviços de transporte se exerçam de **forma adequada, satisfazendo as condições de regularidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação do serviço, e modicidade nas tarifas**.

Na [Lei nº 8.987, de 13 1995](#), em seu art. 6º, é definido que serviço adequado é o que satisfaz as condições de **regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas**.

Assim, no que tange ao assunto tratado neste Relatório, por meio da [Resolução nº 912-ANTAQ, de 2007](#), a ANTAQ, em atendimento ao constante nas supracitadas legislações, internalizou a concepção de serviço adequado como sendo aquele realizado de maneira a

satisfazer os requisitos de **atualidade, conforto, continuidade, cortesia na prestação dos serviços, eficiência, generalidade, higiene, modicidade, pontualidade, preservação do meio ambiente, regularidade, segurança e transparência.**

Com relação aos requisitos, temos as seguintes definições:

- a) atualidade: modernização das embarcações empregadas na prestação do serviço autorizado, observando obrigatoriamente os preceitos do desenho universal e considerando a conservação, implementação e uso das novas tecnologias, visando à melhoria da qualidade da prestação do serviço, inclusive sua expansão;
- b) conforto: bem-estar proporcionado ao usuário, considerando-se espaço físico suficiente para sua acomodação e trânsito interno, bem como temperatura agradável e emissão de ruído a níveis toleráveis, conforme parâmetros estabelecidos na legislação ambiental em vigor;
- c) continuidade: prestação do serviço de transporte, assim como de seus serviços acessórios, sem interrupção, respeitando-se o esquema operacional e o termo de autorização aprovados;
- d) cortesia: tratamento do usuário com urbanidade, propiciando o acesso a informações e serviço de críticas e sugestões;
- e) eficiência: emprego dos recursos disponíveis de modo a maximizar seus retornos, respeitados os demais critérios de serviço adequado;
- f) generalidade: prestação de serviço igualitária e impessoal, proporcionando amplo acesso a todos os usuários;
- g) higiene: conjunto de condições, técnicas, procedimentos e hábitos preventivos relacionados à manutenção da saúde e da limpeza da embarcação, durante todo o percurso da viagem;
- h) modicidade ou preço justo: preços pagos pelos usuários em observância do equilíbrio entre os custos da prestação do serviço e os benefícios oferecidos, de modo que permita sua melhoria e expansão;
- i) pontualidade: cumprimento dos horários previstos no esquema operacional informado à ANTAQ;
- j) preservação do meio ambiente: prestação do serviço de maneira a preservar o meio ambiente fluvial e prevenir a poluição causada pelas embarcações;
- k) regularidade: capacidade de atender as necessidades intermitentes da população, durante todo o ano, não apresentando variação considerável das características técnicas e operacionais da prestação do serviço, independente da variação na demanda de passageiros;
- l) segurança: garantia de integridade física e patrimonial dos usuários e tripulantes; e
- m) transparência: prestação de informações de maneira clara, precisa e facilitada aos usuários e agentes.

4. PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO

O primeiro desafio para a realização da pesquisa foi o desenvolvimento de um instrumento de coleta (questionário) que traduzisse os conceitos de cada um dos atributos anteriormente descritos, em perguntas a serem feitas diretamente (face a face) aos usuários.

A parte inicial do questionário trata das identificações do formulário (linha de navegação longitudinal, nome da EBN, nome da embarcação etc.) e do usuário (nome, CPF e telefone).

A parte seguinte do questionário está voltada para a caracterização do usuário. Busca conhecer o perfil socioeconômico dos usuários (coletando informações como sexo, idade, escolaridade, renda familiar mensal etc.).

A terceira parte objetiva a caracterização da viagem. Procura obter informações sobre as viagens realizadas pelos usuários (origem e destino, motivo e frequência da viagem).

Em seguida, foram formuladas perguntas para avaliar a satisfação do usuário em relação ao serviço prestado. No primeiro momento, as perguntas foram voltadas à qualidade do serviço prestado quanto aos seguintes atributos:

- a) eficiência;
- b) segurança;
- c) regularidade;
- d) preço justo ou modicidade;
- e) atualidade;
- f) acessibilidade;
- g) cortesia;
- h) conforto;
- i) pontualidade;
- j) higiene; e
- k) transparência.

Os usuários entrevistados foram orientados a responder o quão satisfeitos estariam em relação a cada um dos itens apresentados, na escala de 1 a 5, sendo que o valor 1 indicaria estarem totalmente insatisfeitos com o aspecto abordado e o valor 5 totalmente satisfeitos.

Em seguida, os usuários foram instruídos a escolher os atributos que acreditava serem os mais importantes. Os usuários podiam escolher até 3 dos supracitados atributos.

Por fim, foi solicitado que os usuários dessem até 3 sugestões de melhoria dos serviços prestados.

A pesquisa utilizou como ferramenta para obtenção de dados formulários eletrônicos, que alimentaram os dispositivos (*tablets* e celulares) disponibilizados na coleta de dados em campo.

Desse modo, decidida a forma e o conteúdo das perguntas, o passo seguinte foi estabelecer o tamanho amostral da pesquisa, estipulando a sua confiabilidade estatística. Para tanto, o processo de amostragem necessita, dentre outros elementos, da identificação da população em estudo e da descrição das variáveis que serão observadas.

A descrição da metodologia para obtenção do tamanho referencial da população para a PSU em questão é reproduzida a seguir.

Em relação às fontes de dados do presente projeto de PSU, temos que: 85 % das estimativas de tamanho referencial da população da PSU (usuários do serviço) foram provenientes da PSU de 2015³ (dados de 2014); 10 % do estudo "Acompanhamento da Oferta e da Demanda de Transporte Aquaviário Longitudinal de Passageiros e Misto na Região Amazônica" realizado pela Universidade Federal do Pará (UFPA) em 2017; 3 % estimados com base nos esquemas operacionais constantes dos termos de autorização expedidos pela ANTAQ; e 2 % não foi possível estimar em razão das empresas atuantes naquelas linhas estarem inoperantes junto à ANTAQ⁴.

³ Relatório Executivo intitulado "Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Serviço de Transporte Longitudinal de Passageiros e Misto na Navegação Interior da Região Amazônica". Disponível em <https://sophia.antaq.gov.br/Terminal/Resultado/Listar?guid=467a97a573a2098599fb>.

⁴ Empresa autorizada com a finalidade específica de pré-registro de embarcação em construção em estaleiro brasileiro no REB; ou empresa autorizada sem direito ao início da prestação de serviço.

Quanto ao tratamento dos dados, o número total de passageiros, por linha de navegação, obtidos da PSU de 2015, foi rateado igualmente entre as EBNs atuantes na respectiva linha em operação em janeiro de 2022⁵. O mesmo procedimento foi adotado para os dados provenientes do estudo UFPA 2017 para suprir lacunas de dados para as linhas atualmente existentes, porém, não previstas na PSU de 2015. Já para os casos de estimativa baseada no esquema operacional, utilizou-se metodologia adaptada do estudo da UFPA 2017: o produto da capacidade média da embarcação (lotação) vezes a taxa de ocupação média multiplicada pela frequência anual de viagens da linha de navegação.

As linhas de navegação⁶ outorgadas pela ANTAQ às EBNs atuantes no serviço de transporte longitudinal de pessoas e misto foram obtidas em janeiro de 2022 a partir de sua indexação no banco de dados da ANTAQ disponível em <http://web.antaq.gov.br/Portal/Frota/ConsultarEmpresaInteriorAutorizada.aspx>. Foram totalizadas 33 linhas de navegação ligando pontos extremos de embarque e desembarque nos Estados da Região Norte do país (Acre, Amapá, Amazonas, Pará e Rondônia).

Por último, mas não menos importante, os valores referenciais da população obtidos dos anos de 2014 e 2017 foram atualizados para janeiro de 2020, seguindo metodologia adaptada do estudo da UFPA 2017, na qual é feita uma projeção da demanda no transporte da navegação interior até o ano de 2030, baseado na variação do Produto Interno Bruto (PIB) per capita da Região Norte.

Na projeção ora realizada, optou-se pela utilização da variação do PIB per capita da Região Norte aplicado o deflator do PIB brasileiro no respectivo ano para obtenção da variação do PIB per capita da Região Norte a preços do ano anterior (i.e., o PIB per capita real - e não nominal - da Região Norte tendo por ano-base o ano imediatamente anterior). A aplicação desse “índice” resulta em estimativas que melhor se adequam à tendência observada de redução da quantidade de passageiros ao longo dos anos, conforme constatado pela UFPA⁷.

Por fim, cita-se como limitações para a obtenção do tamanho referencial da população:

- a) a possibilidade de replicação de eventuais erros de estimativa populacional da PSU 2014 e da UFPA 2017;
- b) possíveis erros à época no cadastro das linhas de navegação e EBNs no banco de dados disponível em: <http://web.antaq.gov.br/Portal/Frota/ConsultarEmpresaInteriorAutorizada.aspx>, em comparação aos termos de autorização e aditamentos expedidos pela ANTAQ;
- c) a não utilização dos dados obtidos por força do art. 12, inciso IX, da [Resolução nº 912-ANTAQ, de 2007](#), devido à indisponibilidade dos dados para a maioria das EBNs, bem como, à dificuldade de segregação dos dados de fluxo de passageiros em trechos interestaduais ou estaduais; e
- d) os impactos da pandemia da COVID-19 no fluxo de passageiros, como relatado em manifestações técnicas da Agência:

⁵ A linha Macapá (AP) – Breves (PA) – Macapá (AP) foi entendida como Santana (AP) – Breves (PA) – Santana (AP), dada a proximidade geográfica entre Macapá e (porto de) Santana, a atual ausência de linhas outorgadas Macapá-Breves e a relevância na movimentação 54.855 passageiros na PSU-Longitudinal 2015.

A linha Macapá (AP) – Santarém (PA) – Macapá (AP) foi entendida como Santana (AP) – Santarém (PA) - Santana (AP) pelos mesmos motivos, com movimentação de 97.031 passageiros na PSU-Longitudinal 2015.

⁶ Linha de navegação: serviço de transporte aquaviário de passageiros ou de transporte misto, executado na ligação de dois pontos extremos, aberto ao público em geral, de natureza regular e permanente, com esquema operacional definido no ato de sua autorização. (art. 2º, inciso VII da [Resolução nº 912-ANTAQ, de 23 de novembro de 2007](#)).

⁷ O número de passageiros transportados na navegação interior abrangendo linhas estaduais, interestaduais e de travessia nos levantamentos realizados pela UFPA, utilizando a mesma metodologia e público-alvo, nos anos de 2011, 2012, 2015 e 2017 mostram uma tendência de declínio no número de passageiros ao longo dos anos: 14,4 milhões; 13,6 milhões; 10,5 milhões; 9,8 milhões, respectivamente (Produto V UFPA 2017, p. 67, SEI nº 0654343).

Tendo em vista que 12 empresas autorizadas na prestação de serviços de transporte de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal, situadas na Região Hidrográfica Amazônica, comunicaram a paralisação das atividades de transportes representando estimativas de 421 viagens não realizadas e 104.465 passageiros deixados de ser transportados, considerando o período da primeira notificação 23/03/2020 até a data 1/7/2020. Cabe informar que as restrições decretadas pelos Governos Estaduais e Municipais, na Região Hidrográfica Amazônica, impuseram a paralisação extrema das atividades de transporte de passageiros, em razão da propagação da pandemia do COVID-19.

O próximo passo foi a obtenção dos tamanhos amostrais por empresa necessários para a realização da PSU em questão.

O processo de amostragem necessita, dentre outros elementos, da identificação da população em estudo e da descrição das variáveis que serão observadas. Sobre isso, foram considerados como usuários dos serviços para fins da pesquisa apenas os passageiros transportados, sem abranger os beneficiários dos serviços de transporte de cargas.

O nível de satisfação propriamente dito será medido pela composição de notas dos usuários dadas para quesitos sobre os serviços prestados pelas empresas. O questionário da PSU em questão (*vide* **Erro! Fonte de referência não encontrada.**) indica que os usuários poderão dar notas de 1 a 5 aos quesitos que o compõem, quando 1 representa a insatisfação completa com o quesito, já 5 a satisfação completa e os valores intermediários não possuem nomenclatura associada. Dessa forma, pretende-se, por amostras, a observação de variáveis discretas no subconjunto dos números naturais de 1 a 5 para a estimação de suas médias em várias populações, determinadas pela desagregação dos serviços de transporte por linha estudada e empresa operadora.

As estimativas das ordens de grandeza dessas populações, ou seja, de quantidades referenciais de usuários por ano das linhas de transporte abrangidas por empresa foram obtidas por meio de uma metodologia específica, detalhada em documento técnico⁸.

De posse das estimativas dos tamanhos populacionais e do reconhecimento das características das variáveis de interesse, foram calculados os tamanhos amostrais necessários para a pesquisa. Para isso, foram utilizados como parâmetros o erro absoluto aceitável de 0,5 em torno da média, ou seja, a margem de erro admitida, e, associado a esse, o nível de confiança de 90% sobre os desvios das estimativas das médias produzidas a partir da pesquisa, isto é, a confiança sobre a produção de estimativas dentro da margem de erro aceitável.

A variância utilizada para os cálculos amostrais foi obtida da maximização da variância populacional de variáveis aleatórias discretas no subconjunto dos naturais de 1 a 5. Nesse caso, a variância máxima ocorre quando a variável assume, com igual probabilidade, apenas os valores extremos da distribuição e foi calculada como o valor 4 para as variáveis associadas às notas dadas aos quesitos.

Feitas essas considerações, empregou-se a equação exposta na Figura 2 para a obtenção dos tamanhos amostrais.

⁸ Disponível em:

https://sei.antaq.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?9LibXMqGnN7gSpLFOOgUQFziRouBJ5VnVL5b7-UrE5RT0rf81ktagI_mMFfzSiwuJ3ylw10hs9FYA5j8wB1zZ7chCDN4M0_Yvx_WIrtvFuT6KKF5WNDxF_simjJn8Of3

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

FIGURA 2 - EQUAÇÃO PARA OBTENÇÃO DE TAMANHOS AMOSTRAIS EM PROCESSOS DE AMOSTRAGEM ALEATÓRIA SIMPLES EM POPULAÇÕES FINITAS⁹.

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. Para as duas situações excepcionais em que a grandeza populacional não pode ser obtida, utilizou-se a equação equivalente para populações infinitas. Os tamanhos amostrais calculados por empresa operadora e linha de transporte em navegação longitudinal selecionadas para a pesquisa estão dispostos na Tabela 1.

Considerando a dimensão da pesquisa em número de entrevistas e a dispersão geográfica das linhas de transporte, tornou-se necessária a terceirização dos trabalhos de coleta de dados em campo.

Nesses termos, foi realizada licitação, na modalidade Pregão Eletrônico, para a contratação de empresa especializada para a execução das entrevistas. Assim, conforme já informado neste Relatório, a empresa LGA Assessoria Empresarial Ltda. foi contratada para a coleta de dados na macrorregião amazônica.

A pesquisa teve início com a realização de um pré-teste, que serviu para avaliar o instrumento de pesquisa (questionário) bem como o dispositivo eletrônico a ser empregado (*tablet* ou celular). As equipes de pesquisadores foram devidamente treinadas, tanto no uso do equipamento de coleta de dados, como na forma de seleção e abordagem dos usuários, e da escolha do local mais adequado para realização da entrevista. Nessa etapa foram realizadas 28 entrevistas.

O aplicativo utilizado na pesquisa permitiu o registro das coordenadas geográficas do local de cada entrevista, bem como a gravação (áudio), como forma de eventual controle. As informações coletadas em campo eram diariamente transmitidas para os bancos de dados da empresa, que facultavam o acesso remoto à ANTAQ, permitindo, assim, o acompanhamento da evolução dos trabalhos de campo.

A pesquisa de campo foi realizada no período de 07 de janeiro de 2023 a 21 de setembro de 2023.

Embora em grande parte das linhas as entrevistas das amostras planejadas tenham sido realizadas de maneira satisfatória, ocorreram alguns contratemplos que serão relatados a seguir.

5. OCORRÊNCIAS DE CAMPO

A seguir, são apresentadas as ocorrências de campo durante as entrevistas:

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

- constatação de mudanças significativas de rotas e embarcações constantes no *mailing list*;
- necessidade de explicar de forma mais didática aos entrevistados a escala likert que pontua de 1 a 5 a avaliação de questões relativas à experiência dentro do barco. Esta dificuldade de avaliar numericamente ficou mais evidente na população indígena e nos respondentes de baixa escolaridade;
- frequentes alterações no esquema operacional, com modificação de horários de partida e de chegada, em razão de problemas climáticos (chuvas, marés, etc.) e até pequenas alterações de rota que a Fiscalização da ANTAQ não consegue acompanhar;
- alteração de frota com a retirada de embarcações da operação em razão de manutenção ou mesmo substituições de embarcações que não são tempestivamente informadas à Agência;
- troca de embarcações entre linhas operadas por uma mesma empresa privilegiando aquela com maior demanda;
- troca de embarcações entre diferentes empresas de um mesmo grupo familiar sem comunicação à ANTAQ;
- flutuações de demanda de passageiros ou de carga que levam as empresas autorizadas, no caso da navegação mista, a privilegiarem o transporte de carga que oferece melhor retorno financeiro;
- flutuações na demanda do transporte de passageiros em razão de festividades em determinadas localidades que provocam realocação das embarcações em linhas e rotas por curtos períodos sem a devida comunicação à ANTAQ;
- alguns problemas nos aparelhos de coleta, 39 das 2.123 entrevistas realizadas tiveram seus áudios indetectáveis;
- em algumas embarcações o tempo de viagem se mostrou insuficiente para cumprimento da amostra e a este fator soma-se o excesso de barcos clandestinos que desviam o fluxo de passageiros;
- em outra embarcação houve mudança de EBN e da linha de investigação;
- em uma EBN o número de passageiros se mostrou insuficiente para cumprimento da cota, pois essa empresa prioriza o transporte de cargas;
- em uma EBN houve acidente com vítimas fatais e a embarcação se encontra fora de operação;
- o maior impacto na execução do campo foi ocasionado pelas consideráveis mudanças ocorridas no plano operacional das embarcações outorgadas. As mudanças no plano operacional abarcaram desde mudanças de rota das embarcações investigadas até a extinção ou substituição das embarcações dentro das EBNs investigadas; e
- a circulação de embarcações não outorgadas também impactou o campo investigativo, pois o número de passageiros transportados por elas interfere no fluxo de passageiros.

