

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2024 SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL

1- INTRODUÇÃO:

A pesquisa foi realizada pela SEMOB para avaliar o índice de satisfação dos usuários do Sistema de Transporte de Taubaté quanto à qualidade dos serviços prestados, conforme aditivo do contrato de concessão e com relação aos seguintes quesitos:

- ✓ Tempo de espera dos ônibus;
- ✓ Conforto geral do serviço prestado;
- ✓ Regularidade da operação;
- ✓ Conservação e limpeza dos veículos;
- ✓ Tratamento oferecido pelos motoristas aos usuários;
- ✓ Segurança das viagens (risco de acidentes nos veículos);
- ✓ Informações aos usuários;
- ✓ Aquisição e recarga de créditos do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

2- METODOLOGIA:

A pesquisa de Opinião e Imagem 2024 foi realizada no período de 20/05/2024 a 29/05/2024, de forma virtual e presencial no Terminal Rodoviário Urbano (Rodoviária “Velha”), praça Dom Epaminondas, no ponto de ônibus em frente ao Taubaté Shopping, dentro dos próprios veículos e em outros locais onde há concentração de embarques e desembarques. No total foram entrevistadas 1.172 pessoas, distribuídas nas linhas urbanas e rurais, de acordo com a representatividade das mesmas na operação, sendo o erro estatístico de 3% e grau de confiança 95%. Os entrevistados atribuíram notas de 1 a 5 na escala de “muito ruim” a “muito bom” para cada quesito e definir o seu grau de importância no contexto geral, além de resposta espontânea quanto ao principal problema do sistema.



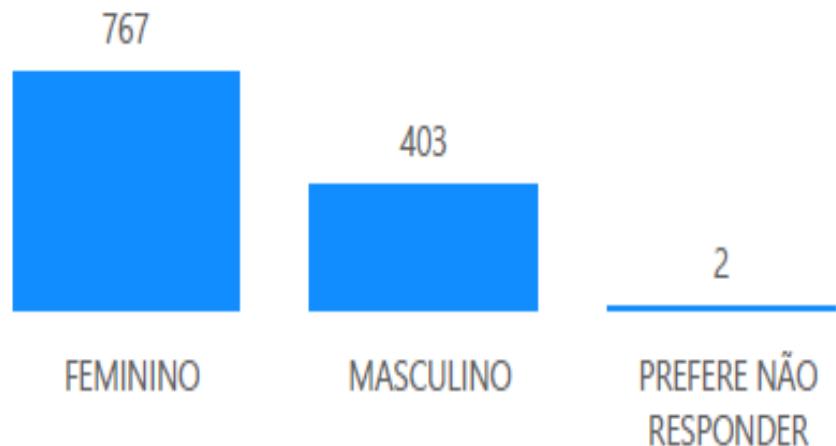
3- AMOSTRAGEM:

LINHA	DEMANDA ABR/24	REPRESENTATIVIDADE %
L01	19.014	3,65
L02	17.911	3,44
L04	11.112	2,13
L05	16.377	3,14
L06	23.240	4,46
L07	21.246	4,08
L08	37.497	7,19
L09	9.911	1,90
L10	17.493	3,36
L11	18.225	3,50
L13	127.947	24,55
L14	4.771	0,92
L15	19.741	3,79
L16	25.856	4,96
L17	5.230	1,00
L18	19.287	3,70
L19	21.505	4,13
L20	14.515	2,78
L21	15.814	3,03
L25	53.706	10,30
L26	3.958	0,76
L38	4.181	0,80
L39	7.686	1,47
L40	2.159	0,41
L43	527	0,10
L44	333	0,06
L45	475	0,09
L46	442	0,08
L48	1.089	0,21
TOTAL	521.248	100,00

