

Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Usuários: Transporte Público Municipal por ônibus

Abril de 2025

SUMÁRIO EXECUTIVO

Elaboração:

Carla Mattos
Amanda Gusmão
Flávio de Paula

Sumário

Introdução.....	3
Metodologia.....	3
Resultados.....	4
1. Faixa etária.....	4
2. Gênero.....	4
3. Objetivo(s) do deslocamento.....	5
4. Bairro de origem do embarque.....	5
5. Bairro(s) de destino da viagem.....	7
6. Tempo de espera.....	8
7. Pontualidade dos ônibus.....	8
8. Frequência dos ônibus.....	9
9. Informações sobre as linhas e horários.....	9
10. Cittamobi.....	10
11. Capacidade que os ônibus costumam transitar.....	10
12. Segurança dentro dos ônibus.....	11
13. Segurança nos pontos de ônibus.....	11
14. Segurança com a condução do motorista.....	12
15. Limpeza e estado de conservação dos ônibus.....	12
16. Forma de pagamento mais utilizada.....	13
17. Educação e prestatividade dos motoristas e cobradores.....	13
18. Percepção sobre as paradas de ônibus.....	14
19. Evolução do serviço.....	14
20. 10 Principais problemas no uso do transporte público.....	14
21. 10 Principais sugestões de melhoria.....	15
Considerações finais.....	15

Introdução

O objetivo deste relatório é apresentar os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Transporte Público por ônibus de Angra dos Reis realizada em 2025.

A ação teve como foco entender a experiência dos passageiros visando um sistema de transporte mais eficiente e adequado às suas necessidades. Este levantamento fornecerá dados que auxiliarão a Administração Pública Municipal a tomar decisões mais assertivas, a desenvolver políticas públicas mais eficazes e a verificar a evolução dos índices de satisfação/insatisfação dos usuários, reforçando o compromisso com a qualidade do serviço e seu aprimoramento contínuo.

Metodologia

O questionário foi composto por questões de múltipla escolha e questões abertas relacionadas ao perfil do usuário, hábitos de deslocamento, satisfação geral com o serviço, conforto e condições dos veículos e dos pontos de ônibus, atendimento e segurança, pontos críticos e espaço reservado para sugestões de melhoria de forma opcional. Por padrão foram adotados três níveis de satisfação: “bom”, “regular” e “ruim”.

A aplicação presencial dos questionários foi realizada entre 01 e 17 de abril de 2025 no ponto próximo à Rodoviária Vereador Nilton Barbosa e nos principais pontos do Centro. A abordagem foi feita de forma aleatória com participação voluntária em dias úteis nos turnos da manhã (09:00-11:00) e da tarde (14:00-16:00), a fim de conciliar com a carga horária dos estagiários da Secretaria de Segurança Pública. Foi preparada uma escala de revezamento entre os onze estagiários envolvidos na atividade, em que cada turno contava com, pelo menos, dois estagiários e um supervisor. A produtividade média foi de doze questionários por estagiário.

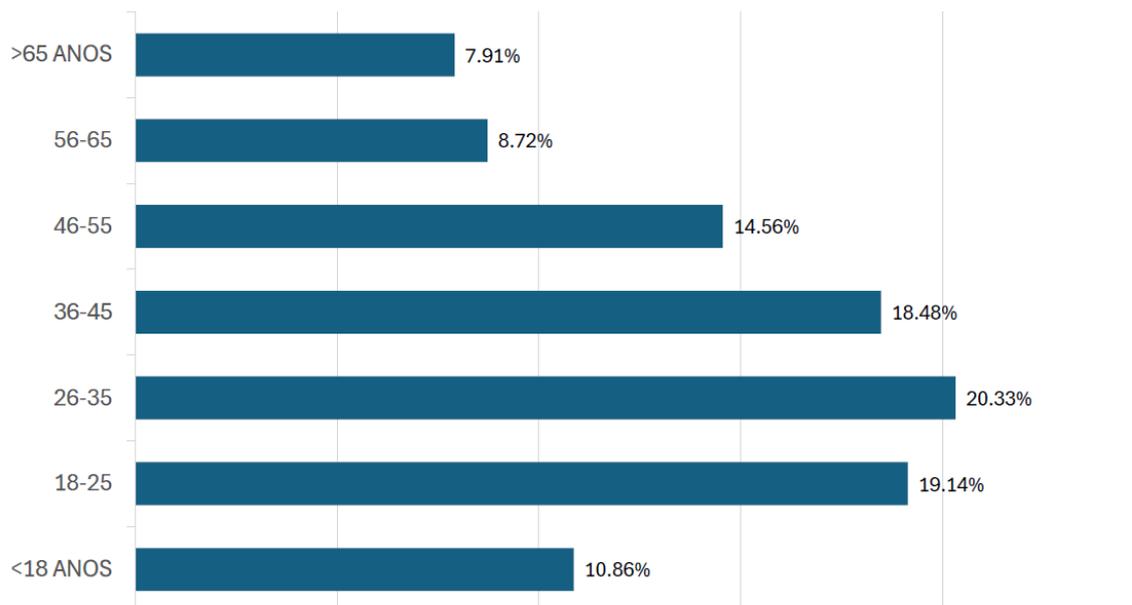
Já o questionário on-line foi disponibilizado entre 25 de março e 30 de abril de 2025 e divulgado nas pesquisas presenciais por meio de panfletos, no interior dos ônibus por meio de cartazes e nas redes sociais da Prefeitura.