Os problemas observados na realização das entrevistas foram prontamente relatados à ANTAQ. Nos casos em que houve alterações no esquema operacional as unidades regionais da ANTAQ foram consultadas para a atualização das informações. Nos demais casos que

resultaram em impedimento para cumprimento da amostra, houve a redistribuição das amostras.

Cabe ressaltar que os problemas na localização das embarcações ou na alteração dos esquemas operacionais causaram significativos atrasos na coleta de dados, o que ocasionou a necessidade de realização de prorrogação do prazo de execução em 180 dias.

6. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

A seguir, são apresentados os resultados do Índice de Satisfação Agregado (ISA) para os dados da PSU dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal regulados pela ANTAQ, o Projeto P10 da Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024.

O ISA é definido por uma composição das notas atribuídas aos quesitos, adequadamente transformadas, possível de ser tomada para cada usuário respondente. Assim, o ISA resume o conjunto das avaliações feitas pelos usuários. A partir dos valores individualizados do ISA, é possível calcular medidas de posição, como a média, para as empresas, linhas ou locais do serviço, bem como para cruzamento desses fatores, de acordo com os resultados obtidos pelas avaliações dos usuários pertinentes. A metodologia e os cálculos referentes ao ISA constam em documento técnico¹⁰.

Na Tabela 5 consta a apuração da média do ISA referente aos usuários respondentes em cada combinação de linha e empresa de transporte da pesquisa, bem como pelo agrupamento das empresas de acordo com classes de avaliação construídas a partir da ordenação dos resultados.

TABELA 5 – ORDENAÇÃO DE EMPRESAS E DAS RESPECTIVAS LINHAS PELAS MÉDIAS DE ISA INDIVIDUAL

Linha-Trajeto	Empresa de Navegação	Registros Completos	Média de ISA	Ordem
Macapá (AP) / Chaves (PA) / Macapá (AP)	DIRCEU C. FERREIRA	34	4,852	1º
Macapá (AP) / Chaves (PA) / Macapá (AP)	M M DE SOUSA LIMA	39	4,824	2º
Porto Velho (RO) / Manicoré (AM) / Porto Velho (RO)	T. A. DE OLIVEIRA SERVIÇOS DE NAVEGAÇÃO	25	4,718	3º
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	R P MONTEIRO	37	4,690	4º
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	AUTO LOCADORA REPAL LTDA.	39	4,641	5º
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	MONTEIRO E MONTEIRO NAVEGAÇÃO LTDA.	48	4,595	6º
Belém (PA) / Laranjal do Jari (AP) / Belém (PA)	ISHIGURO & CIA LTDA.	76	4,543	7º
Manaus (AM) / Juruti (PA) / Manaus (AM)	KRG BRELAZ	55	4,509	8º
Santarém (PA) / Santana (AP) / Santarém (PA)	S. PAULINO PINTO	56	4,503	9º
Manaus (AM) / Santarém (PA) / Manaus (AM)	MJP MONTEIRO	97	4,484	10º
Manaus (AM) / Oriximiná (PA) / Manaus (AM)	EDILBERTO PEREIRA SARUBI - EPP	96	4,461	11º
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	DAVID OLIVEIRA FERNANDES - ME	45	4,427	12º
Manaus (AM) / Óbidos (PA) / Manaus (AM)	R. R. AMARAL DE PAIVA NAVEGAÇÃO - ME	82	4,417	13º

¹⁰ Disponível em:

https://sei.antaq.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_exibir.php?iI30tHvPArITY997V09rhsSkbDKbaYSycOHqqF2xsM0IaDkkEyJpus7kCPb435VNEAb16AAxmJKUdrsNwVlqQ-UEHEalDmZEnt9Uj6dJNOpa_D5gUru3-Jd0ek_H-W9

Manaus (AM) / Santarém (PA) / Manaus (AM)	PAULO CÉSAR DE CARVALHO FONSECA	21	4,394	14°
Manaus (AM) / Alenquer (PA) / Manaus (AM)	A C L S CANTO NAVEGAÇÃO LTDA.	93	4,350	15°
Manaus (AM) / Óbidos (PA) / Manaus (AM)	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO PAIVA LEÃO LTDA.	37	4,332	16°
Belém (PA) / Santana (AP) / Belém (PA)	NAVEGAÇÃO OLIVEIRA LTDA.	44	4,292	17°
Belém (PA) / Santana (AP) / Belém (PA)	NAVEGAÇÃO LEÃO LTDA.	44	4,265	18°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	F. DE A. O. DOS REIS TRANSPORTES - ME	39	4,261	19°
Parintins (AM) / Terra Santa (PA) / Parintins (AM)	A. F. CARVALHO NAVEGAÇÃO	21	4,245	20°
Belém (PA) / Santana (AP) / Belém (PA)	I. S. ROCHA LTDA.	125	4,241	21°
Manaus (AM) / Monte Alegre (PA) / Manaus (AM)	ANANIAS SOARES DA COSTA	44	4,231	22°
Manaus (AM) / Terra Santa (PA) / Manaus (AM)	JOÃO PINTO ANDRADE	68	4,217	23°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	AJATO NAVEGACAO EIRELI	41	4,199	24°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	M. MONTEIRO COMÉRCIO E NAVEGAÇÃO LTDA.	38	4,191	25°
Santarém (PA) / Santana (AP) / Santarém (PA)	NAVEGAÇÃO OLIVEIRA LTDA.	41	4,153	26°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	JOC TRANSPORTES EIRELI	48	4,090	27°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	A. DOS R. MONTEIRO E CIA LTDA.	45	4,087	28°
Parintins (AM) / Juruti (PA) / Parintins (AM)	ORVACIO NAVEGACAO E COMERCIO LTDA.	23	4,063	29°
Santana (AP) / Breves (PA) / Santana (AP)	F. O. NOBRE	53	4,051	30°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	SILVA TRANSPORTE MARÍTIMO DE CARGA E PASSAGEIRO EIRELI	40	4,044	31°
Santarém (PA) / Faro (PA) / Santarém (PA)	JOÃO PINTO ANDRADE	28	4,023	32°
Manaus (AM) / São Gabriel da Cachoeira (AM) / Manaus (AM)	ISMAEL F. SOARES EIRELI	37	4,002	33°
Santana (AP) / Vitória do Xingu (PA) / Santana (AP)	V. C. BATISTA - ME	40	3,953	34°
Santarém (PA) / Nhamundá (AM) / Santarém (PA)	M. DO D. DE LIMA AZEVEDO	28	3,944	35°
Santarém (PA) / Santana (AP) / Santarém (PA)	IVAN SARRAF DE ABREU	60	3,940	36°
Manaus (AM) / Monte Alegre (PA) / Manaus (AM)	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO SANTOS OLIVEIRA LTDA.	65	3,922	37°
Santarém (PA) / Laranjal do Jari (AP) / Santarém (PA)	C B A DIAS EIRELI	38	3,920	38°
Manaus (AM) / Santarém (PA) / Manaus (AM)	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO SOUSA LTDA.	105	3,888	39°
Belém (PA) / Santana (AP) / Belém (PA)	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO SANTANA LTDA.	114	3,879	40°
Macapá (AP) / Chaves (PA) / Macapá (AP)	CHARLES A. R. ABDON ME	36	3,861	41°
Manaus (AM) / São Gabriel da Cachoeira (AM) / Manaus (AM)	R A MACIEL	74	3,861	42°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	ARAÚJO NAVEGACÃO LTDA.	82	3,795	43°
Santana (AP) / Vitória do Xingu (PA) / Santana (AP)	DARCÝ JUNIOR NAVEGAÇÃO E COMÉRCIO EIRELI	43	3,777	44°
Macapá (AP) / Afuá (PA) / Macapá (AP)	NEWTON W. SALOMÃO - ME	93	3,751	45°
Manaus (AM) / Alenquer (PA) / Manaus (AM)	MONTEIRO E MONTE LTDA.	56	3,750	46°
Manaus (AM) / Santarém (PA) / Manaus (AM)	MARINHO TRANSPORTES HIDROVIÁRIOS DA AMAZÔNIA LTDA.	112	3,748	47°

Santarém (PA) / Terra Santa (PA) / Santarém (PA)	J A DE CARVALHO FILHO NAVEGAÇÃO	49	3,741	48°
Santana (AP) / Vitória do Xingu (PA) / Santana (AP)	JR ALMEIDA TRANSPORTES E COMÉRCIO	26	3,741	49°
Manaus (AM) / Monte Alegre (PA) / Manaus (AM)	R. R. TRANSPORTES HIDROVIÁRIOS DO TAPAJÓS LTDA.	39	3,688	50°
Manaus (AM) / Faro (PA) / Manaus (AM)	L M P FERREIRA (FARO)	35	3,645	51°
Macapá (AP) / Portel (PA) / Macapá (AP)	DEMES & BARBOSA LTDA.	27	3,642	52°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	J J NAVEGAÇÃO LTDA.	28	3,605	53°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	ITAPORANGA TRANSPORTES E COMÉRCIO LTDA.	89	3,603	54°
Manaus (AM) / Alenquer (PA) / Manaus (AM)	A. AMARAL DE PAIVA NAVEGAÇÃO ME	58	3,575	55°
Santana (AP) / Vitória do Xingu (PA) / Santana (AP)	M P DUARTE SOUTO TRANSPORTES E TURISMO EIRELI	37	3,573	56°
Manaus (AM) / Santarém (PA) / Manaus (AM)	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO SANTANA LTDA.	92	3,560	57°
Macapá (AP) / Portel (PA) / Macapá (AP)	IDEVALDO SARGES RAMOS	71	3,522	58°
Macapá (AP) / Portel (PA) / Macapá (AP)	M. J. BEZERRA NAVEGAÇÃO	42	3,452	59°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	L C P DE ARAÚJO	51	3,437	60°
Manaus (AM) / Tabatinga (AM) / Manaus (AM)	LINDALVA FERREIRA HILÁRIO & CIA. LTDA.	38	3,372	61°
Manaus (AM) / Belém (PA) / Manaus (AM)	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO A R TRANSPORTE LTDA.	84	3,314	62°
Manaus (AM) / Belém (PA) / Manaus (AM)	DINIZ NAVEGAÇÃO LTDA.	68	3,207	63°
Manaus (AM) / Belém (PA) / Manaus (AM)	FERRY BOAT TRANSPORTE POR NAVEGAÇÃO LTDA.	104	3,189	64°
Santarém (PA) / Santana (AP) / Santarém (PA)	MARINHO TRANSPORTES HIDROVIÁRIOS DA AMAZÔNIA LTDA.	48	3,101	65°
Macapá (AP) / Portel (PA) / Macapá (AP)	J. C. M. NAVEGAÇÕES EIRELI	33	3,034	66°
Manaus (AM) / Terra Santa (PA) / Manaus (AM)	M. DO D. DE LIMA AZEVEDO	65	2,986	67°
Santarém (PA) / Santana (AP) / Santarém (PA)	J. CÉLIO SOUZA FONSECA-ME	55	2,600	68°
Macapá (AP) / Portel (PA) / Macapá (AP)	CASTELO & CASTELO LTDA. (PORTEL)	30	2,568	69°
Manaus (AM) / Santarém (PA) / Manaus (AM)	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO ERLON ROCHA TRANSPORTES LTDA.	106	2,568	70°
Manaus (AM) / Belém (PA) / Manaus (AM)	EMPRESA DE NAVEGAÇÃO EDINELSON TRINDADE EIRELI	37	2,502	71°
Macapá (AP) / Afuá (PA) / Macapá (AP)	B. M. NAVEGAÇÕES LTDA.	27	2,411	72°
Santarém (PA) / Santana (AP) / Santarém (PA)	M R GUIMARÃES CANTO NAVEGAÇÃO LTDA.	29	2,294	73°

Cumpra observar que somente foram levadas em consideração as EBNs com ao menos 20 registros completos e, desse modo, 12 resultados de combinações de EBNs e linhas não constam da Tabela 5.

Além disso, é oportuno observar para a análise dos resultados que o espaço de variação do ISA, levando-se em consideração os pesos calculados, situa-se entre 0 e aproximadamente 5,28, o que corresponde a soma dos pesos, uma vez que as variáveis transformadas assumem somente os valores 0 ou 1.

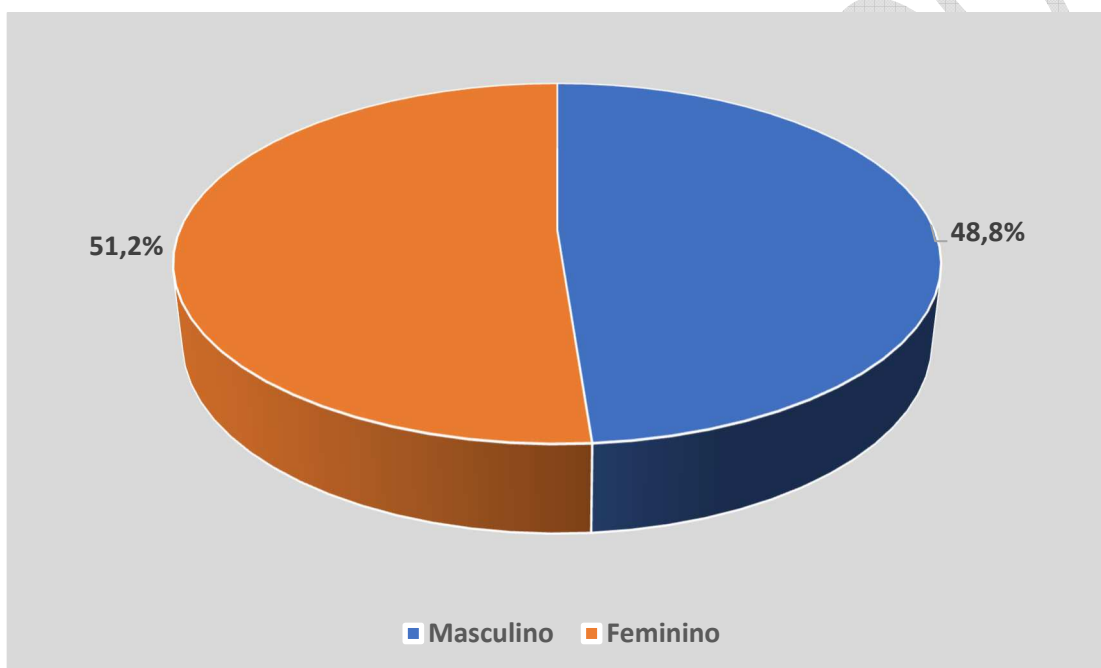
7. PRINCIPAIS RESULTADOS

7.1. Perfil do Usuário

7.1.1. Sexo

No que concerne ao sexo do usuário dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal na Região Amazônica, conforme pode ser constatado no Gráfico 1, há uma predominância do sexo feminino (51,2 %) em relação ao público masculino (48,8 %).

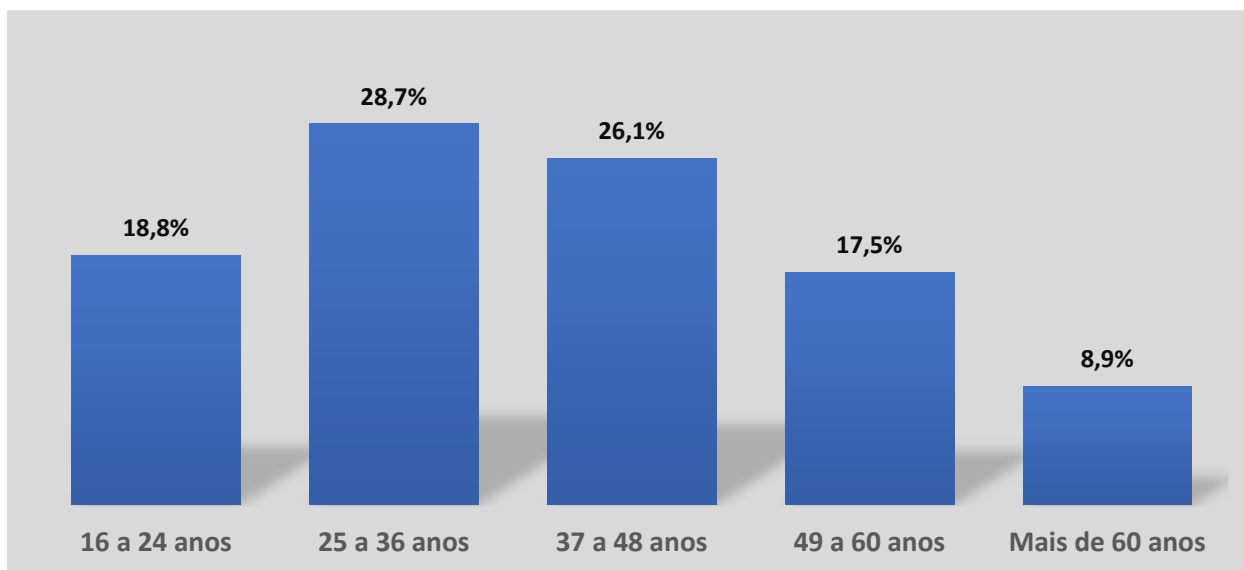
GRÁFICO 1 – SEXO DOS USUÁRIOS



7.1.2. 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 (28,7 %) e de 37 a 48 anos (26,1 %), que concentram 54,8 % dos usuários entrevistados, enquanto as faixas etárias de 16 a 24 anos (18,8 %), 49 a 60 anos (17,5 %) e mais de 60 anos (8,9 %) concentram os 45,8 % restantes.