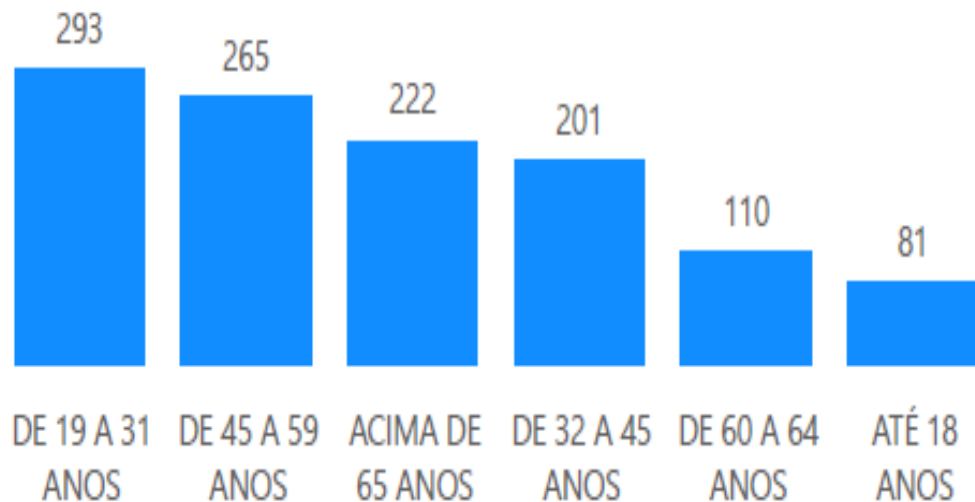
Linha	Amostragem Prog	Amostragem	Dif
01 - Estoril / Rodoviária Velha	39	45	6
02 - Continental / Rodoviária Velha	37	42	5
04 - Barreiro / Rodoviária Velha	23	25	2
05 - Cidade de Deus / Rodoviária Velha	34	38	4
06 - Marlene Miranda / Rodoviária Velha	48	48	0
07 - Vila Aparecida / Rodoviária Velha	44	44	0
08 - Pq Aeroporto / Rodoviária Velha	78	81	3
09 - Fonte Imaculada / Rodoviária Velha	21	27	6
10 - Parque Ipanema/Rodoviária Velha	36	36	0
11 - Vila São Geraldo / Rodoviária Velha	38	50	12
13 - Santa Tereza - Quiririm / Gurilândia	266	266	0
14 - Cecap / Rodoviária Velha	10	14	4
15 - Jardim América / Rodoviária Velha	41	42	1
16 - Cecap - Chácara Flórida / Rodoviária Velha	54	55	1
17 - Pinheirinho / Rodoviária Velha	11	13	2
18 - Distrito Industrial / Rodoviária Velha	40	41	1
19 - São Gonçalo / Rodoviária Velha	45	56	11
20 - Maracaibo / Rodoviária Velha	30	33	3
21 - Pq Urupes / Rodoviária Velha	33	37	4
25 - Pq Três Marias - Chácara Silvestre / Rodoviária Velha	111	117	6
26 - Expresso via Dom Pedro	8	17	9
38 - Paiol / Rodoviária Velha	9	9	0
39 - Caieras / Rodoviária Velha	16	16	0
40 - Mato Dentro / Rodoviária Velha	4	5	1
43 - Gurilândia / Novo Horizonte	1	3	2
44 - Chacara Silvestre - Novo Horizonte Via Pq Três Marias, Jd América e Fonte Imaculada	1	4	3
45 - Vera Cruz - Novo Horizonte Via Vila Aparecida / Pq Aeroporto / Santa Catarina / Pq Ipanema	1	5	4
46 - São Gonçalo - Novo Horizonte Via Continental	1	1	0
48 - Sta Catarina - Pq Planalto	2	2	0
Total	1082	1172	90

4- PERFIL DA AMOSTRA:

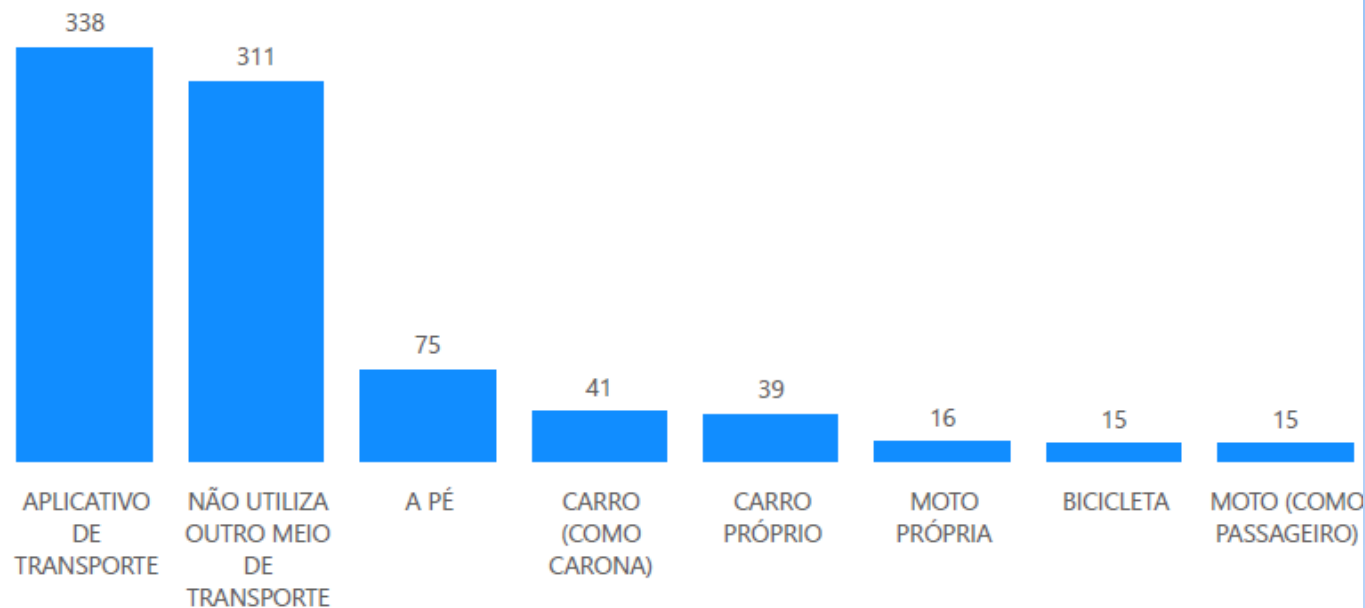
SEXO



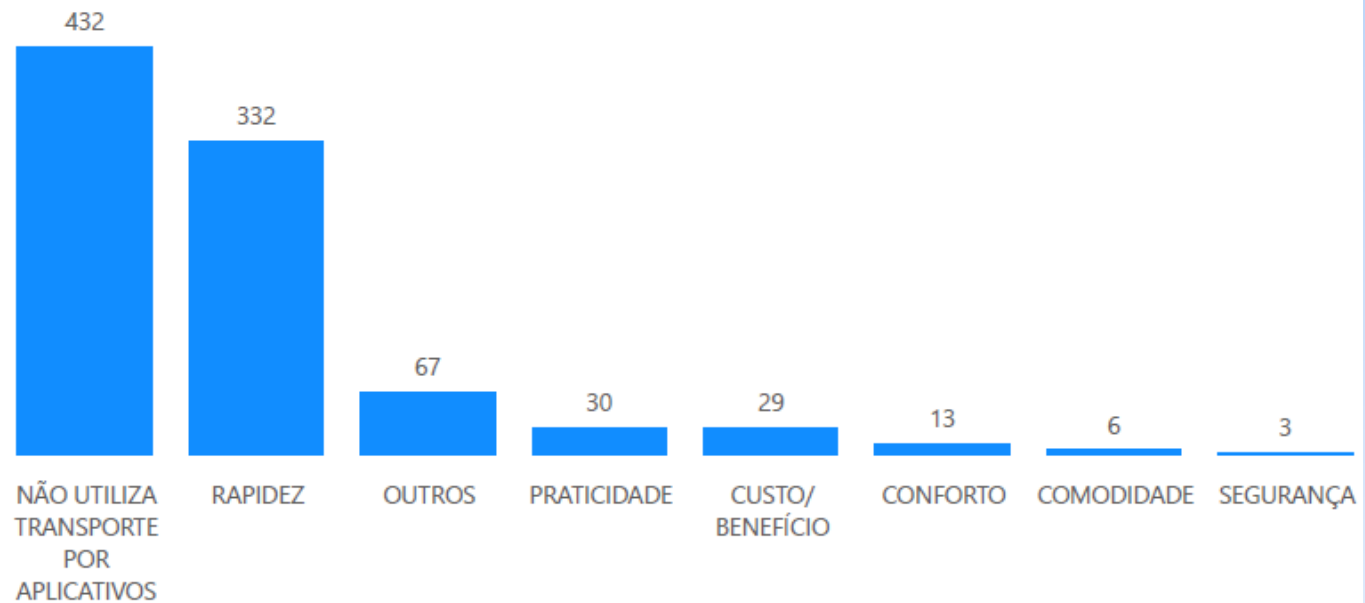
IDADE



OUTROS MEIOS DE TRANSPORTE

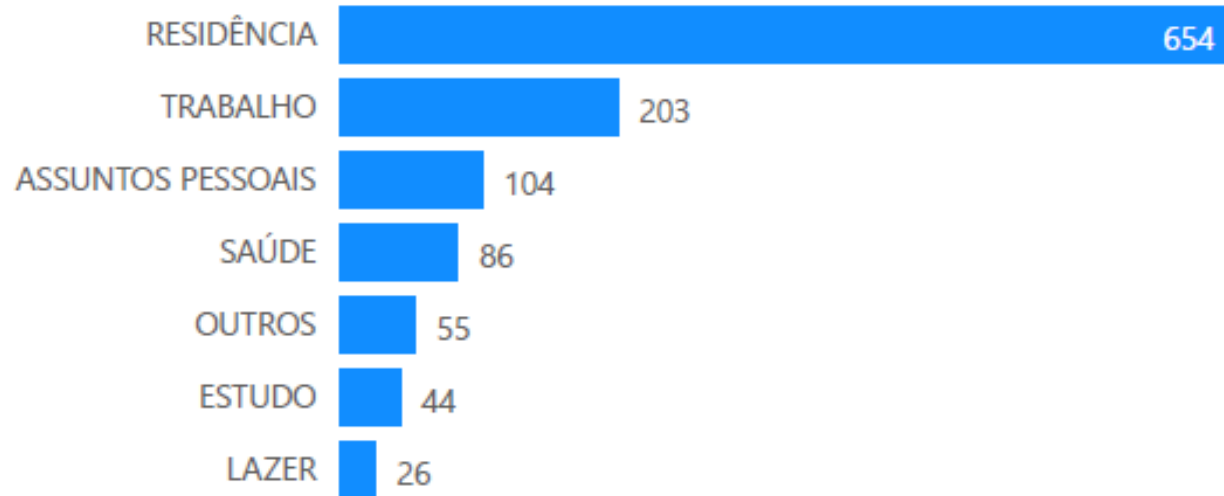