Após o descarte de formulários incompletos, foram totalizadas 1.353 contribuições, sendo 588 respostas presenciais e 765 on-line.

Resultados

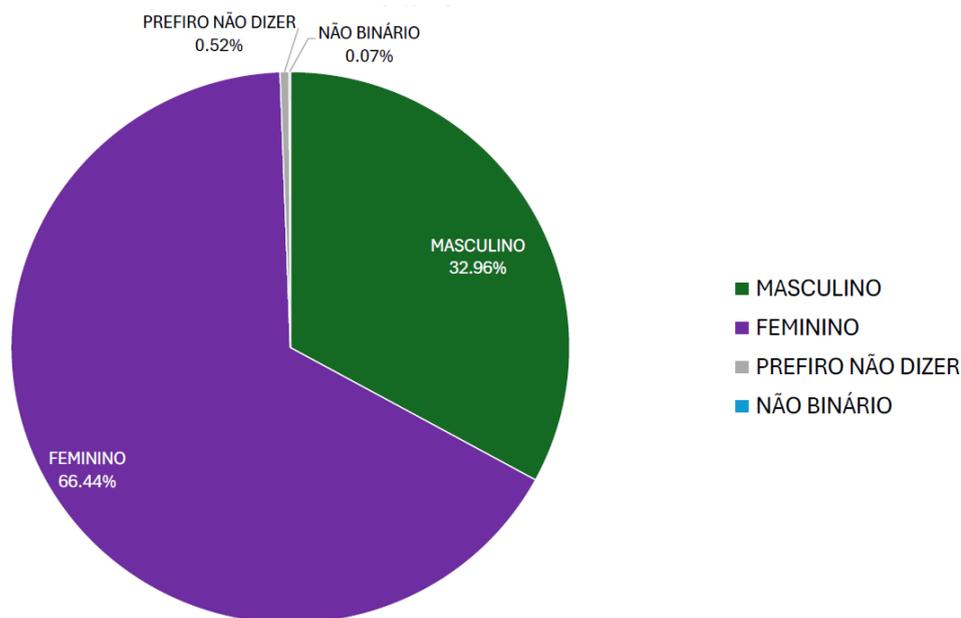
1. Faixa etária

Notou-se certo equilíbrio na distribuição das faixas etárias dos participantes, com concentração da População Economicamente Ativa na faixa entre 18 e 45 anos.



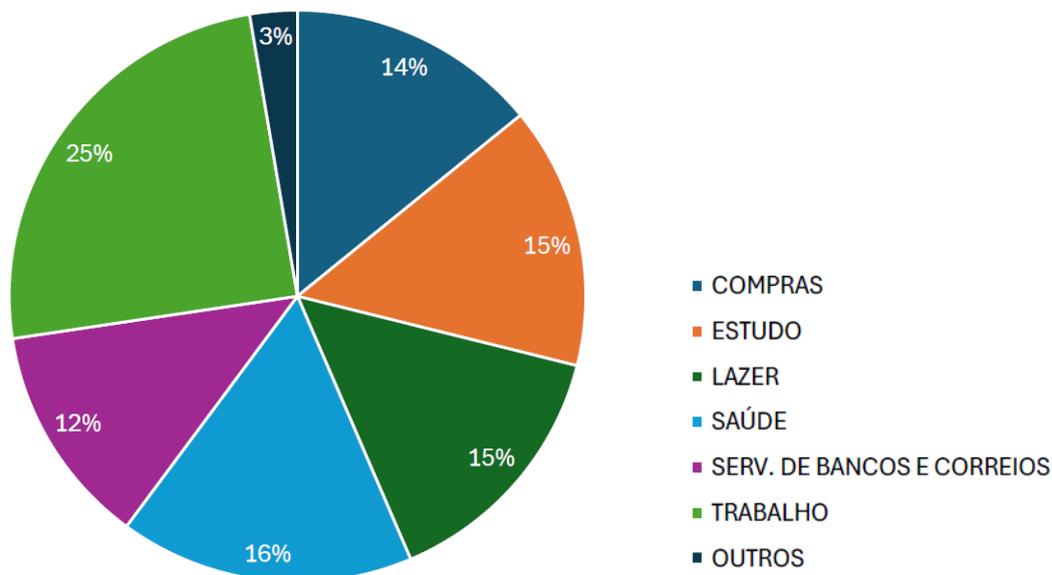
2. Gênero

Notou-se maior participação feminina na pesquisa, independente do formato, representando mais de 65% dos passageiros.



