



# Pesquisa de Satisfação dos Usuários

RESULTADOS 2017/2018





A Equipe



Objetivos e  
Metodologia



Resultados



# Pesquisa de Satisfação dos Usuários

RESULTADOS 2017/2018



# A Equipe

---

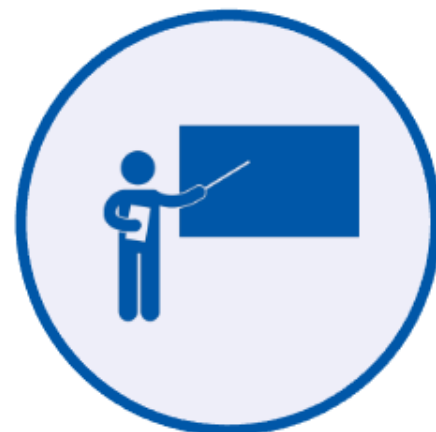


A equipe da MK Pesquisa e Planejamento, licitada pela ANTT para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, disponibilizou permanentemente na sede da empresa em Belo Horizonte: um **coordenador geral, dois supervisores, uma estatística, um analista de banco de dados, seis checadores e quinze pesquisadores na modalidade de telefonistas**; e em campo, distribuídos em todas as regiões do território nacional, aproximadamente **duzentos e trinta entrevistadores**.



# Treinamento

---



A equipe interna recebeu treinamento presencial, enquanto os entrevistadores de campo tiveram treinamento por **vídeo-aulas** disponibilizada em página na web da MK Pesquisa, contando com o **suporte via telefone** na sede da empresa, para esclarecimento de quaisquer dúvidas e procedimentos. O treinamento objetivou oferecer a competência necessária para que os entrevistadores se qualificassem na realização das entrevistas com os usuários dos serviços de transportes de passageiros e de cargas. Ao finalizar o treinamento, cada entrevistador preencheu **questionários de teste**, para consolidar o conhecimento acerca do trabalho a ser efetivado.





# Equipamento

---



A MK Pesquisa e Planejamento forneceu crachás e coletes, para identificação dos entrevistadores, cartelas de respostas para todos os pesquisadores e *tablets* como parte do equipamento usado na coleta de dados.

Para as entrevistas por telefone e a checagem, o instituto de pesquisa disponibilizou todo o equipamento necessário para as ligações, desde aparelhos telefônicos, *tablets*, chips de celulares e computadores.



# Crachá e colete frente e verso



Frente



Verso



# Objetivo

---



Objetivo principal da pesquisa centrou-se em avaliar a satisfação dos usuários de serviços regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e, ainda:

- Avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados;
- Efetuar comparações entre variáveis relacionadas ao perfil socioeconômico dos usuários e sua percepção em relação aos serviços prestados;
- Aferir a percepção dos usuários sobre a atuação da ANTT;
- Obter índices parciais de satisfação dos usuários de acordo com cada atributo;
- Obter índices de satisfação com os serviços prestados por cada empresa;



# Objetivo

---



Objetivo principal da pesquisa centrou-se em avaliar a satisfação dos usuários de serviços regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e, ainda:

- Obter índices de satisfação com os serviços prestados em cada estado para o transporte rodoviário por fretamento;
- Obter índices de satisfação para cada região, considerando todas as linhas pesquisadas pertencentes a uma região/inter região do país, para cada tipo de serviço no transporte rodoviário de passageiros; e
- Obter um Índice de Satisfação Brasil, considerando todas as empresas que prestam determinado tipo de serviço de transporte terrestre no País.





# Metodologia

---



Pesquisa quantitativa;

Questionários estruturados para cada perfil de usuário;

Abrangência nacional: cinco regiões geopolíticas do Brasil;

Período: Dezembro/2017 até Junho/2018;

Coleta realizada através de *tablets*, smartphones e meios digitais.



# Metodologia

---



- A coleta das informações foi realizada por meio de três formas conforme o público a ser pesquisado:
  - Entrevistas presenciais;
  - Entrevistas por telefone; e
  - Entrevistas via internet (*online*);
- A metodologia e os cálculos dos tamanhos amostrais foram definidos pela ANTT;
- Os resultados apresentados refletem apenas a satisfação declarada pelos usuários, não expressam a opinião da ANTT ou da MK Pesquisa.



# Controle de Qualidade



A veracidade das informações contou com dois principais controles de qualidade:

- Checagens por telefone e aplicativo (WhatsApp) a partir da sede da MK Pesquisa;
- Crítica das informações do Banco de Dados realizada pelo analista em parceria com a estatística.

O percentual mínimo de checagem de 20% por entrevistador, estabelecido para a MK Pesquisa no contrato com a ANTT, foi espontaneamente elevado pela Contratada para uma média acima de 60%, garantindo excelente qualidade dos dados coletados.

## PERCENTUAL DE CHECAGEM POR TIPO DE SERVIÇO

SERVIÇO	%
Ferroviário Regular	62%
Ferroviário Turístico	76%
Fretamento	68%
Rodoviário	64%
Rodovias	74%
Semiurbano	64%





# Tipos de serviço avaliados



<b>Serviços de transporte de passageiros</b>	<b>- 38.767 entrevistas;</b>
1. Transporte rodoviário de passageiros interestadual	- 21.480 entrevistas;
2. Transporte rodoviário de passageiros interestadual semiurbano	- 12.573 entrevistas;
3. Transporte rodoviário de passageiros internacional	- 1.144 entrevistas;
4. Transporte rodoviário de passageiros internacional semiurbano	- 468 entrevistas;
5. Transporte rodoviário de passageiros por fretamento	- 1.887 entrevistas;
6. Transporte ferroviário regular de passageiros	- 272 entrevistas;
7. Transporte ferroviário turístico de passageiros	- 943 entrevistas;
<b>Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais</b>	<b>- 15.231 entrevistas;</b>
<b>Serviços prestados pelas concessionárias de transporte ferroviário de cargas</b>	<b>- 290 entrevistas.</b>





# O questionário



Abaixo está o questionário do tipo de serviço Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros, para fins de exemplo:

ATRIBUTOS	ITENS		AVALIAÇÃO					
			O	B	RE	RU	PE	N.R.
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1.01						
	Facilidade para a troca de bilhetes	1.02						
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1.03						
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc.)	1.04						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	1.05						
Higiene	Limpeza do banheiro do veículo	1.06						
	Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1.07						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	1.08						
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	1.09						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado)	1.10						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.11						
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1.12						
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1.13						
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1.14						
Conservação dos Veículos	Estado de conservação do veículo	1.15						



# O questionário



Abaixo está o questionário do tipo de serviço Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros, para fins de exemplo:

ATRIBUTOS	ITENS		AVALIAÇÃO					
			O	B	RE	RU	PE	N.R.
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1.14						
Conservação dos Veículos	Estado de conservação do veículo	1.15						
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1.16						
	Tempo das paradas	1.17						
	Segurança	1.18						
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.19						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.20						
	Preço dos produtos e serviços	1.21						
	Informações e sinalização (facilidade para localizar o veículo e serviços)	1.22						
Terminal de embarque	Segurança	1.23						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.24						
	Serviço de informação e sinalização	1.25						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.26						
	Preço dos produtos e serviços	1.27						
	Facilidade de acesso (transporte público, táxi, estacionamento)	1.28						



# O questionário



Abaixo está o questionário do tipo de serviço Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros, para fins de exemplo:

Nessa etapa, o entrevistado apenas selecionará os três atributos que considera mais importante, **sem** ordená-los do mais importante para o menos importante.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	2.01	
	Conforto	2.02	
	Cortesia	2.03	
	Higiene	2.04	
	Confiabilidade da Viagem	2.05	
	Pontualidade	2.06	
	Regularidade	2.07	
	Segurança	2.08	
	Preço justo	2.09	
	Conservação dos Veículos	2.10	

\*com exceção do tipo de serviço Transporte Ferroviário de cargas



# O questionário



Abaixo está o questionário do tipo de serviço Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros, para fins de exemplo:

Para avaliar a ANTT, o entrevistado deverá responder **"Sim"** para a pergunta conhecimento da agência e, além disso, acertar **pelo menos uma função** da agência, **sem marcar nenhuma alternativa errada**. Apenas estes usuários responderão a pergunta sobre a avaliação da ANTT.

\*com exceção do tipo de serviço Transporte Ferroviário de cargas

AVALIAÇÃO DA ANTT	
3.01 O Sr(a) sabe o que é a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?	
<input type="checkbox"/> 1 - Sim <input type="checkbox"/> 2 - Não	
3.02 O Sr(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte rodoviário interestadual de passageiros?	3.03 Como o(a) Sr(a) avalia a atuação da ANTT?
<input type="checkbox"/> 1 - Determina tarifas	<input type="checkbox"/> 1 - Ótima
<input type="checkbox"/> 2 - Fiscaliza as paradas	<input type="checkbox"/> 2 - Boa
<input type="checkbox"/> 3 - Fiscaliza as empresas e linhas	<input type="checkbox"/> 3 - Regular
<input type="checkbox"/> 4 - Fiscaliza as rodoviárias	<input type="checkbox"/> 4 - Ruim
<input type="checkbox"/> 5 - Opera linhas de ônibus	<input type="checkbox"/> 5 - Péssima
<input type="checkbox"/> 6 - Outras	<input type="checkbox"/> 6 - Não sabe/não respondeu
<input type="checkbox"/> 7 - Não sabe/não respondeu	





# O questionário

---



O restante das perguntas serão perguntas de perfil, como sexo, idade, motivo da viagem, renda e escolaridade.

Os itens, atributos e atribuições da ANTT variam de acordo com o tipo de serviço, porém, com exceção do tipo de serviço Transporte Ferroviário de Cargas\*, as escalas de avaliação e regras presentes neste exemplo, permanecem as mesmas.

**\*As diferenças para o tipo de serviço Transporte Ferroviário de Cargas estão explicadas nos slides sobre Índices e Resultados**



# Índices



**ISI** - Índice de Satisfação com Item

**ISA** - Índice de Satisfação com Atributo

**IA** - Importância do Atributo

**ISE** - Índice de Satisfação com a Empresa

**ISB** - Índice de Satisfação Brasil



# Índice de Satisfação com Item

---



É a satisfação indicada pelos usuários para cada item do serviço avaliado.

Consiste na média das respostas dos entrevistados para cada item da pesquisa de satisfação.



# Índice de Satisfação com Item - Cálculo

ISI

O entrevistador solicita ao entrevistado que avalie os itens, que são específicos de cada tipo de serviço

Avaliação do entrevistado  
(Peso da nota)

O entrevistado optou por não avaliar  
(resposta inválida)

Quantidade de respostas correspondente à avaliação (coluna) e ao item (linha).

ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS						ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
	Ótimo (10)	Bom (7,5)	Regular (5)	Ruim (2,5)	Péssimo (0)	Não Respondeu	TOTAL	ITEM (ISI)
Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	100	121	33	14	4	0	272	77,5
Facilidade para troca(ex: remarcação de pasagens)	35	76	19	4	5	133	272	73,7
Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	57	129	18	2	1	65	272	78,9

O ISI é dado pela soma dos produtos da contagem de respostas pelos respectivos pesos de avaliação dividida pelo total de respostas válidas





# Índice de Satisfação com Atributo

---



ISA

O atributo é composto por um conjunto de itens. Como todos os itens que compõem um atributo têm a mesma importância, o Índice de Satisfação com Atributo é calculado pela média simples dos índices de satisfação com os itens (ISI) que compõem o atributo;



# Índice de Satisfação com Atributo - Cálculo

ISA

Todos os itens avaliados pelos entrevistados estão categorizados em algum atributo

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	77,5	76,7
	Facilidade para troca(ex: remarcação de pasagens)	73,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,9	

O ISA é formada pela média simples dos ISI correspondentes ao atributo



# Importância do Atributo

---



IA

Importância do Atributo - o percentual de importância de um determinado atributo será calculado a partir relação entre o total de indicações realizadas para o atributo e o total de indicações realizadas para todos os atributos;

**Como, na maior parte dos tipos de serviço cada entrevistado cita três atributos, o número total de citações é 3 vezes maior o número de entrevistados, assim se todos os entrevistados citarem um mesmo atributo, este atingirá um índice de 33%. Portanto a quantidade de entrevistados que citaram um mesmo atributo é sempre 3 vezes maior que o índice de Importância do Atributo.**



# Importância do Atributo - Cálculo

IA

No exemplo ao lado, a importância do atributo para a opção **Segurança** atingiu **20,8%**, isto significa que do **total de entrevistados, 62,4% citaram esse atributo** como um dos 3 mais importantes dentre todos os avaliados

Após a avaliação dos itens individualmente, o entrevistador solicita ao entrevistado selecionar os atributos que considera mais importante

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA	
	INDICAÇÕES	%
Segurança	172	20,8%
Conforto	142	16,6%
Preço justo	95	12,5%
Atendimento da Empresa	77	10,5%
Higiene	91	10,1%
Pontualidade	80	9,8%
Confiabilidade da Viagem	71	9,6%
Conservação dos Trens	57	6,8%
Cortesia	18	2,2%
Regularidade	13	1,1%
TOTAL	816	100%

Assim o IA é dado pela porcentagem de citações do atributo na quantidade total de citações





# Índice de Satisfação com a Empresa

---



ISE

O ISE corresponde à média dos ISAs ponderada pela importância de cada atributo para a empresa em questão;

Para alguns tipos de serviço, também existe o Índice de Satisfação da Região o **ISR**, nesses casos também há uma ponderação por região.



# Índice de satisfação com a Empresa - Cálculo

ISE

Primeiro considera-se apenas as avaliações de linhas da empresa que se quer avaliar e extrai-se o ISI, ISA e IA, então pondera-se o ISA pelo IA

Nome da Empresa			
Atributo	ISA	IA	ISA Ponderado
Segurança	83,27	22%	17,99
Conforto	67,46	19%	12,68
Preço justo	64,96	10%	6,50
Higiene	78,35	13%	10,18
Pontualidade	67,28	10%	6,59
Atendimento da Empresa	73,92	8%	5,62
Confiabilidade da Viagem	76,93	7%	5,46
Conservação dos Trens	81,43	7%	5,99
Cortesia	85,48	2%	1,88
Regularidade	75,92	2%	1,82
ISE			74,70

O ISE é obtido pela soma dos ISA ponderados pela importância correspondente e, quando houver, ponderado também pela movimentação de cada linha



# Índice de Satisfação Brasil

---



O ISB é calculado a partir da média dos índices de satisfação com as empresas ponderada pela movimentação de passageiros de cada empresa.

Para o tipo de serviço **Rodovias Concedidas**, o cálculo considerou o tráfego médio diário (TMD) de veículos em cada rodovia pesquisada, como fator de ponderação.



# Índice de Satisfação Brasil

ISB

Primeiro pondera-se o ISE pela movimentação da empresa, para obter a devida representatividade no ISB

Empresa	Movimentação da Empresa	%	ISE	ISE Ponderado
Empresa 1	271735	0,223753	74,8	16,74
Empresa 2	942705	0,776247	78,2	60,70
ISB				77,44

Assim, o ISB é obtido pela soma dos ISE devidamente ponderados





# Índices



Para o tipo de serviço **Transporte de Cargas**, houveram algumas particularidades nos cálculos **ISA** e **IA** devido à inclusão do índice **II** e à algumas diferenças no método de coleta de avaliações:

**II** - Importância do Item

**ISA** - Índice de Satisfação com o Atributo

**IA** - Importância do Atributo



# Importância do Item

---



**Importância do Item** – indicada pelos usuários em uma escala variando de **1** (mais importante) a **n** (menos importante), considerando que **n é sempre igual ao número de itens daquele atributo**. A partir dessas indicações foram calculadas as importâncias relativas (em escala de 0 a 100%) para cada item em relação aos demais que compõem o mesmo fator.



# Importância do Item - Cálculo

II

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS				TOTAL	SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II) (%)
		1	2	3	4(n)			
		4(n)	3	2	1			
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	10	2	8	0	20	62	28,80%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.	0	12	2	6	20	46	21,40%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	3	6	10	20	35	16,30%
	Valor das tarifas de transporte	12	8	0	0	20	72	33,50%

Peso para cálculo da opção selecionada

Ordem de Importância informada pelo usuário, para o item

Score do item:  $\sum (\text{No. De citações por item} * \text{Peso da avaliação})$ .  
Ex:  $10*4 + 2*3 + 8*2 + 0*1 = 62$

Número de citações do item (linha) na respectiva ordem de importância (coluna)

Aplicando-se a fórmula de cálculo do II aos dados constantes da figura acima, temos:  
 $II = (\text{SCORE DO ITEM}) / (\sum (\text{SCORE DOS ITENS}))$   
Exemplo:  $62 / (62 + 46 + 35 + 72) = 28,8 \%$



# Índice de Satisfação com o Atributo

---



ISA

**Índice de Satisfação com o Atributo: Administrativo, Comercial ou Operacional** – calculado a partir da média ponderada dos Índices de Satisfação com os Itens (**ISI**), na qual os pesos são a importância relativa de cada item (**II**).





# Índice de satisfação com a Atributo - Cálculo

ISA

De posse dos Índices de Satisfação com o Item e suas respectivas importâncias, para calcular o ISA, basta calcular a média dos ISIs, ponderada pelas respectivas importâncias de cada item:

$$ISA = \sum (ISI * II)$$

Exemplo:  $(60,0 * 0,288 + 61,8 * 0,214 + 61,3 * 0,163 + 45,0 * 0,335) = 55,6 \%$

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	60	29%	55,6
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.	61,8	21%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	61,3	16%	
	Valor das tarifas de transporte	45	34%	



# Importância do atributo

---



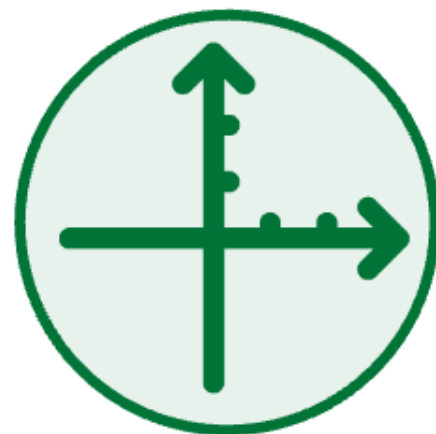
IA

**Importância do Atributo** – Para o perfil de transporte de cargas, cada usuário entrevistado informou um **percentual de importância** para cada atributo (**administrativo, comercial e operacional**) de forma que a soma dos três valores fosse igual a 100. A Importância do Atributo corresponde à média dos percentuais informados pelos respondentes de cada empresa.