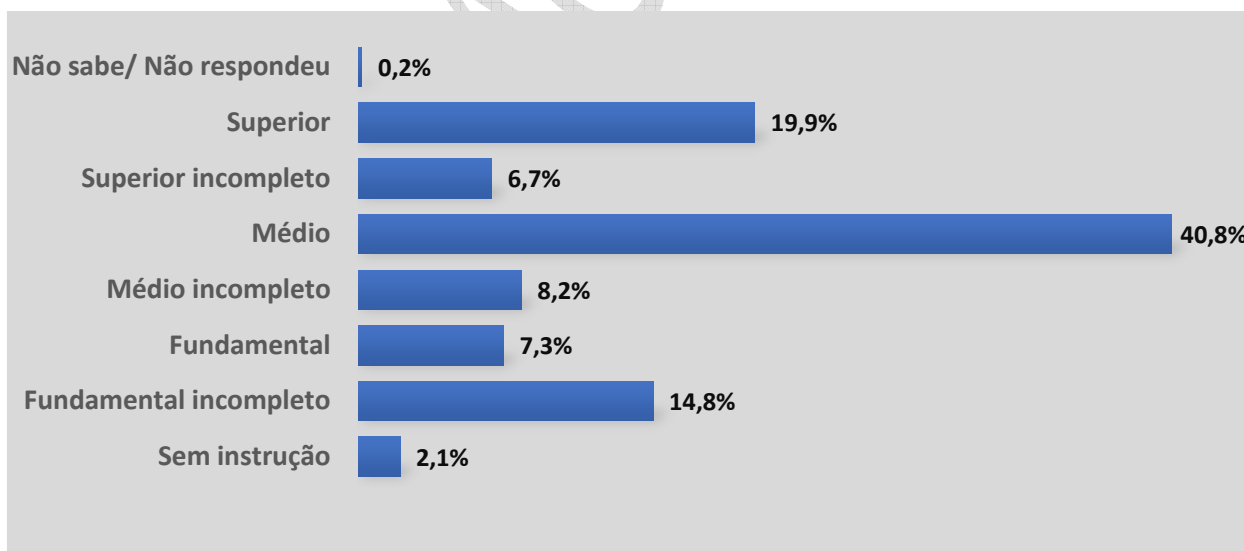
GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS



7.1.3. 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 (40,8 %). Na sequência, 19,9 % apresentam o Nível Superior completo, 14,8 % Fundamental incompleto, 8,2 % Médio incompleto, 7,3% Fundamental completo, 6,7 % Superior incompleto, 2,1 % não têm instrução e, por fim, 0,2 % não quiseram ou não souberam responder.

GRÁFICO 3 – NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS

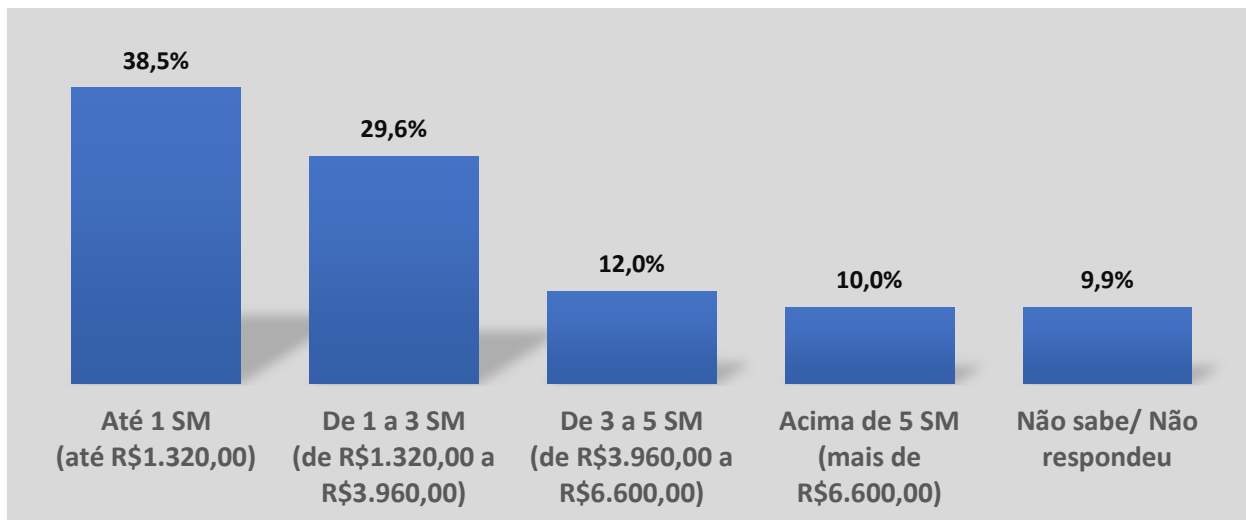


7.1.4. Renda Familiar Mensal

No que se refere à renda familiar mensal dos usuários dos serviços de transporte aquaviário longitudinal de passageiros e misto na navegação interior da Região Amazônica, segundo pode ser constatado no Gráfico 4, mais de 1/3 dos entrevistados (38,5 %) possuem renda de até 1 salário-mínimo (até R\$ 1.320,00). A distribuição dos entrevistados por faixa de renda familiar mensal ficou do seguinte modo: 29,6 % recebem entre 1 e 3 salários-mínimos (R\$

1.320,00 a R\$ 3.960,00); 12,0 % de 3 a 5 salários-mínimos (R\$ 3.960,00 a R\$ 6.600,00); 10,0 % acima de 5 salários-mínimos (acima de R\$ 6.600,00); e 9,9 % não sabem ou optaram por não responder.

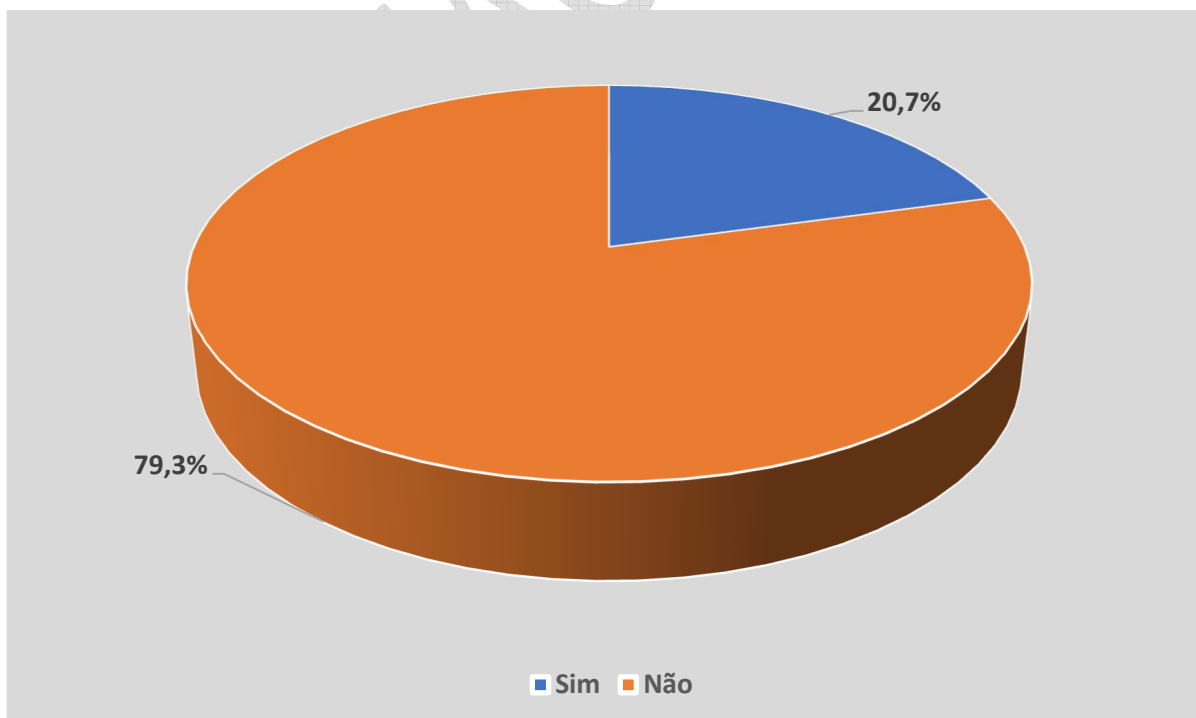
GRÁFICO 4 – RENDA FAMILIAR MENSAL DOS USUÁRIOS



7.1.5. Desconto/Gratuidade

O Gráfico 5 demonstra que, dentre os usuários entrevistados, 79,3 % não têm desconto ou gratuidade na passagem, enquanto 20,7 % relataram possuir algum tipo de desconto/gratuidade.

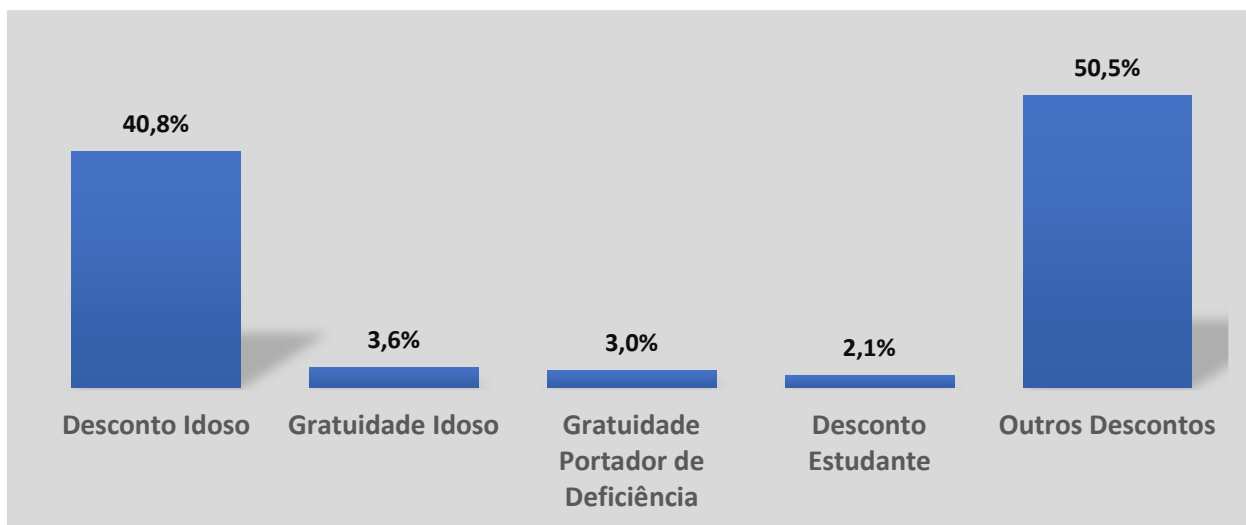
GRÁFICO 5 – DESCONTO OU GRATUIDADE NA PASSAGEM



Em relação àqueles que informaram ter algum tipo de desconto ou gratuidade nas passagens, 40,8 % são desconto idoso, 3,6 % gratuidade idoso, 3,0 % gratuidade portador de deficiência,

2,1 % desconto estudante e 50,7 % são “outros descontos”, conforme pode ser visto no Gráfico 6.

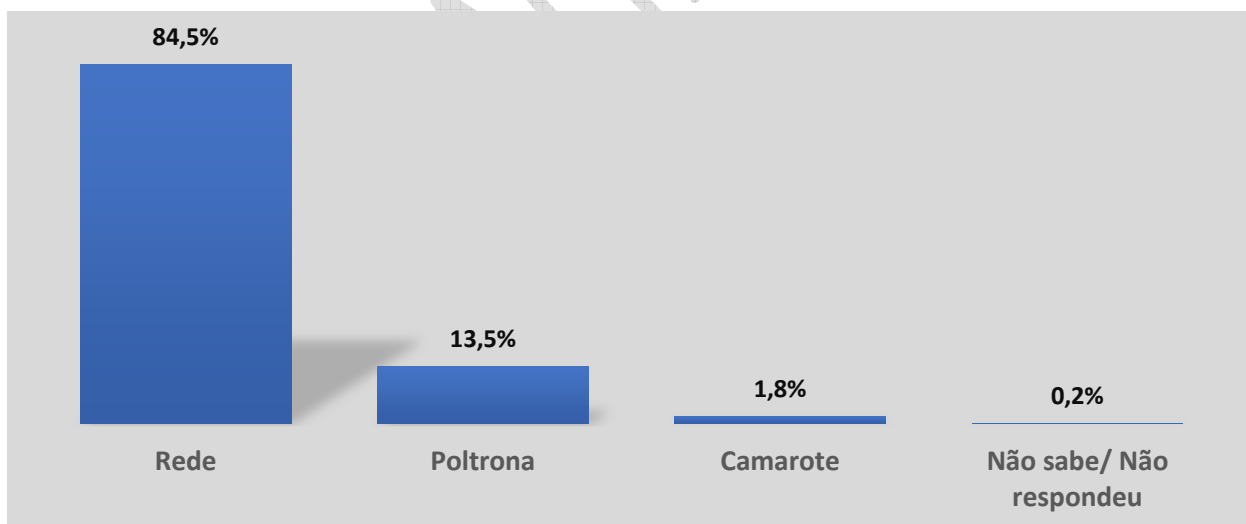
GRÁFICO 6 – CATEGORIZAÇÃO DO DESCONTO/GRATUIDADE



7.1.6. Tipo de Acomodação

Foi perguntado aos usuários sobre o tipo de acomodação utilizado na viagem. Conforme pode ser verificado no Gráfico 7, a grande maioria, 84,5 % dos entrevistados, utiliza rede como forma de acomodação, 13,5 % usam poltronas, 1,8 % camarote e 0,2 % não responderam.

GRÁFICO 7 – TIPO DE ACOMODAÇÃO



7.2. Caracterização da Viagem

7.2.1. Origem e Destino

Com relação aos trajetos utilizados pelos usuários entrevistados, foi perguntado o local de origem e o local de destino, sendo possível traçar o caminho realizado na utilização das embarcações. Na Tabela 6 são apresentados os principais municípios de origem, enquanto na Tabela 7 os municípios de destino com maior frequência.

TABELA 6 – QUANTIDADE DE VIAGENS POR MUNICÍPIO DE ORIGEM

Município de Origem	Quantidade de Viagens	Frequência
Manaus/AM	1368	22,7 %
Santarém/PA	763	12,7 %
Macapá/AP	499	8,3 %
Belém/PA	485	8,0 %
Santana/AP	362	6,0 %
Tabatinga/AM	306	5,1 %
Outros	2247	37,3 %
Total	6030	100,0%

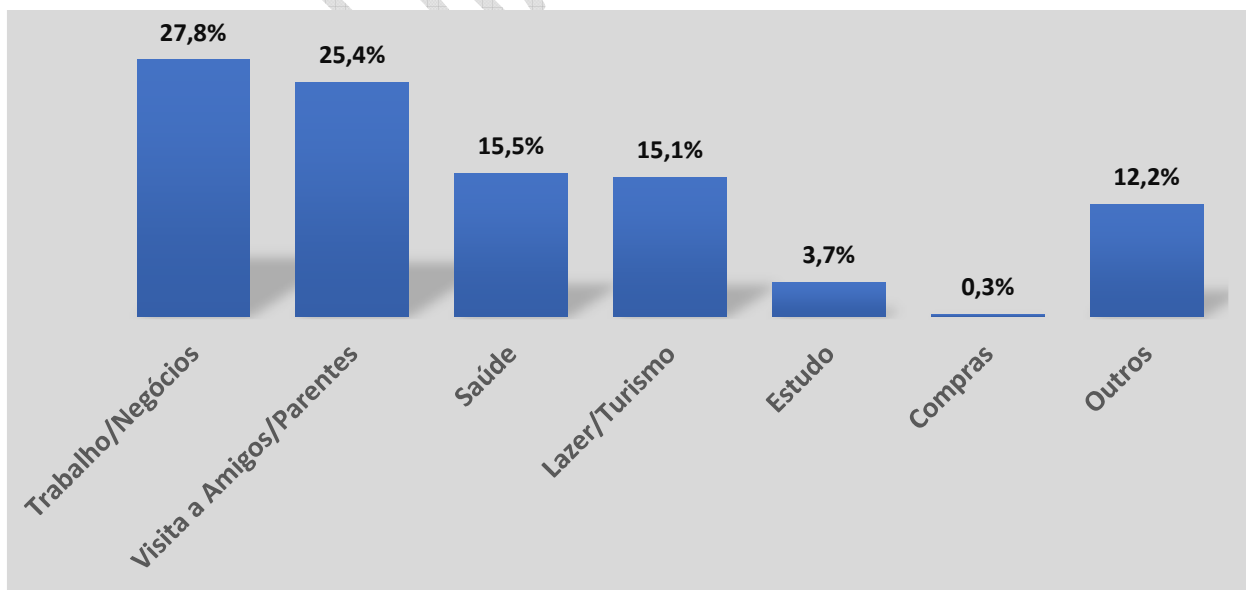
TABELA 7 – QUANTIDADE DE VIAGENS POR MUNICÍPIO DE DESTINO

Município de Destino	Quantidade de Viagens	Frequência
Manaus/AM	1181	19,6 %
Santarém/PA	703	11,7 %
Macapá/AP	459	7,6 %
Santana/AP	423	7,0 %
Belém/PA	396	6,6 %
Tabatinga/AM	359	6,0 %
Outros	2509	41,6 %
Total	6030	100,0%

7.2.2. Motivo da Viagem

Em relação ao motivo da viagem, segundo pode ser constatado no Gráfico 8, 27,8 % dos usuários entrevistados informaram que a viagem foi para fins de trabalho/negócios; 25,4 % relataram que foi para visitar amigos/parentes; 15,5 % disseram que foi por motivos de saúde; 15,1 % revelaram que foi para lazer/turismo; 3,7 % afirmaram que foi para estudar; 0,3 % alegaram que foi para realizar compras; e 12,2 % foi por outras razões.