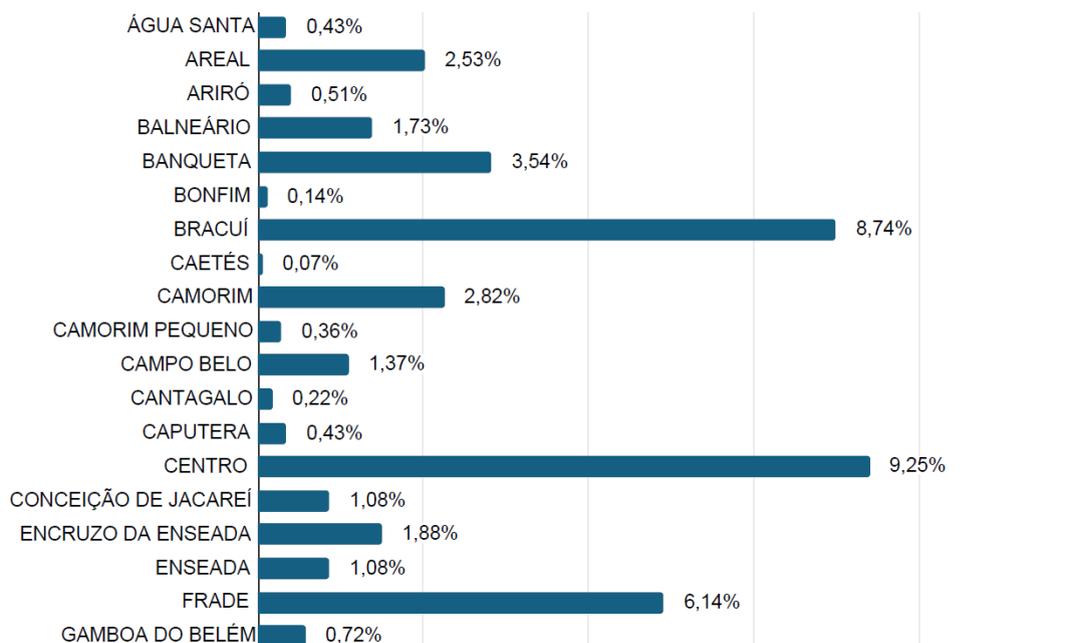
3. Objetivo(s) do deslocamento

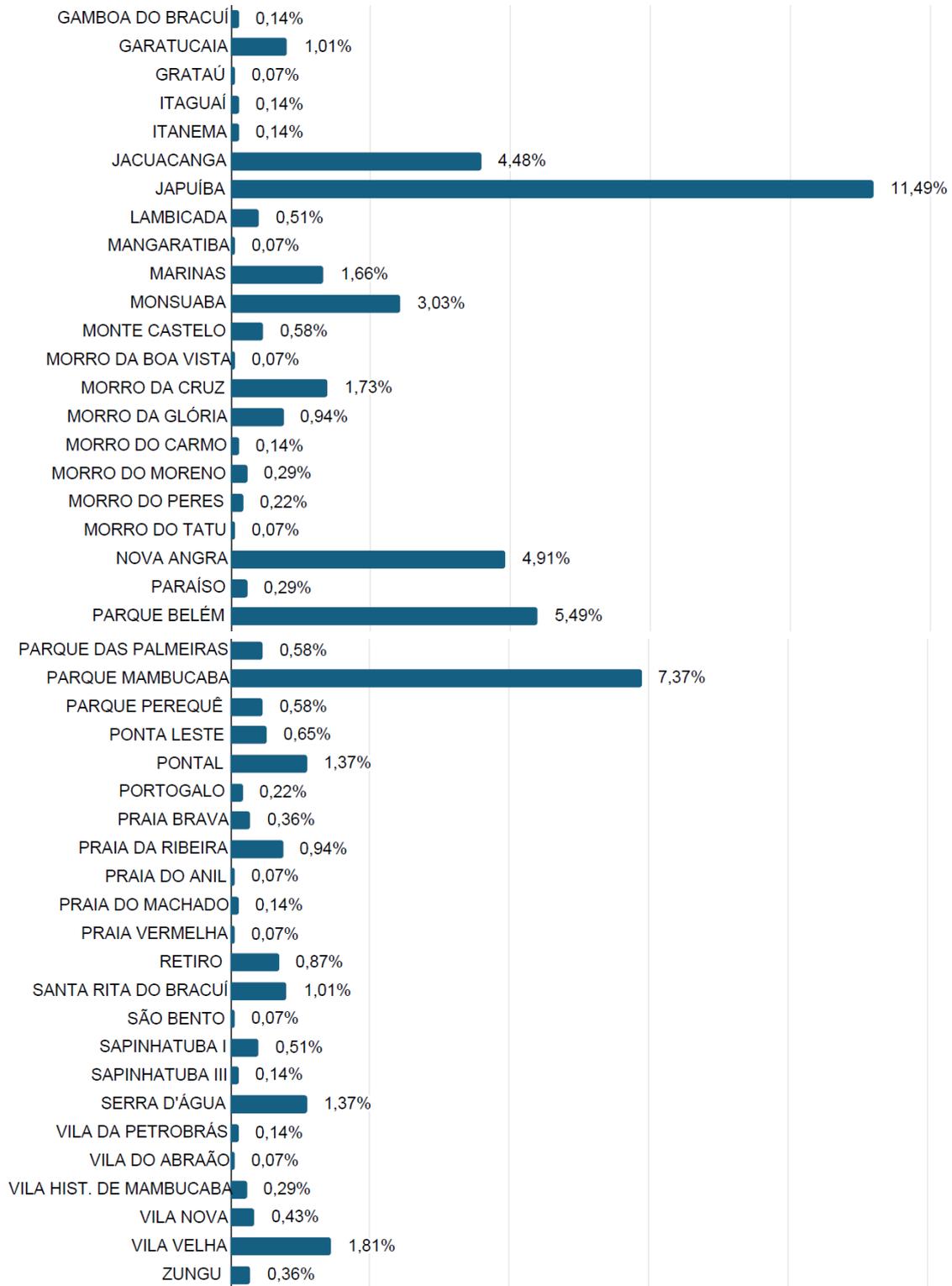
25% dos entrevistados utilizam o transporte coletivo para trabalho, 16% para saúde, 15% para estudo e 15% para lazer.