# Mapa Perceptual

---

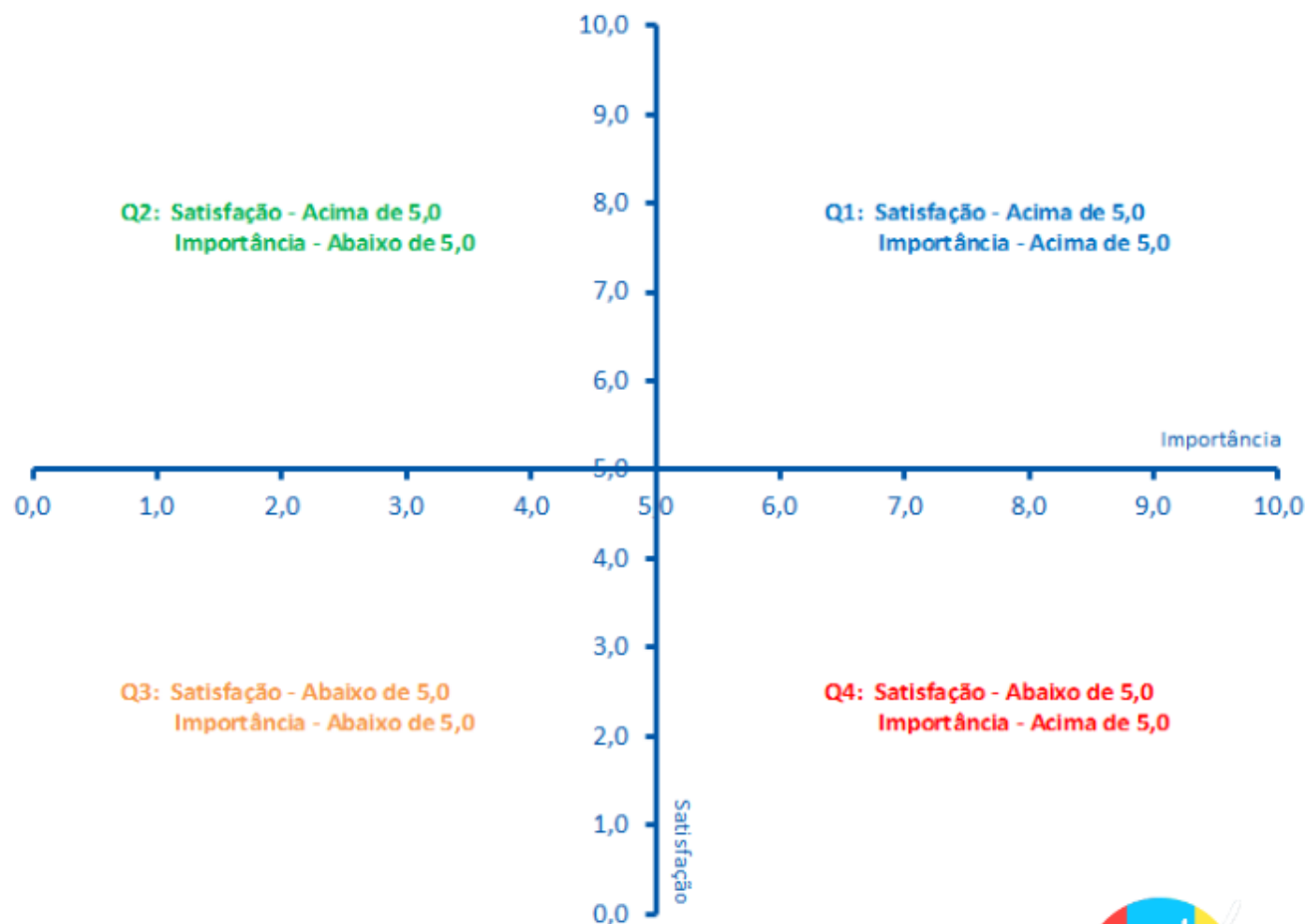
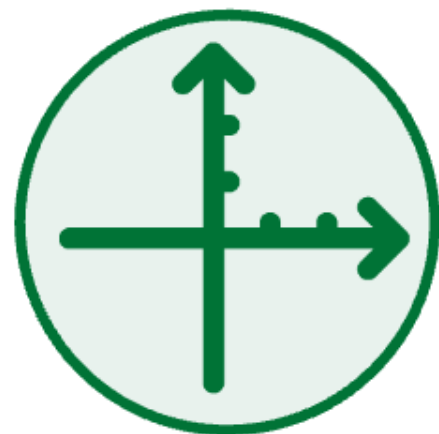


Os mapas são gerados pela aplicação da regra descrita abaixo:

- 1º) Os atributos são ordenados de acordo com a importância relativa (número de citações do atributo dividido pela soma das citações de todos os atributos);
- 2º) Os resultados observados no eixo X (importância dos atributos) são apresentados em uma escala de 0 a 10;
- 3º) Os resultados observados no eixo Y (avaliação do atributo) também são apresentados em uma escala de 0 a 10.



# Mapa Perceptual



O mapa de percepção consegue traduzir, numa linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação indicada por eles.





# A Pesquisa

---



Os resultados estão concentrados nas seguintes segmentos:

Perfil dos  
Usuários



Transporte  
ferroviário



Rodovias  
Concedidas



Transporte  
Rodoviário



Avaliação  
da ANTT



## Resultados - Perfil dos Usuários

---



# Perfil: Transporte de Passageiros

---



- O perfil de Transporte de Passageiros compreende os tipos de serviço:
  - Transporte rodoviário de passageiros interestadual e Internacional;
  - Transporte rodoviário de passageiros interestadual e internacional semiurbano;
  - Transporte rodoviário de passageiros por fretamento;
  - Transporte ferroviário regular e turístico de passageiros.
- Foram feitas **38.767 entrevistas** neste perfil.



# Perfil: Transporte de Passageiros

---



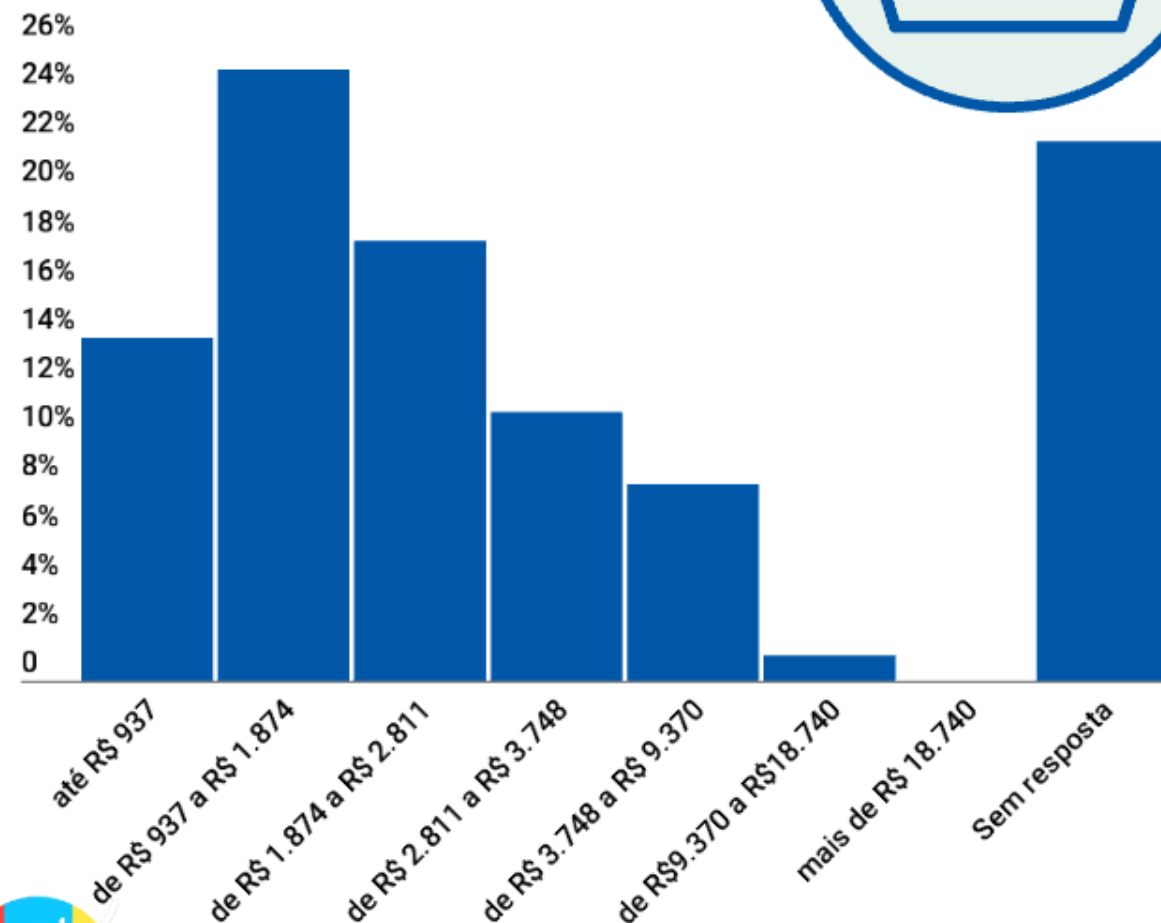
- **57%** dos entrevistados eram do sexo **feminino**;
- **55%** dos entrevistados possuem menos que 35 anos;
- **41%** dos entrevistados possuem o **ensino médio completo**;
- Os principais fatores que motivaram as viagens dos entrevistados: **Trabalho/Negócios (33%)**, **Visitas a amigos ou parentes (27%)** e **Lazer/Turismo (18%)**.



# Perfil: Transporte de Passageiros



A maioria dos entrevistados (**57%**) possui renda familiar de até R\$ 2.811,00, porém cerca de **22%** deles se recusaram ou não souberam responder sobre a renda familiar.





# Perfil: Rodovias Concedidas

---



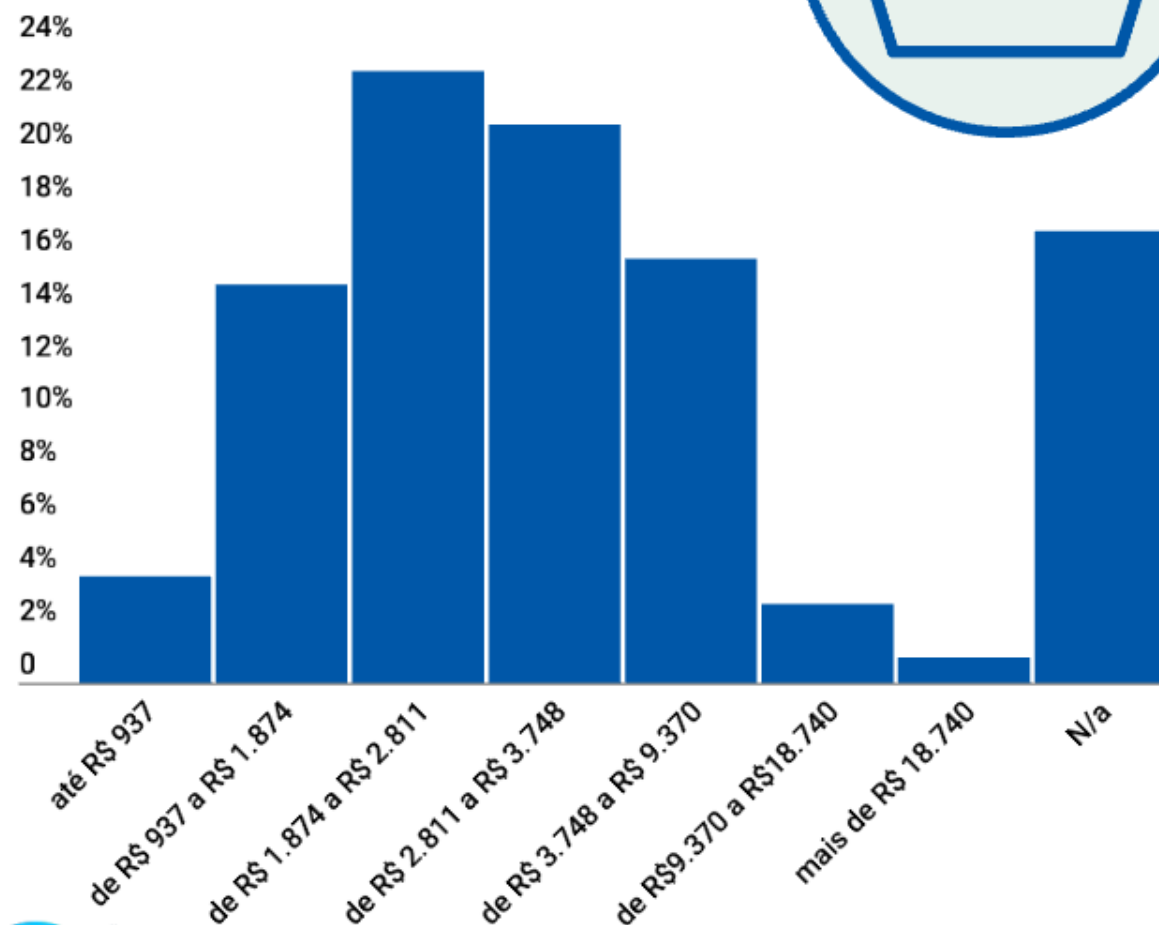
- Neste tipo de serviço foram feitas **15.231** entrevistas;
- **86%** dos entrevistados eram do sexo **masculino**;
- **58%** dos entrevistados possuíam **entre 26 e 45 anos**;
- **43%** dos entrevistados possuíam o **ensino médio completo**;
- **75%** dos entrevistados estavam em viagem devido ao **trabalho ou negócios**;
- **61%** dos entrevistados estavam conduzindo **veículos leves**.



# Perfil: Rodovias Concedidas



A maioria dos entrevistados (**63%**) possui renda familiar de **até R\$ 2.811** e cerca de **17%** deles se recusaram ou não souberam responder sobre a renda familiar.



# Transporte Ferroviário

---



Transporte  
Ferroviário Regular  
de Passageiros



Transporte  
Ferroviário Turístico  
de Passageiros



Transporte  
Ferroviário de  
cargas



# Resultados - Transporte Ferroviário Regular de Passageiros

---



# Transporte Ferroviário Regular de Passageiros

---



- Ao todo foram realizadas **272 entrevistas** para a avaliação desse tipo de serviço;
- O questionário foi aplicado nos vagões executivos durante a realização da viagem, após a metade do trajeto;
- A pesquisa abrangeu 2 trechos e 1 concessionária/operadora: a linha Vitória - Belo Horizonte e a linha Parauapebas - São Luís, ambas pertencentes à Vale S/A.





# Transporte Ferroviário Regular de Passageiros



- Ao lado estão todos os atributos avaliados para o tipo de serviço Transporte Ferroviário Regular de Passageiros;
- **21%** das citações sobre os atributos mais importantes foram do atributo **Segurança**.

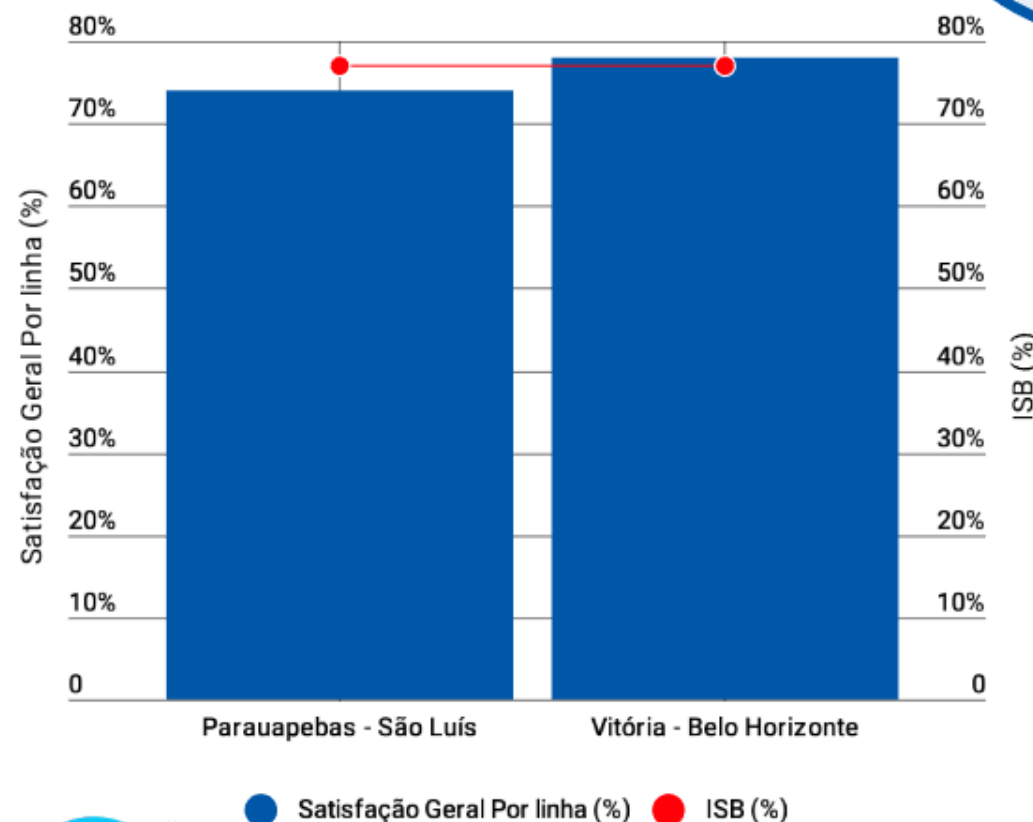
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA
Segurança	21%
Conforto	17%
Preço justo	13%
Atendimento	10%
Higiene	10%
Pontualidade	10%
Confiabilidade	10%
Conservação	7%
Cortesia	2%
Regularidade	1%



# Transporte Ferroviário Regular de Passageiros



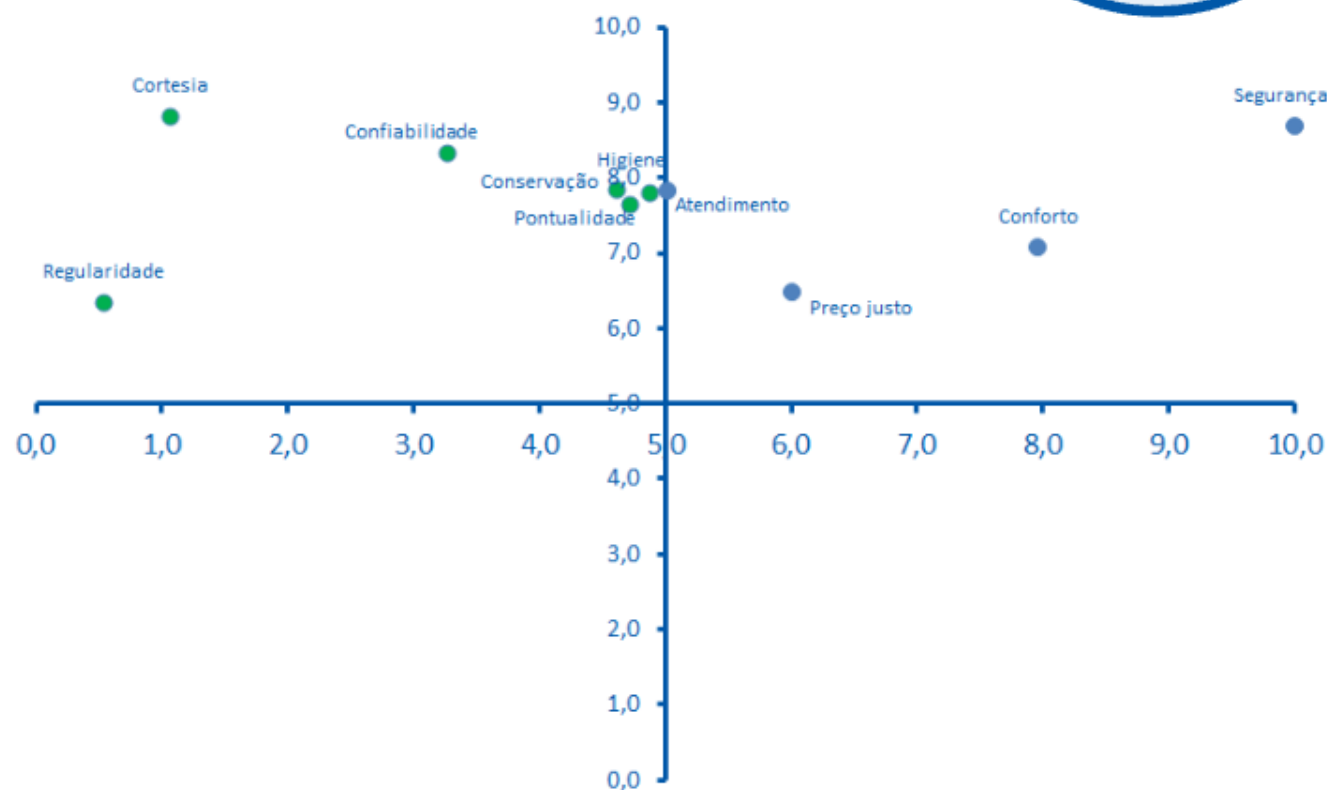
- Ao lado está um comparativo entre os índices de satisfação obtidos por linha e o ISB (que leva em consideração a movimentação de cada linha);
- No transporte ferroviário regular de passageiros, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado é de **77,4%**.