MOTIVOS PARA UTILIZAR APP DE TRANSPORTE

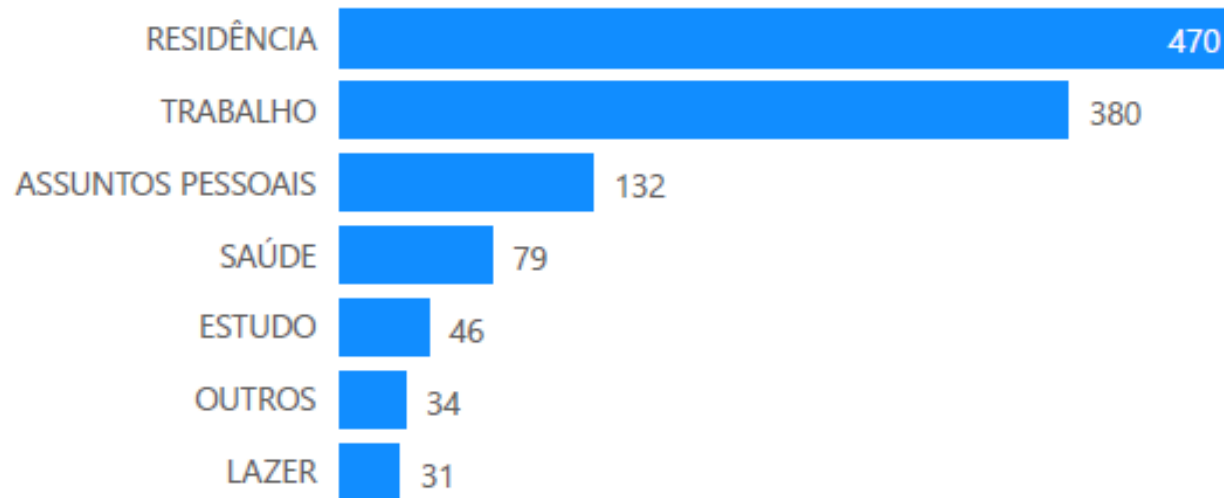


5- ORIGEM / DESTINO E NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DO TAU:

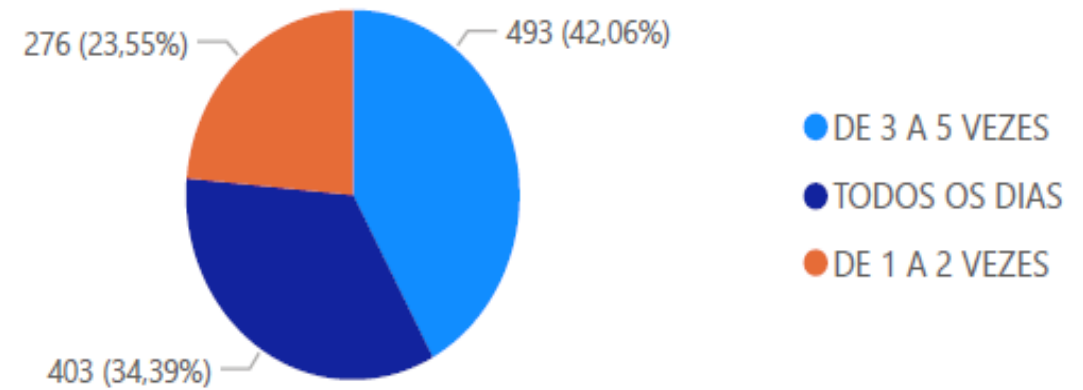
DE ONDE ESTÁ VINDO



PARA ONDE ESTÁ INDO

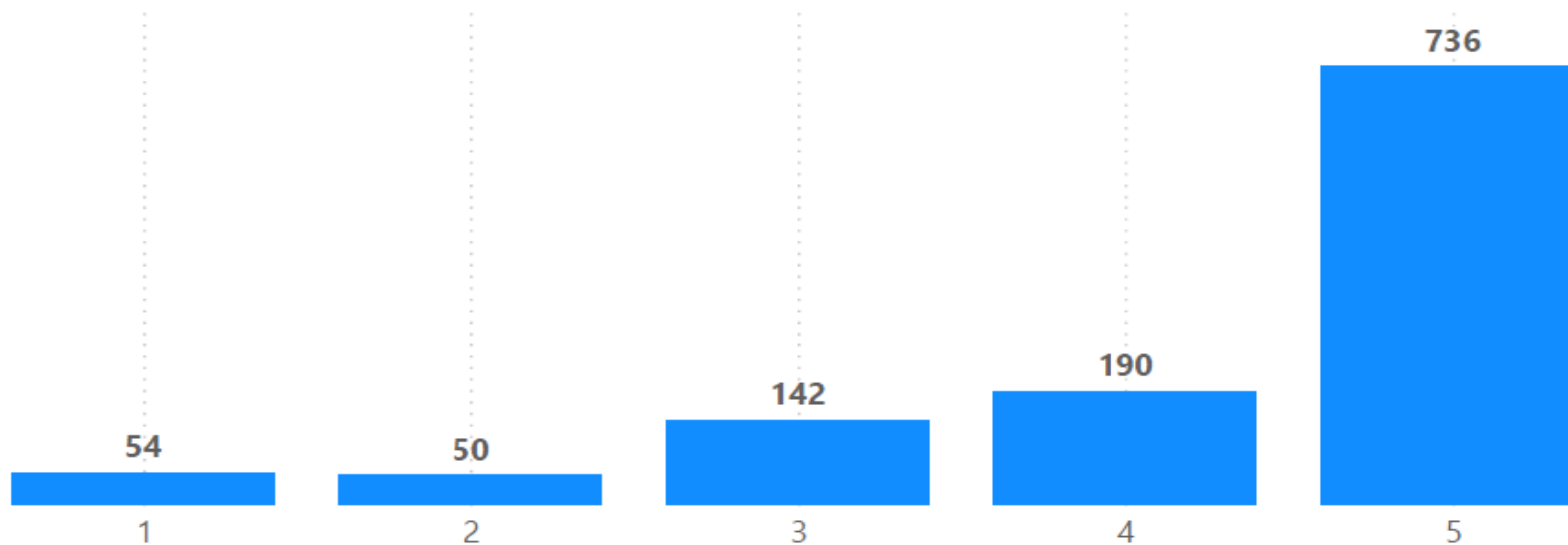