4. Bairro de origem do embarque

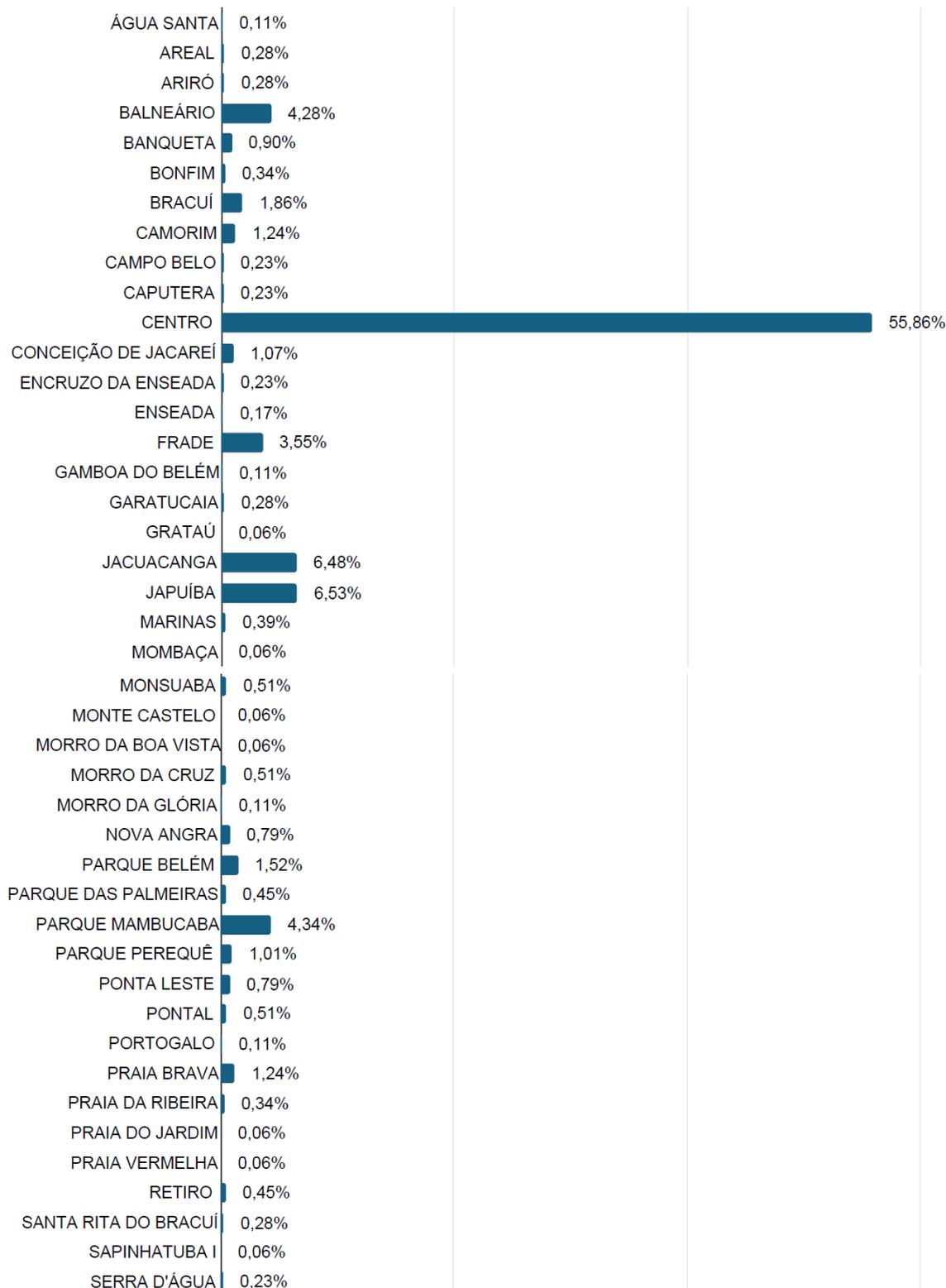
Os principais bairros de embarque foram Japuíba, Centro, Bracuí e Parque Mambucaba.





5. Bairro(s) de destino da viagem

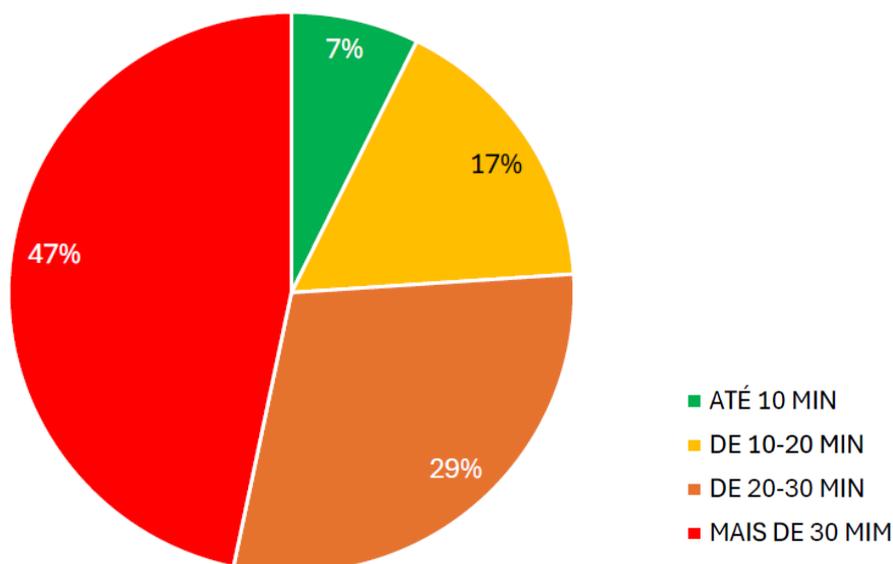
Com mais de 50%, o principal bairro de destino foi o Centro, seguido pela Japuíba com 6,53% e Jacuacanga com 6,48%.