# Transporte Ferroviário Regular de Passageiros



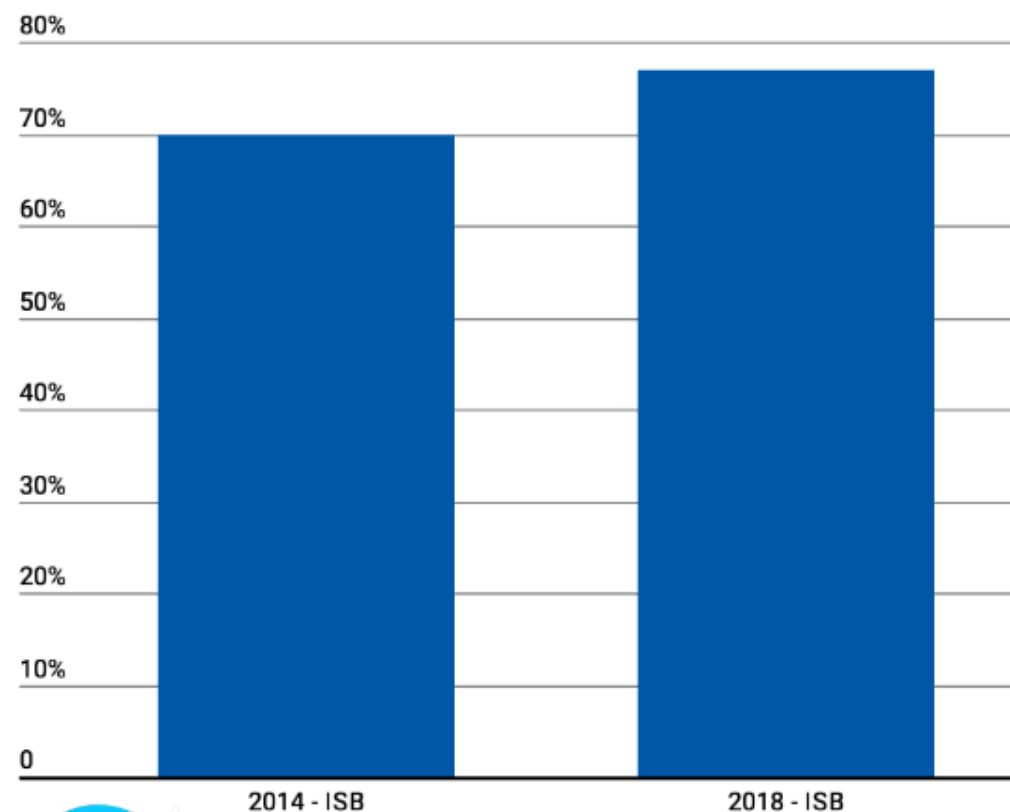
- Na avaliação geral, os atributos **segurança, atendimento, conforto e preço justo** encontram-se no quadrante representativo de melhor situação;
- Embora os demais atributos não pertençam ao quadrante 1 (melhor situação), todos se encontram no quadrante 2.



# Transporte Ferroviário Regular de Passageiros



Em **2014** o ISB havia sido de **70,2%**, enquanto na Pesquisa de Satisfação de **2018** foi obtido o valor de **77,4%** para o mesmo índice.



# Resultados - Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros

---





# Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros

---



- Realizadas **943 entrevistas** para a avaliação desse tipo de serviço;
- O questionário foi aplicado nas estações ferroviárias, após a realização do passeio;
- A pesquisa abrangeu os trechos de **5 concessionárias/operadoras**: Empresa Giordani, ABPF, VALE S/A, Serra Verde Express e Ferrovia Centro-Atlântica S/A.



# Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros



- Na tabela ao lado estão todos os atributos avaliados para o serviço Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros.
- **17%** das citações sobre os atributos mais importantes foram para o atributo **Segurança**.

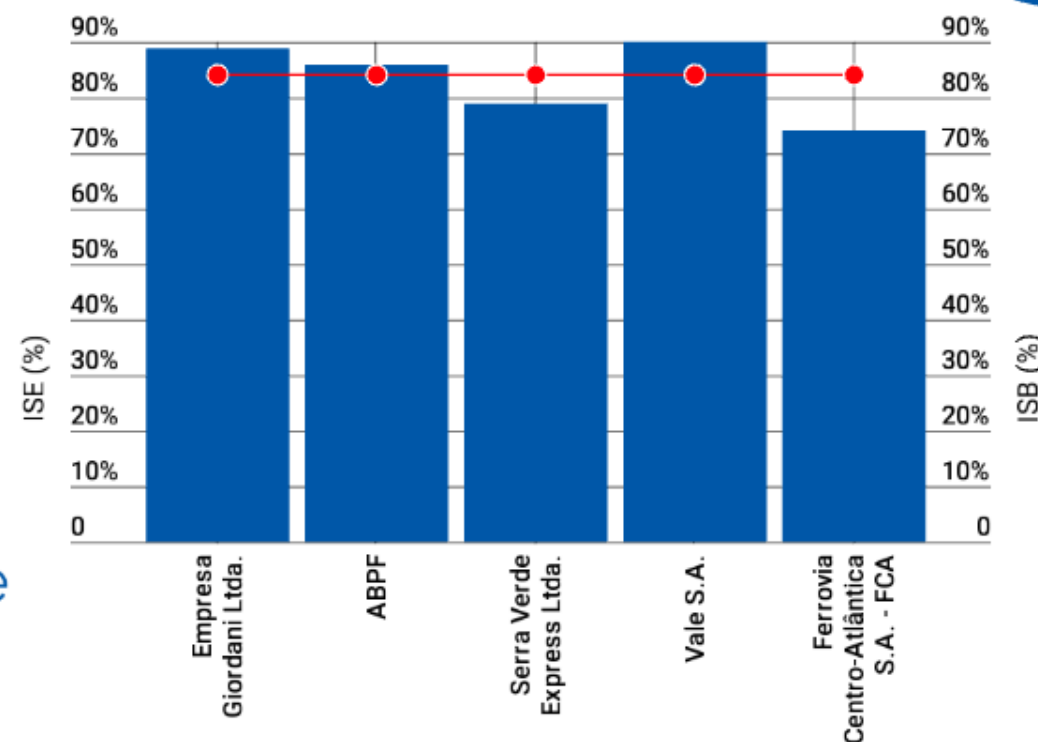
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA
Segurança	17%
Atendimento	15%
Conforto	13%
Higiene	12%
Confiabilidade	10%
Pontualidade	9%
Preço	8%
Cortesia	8%
Conservação	7%



# Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros



- Ao lado está um comparativo entre o ISE obtidos pelas empresas pesquisadas e o ISB (esse leva em consideração a movimentação de cada linha).
- No Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado é de **84,6%**.

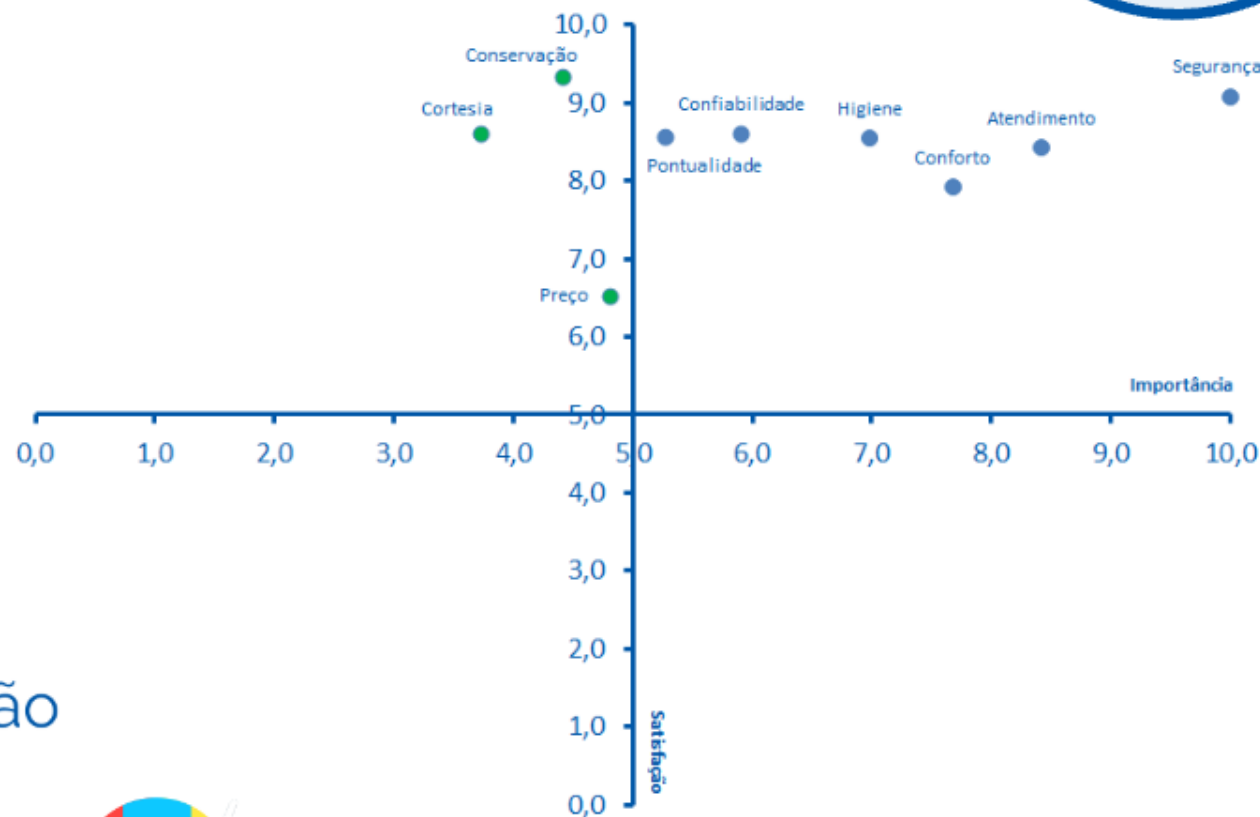


● ISE (%) ● ISB (%)

# Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros



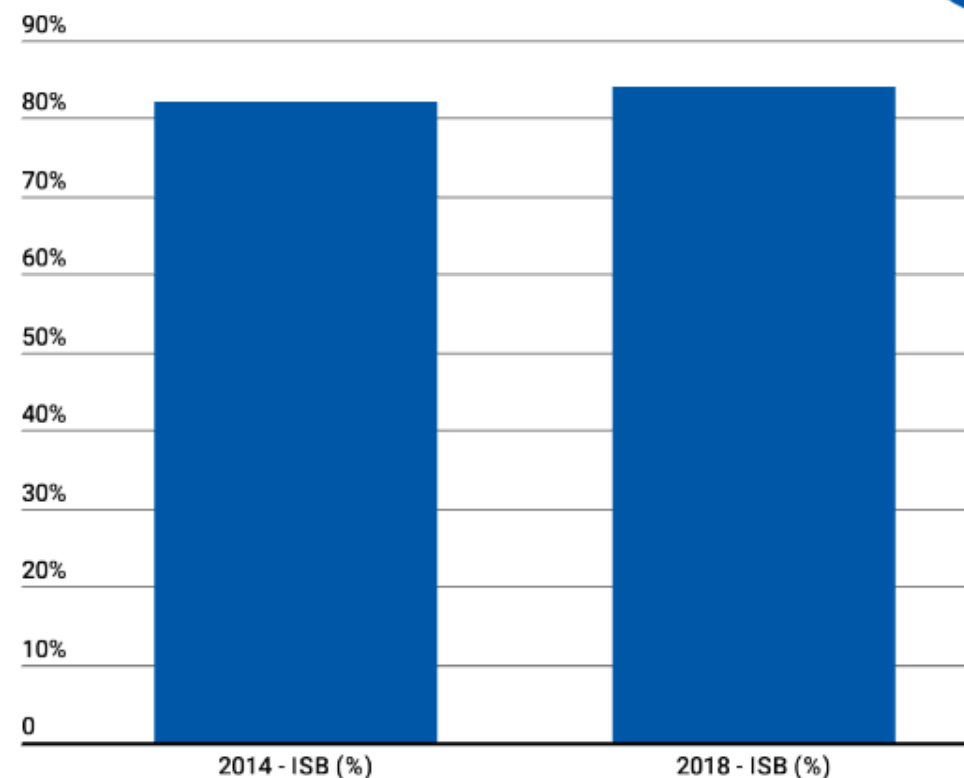
- Na avaliação geral, os atributos segurança, atendimento, higiene, pontualidade e confiabilidade encontram-se no quadrante representativo de melhor situação.
- Embora os demais atributos não pertençam ao quadrante 1, se encontram no quadrante 2, que também representam uma avaliação positiva.



# Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros



Em **2014** o ISB havia sido de **82,6%**, na Pesquisa de Satisfação de **2018** foi obtido o valor de **84,6%** para o mesmo índice.





## Resultados: Transporte Ferroviário de Cargas

---



# Transporte Ferroviário de Cargas

---



A **coleta dos dados** foi realizada por meio de questionário programado no software **SurveyCTO**. A ANTT forneceu listagem com o cadastro dos representantes respondentes das empresas usuárias deste serviço. Caso a empresa fosse usuária de mais de uma concessionária, deveria responder um questionário para cada concessionária. As respostas dos usuários para estes questionários poderiam ser elaboradas pelo mesmo funcionário ou funcionários diferentes.

Cada representante das empresas recebeu um e-mail, enviado pela MK Pesquisa, com uma Carta de Apresentação da ANTT explicando a finalidade e importância da pesquisa, solicitando o preenchimento das informações requeridas no questionário e, por fim, fixando um prazo para resposta.



# Transporte Ferroviário de Cargas



Na tabela ao lado nota-se que, para algumas concessionárias, o número de avaliações foi insuficiente para atribuir a confiabilidade aos índices de satisfação por empresa.

Concessionárias	Avaliações
EFC - Estrada de Ferro Carajás	4
EFPO - Estrada de Ferro Paraná Oeste S.A.	2
EFVM - Estrada de Ferro Vitória a Minas	23
FCA - Ferrovia Centro-Atlântica S.A.	94
FNSTN - Ferrovia Norte Sul	29
FTC - Ferrovia Tereza Cristina S.A.	3
FTL - Ferrovia Transnordestina Logística S.A	9
MRS Logística S.A.	34
RMN - RUMO Malha Norte S.A	20
RMO - RUMO Malha Oeste S.A.	8
RMP - RUMO Malha Paulista S.A.	13
RMS - RUMO Malha Sul S.A.	51
<b>Total</b>	<b>290</b>



# Transporte Ferroviário de Cargas



- Ao lado estão todos os atributos avaliados para o tipo de serviço Transporte Ferroviário de Cargas;
- No resultado agregado, os usuários entenderam que os atributos **operacionais** e **comerciais** possuem praticamente a mesma importância.