QUANTAS VEZES POR SEMANA UTILIZA O TRANSPORTE

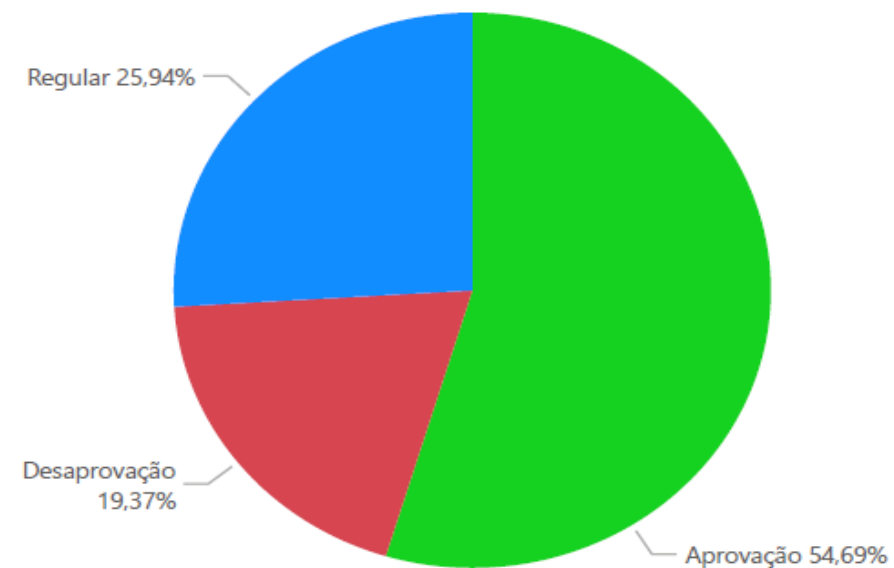
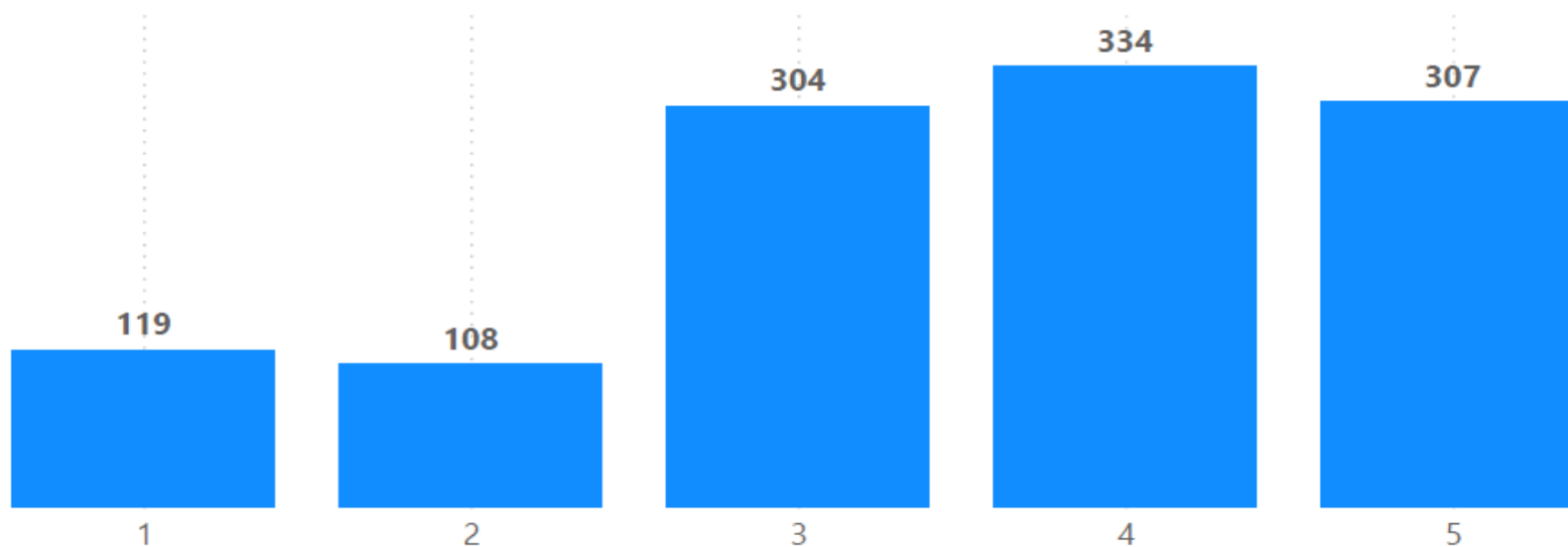