TANGUÁ	0,11%
VILA DA PETROBRÁS	0,06%
VILA HIST. DE MAMBUCABA	0,28%
VILA NOVA	0,17%
VILA RES. DE MAMBUCABA	0,06%
VILA VELHA	1,24%
ZUNGU	0,11%

6. Tempo de espera

Entre os entrevistados, quase a metade espera mais de trinta minutos pelo ônibus.



7. Pontualidade dos ônibus

Entre os entrevistados, mais de 50% consideraram a pontualidade dos ônibus ruim.



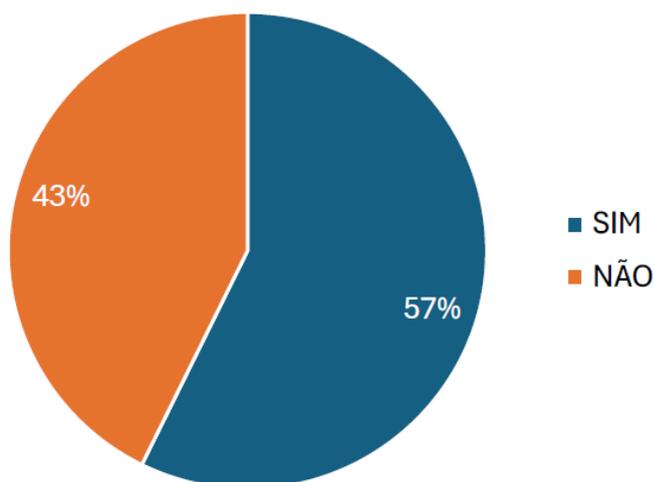
8. Frequência dos ônibus

Entre os entrevistados, mais de 70% consideraram a frequência dos ônibus ruim.



9. Informações sobre as linhas e horários

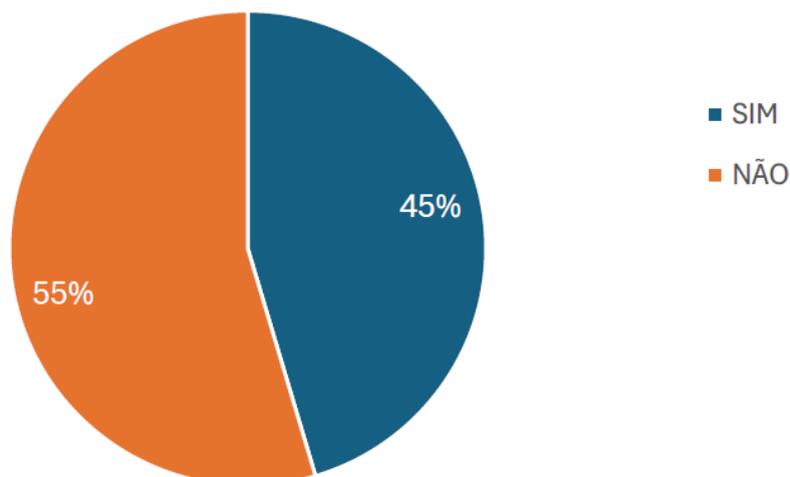
A maior parte dos entrevistados respondeu que consegue obter informações sobre as linhas e os horários com facilidade.



10. Cittamobi

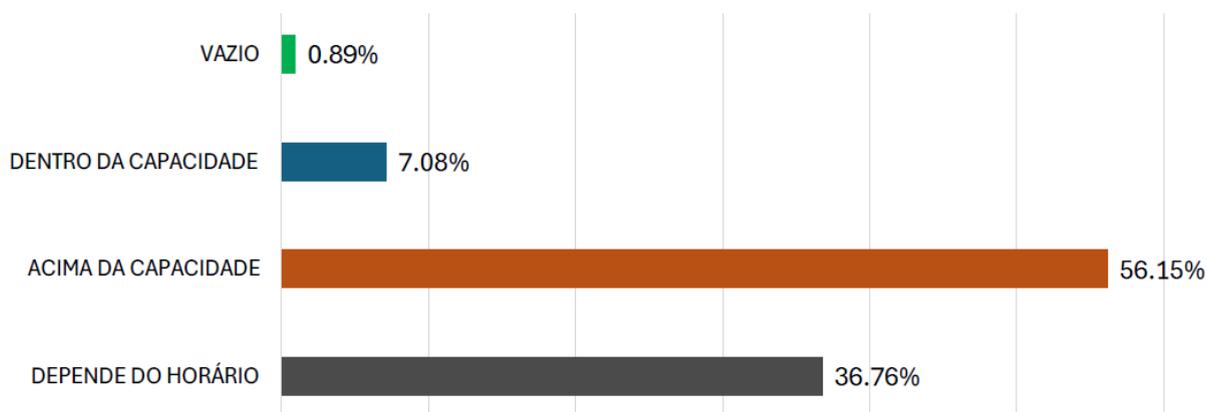
Em complemento à pergunta anterior e como parte da ação da pesquisa presencial, aproveitou-se para avaliar o conhecimento da população sobre o aplicativo Cittamobi, lançado em fevereiro de 2024, que permite acompanhar o ônibus em tempo real.