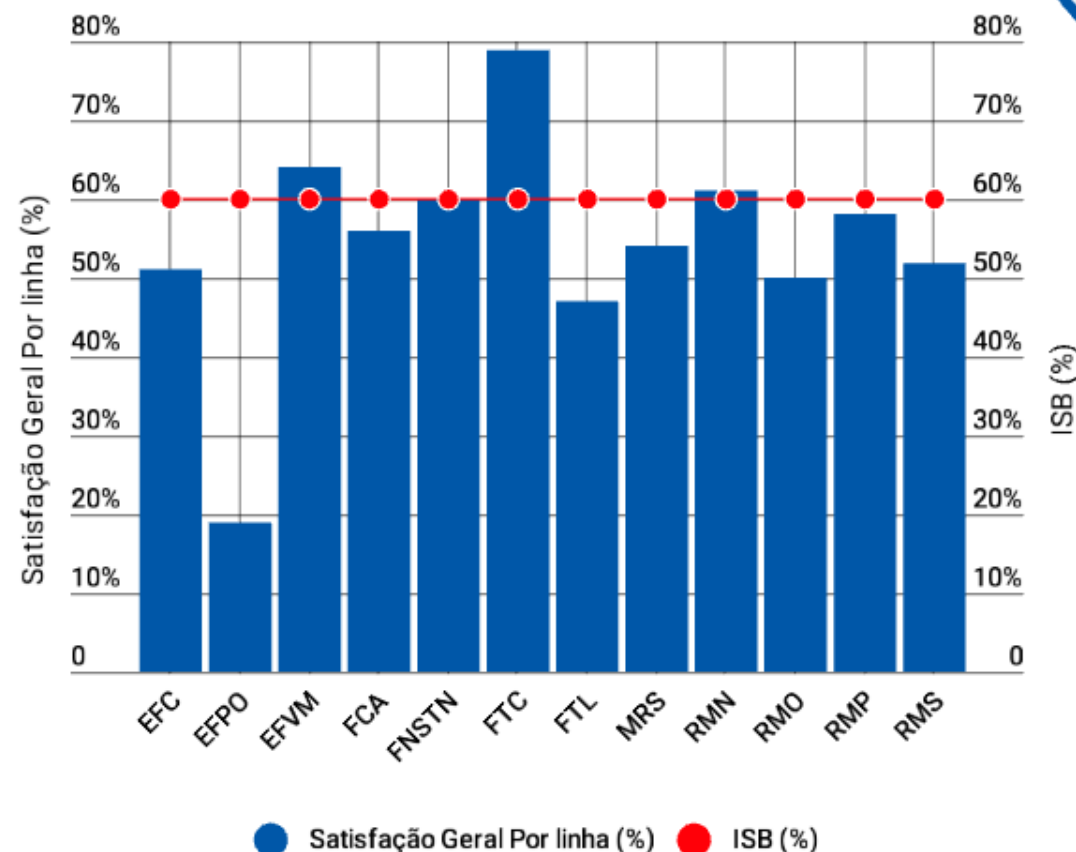
Atributo	IMPORTÂNCIA
Operacionais	40%
Comerciais	39%
Administrativos	22%



# Transporte Ferroviário de Cargas



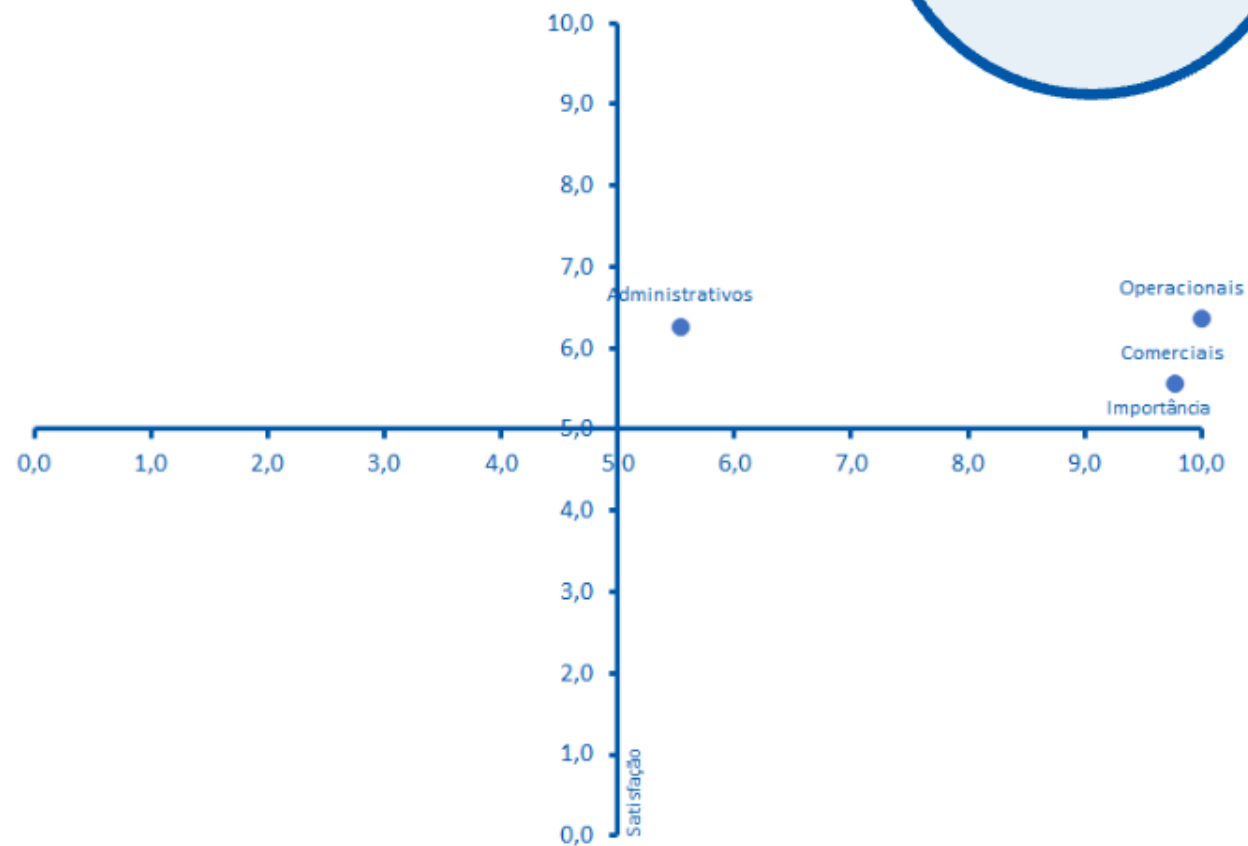
- Ao lado está um comparativo entre os ISE a e o ISB;
- Para as concessionárias de transporte ferroviário de cargas, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado é de **60,4%**.



# Transporte Ferroviário de Cargas



Na avaliação geral, os três atributos avaliados (**operacional**, **comercial** e **administrativo**) encontram-se no quadrante representativo de melhor situação (Q1), visto que apresentam a avaliação de importância e satisfação acima do ponto médio da escala.





# Transporte Ferroviário de Cargas

---



Considerando os mapas perceptuais por empresa, os atributos abaixo estão posicionadas no **quadrante mais crítico (Q4)**:

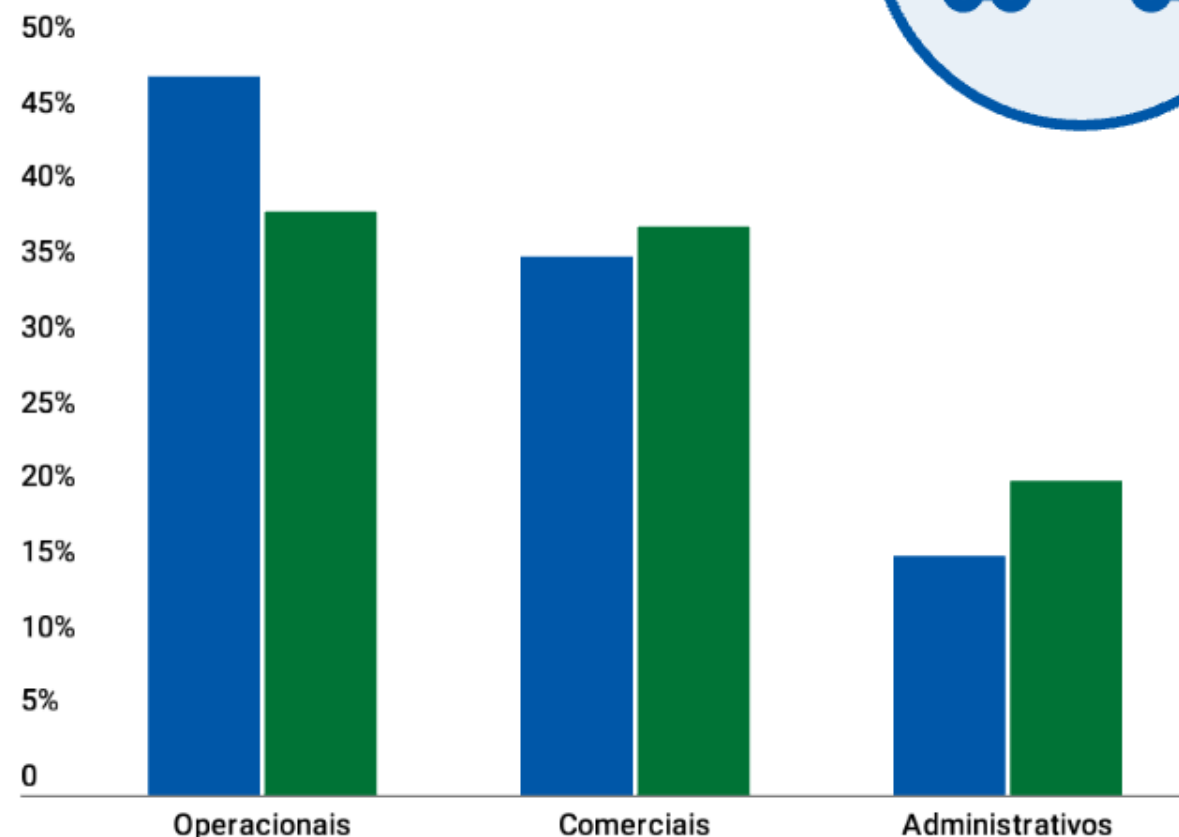
- Atributo Operacional: RMO, EFPO, FCA, FTL, MRS e EFC;
- Atributo Comercial: RMO, RMP, RMS, EFPO, FNSTN e FTL;
- Atributo Administrativo: EFPO.



# Transporte Ferroviário de Cargas



Em comparação com a última pesquisa de satisfação, os atributos mantiveram sua ordem em **importância**, porém a maior mudança foi obtida nos **atributos operacionais**, que caíram de **48% em 2014 para 39,5% em 2018**.

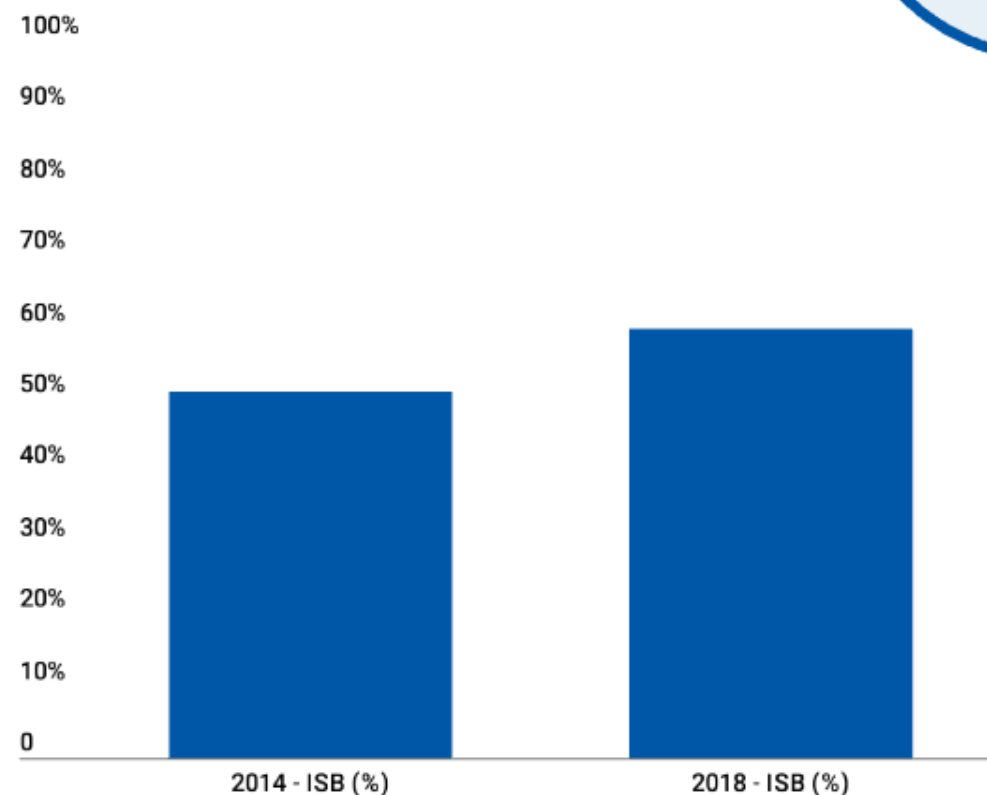


● 2014 - IA (%) ● 2018 - IA (%)

# Transporte Ferroviário de Cargas



Em comparação com 2014 o Índice de Satisfação do Brasil (ISB) apresentou um crescimento significativo de **8,6%**.



## Resultados - Rodovias Concedidas

---



# Rodovias Concedidas

---



- Foram realizadas **15.231 entrevistas** presenciais, sendo 9.306 com condutores de veículos leves e 5.925 com condutores de veículos pesados;
- As entrevistas foram distribuídas nos períodos diurno e noturno, conforme proporção calculada pela ANTT, para garantir representatividade entre os usuários;
- As entrevistas ocorreram em pontos de parada ou repouso como postos de abastecimento/lanches/refeições, postos de fiscalização ou postos da Polícia Rodoviária Federal das rodovias federais concedidas, abrangidas pelas 20 concessionárias pesquisadas e divididas em 64 trechos definidos por representantes da SUINF/ANTT".



# Rodovias Concedidas



- Ao lado estão todos os atributos avaliados para o tipo de serviço Rodovias Concedidas.
- **21%** das citações sobre os atributos mais importantes foram do atributo **Segurança**.

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA
Pista	26%
Segurança	21%
Pedágio	16%
Sinalização	16%
Fluidez	12%
Serviços	6%
Limpeza	4%



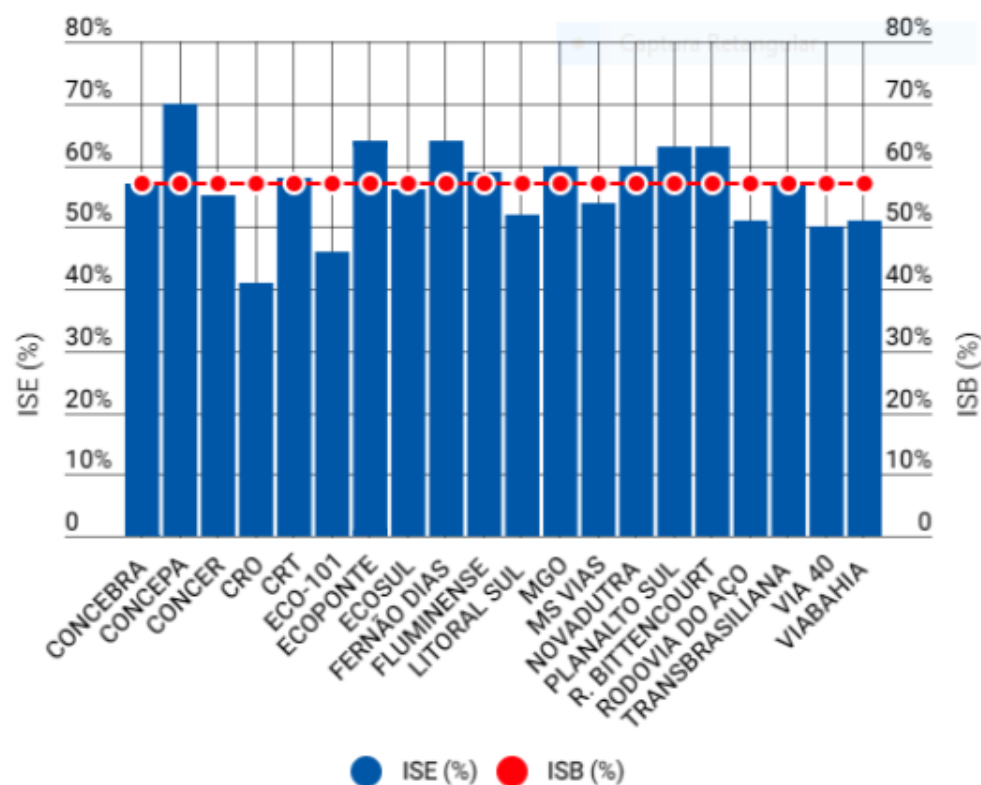


# Rodovias Concedidas



No gráfico ao lado está um comparativo entre os **ISE** obtidos pelas empresas pesquisadas e o **ISB** (que leva em consideração a movimentação de cada trecho).

O **ISB** obtido para o tipo de serviço Rodovias concedidas foi de **57,6%**.



# Rodovias Concedidas

---



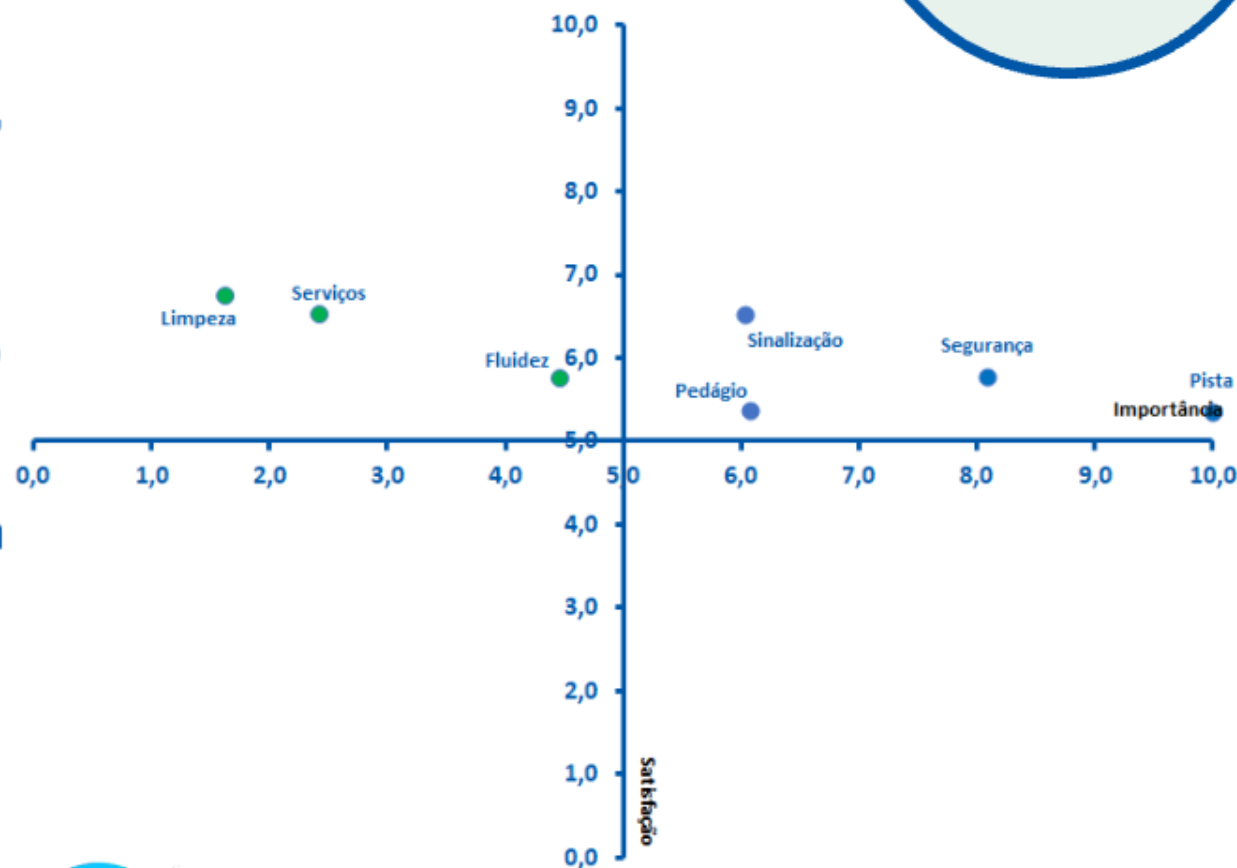
- Destacam-se positivamente as concessionárias CONCEPA, Ecoponte, Fernão Dias, Fluminense, MGO, Nova Dutra, Planalto Sul e Régis Bittencourt com índices de satisfação superiores ao ISB;
- As concessionárias CONCEBRA, CONCER, CRT, Ecosul, Transbrasiliana apresentam índices de satisfação em linha com o ISB;
- As maiores diferenças negativas entre o ISE e o ISB são observadas nas concessionárias CRO e Eco-101;
- As concessionárias Litoral Sul, MS Vias, Rodovia do Aço, Via 040 e Via Bahia também apresentam ISE inferiores ao ISB, porém com diferenças menores do que as observadas nas concessionárias CRO e Eco-101.