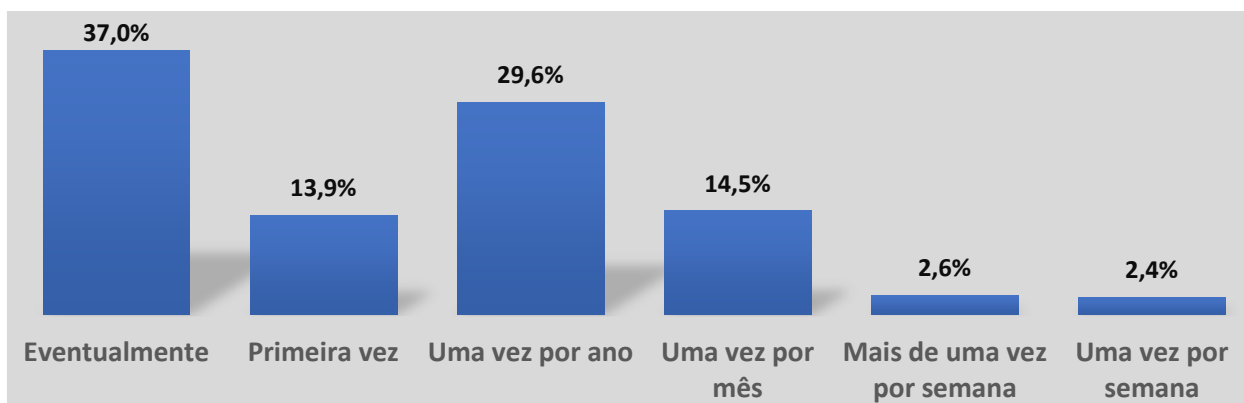
GRÁFICO 8 – MOTIVO DA VIAGEM



7.2.3. Frequência da Viagem

No Gráfico 9, verifica-se que, quanto à frequência de utilização das viagens, 37,0 % dos usuários entrevistados alegaram fazer uso eventualmente; 13,8 % informaram que realizaram a viagem pela 1ª vez; 29,6 % disseram que efetuam a viagem 1 vez no ano; 14,4 % relataram que viajam 1 vez no mês; 2,5 % declararam utilizar das viagens mais de 1 vez por semana; e, por fim, 2,3 % expuseram que viajam 1 vez por semana.

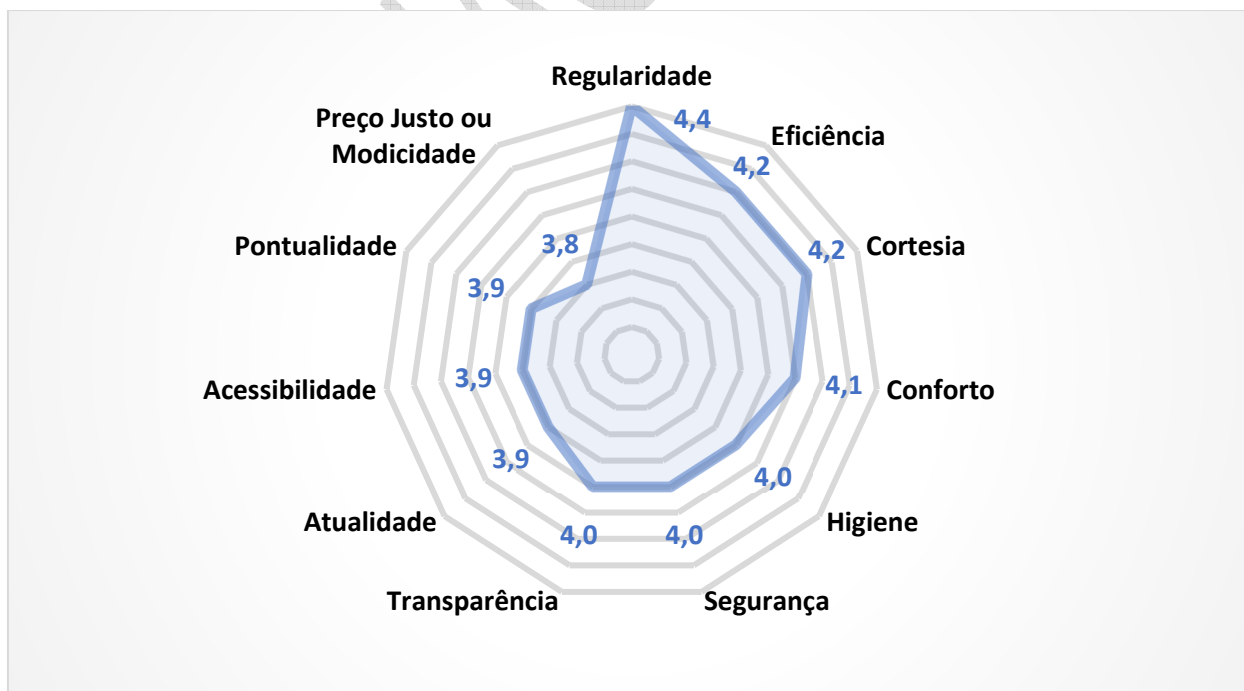
GRÁFICO 9 – FREQUÊNCIA DA VIAGEM



7.3. Avaliação Geral da Viagem

O Gráfico 10 apresenta a média de cada atributo avaliado, sendo que a escala utilizada foi 5 para totalmente satisfeito; 4 para satisfeito; 3 para nem satisfeito, nem insatisfeito; 2 para insatisfeito; e 1 para totalmente insatisfeito.

GRÁFICO 10 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO POR ATRIBUTO



Cabe destacar que o atributo com o melhor índice de satisfação do usuário foi a regularidade do serviço, sendo o preço justo ou modicidade o com o pior índice de satisfação, conforme pode ser constatado na Tabela 8.

TABELA 8 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR ATRIBUTO

Atributo	Índice de Satisfação
Regularidade	4,4
Eficiência	4,2
Cortesia	4,2
Conforto	4,1
Higiene	4,0
Segurança	4,0
Transparência	4,0
Atualidade	3,9
Acessibilidade	3,9
Pontualidade	3,9
Preço Justo ou Modicidade	3,8

7.3.1. Avaliação do Atributo Eficiência

Os tópicos abordados quanto à avaliação do atributo eficiência foram a quantidade de viagens oferecidas pela empresa (Gráfico 11); a formação de filas (Gráfico 12); e resolução de problemas por funcionários da empresa (Gráfico 13).

Nesses quesitos, o que apresentou a melhor (totalmente satisfeito + satisfeito) e a pior (totalmente insatisfeito + insatisfeito) avaliação pelos usuários foi em relação à formação de filas com 75,6 % e 10,4 %, respectivamente, conforme pode ser verificado na Tabela 9.

TABELA 9 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO EFICIÊNCIA

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Quant. de viagens oferecidas pela empresa	3,7%	4,6%	12,8%	19,2%	53,9%	5,8%
Formação de filas	4,5%	5,9%	13,1%	19,2%	56,4%	0,9%
Resolução de problemas por funcionários da empresa	4,6%	3,8%	9,7%	16,7%	58,6%	6,6%
Média	4,3%	4,8%	11,9%	18,4%	56,3%	4,4%

7.3.1.1. Quantidade de viagens oferecidas pela empresa

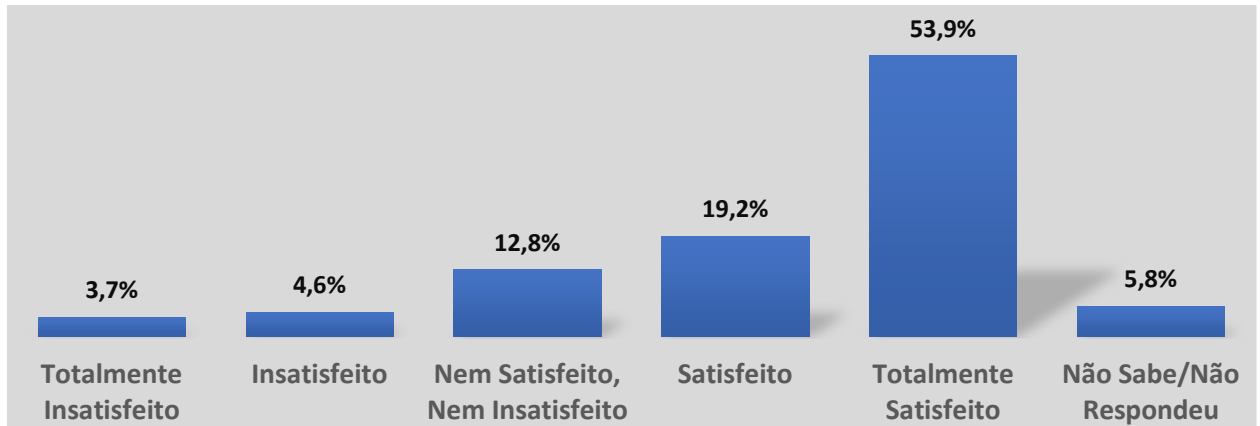


GRÁFICO 11 – QUANTIDADE DE VIAGENS OFERECIDAS PELA EMPRESA

7.3.1.2. Formação de filas

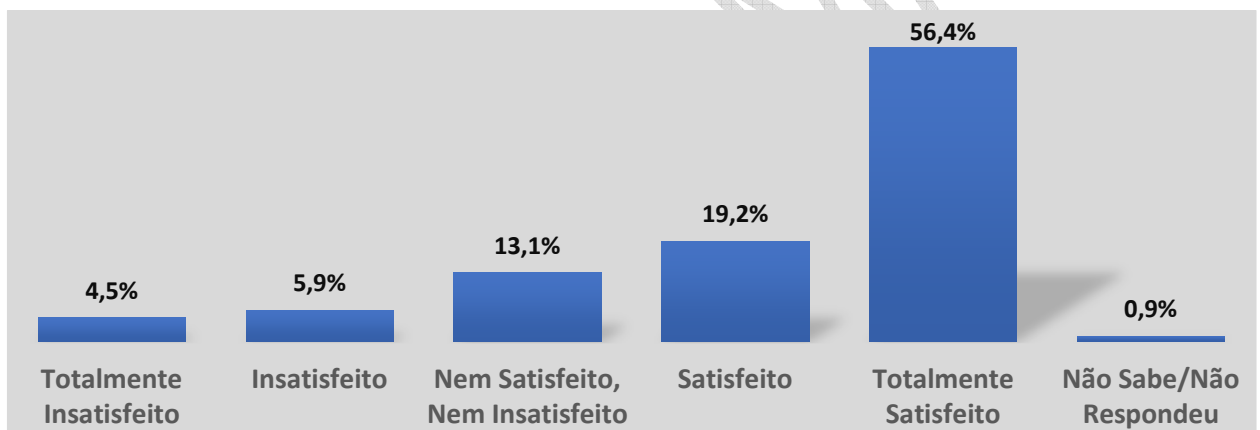


GRÁFICO 12 – FORMAÇÃO DE FILAS

7.3.1.3. Resolução de problemas por funcionários da empresa

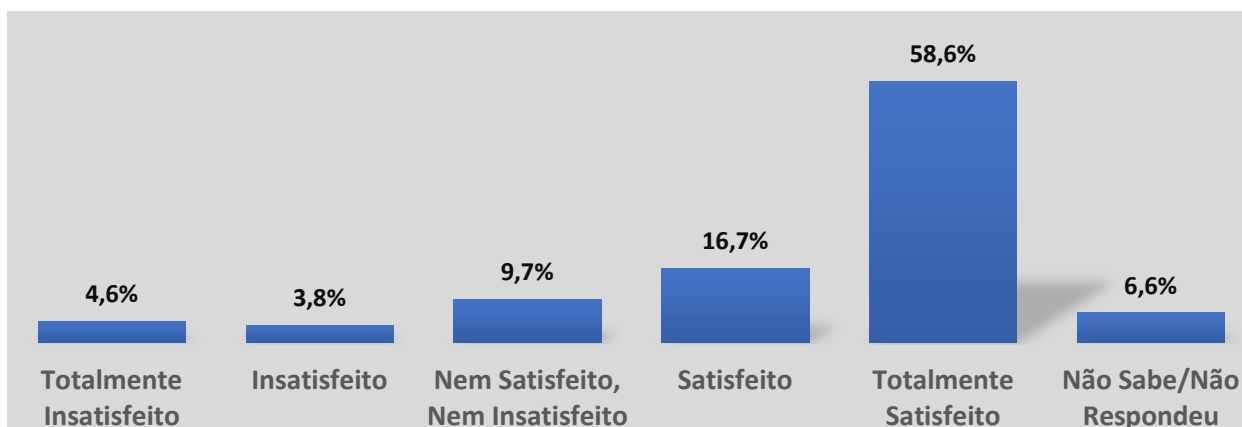


GRÁFICO 13 – RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS POR FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA

7.3.2. Avaliação do Atributo Segurança

Em relação ao atributo segurança, foram inquiridos aos usuários os seguintes tópicos: informações sobre procedimentos de segurança antes da viagem (Gráfico 14); disponibilidade e acesso aos coletes salva-vidas (Gráfico 15); guarda e integridade da bagagem (Gráfico 16); segurança em relação a roubos e furtos (Gráfico 17); e segurança na condução da embarcação (Gráfico 18).

Na Tabela 10, verifica-se que o quesito segurança na condução da embarcação foi o que apresentou a melhor (totalmente satisfeito + satisfeito) avaliação por parte dos usuários, com 87,1 %, sendo o quesito informações sobre procedimentos de segurança antes da viagem considerado o com a pior (totalmente insatisfeito + insatisfeito) avaliação, com 28,3 %.

TABELA 10 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO SEGURANÇA

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Info. sobre procedimentos de segurança antes da viagem	17,8%	10,5%	14,9%	14,5%	40,9%	1,4%
Disponibilidade de coletes salva-vidas	6,0%	4,3%	9,7%	13,8%	65,8%	0,4%
Guarda e integridade da bagagem	8,7%	6,7%	14,4%	17,8%	51,9%	0,5%
Segurança em relação a roubos e furtos	10,7%	7,4%	13,6%	17,6%	48,3%	2,4%
Segurança na condução da embarcação	2,6%	2,4%	7,4%	17,6%	69,5%	0,5%
Média	9,2%	6,3%	12,0%	16,3%	55,3%	1,0%

7.3.2.1. Informações sobre procedimentos de segurança antes da viagem

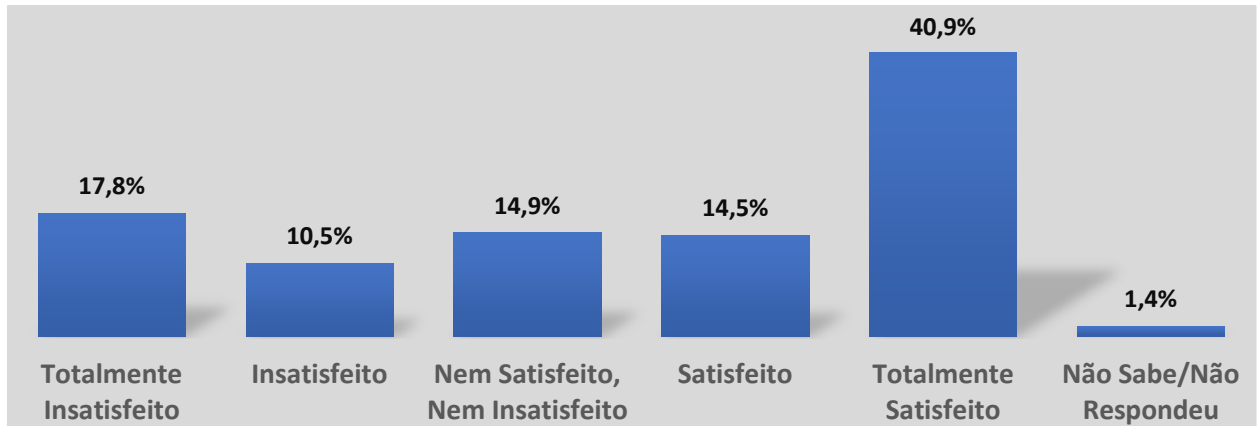


GRÁFICO 14 - INFORMAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA ANTES DA VIAGEM