Entre os entrevistados, pouco menos da metade conhece o aplicativo.



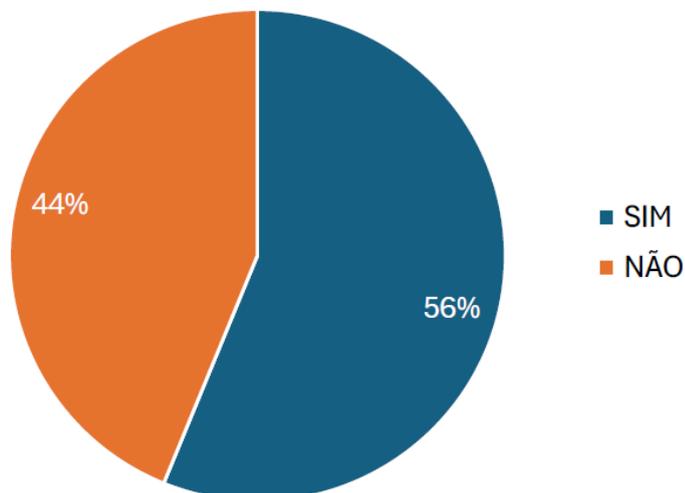
11. Capacidade que os ônibus costumam transitar

56% dos entrevistados responderam que os ônibus costumam transitar acima da capacidade máxima e cerca de 37% responderam que dependia do horário.



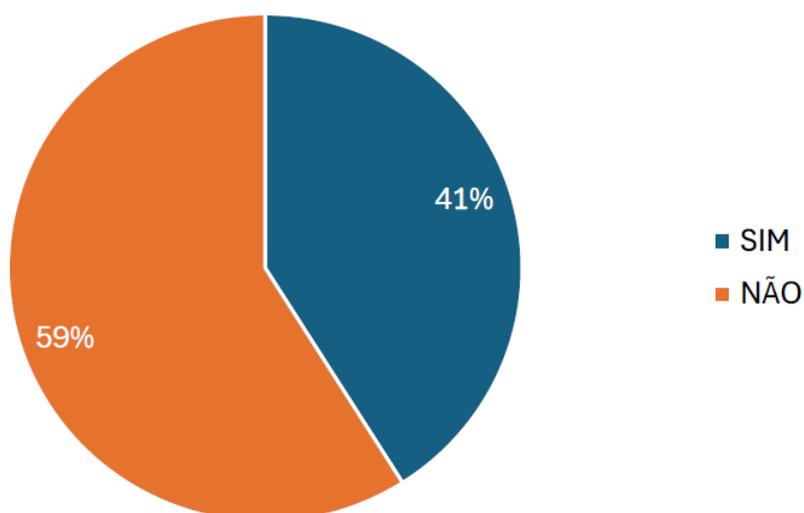
12. Segurança dentro dos ônibus

A maior parte dos entrevistados afirmou se sentir seguro em relação ao risco de violência (importunação sexual, furto, assalto, etc) dentro do ônibus.



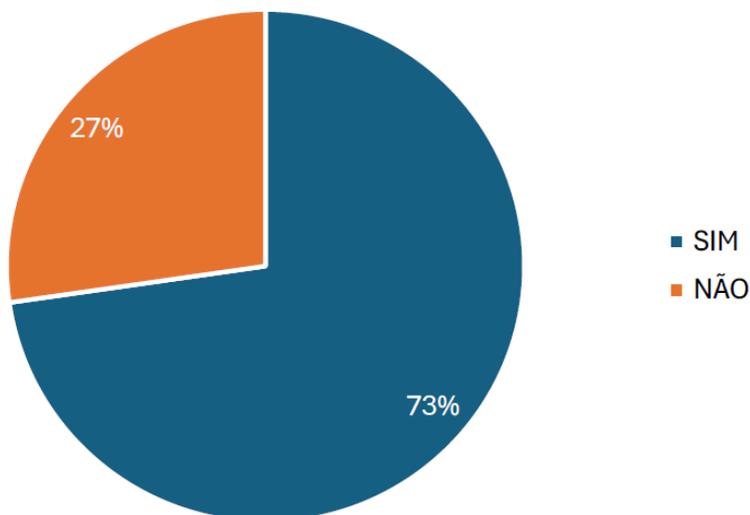
13. Segurança nos pontos de ônibus

Houve uma inversão quando os entrevistados foram perguntados em relação ao risco de violência (importunação sexual, furto, assalto, etc) nos pontos de ônibus, sendo que 59% se sentem inseguros.



14. Segurança com a condução do motorista

Mais de 70% dos entrevistados se sentem seguros com a condução do motorista.