# Rodovias Concedidas



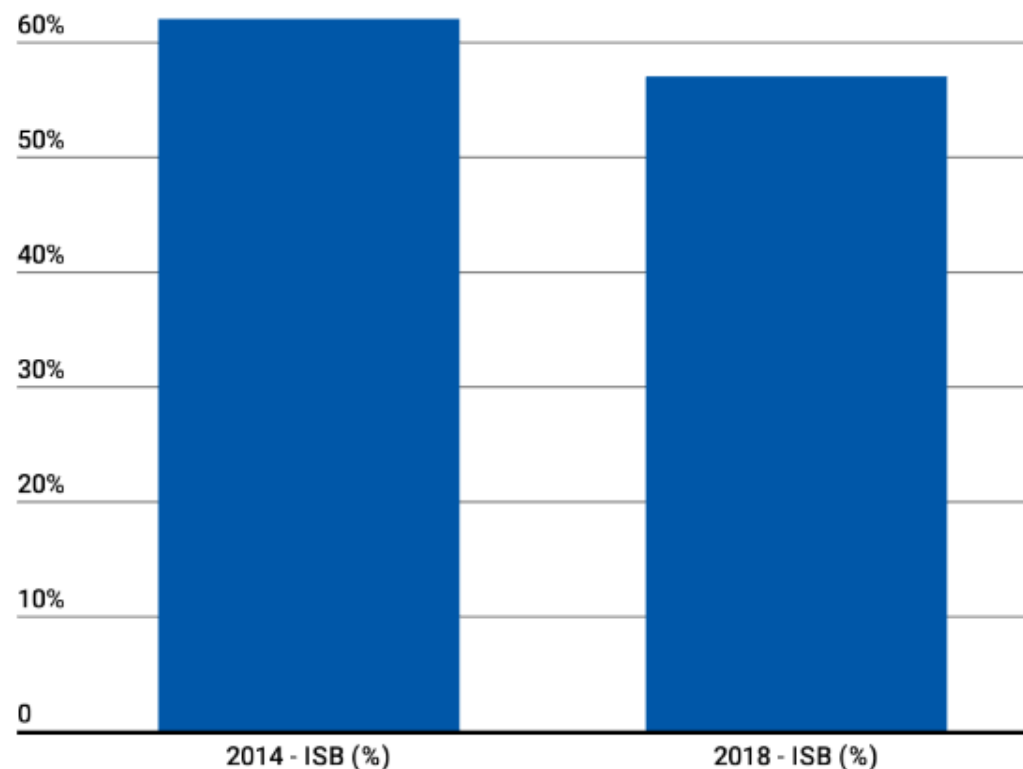
- Na avaliação geral, os atributos **sinalização, segurança, pedágio e pista** encontram-se no quadrante representativo de melhor situação, visto que apresentam a avaliação de importância e satisfação acima do ponto médio da escala.
- Embora os demais atributos não pertençam ao quadrante 1 (Q1 = melhor situação), todos se encontram no quadrante 2, onde a importância localiza-se abaixo do ponto médio e a satisfação acima dele.



# Rodovias Concedidas



Ao comparar com o **ISB** da última pesquisa, feita em 2014, percebemos que houve uma pequena **redução de 4,4 pontos percentuais** na pesquisa de 2018. O índice foi de **62% em 2014** e caiu para **57,6% em 2018**.



# Resultados - Transporte Rodoviário de Passgeiros

---



Transporte Rodoviário  
de passageiros



Transporte Rodoviário  
Semiurbano de  
passageiros



Transporte Rodoviário  
Interestadual por  
Fretamento



# Resultados - Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual

---





# Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual

---



- Foram realizadas **21.480 entrevistas** presenciais;
- As entrevistas foram distribuídas em várias regiões do país, conforme proporção calculada pela ANTT para garantir representatividade entre os usuários e empresas;
- As entrevistas ocorreram nas rodoviárias e terminais rodoviários no momento do desembarque e, de forma excepcional, ao longo da viagem, dentro do veículo.



# Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual



- Na tabela ao lado estão todos os atributos avaliados para o tipo de serviço Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual.
- **19%** das citações sobre os atributos mais importantes foram do atributo **Conforto**.

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA
Conforto	19%
Segurança	17%
Higiene	13%
Pontualidade	13%
Atendimento	9%
Preço	9%
Confiabilidade	8%
Regularidade	5%
Cortesia	5%
Conservação	3%



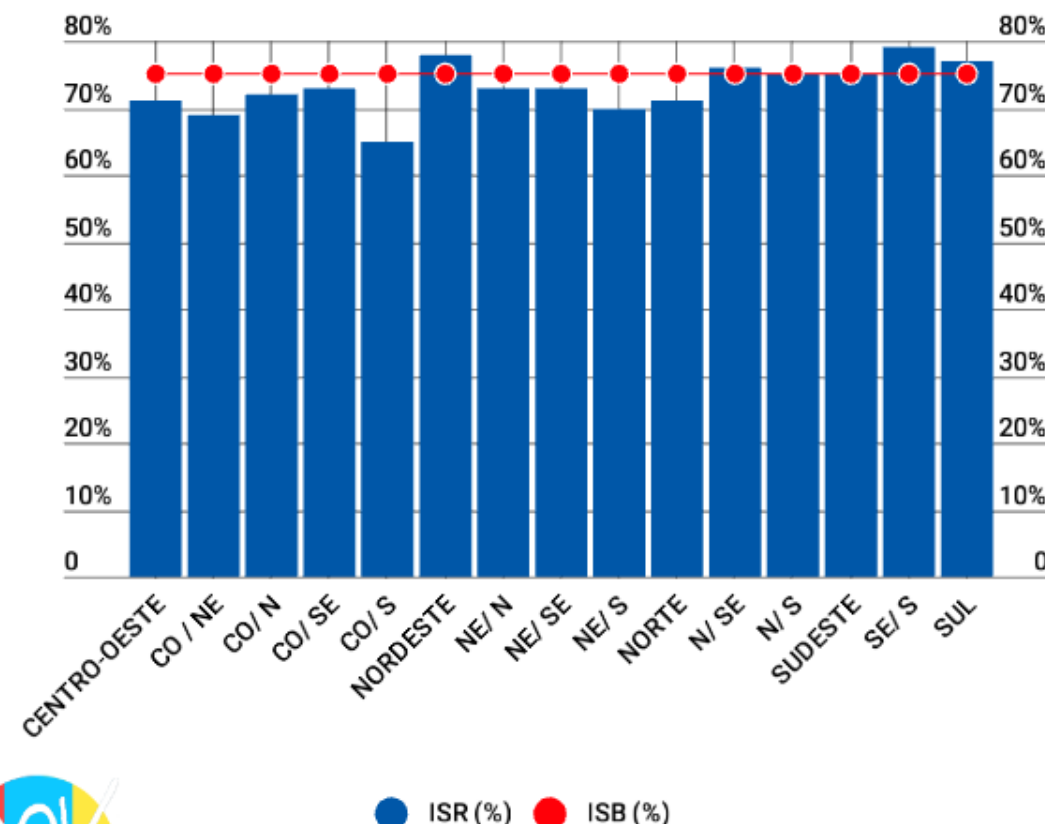
# Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual



Ao lado está um comparativo entre o ISR (Índice de Satisfação com a Região) obtido por cada empresa pesquisada e o ISB (que leva em consideração a movimentação de cada Região ou Inter-Região).

Para o Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual, o Índice de Satisfação Brasil foi de **75,2%**.

\*CO = Centro-Oeste ; NE = Nordeste ; N = Norte; SE = Sudeste ; S = Sul



● ISR (%) ● ISB (%)

# Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual

---



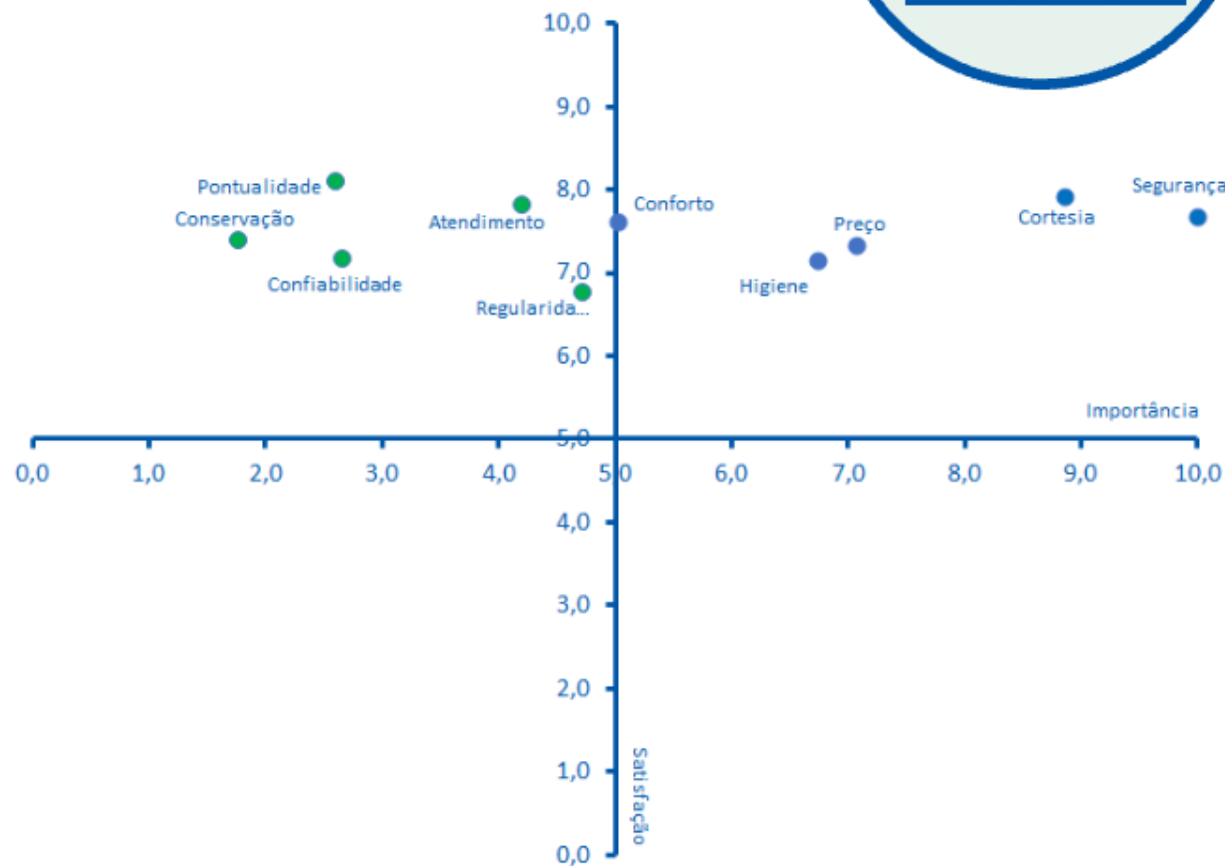
- Destacam-se positivamente as inter-regiões **SUDESTE/SUL** e **NORTE/SUDESTE** e na região **SUL e NORDESTE** com índices de satisfação superiores ao ISB;
- As demais regiões/inter-regiões apresentam diferença negativa entre o ISR e o ISB com as maiores diferenças negativas observadas nas inter-regiões **CENTRO-OESTE/SUL, CENTRO-OESTE/NORDESTE** e **NORDESTE/ SUL**;
- Ressalta-se que, como as regiões sul e sudeste possuem movimentação muito elevada, seus respectivos ISR impactaram mais significativamente o ISB.



# Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual



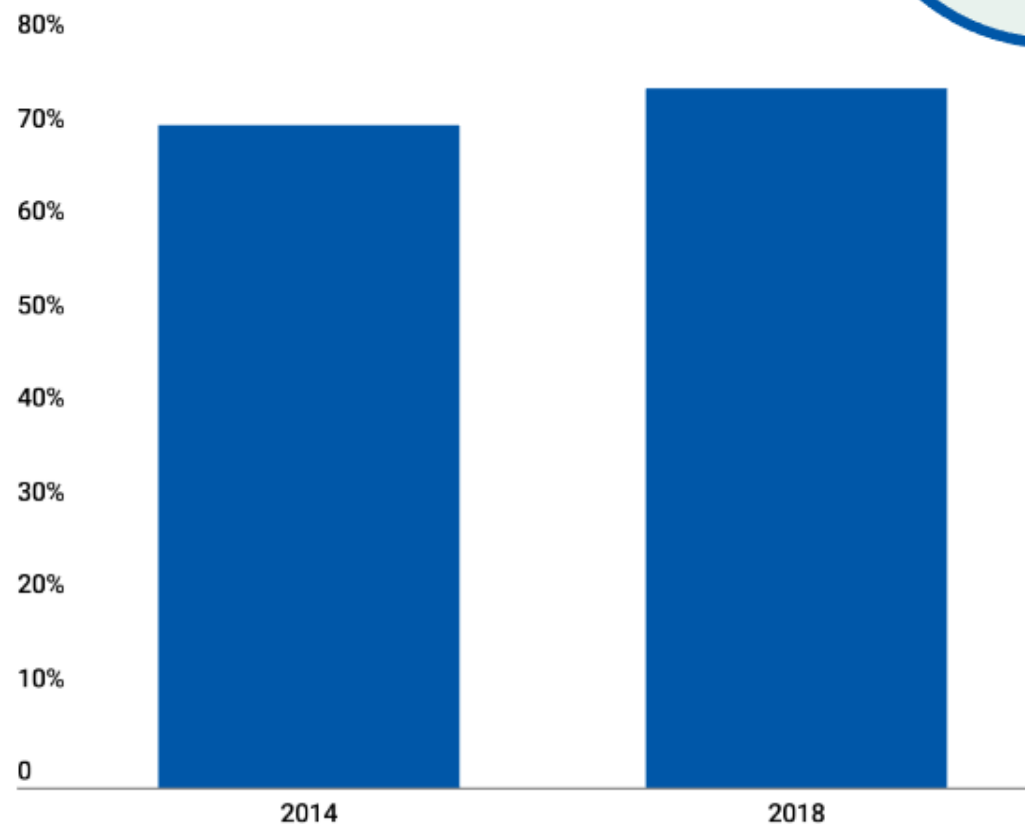
- Na avaliação geral, os atributos **segurança**, **cortesia**, **preço**, **higiene** e **conforto** encontram-se no quadrante representativo de melhor situação.
- Em análise individual, em nenhuma das regiões/inter-regiões observa-se atributos posicionadas nos quadrantes 3 e 4, representativos das piores situações.



# Transporte Rodoviário de Passageiros Interestadual



Ao comparar **ISB** da última pesquisa, feita em 2014, percebemos que houve um pequeno **aumento de 4,2 pontos percentuais**. O índice de **71% em 2014** subiu para **75,2% em 2018**.





# Resultados - Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional

---



# Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional

---



- Foram realizadas **1.144 entrevistas** presenciais;
- As entrevistas foram distribuídas em várias regiões do país, conforme proporção calculada pela ANTT para garantir representatividade entre os usuários e empresas;
- As entrevistas ocorreram nas rodoviárias e terminais rodoviários no momento do desembarque e, de forma excepcional, ao longo da viagem, dentro do veículo.



# Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional



Na tabela ao lado estão todos os atributos avaliados para o tipo de serviço Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional.

**23%** das citações sobre os atributos mais importantes foram para o atributo **Conforto**.

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA
Conforto	23%
Segurança	18%
Pontualidade	13%
Preço	10%
Atendimento	10%
Higiene	10%
Confiabilidade	8%
Cortesia	3%
Regularidade	3%
Conservação	3%

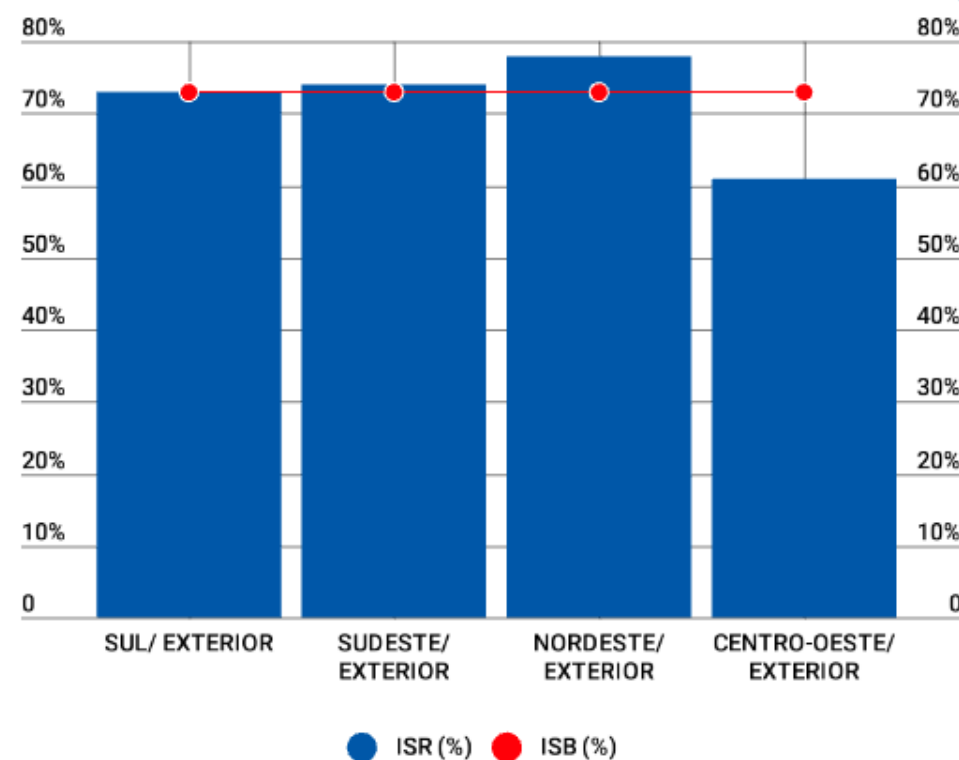


# Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional



Ao lado está um comparativo entre o ISR (Índice de Satisfação com a Região) obtido por cada empresa pesquisada e o ISB (que leva em consideração a movimentação de cada Região ou Inter-Região).