7.3.2.2. Disponibilidade e acesso aos coletes salva-vidas

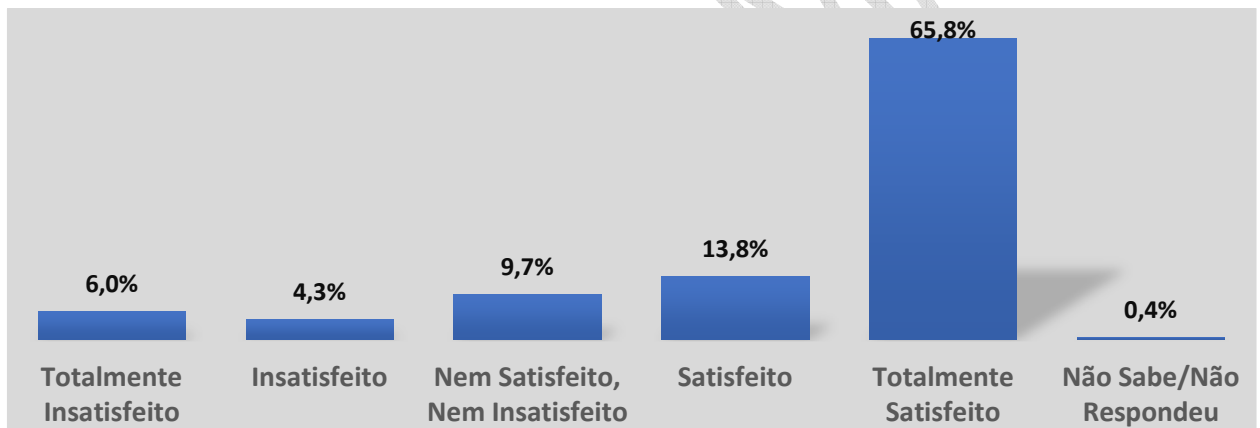


GRÁFICO 15 – DISPONIBILIDADE E ACESSO AOS COLETES SALVA-VIDAS

7.3.2.3. Guarda e integridade da bagagem

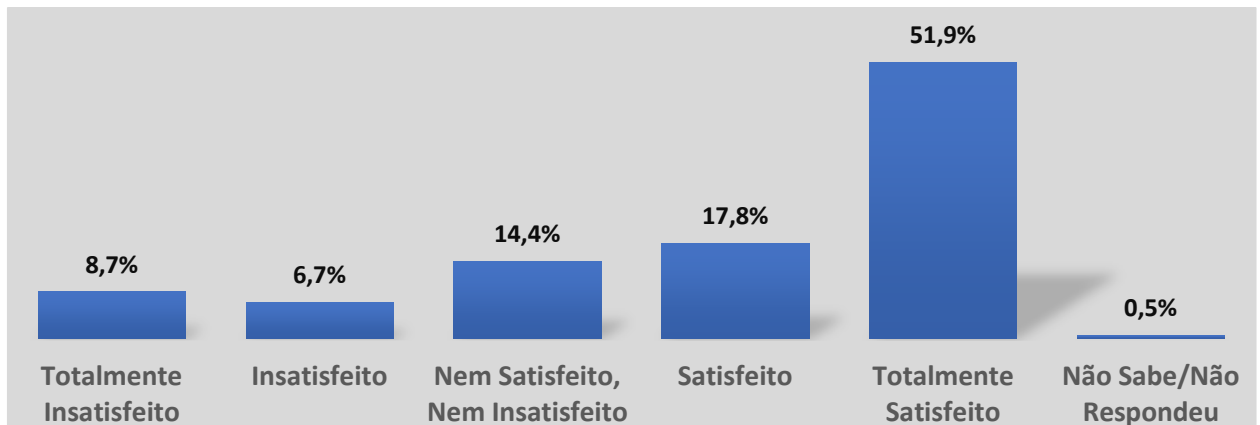


GRÁFICO 16 – GUARDA E INTEGRIDADE DA BAGAGEM

7.3.2.4. Segurança em relação a roubos e furtos

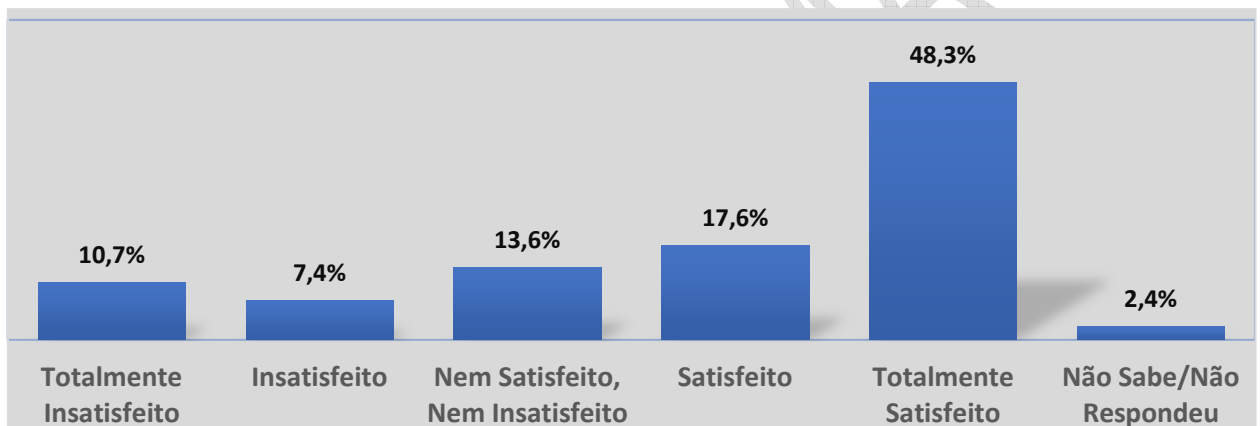


GRÁFICO 17 – SEGURANÇA EM RELAÇÃO A ROUBOS E FURTOS

7.3.2.5. Segurança na condução da embarcação

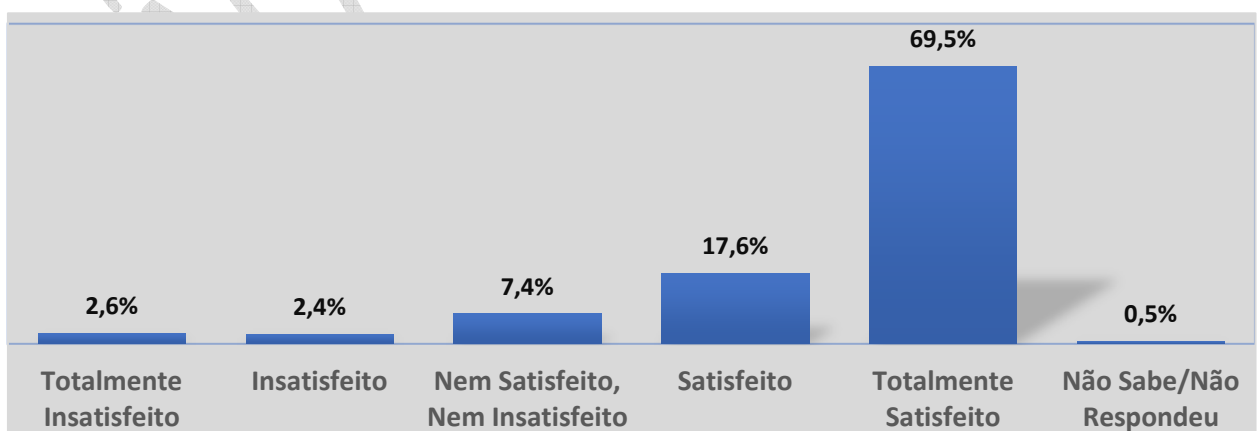


GRÁFICO 18 – SEGURANÇA NA CONDUÇÃO DA EMBARCAÇÃO

7.3.3. Avaliação do Atributo Regularidade

No que concerne ao atributo regularidade, o único tópico levantado junto aos usuários foi quanto à previsibilidade e confiabilidade na realização das viagens (Gráfico 19).

Como podemos ver na Tabela 11, no que tange ao atributo regularidade, 83,5 % dos usuários estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos, enquanto 5,4 % estão insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos.

TABELA 11 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO REGULARIDADE

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Previsibilidade e confiabilidade na realização das viagens	2,4%	3,0%	10,1%	20,9%	62,6%	1,0%
Média	2,4%	3,0%	10,1%	20,9%	62,6%	1,0%

7.3.3.1. Previsibilidade e confiabilidade na realização das viagens

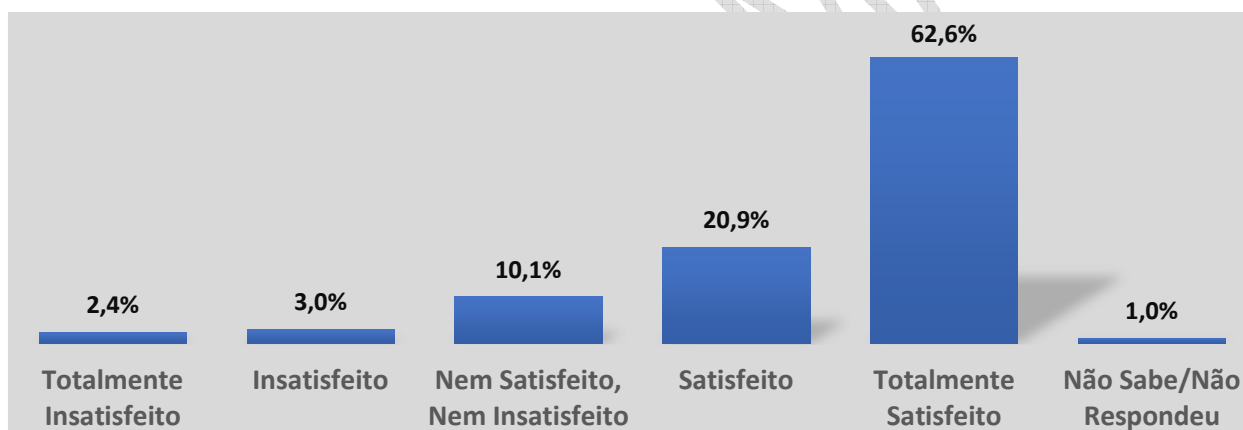


GRÁFICO 19 – PREVISIBILIDADE E CONFIABILIDADE NA REALIZAÇÃO DAS VIAGENS

7.3.4. Avaliação do Atributo Preço Justo ou Modicidade

Somente um quesito foi indagado aos usuários na avaliação do atributo preço justo ou modicidade, o preço cobrado em relação ao serviço oferecido (Gráfico 20).

No que diz respeito ao atributo regularidade, 63,7 % dos usuários estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos, enquanto 17,6 % estão insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, segundo o que consta na Tabela 12.

TABELA 12 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO PREÇO JUSTO OU MODICIDADE

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Preço cobrado em relação ao serviço oferecido	10,0%	7,6%	17,6%	19,7%	44,0%	1,1%
Média	10,0%	7,6%	17,6%	19,7%	44,0%	1,1%

7.3.4.1. Preço cobrado em relação ao serviço oferecido

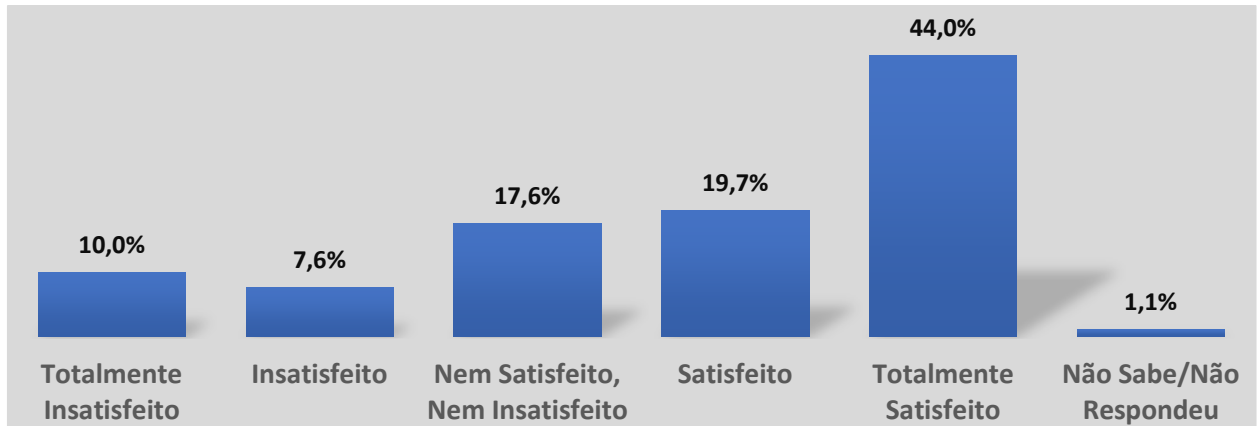


GRÁFICO 20 – PREÇO COBRADO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OFERECIDO

7.3.5. Avaliação do Atributo Atualidade

No que concerne ao atributo atualidade, os seguintes tópicos foram arguidos aos usuários:

- modernidade da embarcação e inovações tecnológicas (Gráfico 21); e
- possibilidade de usar cartões ou boletos antecipados pela internet (Gráfico 22).

Segundo a Tabela 13, o quesito modernidade da embarcação e inovações tecnológicas apresentou a melhor (totalmente satisfeito + satisfeito) avaliação por parte dos usuários, com 64,8 %, sendo o quesito informações sobre procedimentos de segurança antes da viagem considerado o com a pior (totalmente insatisfeito + insatisfeito) avaliação, com 18,4 %.

TABELA 13 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO ATUALIDADE

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Modernidade da embarcação e inovações tecnológicas	8,5%	7,7%	16,4%	20,5%	45,3%	1,6%
Possibilidade de usar cartões ou boletos antecipados pela internet	11,7%	6,7%	11,5%	13,7%	45,8%	10,6%
Média	10,1%	7,2%	14,0%	17,1%	45,6%	6,1%

7.3.5.1. Modernidade da embarcação e inovações tecnológicas

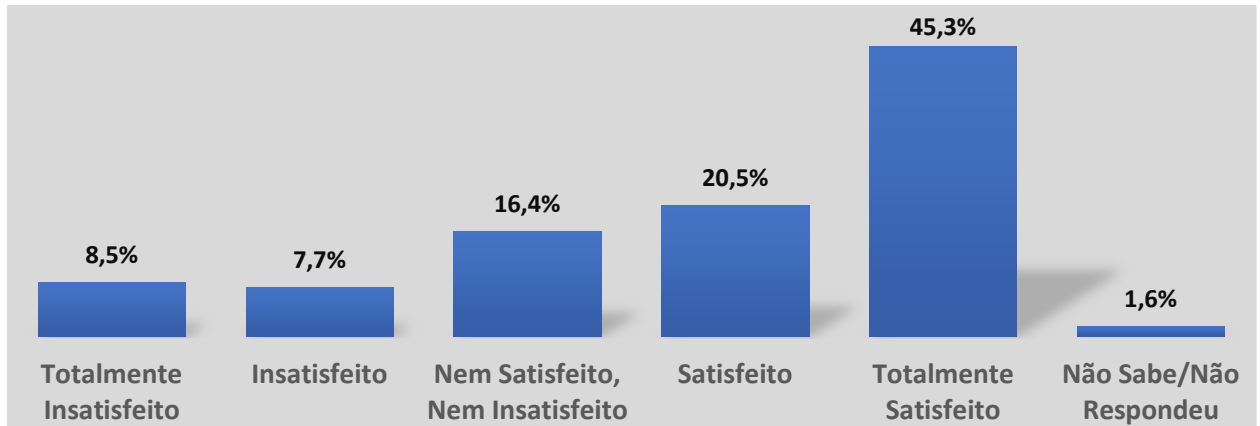


GRÁFICO 21 – MODERNIDADE DA EMBARCAÇÃO E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS

7.3.5.2. Possibilidade de usar cartões ou boletos antecipados pela internet

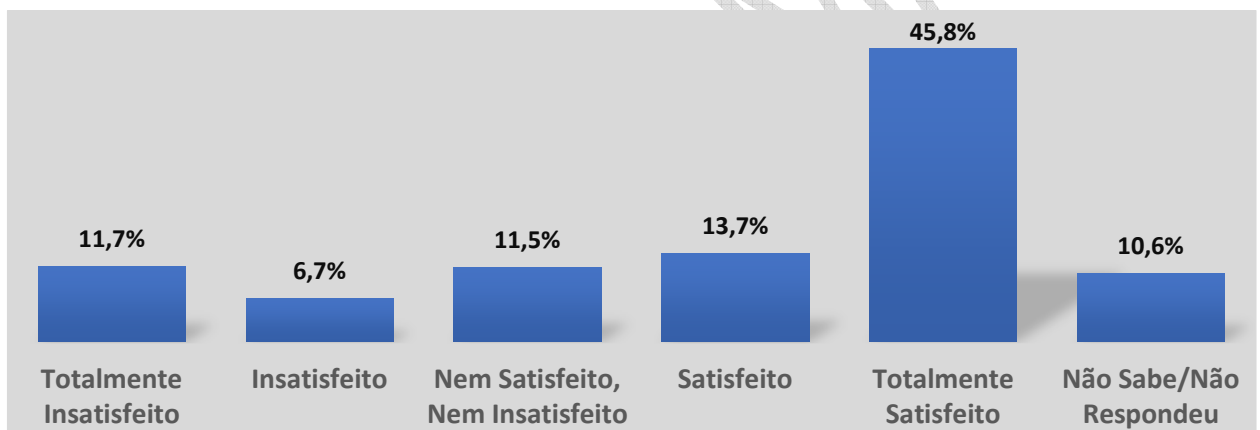


GRÁFICO 22 – POSSIBILIDADE DE USAR CARTÕES OU BOLETOS ANTECIPADOS PELA INTERNET

7.3.6. Avaliação do Atributo Acessibilidade

A acessibilidade na embarcação foi o único tópico avaliado junto aos usuários (Gráfico 23) quanto ao atributo acessibilidade.

Na Tabela 14 está demonstrado que 68,1 % dos usuários estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos em relação ao atributo acessibilidade, enquanto 16,4 % estão insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos.

TABELA 14 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO ACESSIBILIDADE

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Acessibilidade na embarcação	8,5%	7,9%	15,0%	20,5%	47,6%	0,5%
Média	8,5%	7,9%	15,0%	20,5%	47,6%	0,5%

7.3.6.1. Acessibilidade na embarcação

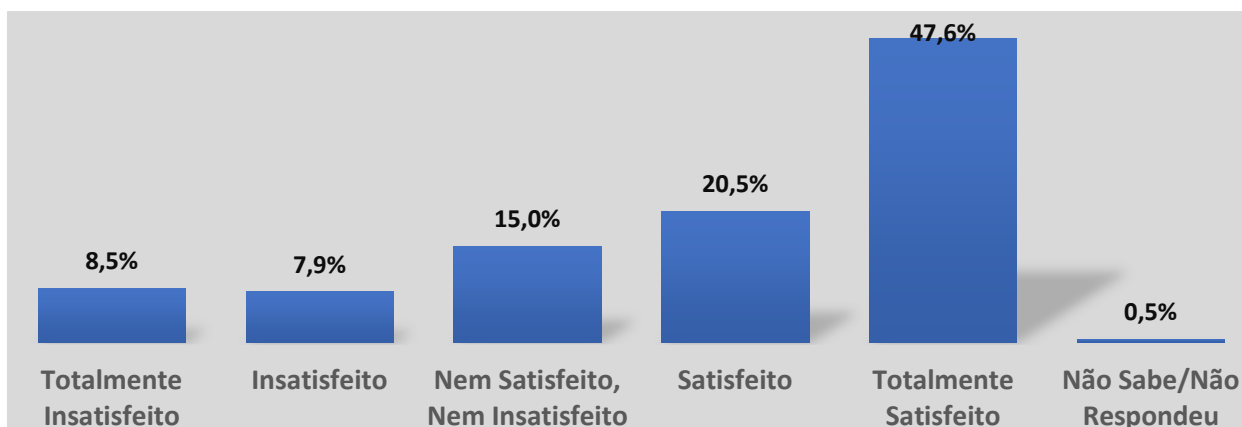


GRÁFICO 23 – ACESSIBILIDADE NA EMBARCAÇÃO

7.3.7. Avaliação do Atributo Cortesia

A avaliação do atributo cortesia foi efetuada por meio de dois quesitos: atendimento dos funcionários da empresa (Gráfico 24) e esclarecimento de dúvidas pelos funcionários da empresa (Gráfico 25).