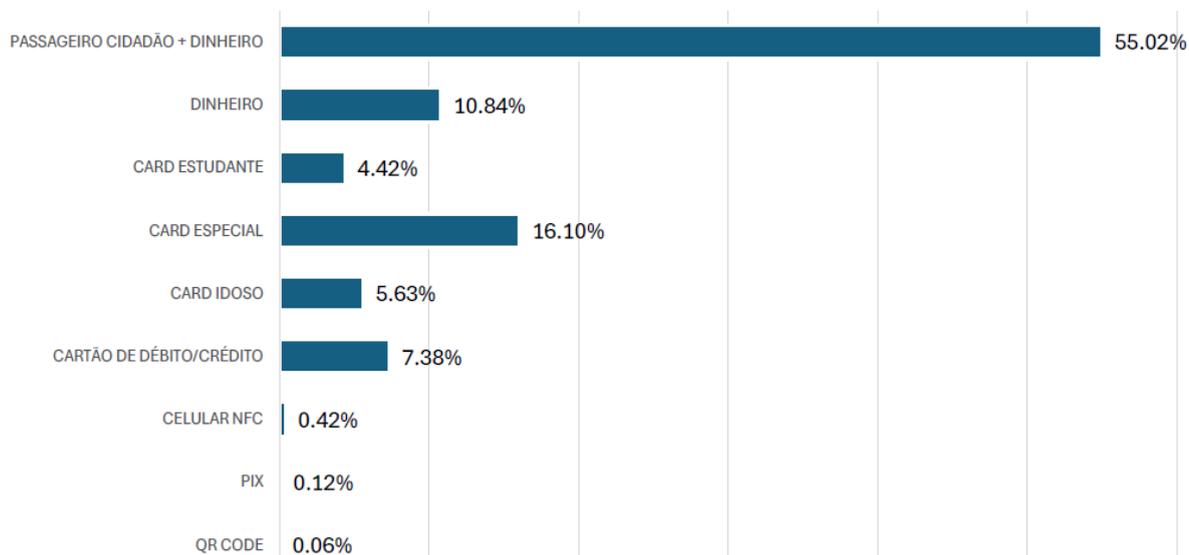
15. Limpeza e estado de conservação dos ônibus

Cerca de 52% dos entrevistados apontaram que a limpeza e o estado de conservação dos ônibus está regular.



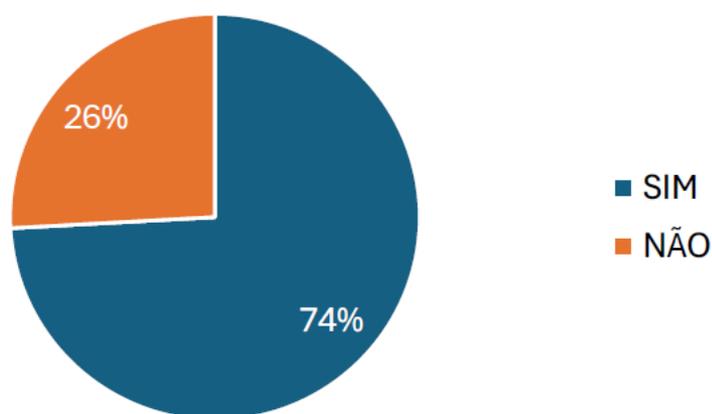
16. Forma de pagamento mais utilizada

55% utilizam Passageiro Cidadão + dinheiro, seguido por Bonfim Card Especial com 16%.



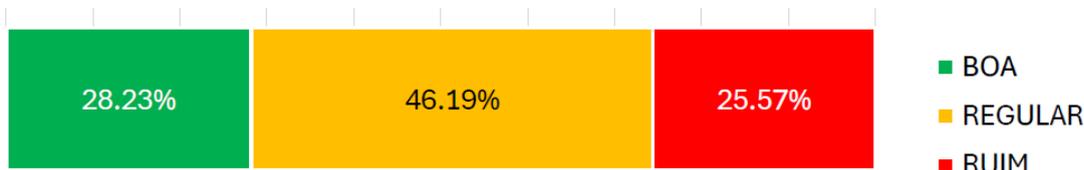
17. Educação e prestatividade dos motoristas e cobradores

Mais de 70% dos entrevistados afirmaram que os motoristas e os cobradores são educados e prestativos.



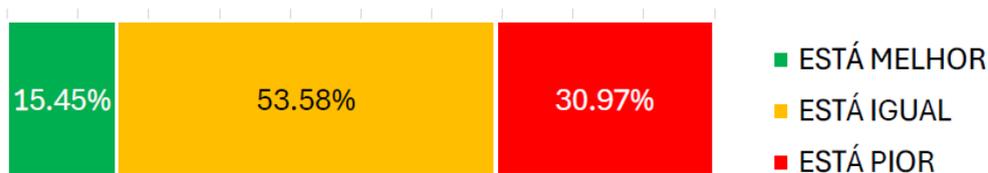
18. Percepção sobre as paradas de ônibus

46% dos entrevistados apontaram como regular as paradas de ônibus.