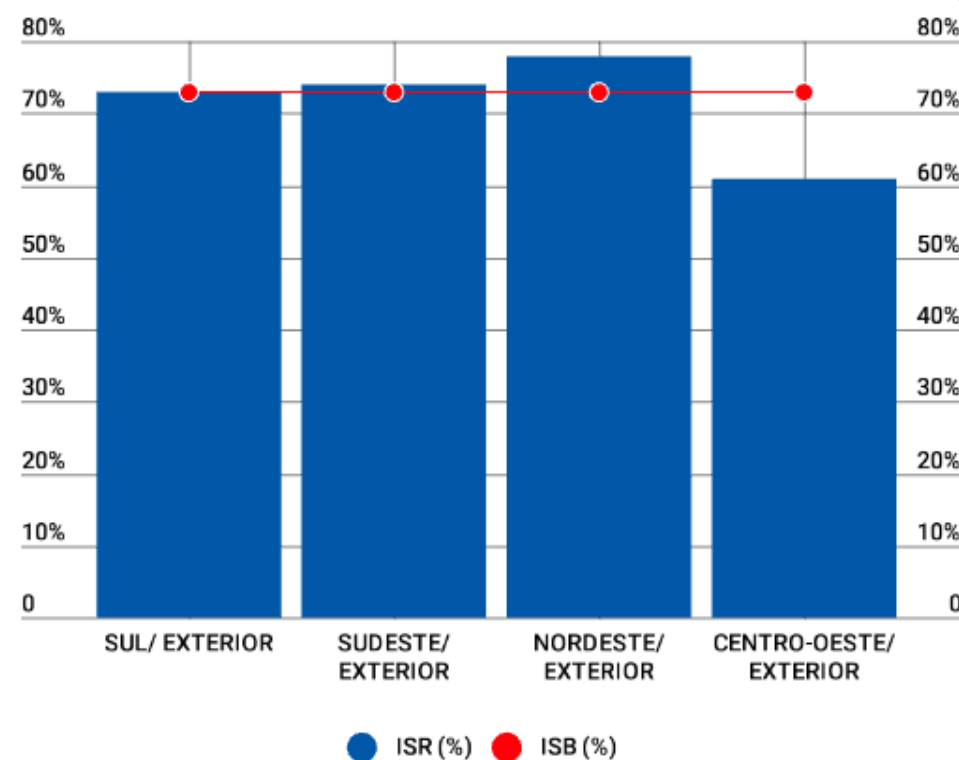
Para o Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional, o Índice de Satisfação Brasil foi de **73,2%**.



# Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional



- Destaca-se positivamente a região **NORDESTE/EXTERIOR**, com índice de satisfação superior ao ISB;
- A região **CENTRO-OESTE/EXTERIOR** apresentou diferença negativa entre o ISR e o ISB.

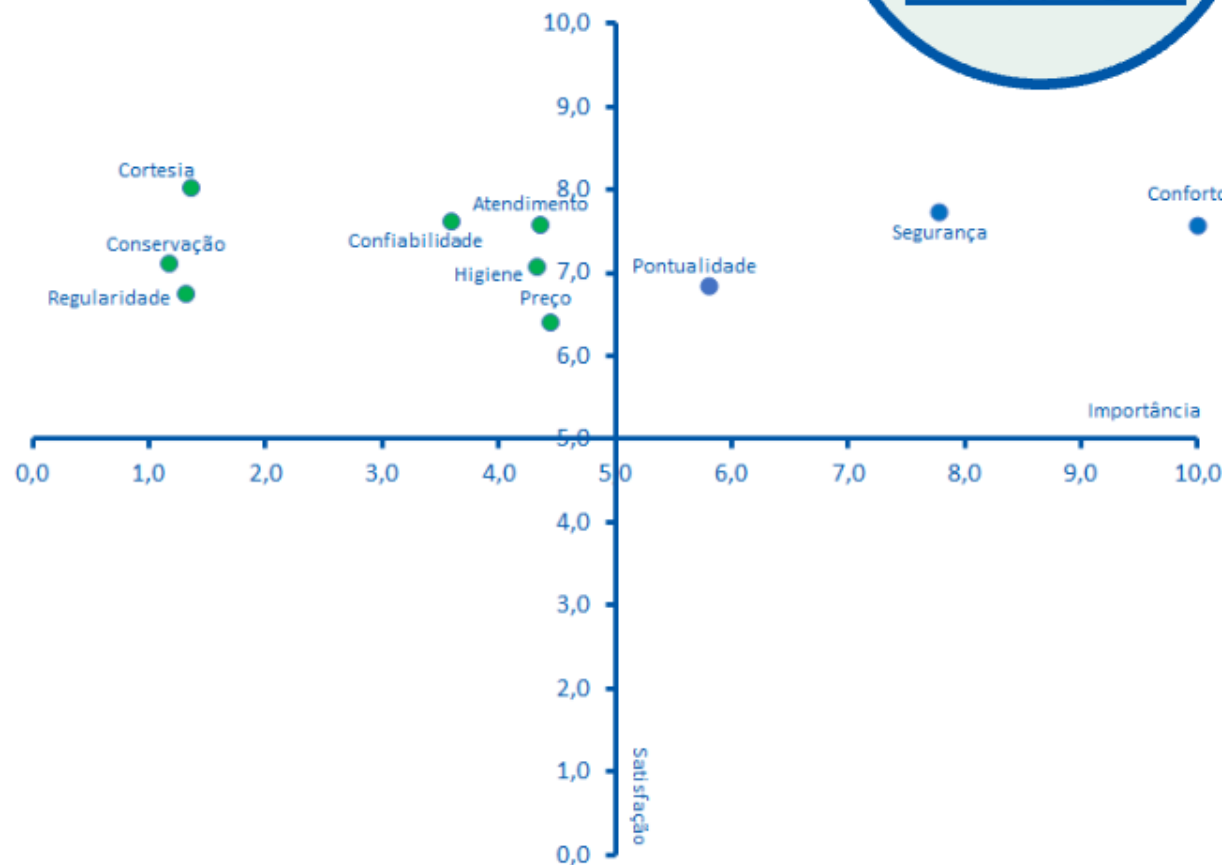


# Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional



- Na avaliação geral, os atributos **segurança**, **conforto** e **pontualidade** encontram-se no quadrante representativo de melhor situação.

- Analisadas separadamente, observa-se que as regiões **NORDESTE/EXTERIOR**, **SUDESTE/EXTERIOR** e **SUL/EXTERIOR** têm todos os seus atributos posicionados nos quadrantes 1 e 2, representativos de melhor situação.

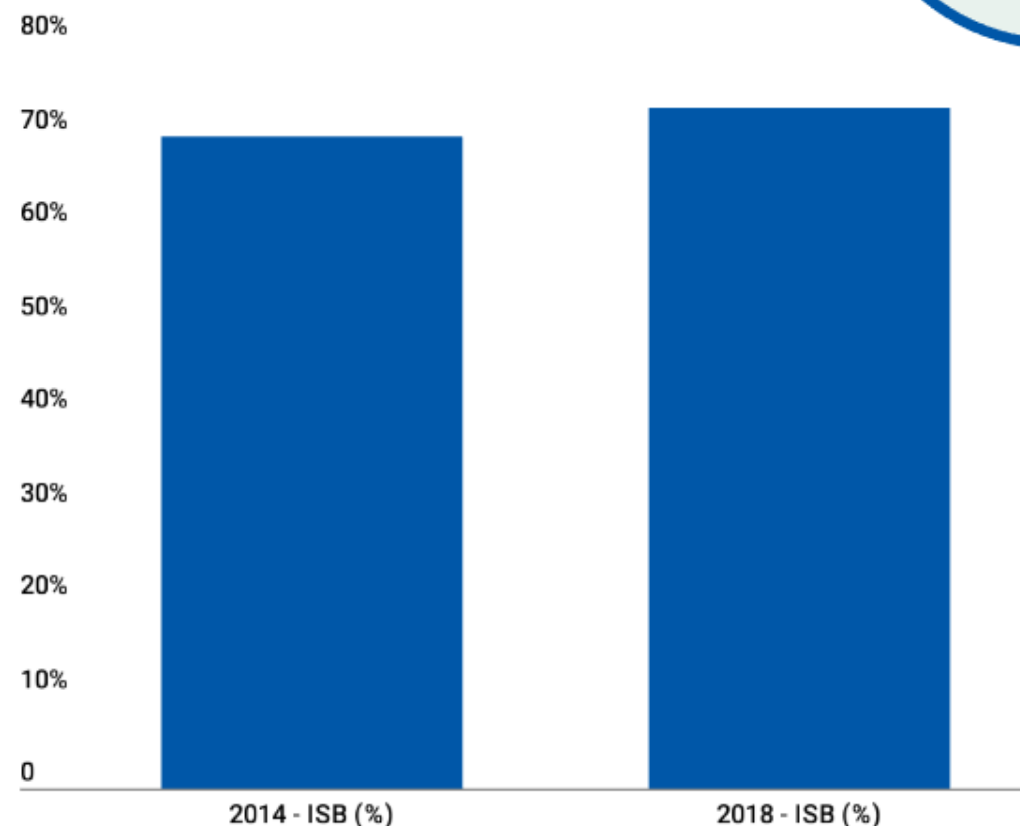




# Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional



Ao comparar o **ISB** da última pesquisa, realizada em 2014, percebemos que houve um pequeno **aumento de 3,2 pontos percentuais** a favor do índice de **73,2% em 2018 contra 70% em 2014**.



# Resultados - Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Interestadual

---



# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Interestadual

---



- Foram realizadas **12.573 entrevistas** presenciais;
- As entrevistas foram distribuídas em várias regiões do país, conforme proporção calculada pela ANTT para garantir representatividade entre os usuários;
- As entrevistas ocorreram em pontos de parada, embarque e desembarque, apenas com pessoas que realizam a viagem com uma frequência mínima quinzenal.



# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Interestadual



- Ao lado estão todos os atributos avaliados para o tipo de serviço Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Interestadual;
- **19%** das citações sobre os atributos mais importantes foram do atributo **Segurança**.

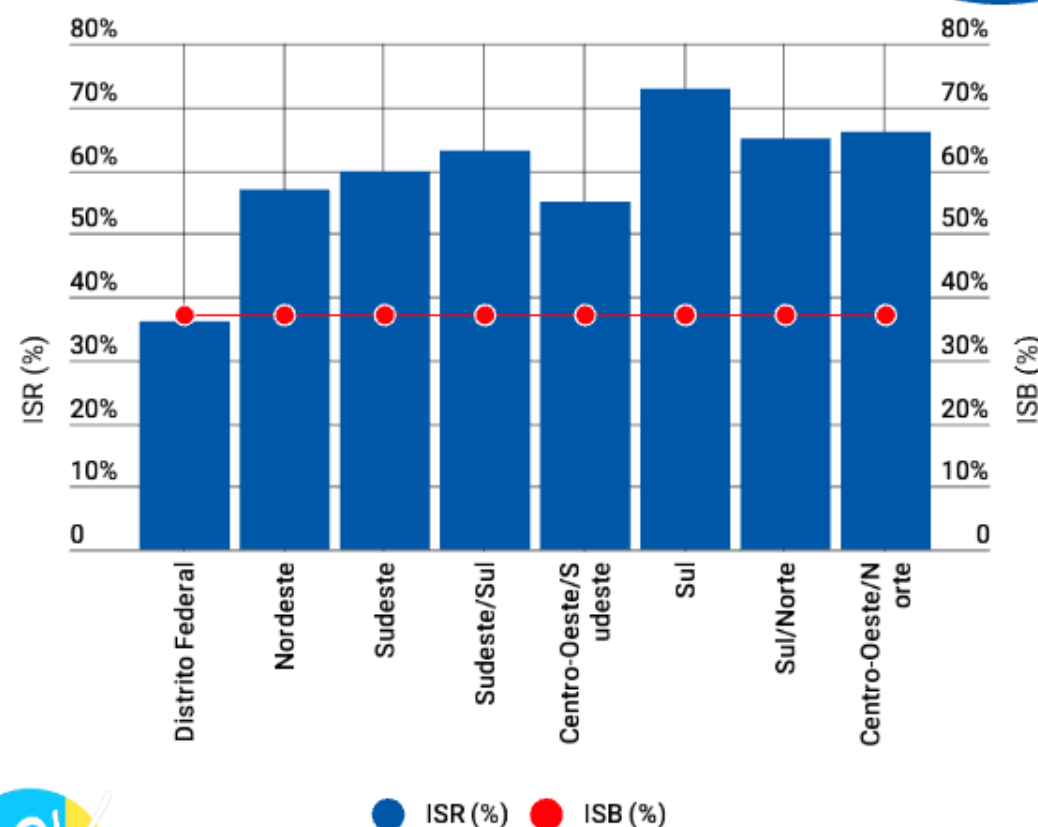
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA
Segurança	19%
Preço	16%
Pontualidade	15%
Conforto	15%
Higiene	7%
Confiabilidade	7%
Regularidade	6%
Atendimento	6%
Conservação	5%
Cortesia	3%



# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Interestadual



Ao lado está um comparativo entre o ISR obtidos pelas empresas pesquisadas e o ISB (que leva em consideração a movimentação de cada Região ou Inter-Região). Para o Transporte rodoviário de passageiros semiurbano interestadual, o Índice de Satisfação Brasil foi de **37,5%**.



# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Interestadual

---



- Com exceção do Distrito Federal, todas as demais regiões posicionam-se com índices de satisfação superiores ao ISB;
- A região SUL foi a que apresentou a maior diferença positiva entre o ISR e o ISB;
- O ISR alcançado pelo Distrito Federal apresentou diferença negativa de 0,6 pontos em relação ao Índice de Satisfação Brasil;
- Como o ISB foi ponderado pela movimentação, este índice acabou ficando muito próximo ao da região de Distrito Federal, que possui maior volume de movimentação para este tipo de serviço.

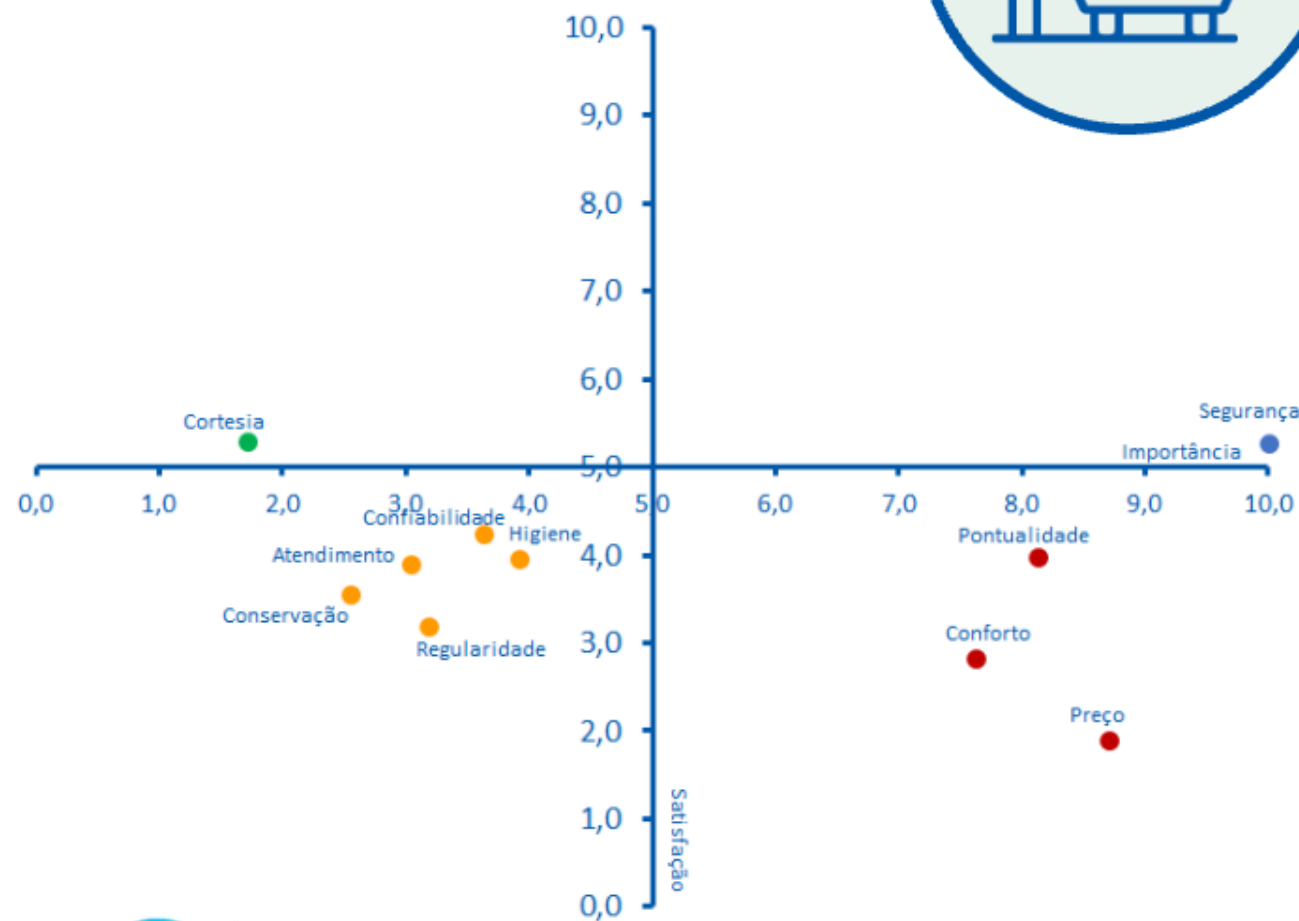




# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Interestadual



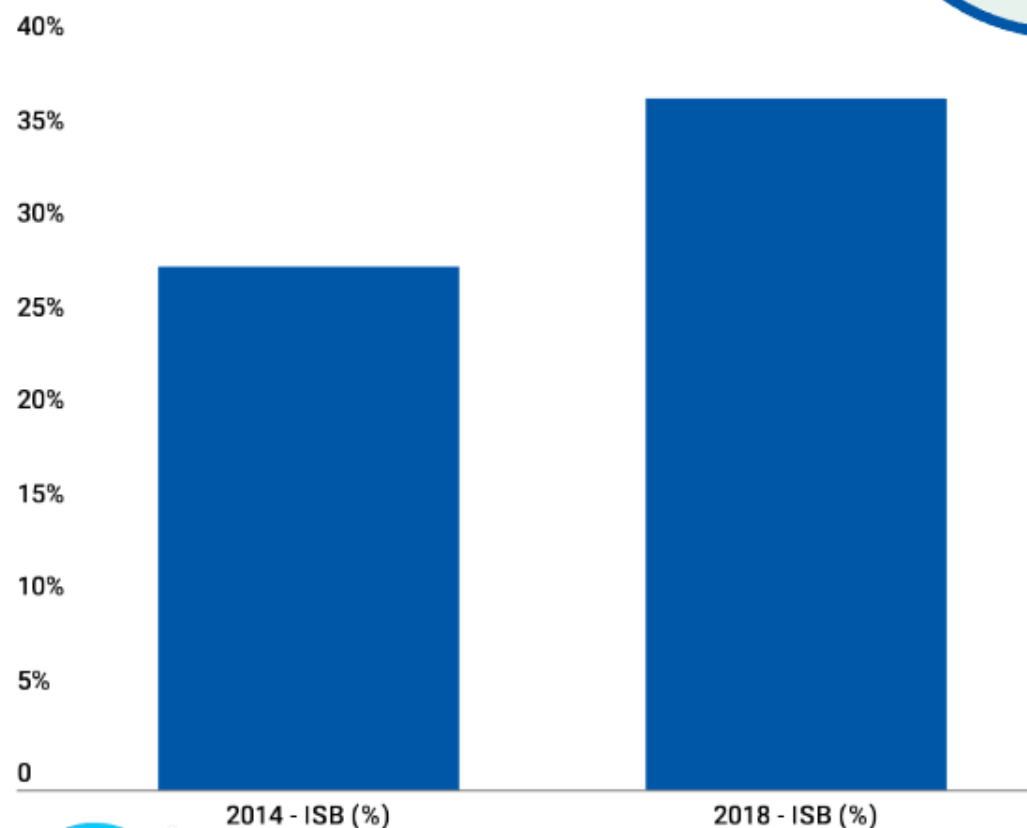
- Na avaliação geral, somente os atributos **segurança e cortesia** encontram-se nos quadrantes representativos de melhores situações. **Segurança** no quadrante 1 e **cortesia** no quadrante 2;
- Os atributos **pontualidade, conforto e preço**, são os que se apresentam no quadrante 4.



# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Interestadual



Ao comparar ISB da última pesquisa, feita em 2014, percebemos que houve um **aumento expressivo de 9,5 pontos percentuais**. O índice foi de **28% em 2014** e subiu para **37,5% em 2018**, porém ainda se mantém relativamente baixo quando comparado com os demais tipos de serviço pesquisados.



# Resultados - Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Internacional

---



# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Internacional

---



- Foram realizadas **468 entrevistas** presenciais
- As entrevistas foram distribuídas em várias regiões do país, conforme proporção calculada pela ANTT para garantir representatividade entre os usuários.
- As entrevistas ocorreram em pontos de parada, embarque e desembarque, apenas com pessoas que realizam a viagem com uma frequência mínima quinzenal



# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Internacional



- Ao lado estão todos os atributos avaliados para o tipo de serviço Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Internacional;
- **20%** das citações sobre os atributos mais importantes foram do atributo **Conforto**.

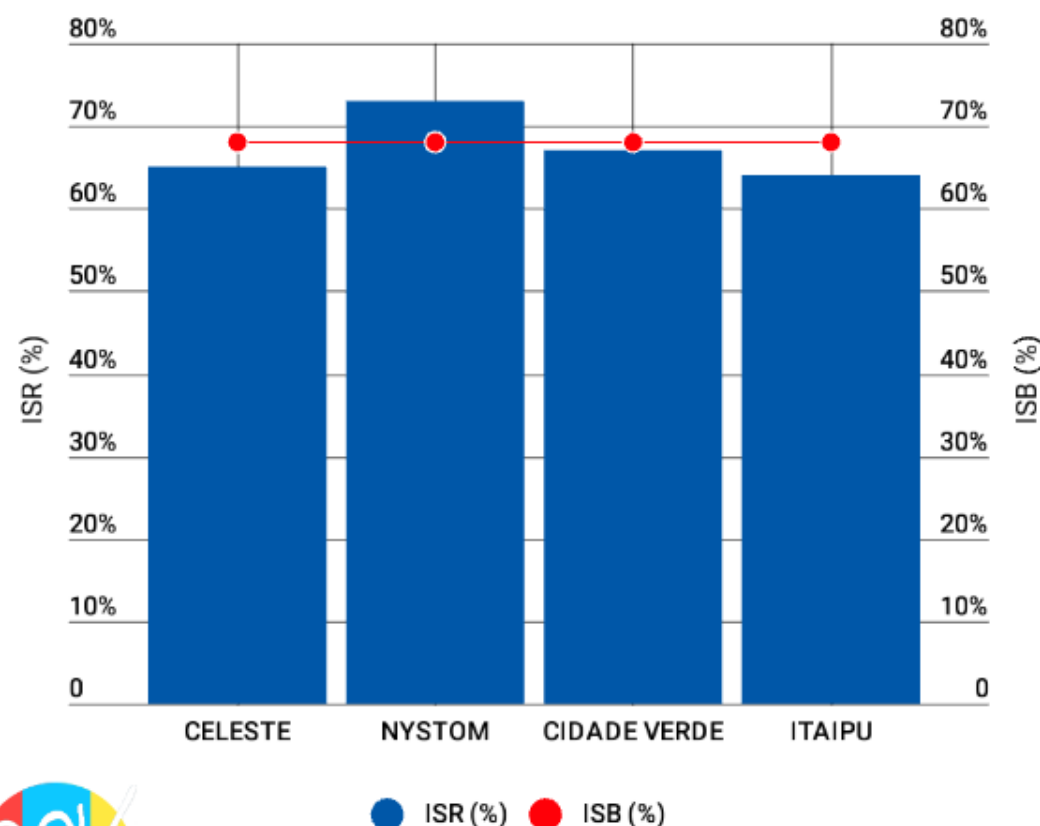
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA
Conforto	20%
Pontualidade	14%
Preço	14%
Segurança	11%
Atendimento	10%
Higiene	9%
Conservação	6%
Regularidade	5%
Cortesia	5%
Confiabilidade	5%



# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Internacional



Ao lado está um comparativo entre o ISE obtidos pelas empresas pesquisadas e o ISB (que leva em consideração a movimentação de cada Empresa). Para o Transporte rodoviário de passageiros semiurbano internacional, o Índice de Satisfação Brasil foi de **68%**.

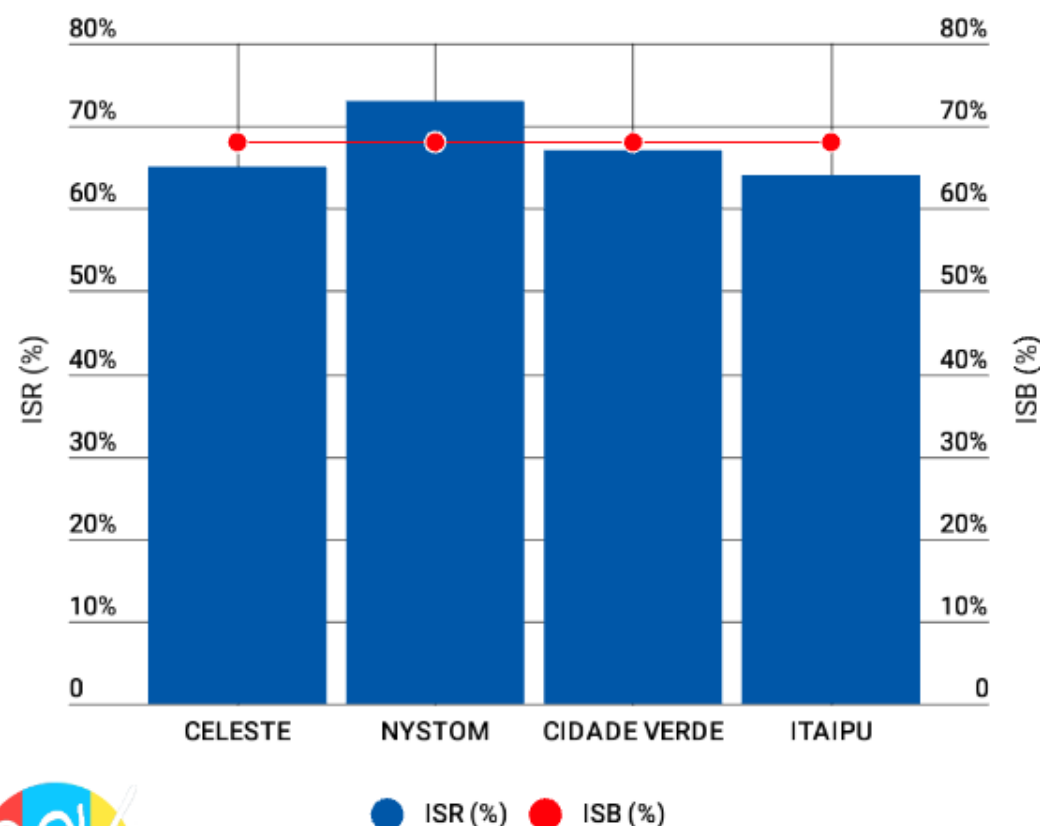




# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Internacional



- Destaca-se positivamente a empresa **NYSTOM**, com índice de satisfação superior ao ISB;
- As empresas **CELESTE** e **ITAIPU** apresentam diferenças negativas entre o ISE e o ISB.

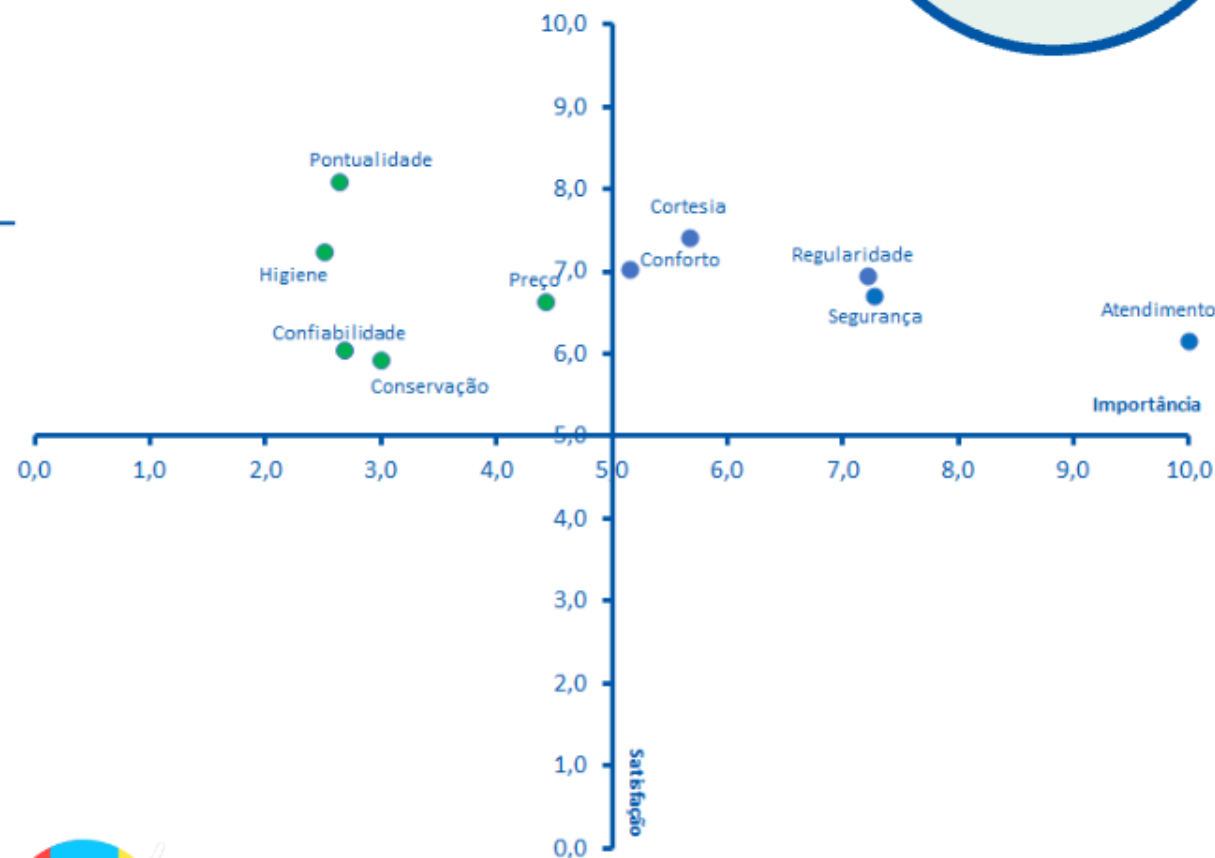


# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Internacional



- Na avaliação geral, os atributos **cortesia, conforto, regularidade, segurança e atendimento** encontram-se no quadrante representativo de melhor situação;

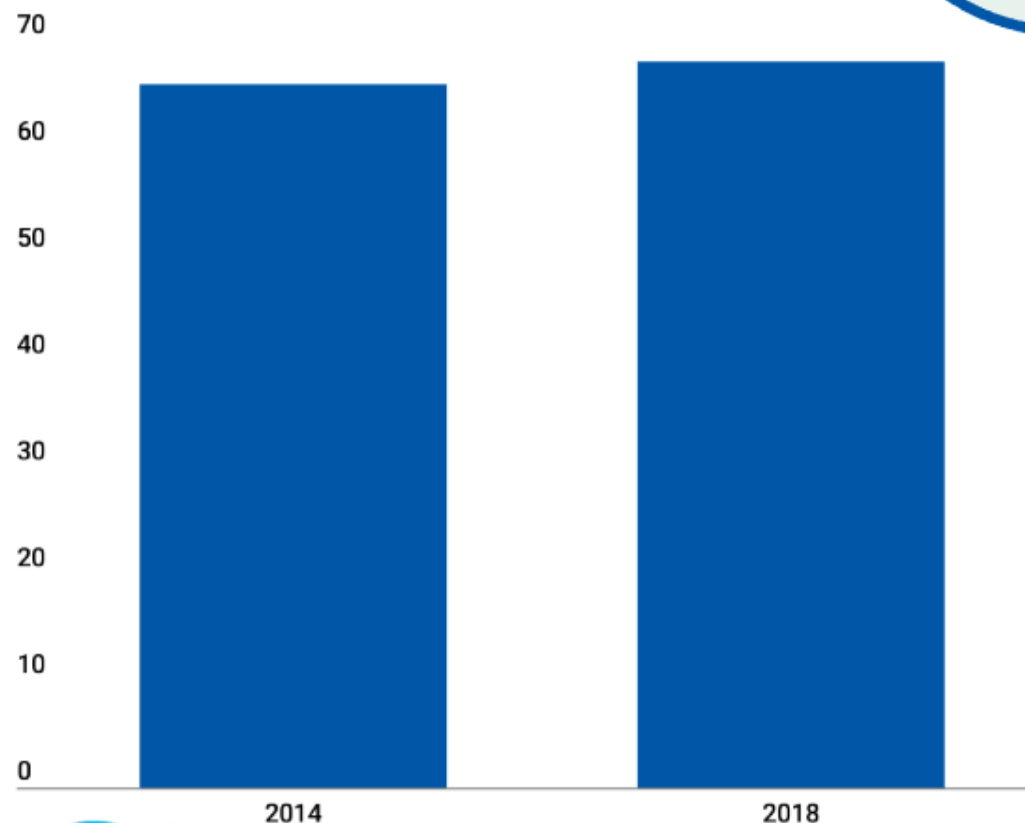
- Embora os demais atributos não pertençam ao quadrante 1 (melhor situação), todos se encontram no quadrante 2.



# Transporte Rodoviário de Passageiros Semiurbano Internacional



Ao comparar ISB da última pesquisa, feita em 2014, percebemos que houve um pequeno **aumento de 2 pontos percentuais**. O índice foi de **66% em 2014** e subiu para **68% em 2018**.



# Resultados - Transporte Rodoviário Interestadual por Fretamento

---



# Transporte Rodoviário Interestadual por Fretamento

---



- **1.887 entrevistas** telefônicas com base na relação do nome de pessoas que já fizeram a viagem;
- Embora os estados de **Alagoas, Piauí, Rondônia e Tocantins** fizessem parte da amostra, não houve listagem suficiente para efetivação do número mínimo de **63 entrevistas** em cada um deles, em virtude do quantitativo de viagens realizadas nestes estados não ter sido suficiente para atingir a amostra mínima. Para os estados de **Roraima e Amapá**, não foi fornecido listagens.



# Transporte Rodoviário Interestadual por Fretamento



- Na tabela ao lado estão todos os atributos avaliados para o tipo de serviço Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros por Fretamento;
- **24%** das citações sobre os atributos mais importantes foram para o atributo **Segurança**.

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA
Segurança	24%
Conforto	20%
Pontualidade	12%
Higiene	10%
Confiabilidade	9%
Atendimento	7%
Preço justo	7%
Conservação	7%
Cortesia	3%