De acordo com o que pode ser verificado na Tabela 15, o quesito atendimento dos funcionários da empresa apresentou a melhor (totalmente satisfeito + satisfeito) avaliação por parte dos usuários, com 80,7 %, enquanto o quesito esclarecimento de dúvidas pelos funcionários da empresa recebeu a pior (totalmente insatisfeito + insatisfeito) avaliação, com 10,3 %.

TABELA 15 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO CORTESIA

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Atendimento dos funcionários da empresa	4,5%	4,2%	9,9%	17,6%	63,1%	0,7%
Esclarecimento de dúvidas pelos funcionários da empresa	5,3%	5,0%	13,0%	20,7%	53,4%	2,6%
Média	4,9%	4,6%	11,5%	19,2%	58,3%	1,7%

7.3.7.1. Atendimento dos funcionários da empresa

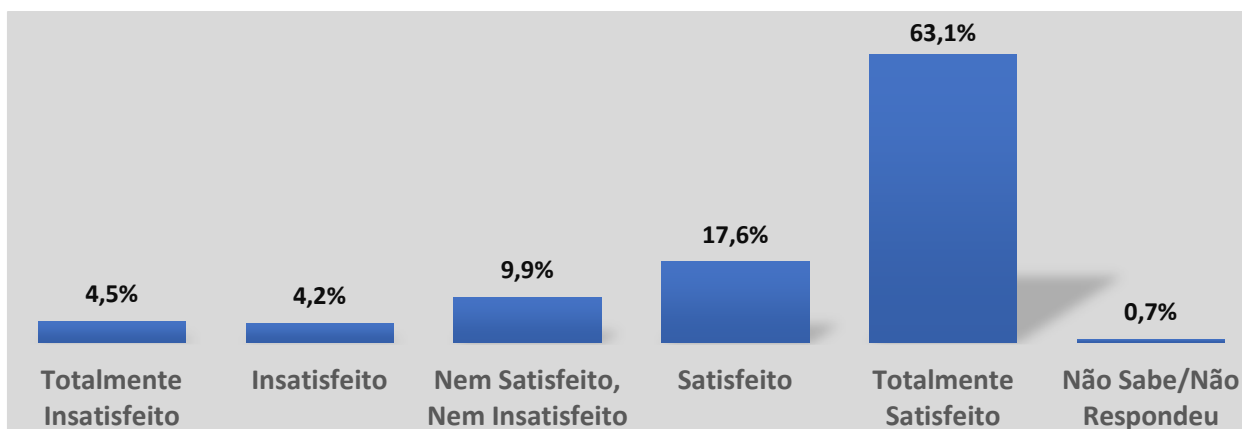


GRÁFICO 24 – ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA

7.3.7.2. Esclarecimento de dúvidas pelos funcionários da empresa

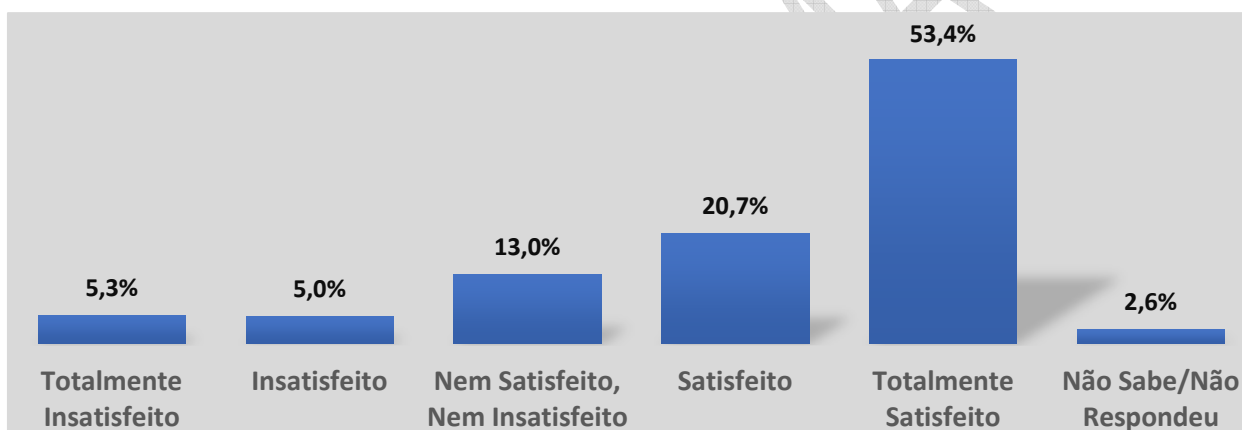


GRÁFICO 25 – ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA

7.3.8. Avaliação do Atributo Conforto

No que tange ao atributo conforto, foram arguidos aos usuários os seguintes quesitos:

- acomodações (Gráfico 26);
- áreas de circulação (Gráfico 27);
- excesso de ruído (Gráfico 28);
- abrigo com relação à chuva e ao calor (Gráfico 29);
- lotação da embarcação (Gráfico 30); e
- instalação e equipamentos para auxílio de embarque e desembarque (Gráfico 31).

Na Tabela 16, verifica-se que o quesito áreas de circulação foi o que apresentou a melhor (totalmente satisfeito + satisfeito) avaliação por parte dos usuários, com 81,8 %, sendo o quesito excesso de ruídos considerado o com a pior (totalmente insatisfeito + insatisfeito) avaliação, com 19,0 %.

TABELA 16 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO CONFORTO

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Acomodações	4,6%	5,3%	12,2%	20,8%	56,9%	0,2%
Áreas de circulação	3,3%	4,1%	10,4%	19,7%	62,1%	0,4%
Excesso de ruídos	9,7%	9,3%	19,4%	25,9%	35,4%	0,3%
Abrigo com relação à chuva e ao calor	5,7%	5,7%	13,2%	22,4%	52,5%	0,5%
Lotação da embarcação	4,7%	3,9%	11,2%	22,9%	56,9%	0,4%
Instalação e equipamentos para auxílio de embarque e desembarque	6,8%	6,8%	15,7%	23,6%	46,6%	0,5%
Média	5,8%	5,9%	13,7%	22,6%	51,7%	0,4%

7.3.8.1. Acomodações

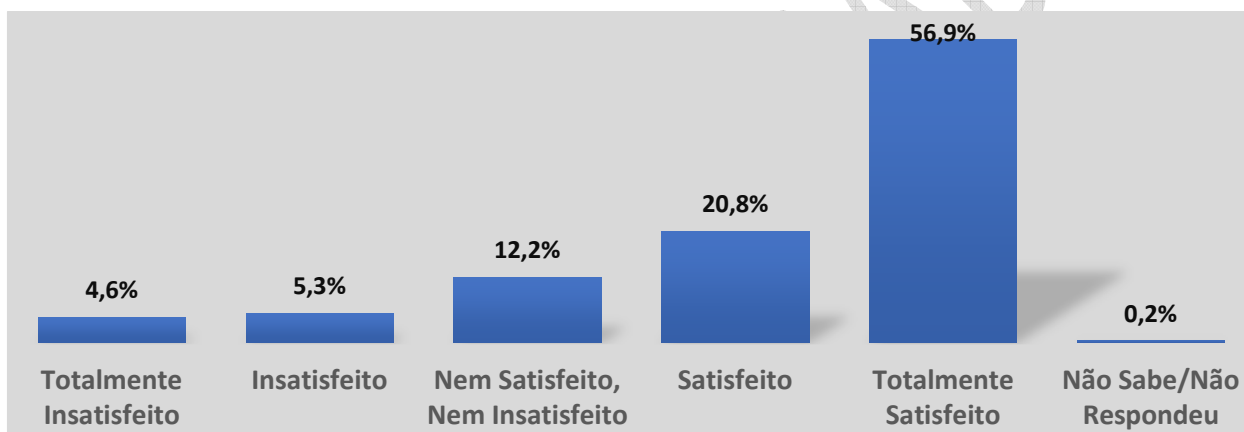


GRÁFICO 26 - ACOMODAÇÕES

7.3.8.2. Áreas de circulação

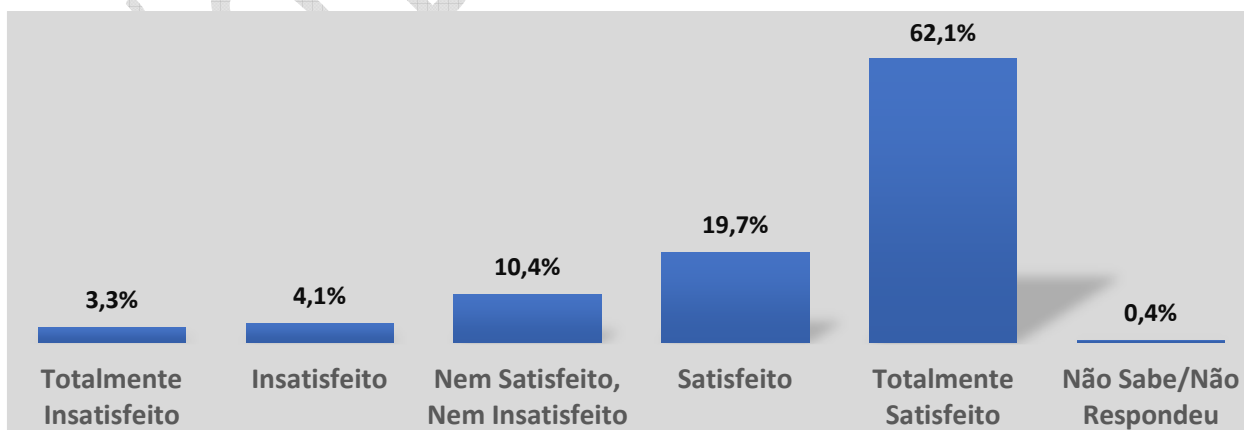


GRÁFICO 27 – ÁREAS DE CIRCULAÇÃO

7.3.8.3. Excesso de ruídos

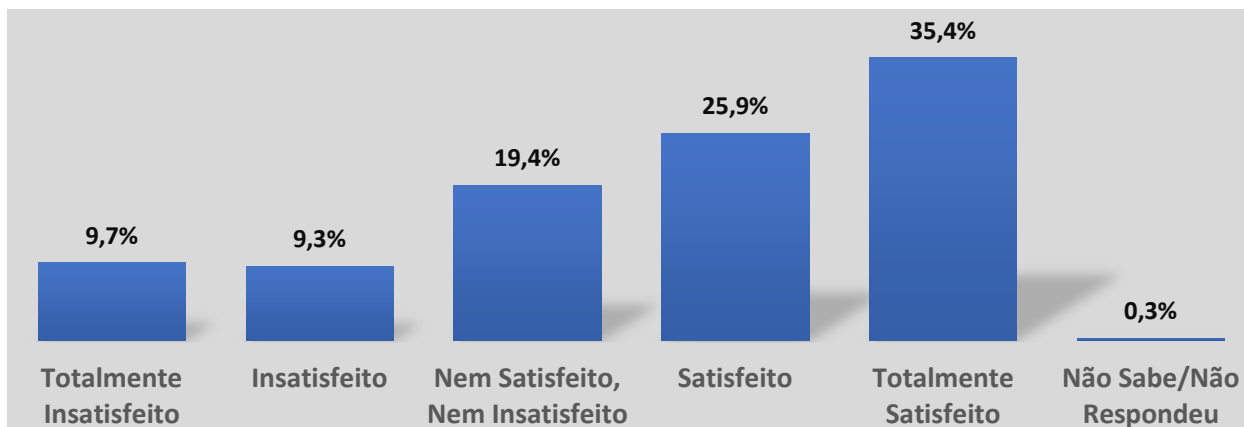


GRÁFICO 28 – EXCESSO DE RUÍDOS

7.3.8.4. Abrigo com relação à chuva e ao calor

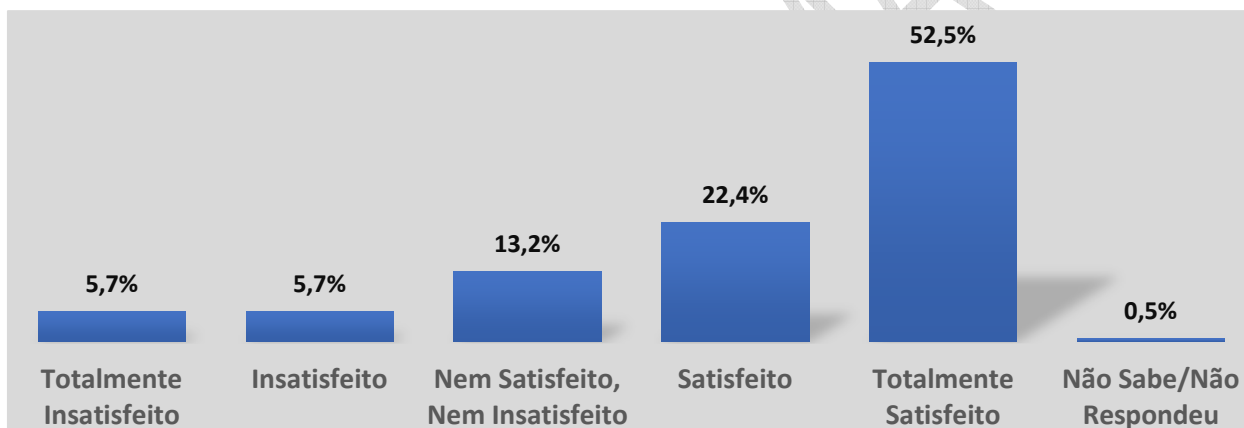


GRÁFICO 29 – ABRIGO COM RELAÇÃO À CHUVA E AO CALOR

7.3.8.5. Lotação da embarcação

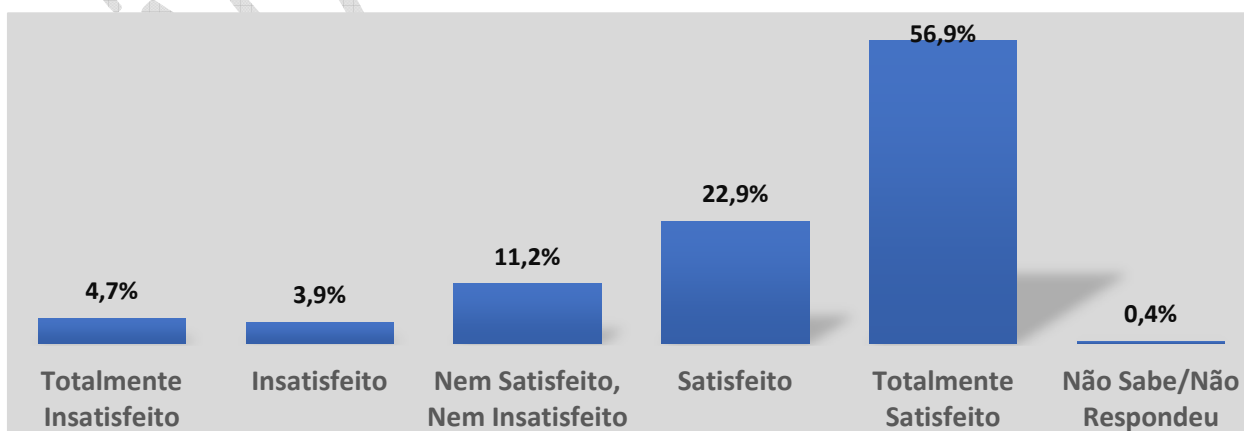


GRÁFICO 30 – LOTAÇÃO DA EMBARCAÇÃO

7.3.8.6. Instalação e equipamentos para auxílio de embarque e desembarque

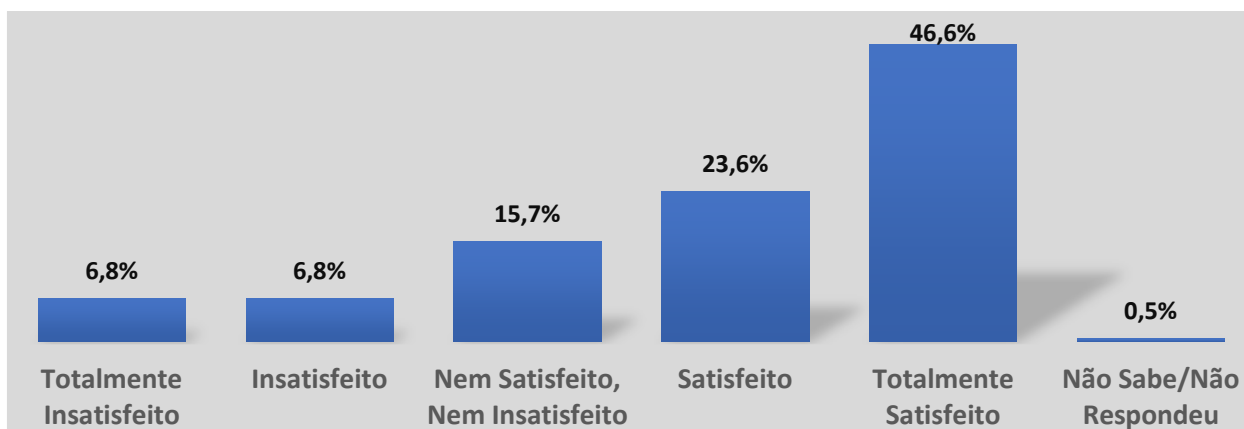


GRÁFICO 31 – INSTALAÇÃO E EQUIPAMENTOS PARA AUXÍLIO DE EMBARQUE E DESEMBARQUE

7.3.9. Avaliação do Atributo Pontualidade

A avaliação do atributo pontualidade foi efetuada por meio de dois quesitos: cumprimento dos horários de partida (Gráfico 32) e cumprimentos dos horários de chegada (Gráfico 33).