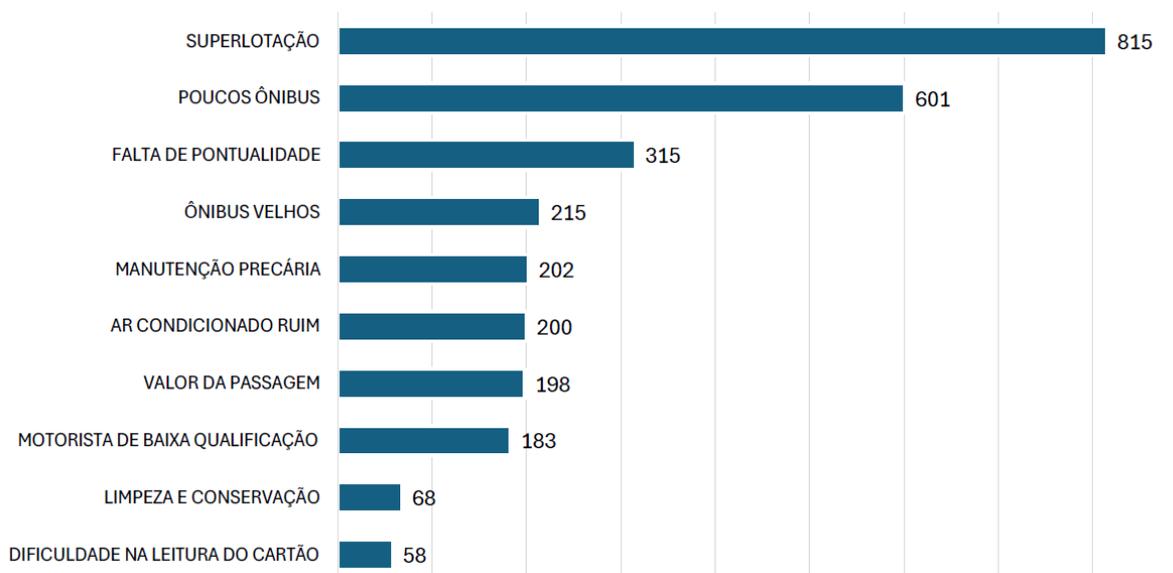
19. Evolução do serviço

Entre os entrevistados, mais de 50% consideraram que não houve mudança no serviço.



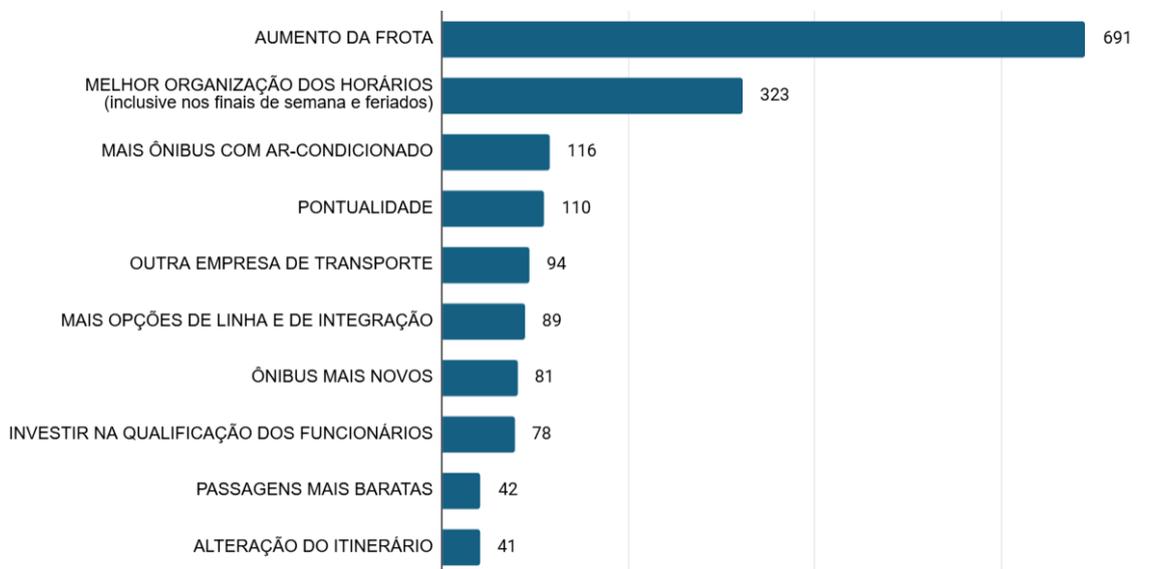
20. 10 Principais problemas no uso do transporte público

Por ser uma questão aberta, os comentários foram agrupados em categorias sendo as dez principais elencadas abaixo.



21. 10 Principais sugestões de melhoria

Por ser uma questão aberta e opcional, as sugestões foram agrupadas em categorias sendo as dez principais elencadas abaixo.



Considerações finais

Com os esforços empenhados na divulgação e na mobilização e com a receptividade da população, foi possível traçar um panorama atual amplo do nível de satisfação dos usuários de transporte público coletivo local.

Os resultados mostram que o serviço precisa de melhorias, sobretudo em relação à superlotação dos ônibus, quantidade da frota, pontualidade, conservação dos ônibus e revisão da grade de horários.

A pesquisa também recebeu diversas contribuições por meio de críticas e sugestões que subsidiarão a discussão sobre o tema e dependendo da pertinência poderão ser encaminhadas aos setores responsáveis e à concessionária a fim de melhorar o serviço como um todo.

A equipe responsável pela Pesquisa de Satisfação agradece a todos aqueles que aceitaram participar e contribuíram para melhorar o transporte público de Angra dos Reis.