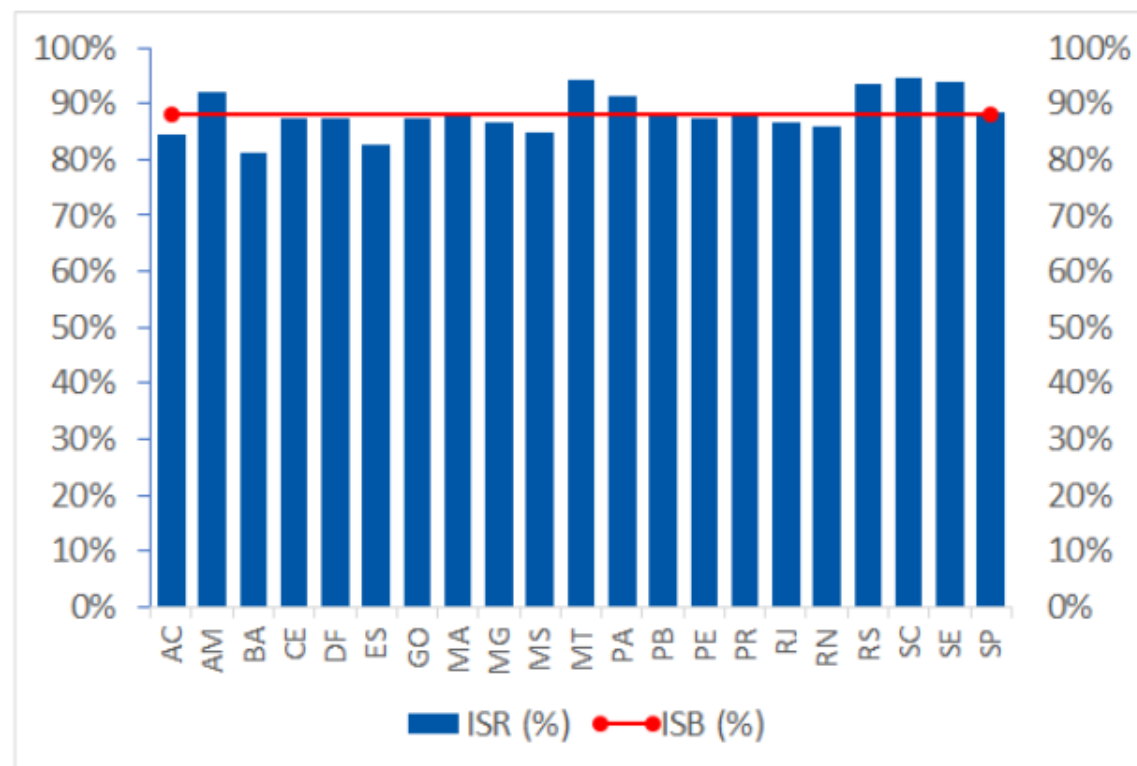




# Transporte Rodoviário Interestadual por Fretamento



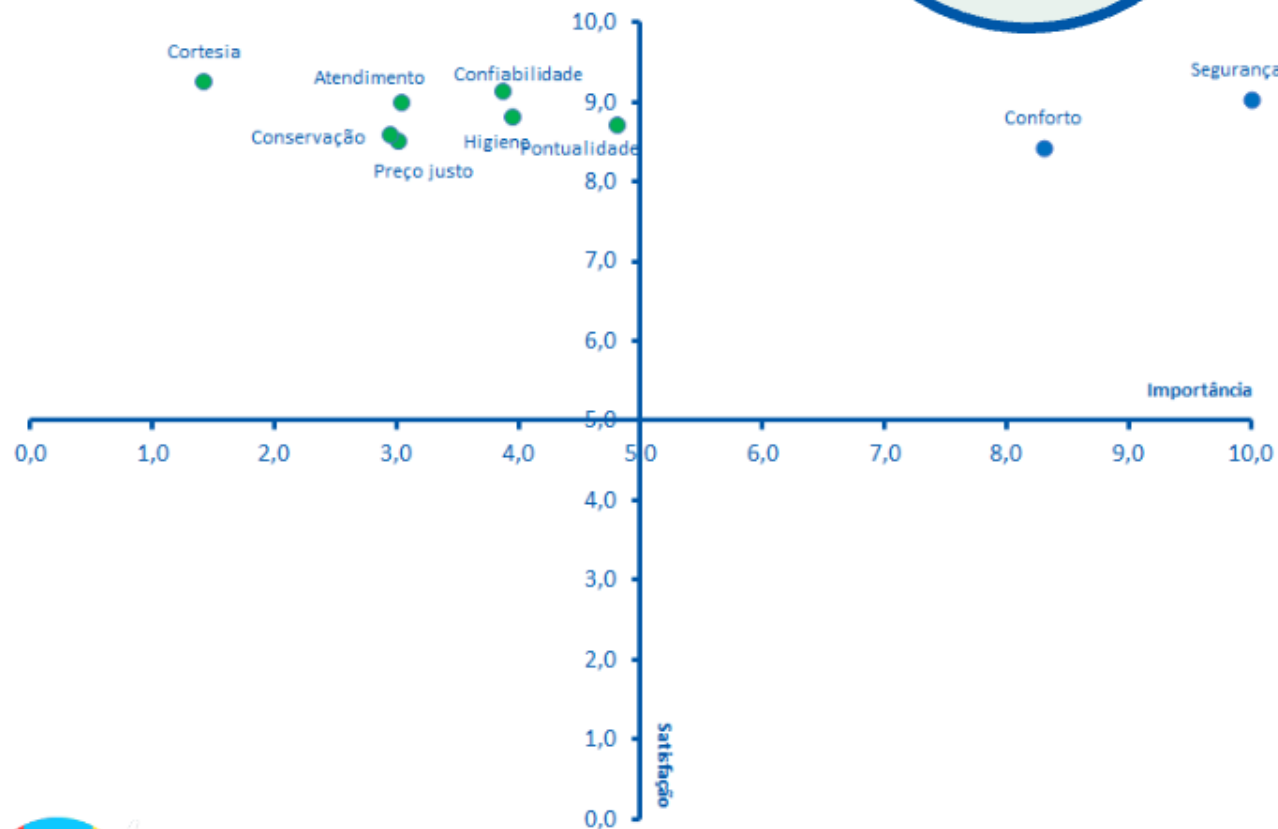
- Destacam-se positivamente os estados do **AM, MT, PA, RS, SC** e **SE** com índices de satisfação superiores ao ISB;
- Os estados do **AC, BA, ES** e **MS** são os que apresentam as maiores diferenças negativas entre o ISEst (Índice de Satisfação do Estado) e o ISB.
- Para o Transporte Rodoviário Interestadual por Fretamento, o Índice de Satisfação Brasil foi de **88%**.



# Transporte Rodoviário Interestadual por Fretamento



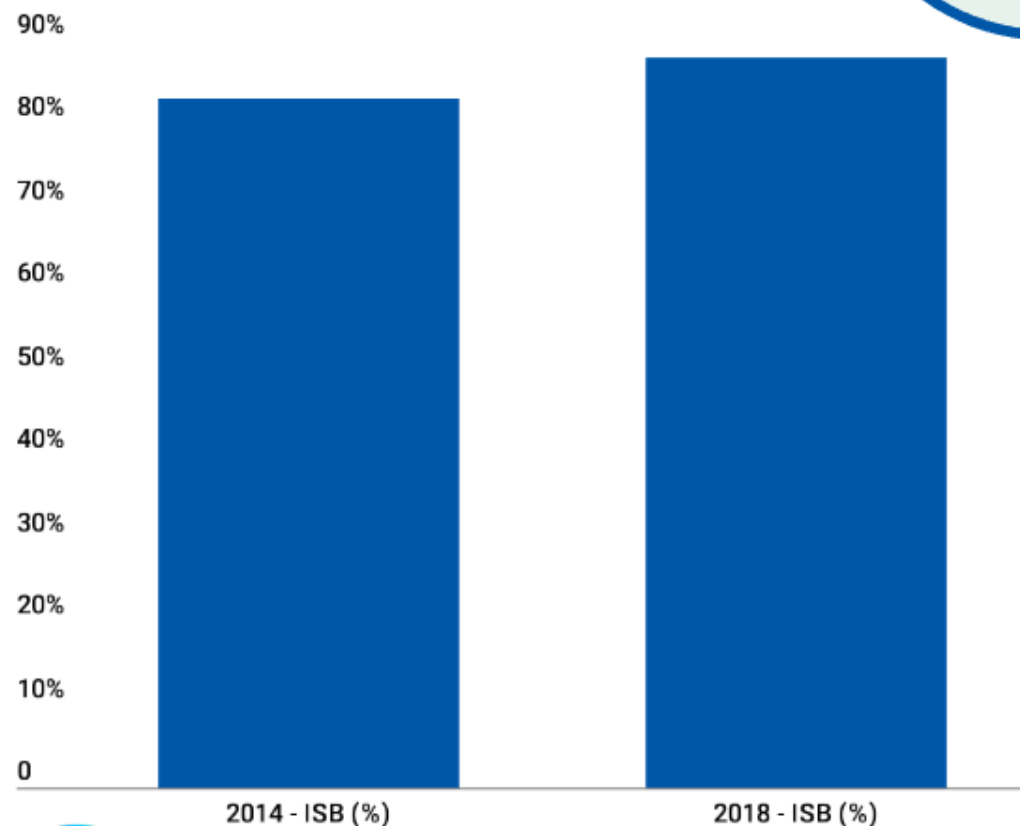
- Na avaliação geral, os atributos **segurança** e **conforto** encontram-se no quadrante 1, o de melhor situação;
- Embora os demais atributos não pertençam ao quadrante 1, todos se encontram no quadrante 2, onde a importância localiza-se abaixo do ponto médio e a satisfação acima dele.



# Transporte Rodoviário Interestadual por Fretamento



Ao comparar o ISB da última pesquisa, feita em 2014, percebemos que houve um pequeno **aumento de 4,4 pontos percentuais, subindo o índice de 83,6% em 2014 para 88% em 2018.**



## Resultados - Avaliação da ANTT

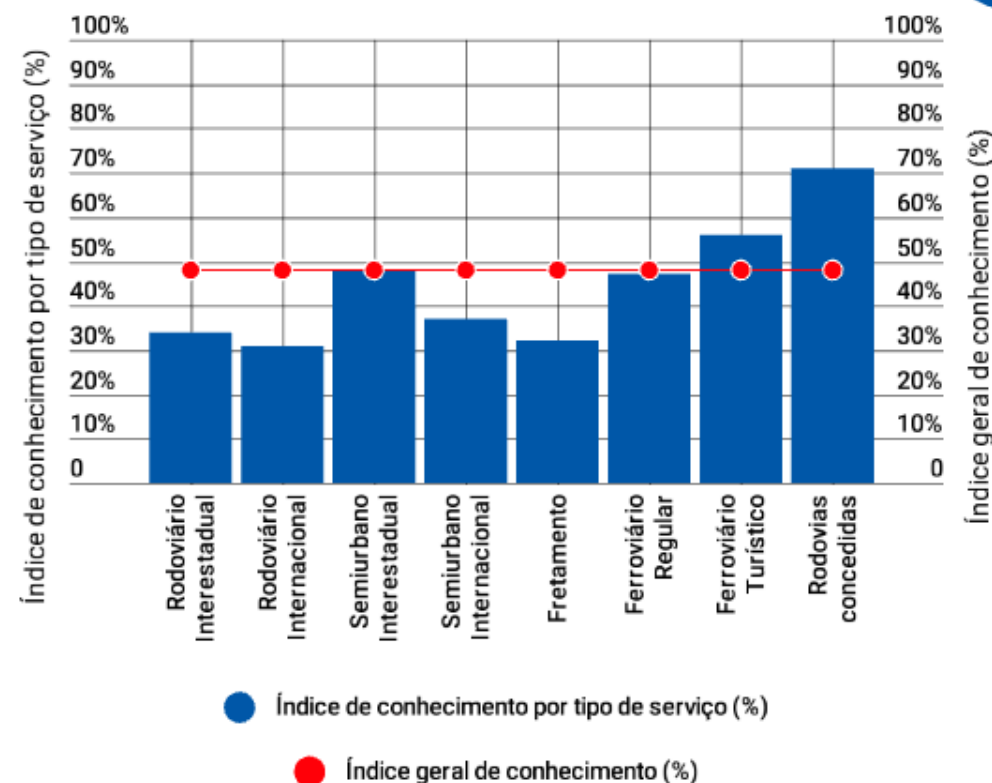
---



# Avaliação da ANTT



Primeiramente, o usuário foi indagado se sabe o que é a ANTT e, em caso positivo, respondeu sobre as atribuições da Agência. Por sua vez, foram selecionados, para responder sobre o desempenho da Agência, os usuários que não cometeram nenhum equívoco e responderam pelo menos uma atribuição correta da Agência, ainda que a resposta tenha sido "Outras".



# Avaliação da ANTT

---



Considerando os respondentes de todos os tipos de serviços, **com exceção do Transporte Ferroviário de Cargas**, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários apontou os seguintes resultados relevantes:

- Em geral, pouco menos da metade (48,6%) dos usuários dos serviços de transporte de passageiros e das rodovias concedidas declararam saber o que é a ANTT;
- Quando analisados os tipos de serviço separadamente, tem-se que os usuários das rodovias federais concedidas e os usuários do transporte ferroviário turístico são os que declaram ter maior conhecimento da agência reguladora (ANTT);



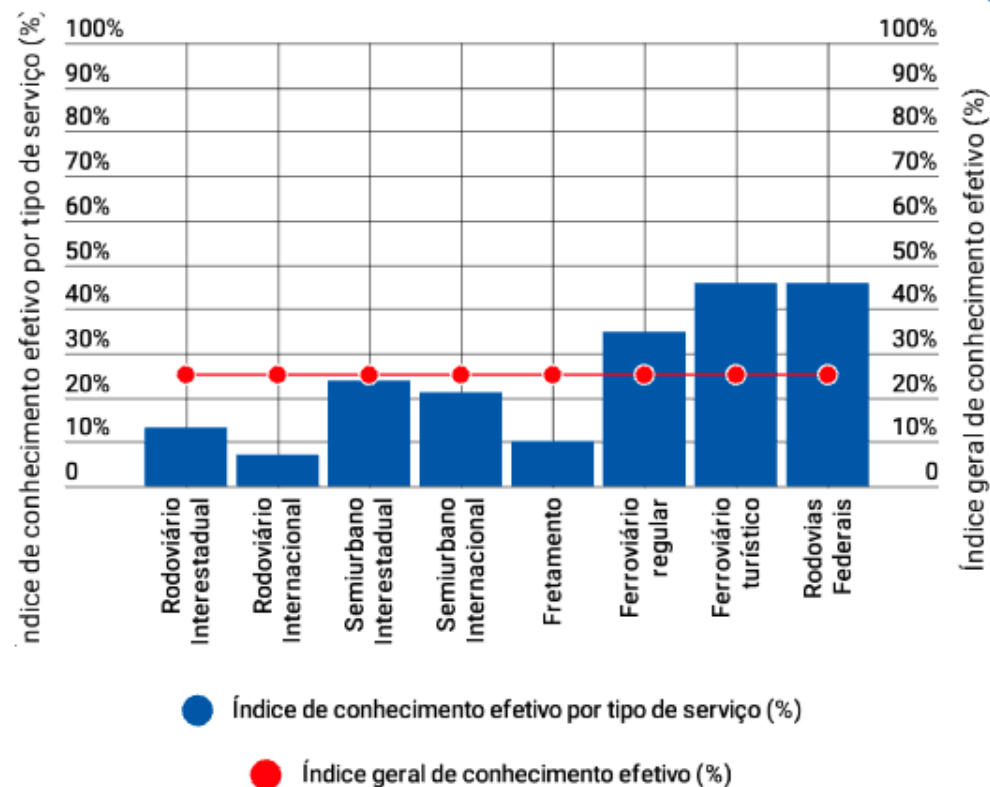


# Avaliação da ANTT



Apenas 25,7% dos entrevistados afirmaram que conheciam a ANTT e acertaram pelo menos uma das atividades atribuídas à agência (sem marcar nenhuma opção errada).

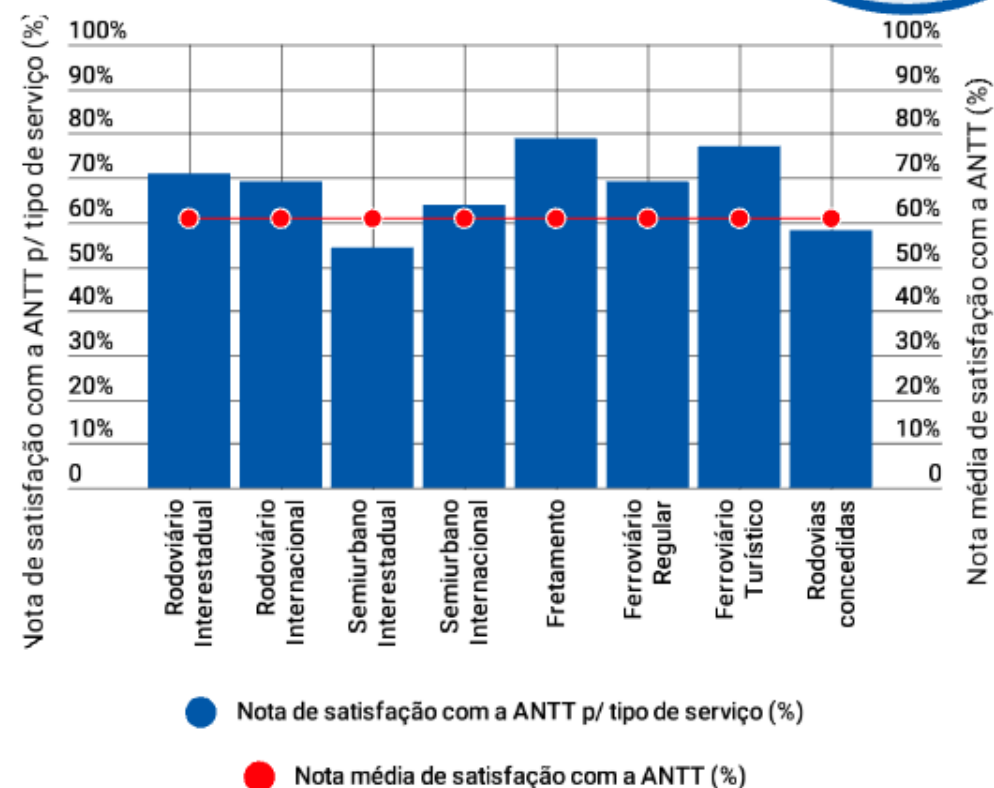
Apenas estes entrevistados foram qualificados para realizar uma avaliação considerada confiável sobre as atividades de ANTT.



# Avaliação da ANTT



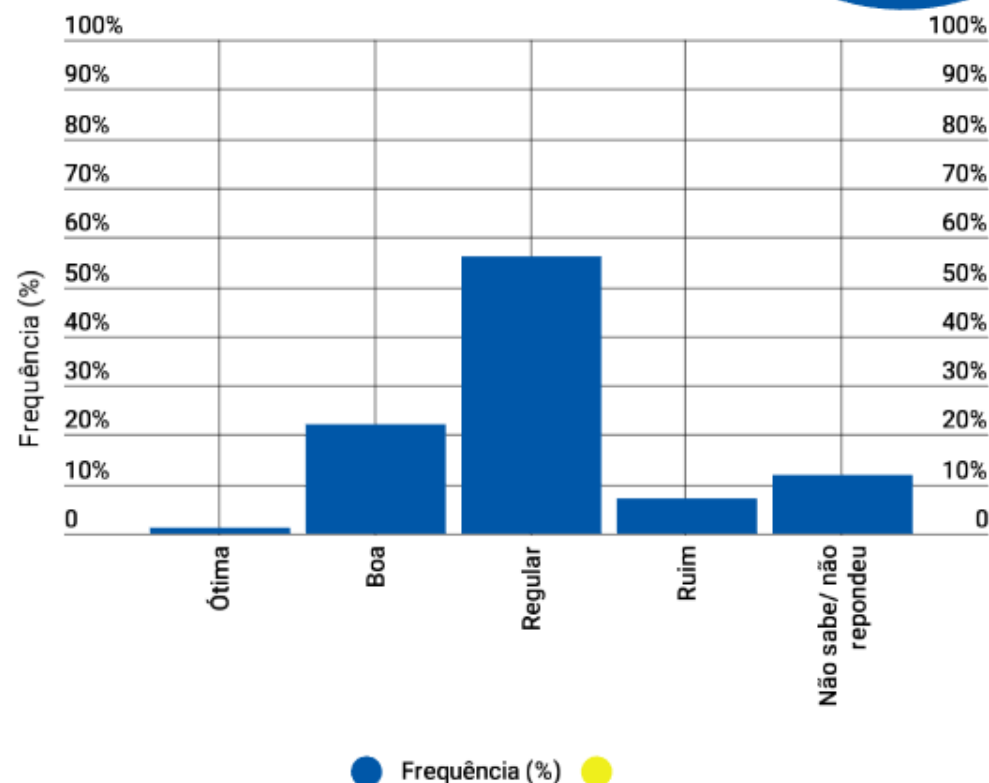
- A nota média geral para a atuação da ANTT é de 61,5;
- Os usuários mais satisfeitos com a atuação da agência, com notas bem superiores a nota média geral, são os dos seguintes tipos de serviços: **Transporte rodoviário por fretamento, transporte ferroviário turístico e transporte rodoviário;**
- Apenas as avaliações dos passageiros dos transportes **semiurbano interestadual** e dos usuários das **rodovias concedidas** ficaram abaixo da média geral.



# Ferrovário de Cargas - Avaliação da ANTT



- No perfil de cargas todos os respondentes avaliaram a atuação da ANTT;
- A maioria (**56,4%**) dos usuários considerou que a atuação da ANTT foi **regular**.
- A média das notas dadas pelos usuários à Agência foi de **54,8%**, onde 100% seria a nota máxima.



**FIM**