De acordo com o que pode ser verificado na Tabela 17, o quesito cumprimento dos horários de partida apresentou a melhor (totalmente satisfeito + satisfeito) avaliação por parte dos usuários, com 69,3 %, bem como a pior (totalmente insatisfeito + insatisfeito) avaliação, com 17,8 %.

TABELA 17 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO PONTUALIDADE

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Cumprimento dos horários de partida	10,6%	7,2%	12,4%	17,6%	51,7%	0,5%
Cumprimento dos horários de chegada	8,3%	6,5%	13,1%	20,9%	42,7%	8,5%
Média	9,5%	6,9%	12,8%	19,3%	47,2%	4,5%

7.3.9.1. Cumprimento dos horários de partida

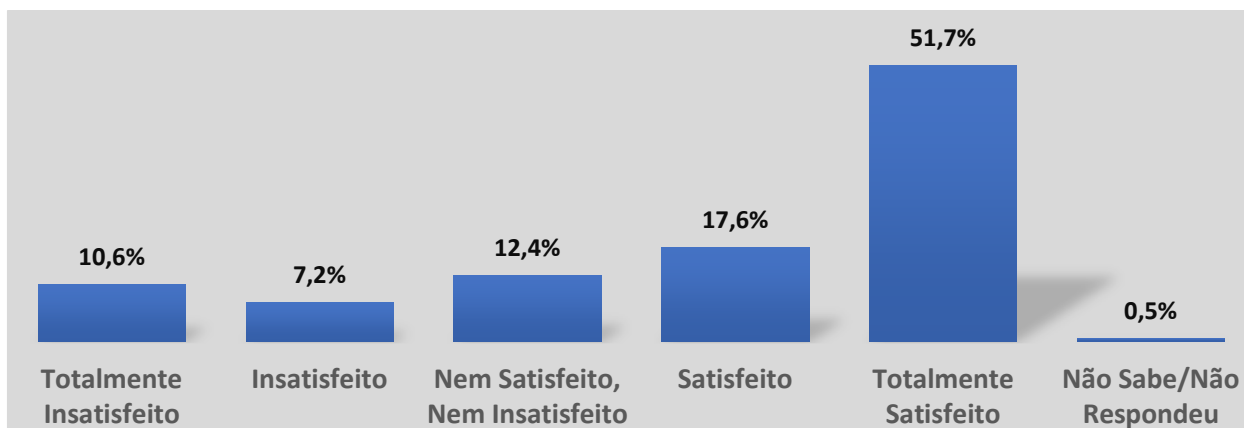


GRÁFICO 32 – CUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS DE PARTIDA

7.3.9.2. Cumprimento dos horários de chegada

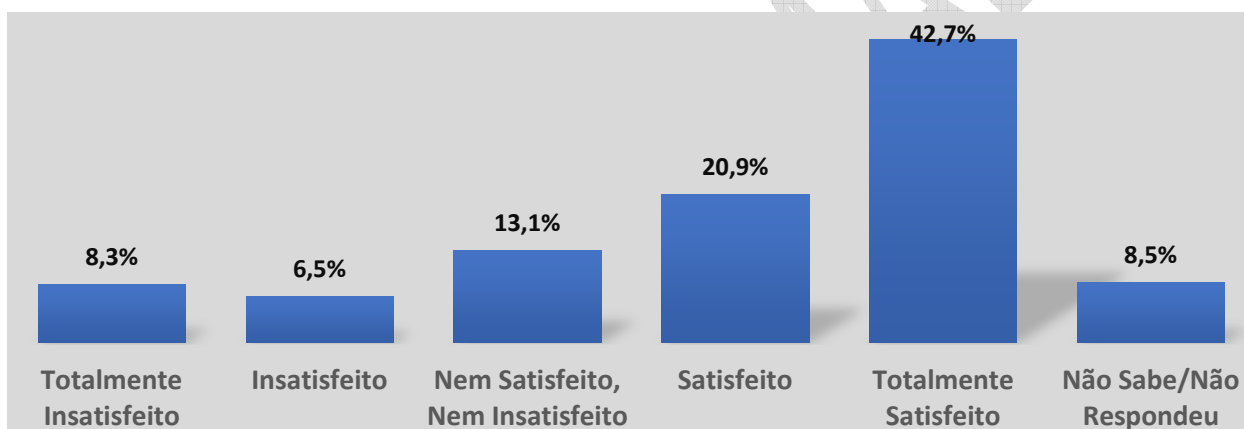


GRÁFICO 33 – CUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS DE CHEGADA

7.3.10. Avaliação do Atributo Higiene

A avaliação do atributo higiene foi efetuada por intermédio de três quesitos: limpeza das embarcações (Gráfico 34); limpeza dos banheiros (Gráfico 35); e limpeza do refeitório (Gráfico 36).

De acordo com o que pode ser verificado na Tabela 18, o quesito limpeza das embarcações apresentou a melhor (totalmente satisfeito + satisfeito) avaliação por parte dos usuários, com 74,8 %, enquanto o quesito limpeza dos banheiros recebeu a pior (totalmente insatisfeito + insatisfeito) avaliação, com 20,1 %.

TABELA 18 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO HIGIENE

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Limpeza das embarcações	6,5%	6,1%	12,4%	22,6%	52,2%	0,2%
Limpeza dos banheiros	11,4%	8,7%	15,1%	20,7%	41,6%	2,5%
Limpeza do refeitório	2,8%	3,9%	9,7%	18,2%	56,2%	9,2%
Média	6,9%	6,2%	12,4%	20,5%	50,0%	4,0%

7.3.10.1. Limpeza das embarcações

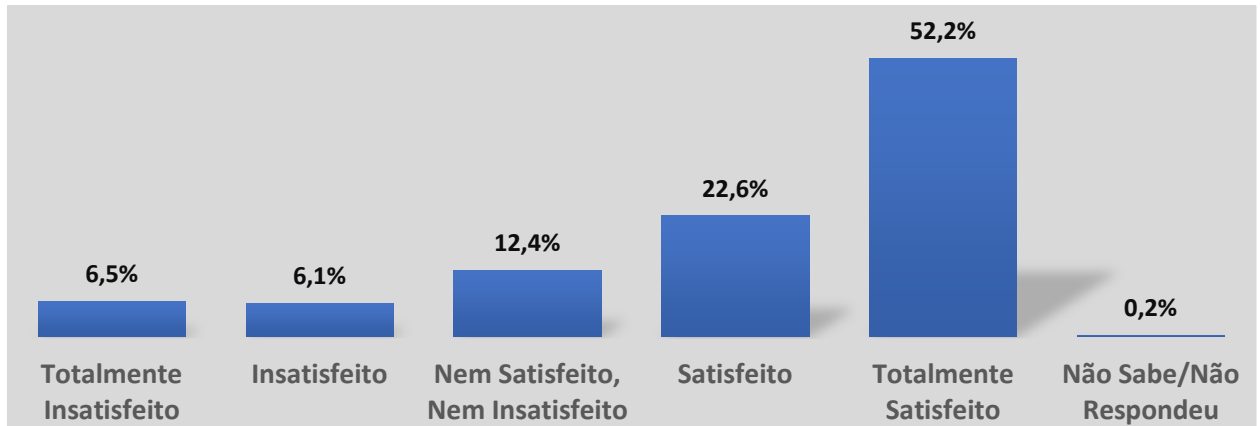


GRÁFICO 34 – LIMPEZA DAS EMBARCAÇÕES

7.3.10.2. Limpeza dos banheiros

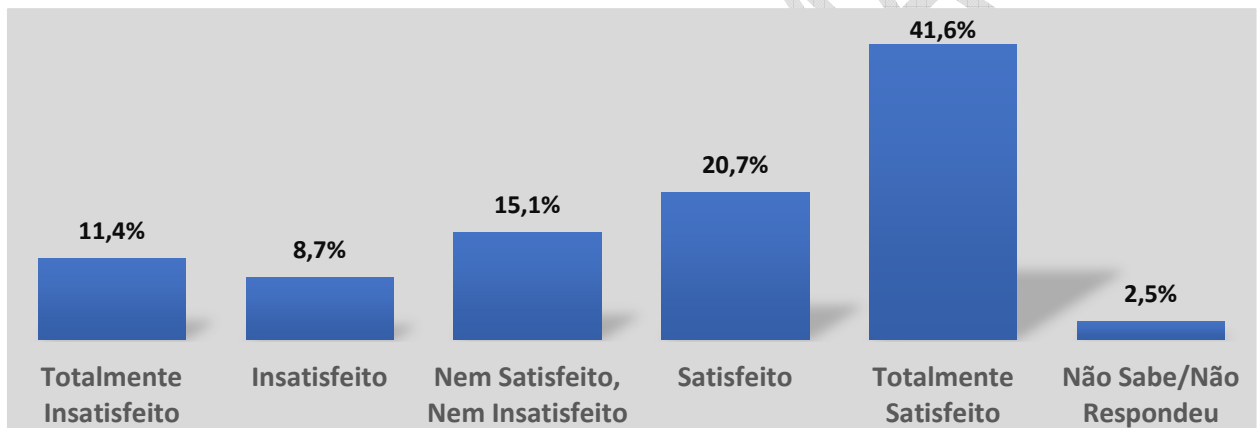


GRÁFICO 35 – LIMPEZA DOS BANHEIROS

7.3.10.3. Limpeza do refeitório

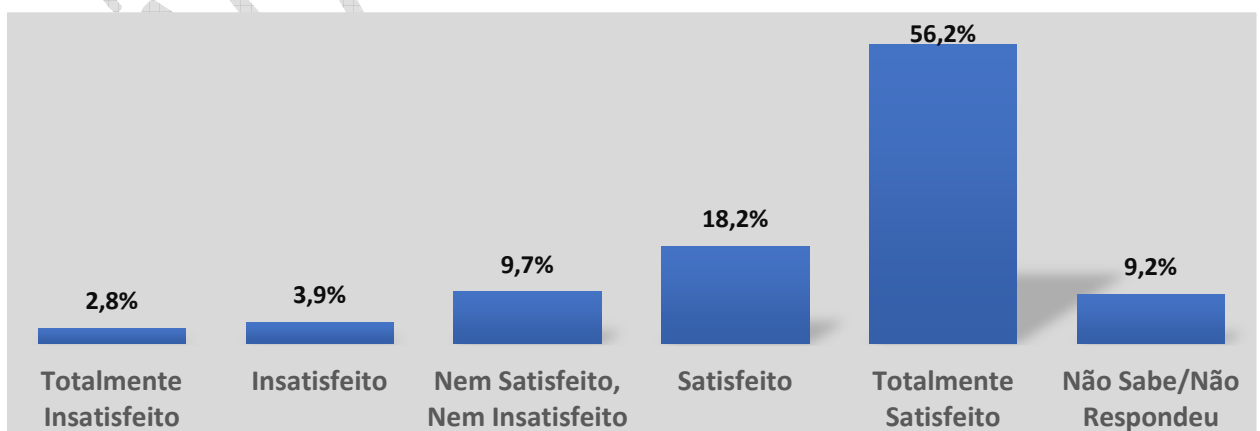


GRÁFICO 36 – LIMPEZA DO REFEITÓRIO

7.3.11. Avaliação do Atributo Transparência

A avaliação do atributo transparência foi efetuada por meio de dois quesitos:

- a) disponibilidade e facilidade de consulta sobre os preços (Gráfico 37); e
- b) disponibilidade e facilidade de consulta aos horários de embarque e tempo de viagem (Gráfico 38).

De acordo com o que pode ser verificado na Tabela 19, o quesito disponibilidade e facilidade de consulta aos horários de embarque e tempo de viagem apresentou a melhor (totalmente satisfeito + satisfeito) avaliação por parte dos usuários, com 70,0 %, bem como a pior (totalmente insatisfeito + insatisfeito) avaliação, com 12,7 %.

TABELA 19 – AVALIAÇÃO DO ATRIBUTO TRANSPARÊNCIA

Tópico	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sabe / Não Respondeu
Disponibilidade e facilidade de consulta sobre os preços	6,5%	6,0%	14,7%	22,4%	47,4%	3,0%
Disponibilidade e facilidade de consulta aos horários de embarque e tempo de viagem	5,7%	7,0%	15,0%	23,7%	46,3%	2,3%
Média	6,1%	6,5%	14,9%	23,1%	46,9%	2,7%

7.3.11.1. Disponibilidade e facilidade de consulta sobre os preços

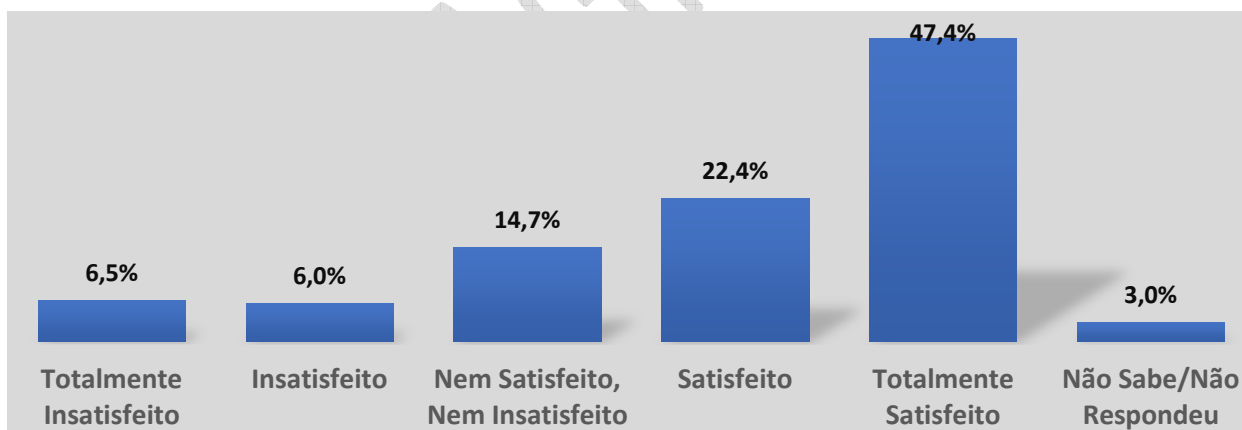


GRÁFICO 37 – DISPONIBILIDADE E FACILIDADE DE CONSULTA SOBRE OS PREÇOS

7.3.11.2. Disponibilidade e facilidade de consulta aos horários de embarque e tempo de viagem

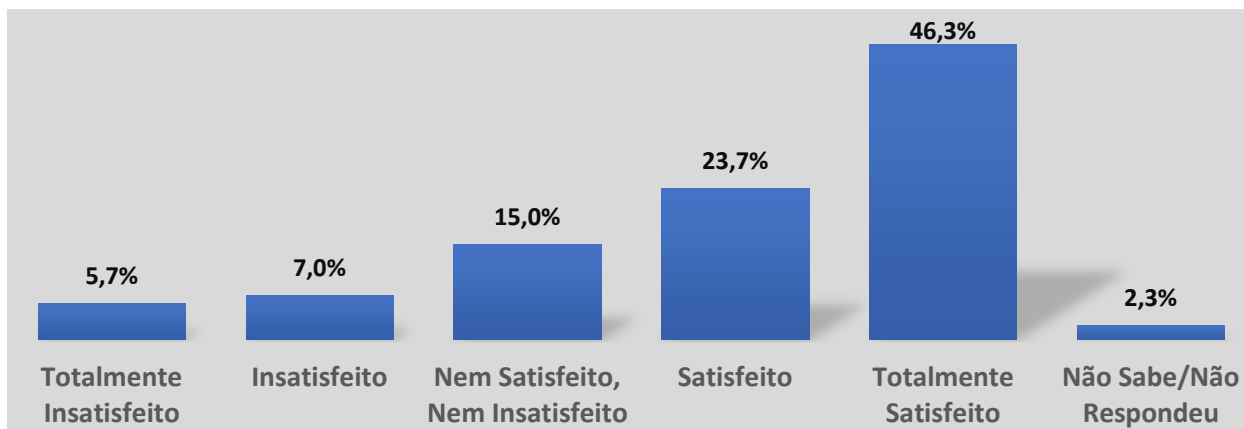


GRÁFICO 38 – DISPONIBILIDADE E FACILIDADE DE CONSULTA AOS HORÁRIOS DE EMBARQUE E TEMPO DE VIAGEM

7.4. Importância dos Atributos

Foi perguntado aos usuários qual a importância de cada uma das características dos serviços prestados. Conforme pode ser visto no Gráfico 39, o maior índice de concentração de respostas foi no atributo segurança (77,8 %). Em seguida, 43,9 % citaram conforto, 43,1 % preço justo, 40,1 % higiene, 23,0 % pontualidade, 21,4 % eficiência, 11,4 % acessibilidade, 9,8 % transparência, 8,3 % regularidade, 8,2 % cortesia e 4,6 % atualidade.

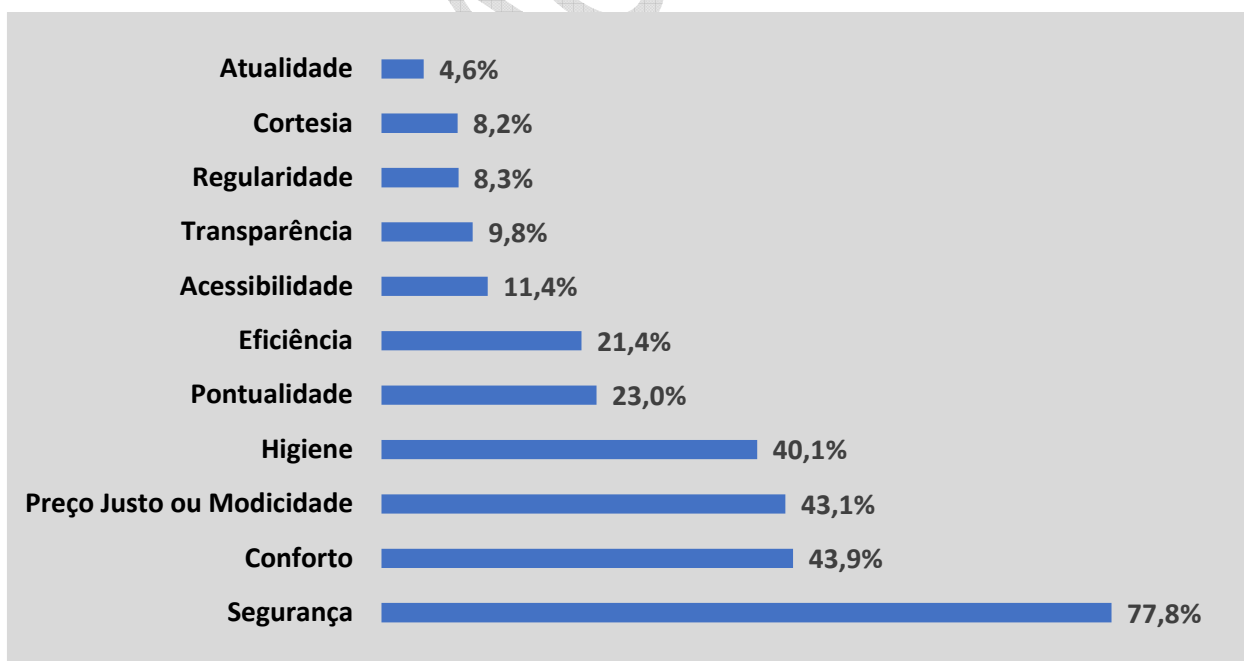


GRÁFICO 39 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO PARA O USUÁRIO

A seguir, é apresentado o mapa de percepção dos usuários em relação à avaliação e à importância para cada atributo.

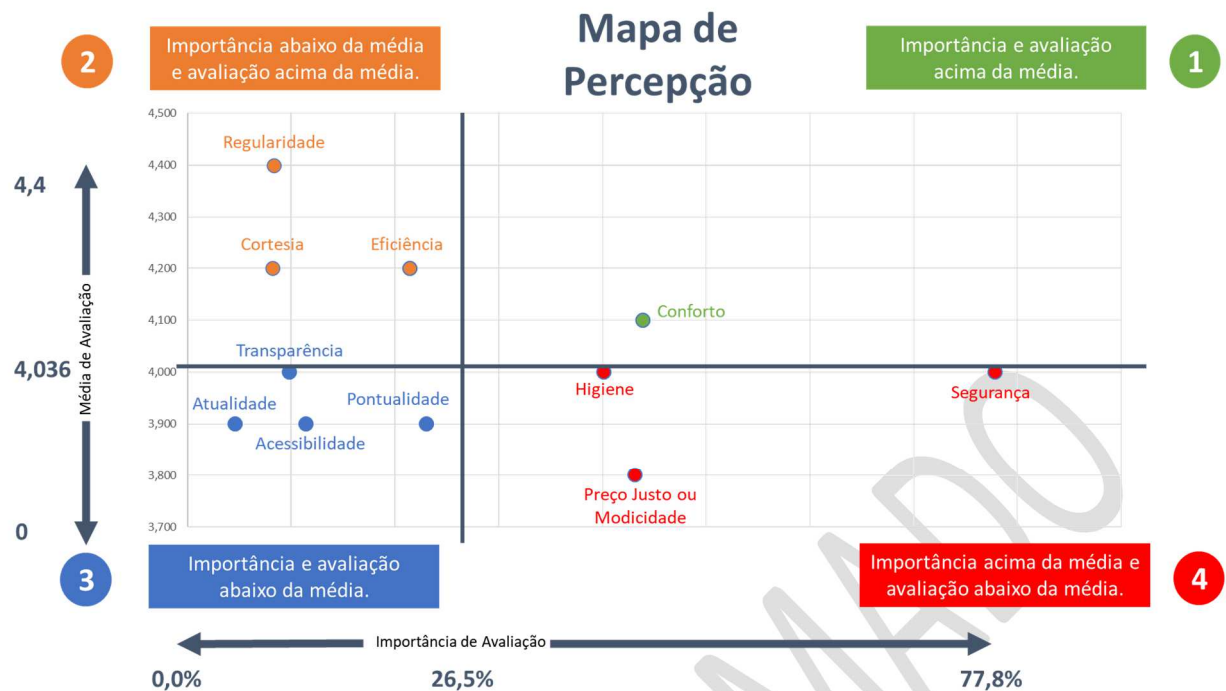


GRÁFICO 40 – MAPA DE PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Como se pode observar pelo mapa de percepção, o atributo mais importante para os usuários, a segurança, obteve uma satisfação média abaixo do “esperado”. Por outro lado, o conforto, que se mostrou importante para os usuários, também obteve uma média acima do que se espera.

7.5. Sugestões de Melhorias

De acordo com a Tabela 20, dos 6.030 usuários entrevistados, 2.106 usuários não apresentaram qualquer sugestão (34,9 %), enquanto 3.924 usuários deram até 3 sugestões, ou seja, uma participação de 65,1 %.

Cada usuário poderia dar até 3 sugestões, tendo sido externadas 5.686 sugestões. Assim, a média de sugestões ofertadas pelos 3.924 usuários foi de 1,45.

Das sugestões ofertadas, os 3 temas mais citados foram: 16,2 % em relação à limpeza, 9,0 % quanto à pontualidade e 8,6 % acerca da alimentação.

TABELA 20 – SUGESTÕES DE MELHORIAS

Temas da Sugestão	Somente os que deram sugestão (3.924 usuários)	
	Quantidade (unid.)	Quantidade (%)
Limpeza	920	16,2%
Pontualidade	514	9,0%
Alimentação	488	8,6%
Atendimento	374	6,6%
Preço das passagens	366	6,4%
Segurança	340	6,0%
Internet	284	5,0%
Conforto	249	4,4%
Banheiros	216	3,8%
Preço da alimentação	197	3,5%
Climatização	170	3,0%
Outros	1.568	27,6%
Total sugestões	5.686	-
Total de usuários que não deram sugestão	2.106	-
Total de usuários entrevistados (A)	6.030	-
Total de usuários que não deram sugestões (B)	2.106	34,9%
Total de usuários que deram sugestões (C=A-B)	3.924	65,1%
Total sugestões + sem sugestões (D)	7.792	-
Total de sugestões (E)	5.686	-
Número sugestões prestadas por usuário (F=E/C)	1,45	-

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PSU dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal na Região Amazônica, objeto do Projeto P10 da Agenda Plurianual de Estudos 2021/2024 da ANTAQ, obteve informações importantes para a Agência, para os players desse segmento do setor regulado, mas principalmente, para a sociedade brasileira.

Conforme exposto, os serviços pesquisados e avaliados nessa PSU são essenciais para viabilizar as atividades rotineiras das populações da Região Amazônica, sendo muitas vezes o único meio de acesso e abastecimento de certas localidades.

O viés econômico dos serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal na Região Amazônica, comparados com outros serviços de transporte aquaviário regulados pela ANTAQ, não tem a mesma pujança. Entretanto, no que se refere ao aspecto social, este serviço está entre os mais importantes para a Agência e para o Região Norte do Brasil.

Desse modo, é relevante que a pesquisa em questão seja repetida em intervalos regulares, de modo a permitir o acompanhamento da evolução da satisfação dos usuários com esses serviços ao longo do tempo.

Por meio desta PSU foi constatado que:

- 45,2 % das EBNs que tiveram o ISA apurado ficaram acima de 4,0, enquanto apenas 9,6 % ficaram com o ISA abaixo de 3,0;
- predominância do sexo feminino (51,2 %) em relação ao público masculino (48,8 %) na utilização dos serviços de transporte aquaviário em questão;
- 54,8 % dos usuários se concentram nas faixas etárias de 25 a 36 anos (28,7 %) e de 37 a 48 anos (26,1 %);

- no que concerne ao nível de escolaridade, 40,8 % dos usuários têm o Nível Médio completo; 19,9 % apresentam o Nível Superior completo; 14,8 % Fundamental incompleto; 8,2 % Médio incompleto; 7,3% Fundamental completo; 6,7 % Superior incompleto; e 2,1 % não têm instrução;
- quanto à renda familiar mensal, os resultados mostram que 68,1 % dos usuários possuem renda de até 3 salários-mínimos (até R\$ 3.960,00);
- dentre os usuários entrevistados, 79,3 % informaram que não têm desconto ou gratuidade na passagem, enquanto 20,7 % relataram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade;
- 84,5 % dos usuários disseram utilizar as redes como forma de acomodação durante a viagem;
- Manaus/AM foi o principal município de origem e destino, com 22,7 % e 19,6 da quantidade de viagens, respectivamente;
- os dois principais motivos da viagem foram trabalho/negócios, com 27,8 %, e visita a amigos/parentes, com 25,4 %; e
- no tocante à frequência da viagem, 37,0 % dos usuários entrevistados alegaram fazer uso eventualmente e 29,6 % disseram que efetuam a viagem 1 vez no ano.

Em relação à avaliação geral da viagem, o atributo com o melhor índice de satisfação do usuário foi a regularidade do serviço (4,4), sendo o preço justo ou modicidade o com o pior índice de satisfação (3,8).

Na avaliação dos usuários entrevistados em relação à importância de cada uma das características dos serviços prestados, 77,8 % citaram a segurança e apenas 4,6 % a atualidade.

Dos usuários que deram alguma sugestão de melhoria, os três primeiros temas foram limpeza (16,2 %), pontualidade (9,0 %) e alimentação (8,6).

Por fim, os resultados desta PSU demonstraram que os serviços de transporte aquaviário de passageiros e misto na navegação interior de percurso longitudinal na Região Amazônica, mesmo tendo apresentado, em média, uma boa avaliação dos usuários em relação à maioria dos atributos e das EBNs, possuem um bom espaço para melhorias.

ANEXO - QUESTIONÁRIO

IDENTIFICAÇÃO DO FORMULÁRIO (Preenchido antecipadamente)			
1.01 Linha de Navegação Longitudinal	<input type="text"/>	1.02 ID da Linha	...
1.03 Nome da EBN	<input type="text"/>	1.04 Nº Capitania	...
1.05 Nome da Embarcação	<input type="text"/>	1.06 GPS	...
1.07 Tipo de Serviço:	<input type="radio"/> 1- Passageiros <input type="radio"/> 2- Misto	1.08 Data da Pesquisa	...
		1.09 Hora	...
1.10 Trecho da abordagem:	entre o Município 1 <input type="text"/>	...	e o Município 2 <input type="text"/>
1.11 Pesquisador (ID)	<input type="text"/>	1.12 Supervisor (ID)	<input type="text"/>
1.13 Número do Formulário	...	1.14 Número do Lote	...

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO	
2.01 Nome	<input type="text"/>
2.02 CPF	<input type="text"/>
2.03 (DDD) + Telefone	<input type="text"/>

PERFIL DO USUÁRIO	
3.01 Gênero	<input type="radio"/> 1- Masculino <input type="radio"/> 2- Feminino <input type="radio"/> 3- Outros
3.02 Idade	<input type="text"/>
3.03 Escolaridade	<input type="radio"/> 1- Sem Instrução <input type="radio"/> 2- Fundamental Incompleto <input type="radio"/> 3- Fundamental <input type="radio"/> 4- Médio Incompleto <input type="radio"/> 5- Médio <input type="radio"/> 6- Superior Incompleto <input type="radio"/> 7- Superior <input type="radio"/> 8- Não sabe/Não respondeu
3.04 Renda Familiar Mensal	<input type="radio"/> 1- Até 1 SM (R\$ 1.212,00) <input type="radio"/> 2 - De 1 a 3 SM (de R\$ 1.212,00 a R\$3.636,00) <input type="radio"/> 3- De 3 a 5 SM (de R\$3.636,00 a R\$6.060,00) <input type="radio"/> 4 - Acima de 5 SM (mais de R\$6.060,00) <input type="radio"/> 5- Não sabe/Não Respondeu
3.05 Possui algum desconto ou gratuidade?	3.06 Tipo de desconto ou gratuidade (Somente para quem respondeu sim na 3.05)
<input type="radio"/> 1- Sim <input type="radio"/> 2- Não	<input type="radio"/> 1- Gratuidade Idoso <input type="radio"/> 2- Desconto Idoso <input type="radio"/> 3- Desconto Estudante <input type="radio"/> 4- Gratuidade Port. de Deficiência <input type="radio"/> 5- Outros
3.07 Tipo de acomodação	<input type="radio"/> 1- Poltrona <input type="radio"/> 3- Cabine <input type="radio"/> 2- Rede <input type="radio"/> 4- Não sabe/Não Respondeu

CARACTERIZAÇÃO DA VIAGEM	
4.01 Município de Origem	<input type="text"/>
4.02 Município de Destino	<input type="text"/>
4.03 Motivo da viagem	<input type="radio"/> 1- Trabalho/Negócios <input type="radio"/> 2- Estudo <input type="radio"/> 3- Saúde <input type="radio"/> 4- Visita a amigos/parentes <input type="radio"/> 5- Lazer/Turismo <input type="radio"/> 6- Compras <input type="radio"/> 7- Outros <input type="radio"/> 8- Não sabe/Não respondeu
4.04 Frequência de Viagem	<input type="radio"/> 1- 1ª vez <input type="radio"/> 2- 1 vez na semana <input type="radio"/> 3- mais de 1 vez por semana <input type="radio"/> 4- 1 vez no mês <input type="radio"/> 5- 1 vez ao ano <input type="radio"/> 6- Eventual <input type="radio"/> 7- Não sabe/Não respondeu

QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO								
Instruções: As seguintes declarações referem-se às suas percepções acerca da empresa que oferece o serviço de navegação de travessia. Para cada declaração, indique até que ponto a empresa apresentou a característica descrita, na escala de 1 a 5, sendo que o valor 1 indica que você está totalmente insatisfeito com o aspecto abordado e o valor 5 indica que você está totalmente satisfeito. Não há respostas corretas ou incorretas.								
ATRIBUTOS	ITENS (Quão satisfeito o Sr. ou a Sra. está em relação ao (à)...?)		AVALIAÇÃO					
			1	2	3	4	5	N.R.
Eficiência	Quantidade de viagens oferecidas pela empresa.	5.01	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Formação de filas e a lotação das embarcações.	5.02	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Resolução de problemas, por funcionários da empresa, que apareçam, antes, durante ou depois da viagem.	5.03	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança	Informações sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	5.04	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade e acesso aos coletes salva-vidas	5.05	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Segurança na condução da embarcação (manobras, atracação e velocidade).	5.06	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regularidade	Previsibilidade e confiabilidade na realização das viagens	5.08	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preço justo (modicidade)	O preço cobrado é justo em relação ao serviço que é oferecido.	5.09	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atualidade	Modernidade da embarcação e inovações tecnológicas.	5.10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Possibilidade de usar cartões de crédito e débito, ou a compra de bilhetes antecipados pela internet.	5.11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generalidade	Acessibilidade (somente para pessoas com dificuldade de locomoção).	5.12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade e facilidade de consulta sobre os valores cobrados.	5.13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia	Atendimento dos funcionários da empresa (gentileza e educação).	5.14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Esciarecimento de dúvidas pelos funcionários da empresa	5.15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conforto	Conforto da embarcação (assentos são adequados, as áreas de circulação são amplas e bem identificadas, não há excesso de ruído e os passageiros ficam abrigados da chuva e do calor).	5.16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Lotação da embarcação.	5.17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Instalações de auxílio para embarque e desembarque (espaço adequado para esperar a embarcação, bilheterias).	5.18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Limpeza das embarcações (odores desagradáveis, poeira nos bancos, lixo no chão)	5.19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pontualidade	Disponibilidade e facilidade de consulta dos horários de embarque e o tempo de duração da viagem.	5.20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Cumprimento dos horários de partida.	5.21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS		
6.01 Considerando suas expectativas sobre o serviços prestado na linha de navegação longitudinal, quais características são mais importantes para o(a) sr.(a)? Escolha três opções.	<input type="checkbox"/> 1- Eficiência	<input type="checkbox"/> 4- Preço justo
	<input type="checkbox"/> 2- Segurança	<input type="checkbox"/> 5- Atualidade
	<input type="checkbox"/> 3- Regularidade	<input type="checkbox"/> 6- Generalidade
	<input type="checkbox"/> 7- Cortesia	<input type="checkbox"/> 8- Conforto
		<input type="checkbox"/> 9- Pontualidade

SUGESTÃO DE MELHORIAS

Na sua opinião, o que poderia melhorar na prestação do serviço de travessia? (até 3 sugestões)

7.01

7.02

7.03

NÃO DIAGRAMADO

REFERÊNCIAS

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 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.** Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm. 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.

ESPERIDIÃO Monique Azevedo et al. **Avaliação de Satisfação de Usuários: Considerações Teórico-Conceituais.** Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, jun, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/Sf88fP5QRXzLbWrdfGZxkRr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 22 nov. 2023.