6- CONFORTO GERAL DO SERVIÇO PRESTADO:

IMPORTÂNCIA - IMPORTÂNCIA - CONFORTO GERAL DO SERVIÇO PRESTADO



NOTA - CONFORTO GERAL DO SERVIÇO PRESTADO



86,85

Índice de Qualidade

3,51

Média Nota

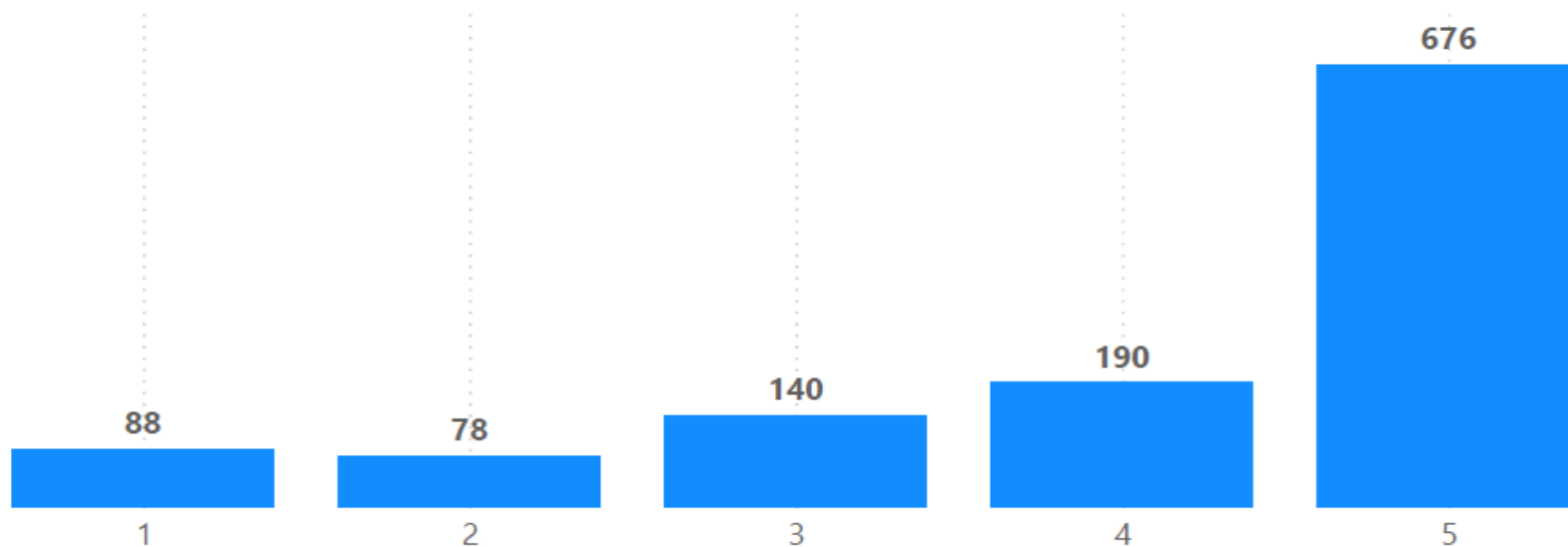
4,28

Média Grau de Importância

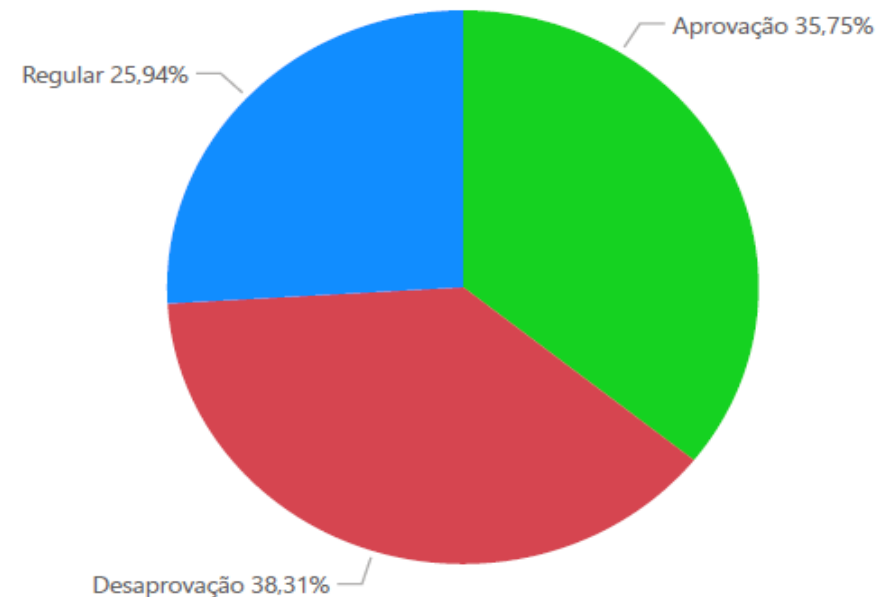
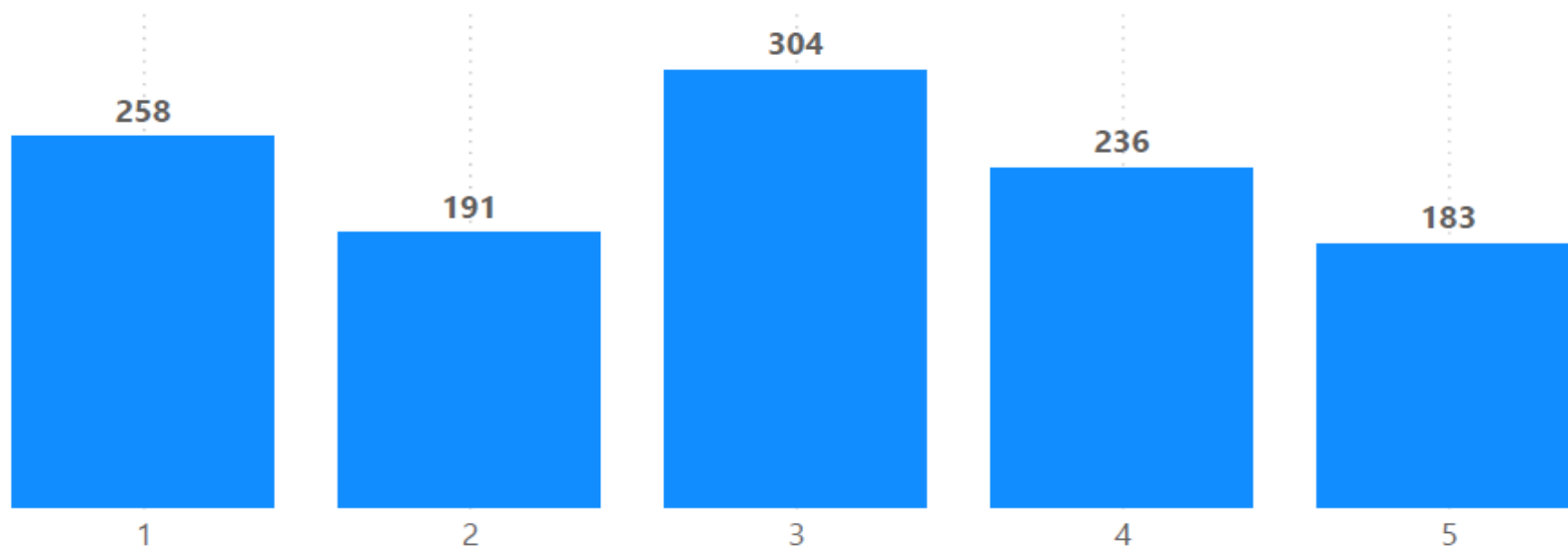
BOM

7- TEMPO DE ESPERA NO PONTO:

IMPORTÂNCIA - TEMPO DE ESPERA NO PONTO



NOTA - TEMPO DE ESPERA NO PONTO



78,81
Índice de Qualidade

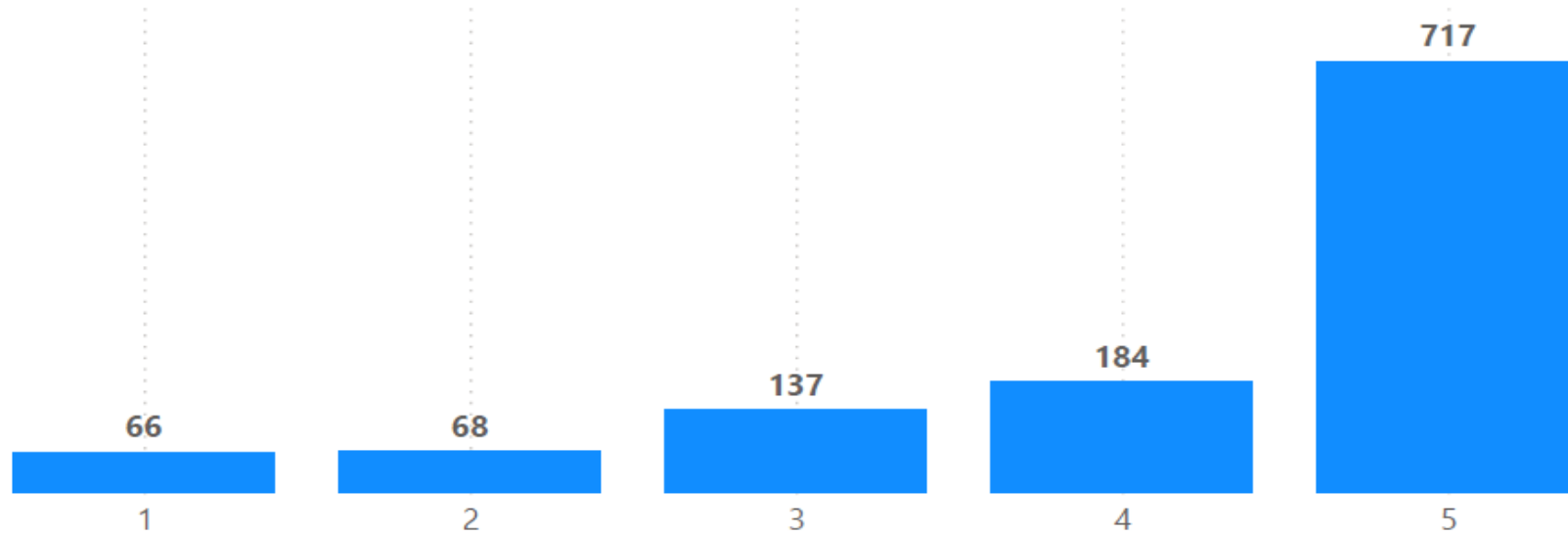
2,91
Média Nota

4,10
Média Grau de Importância

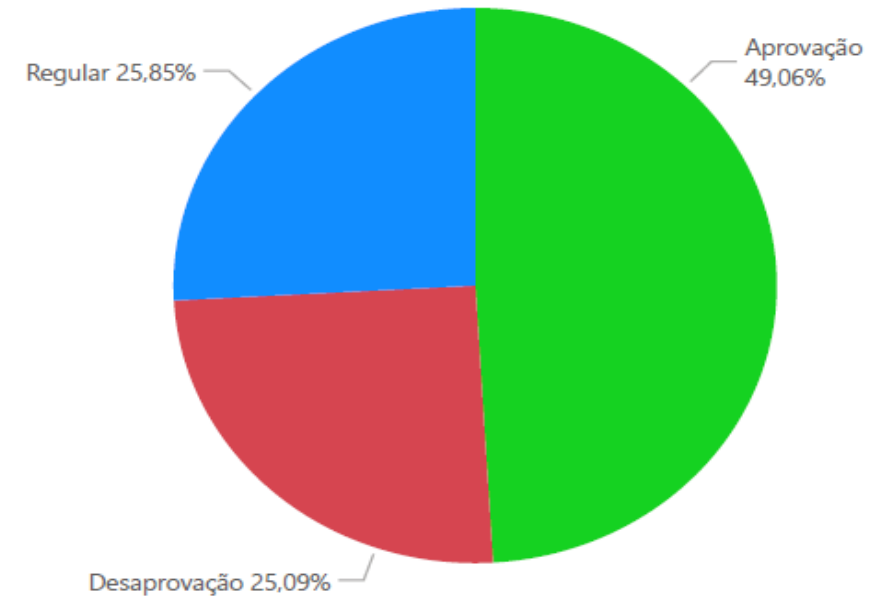
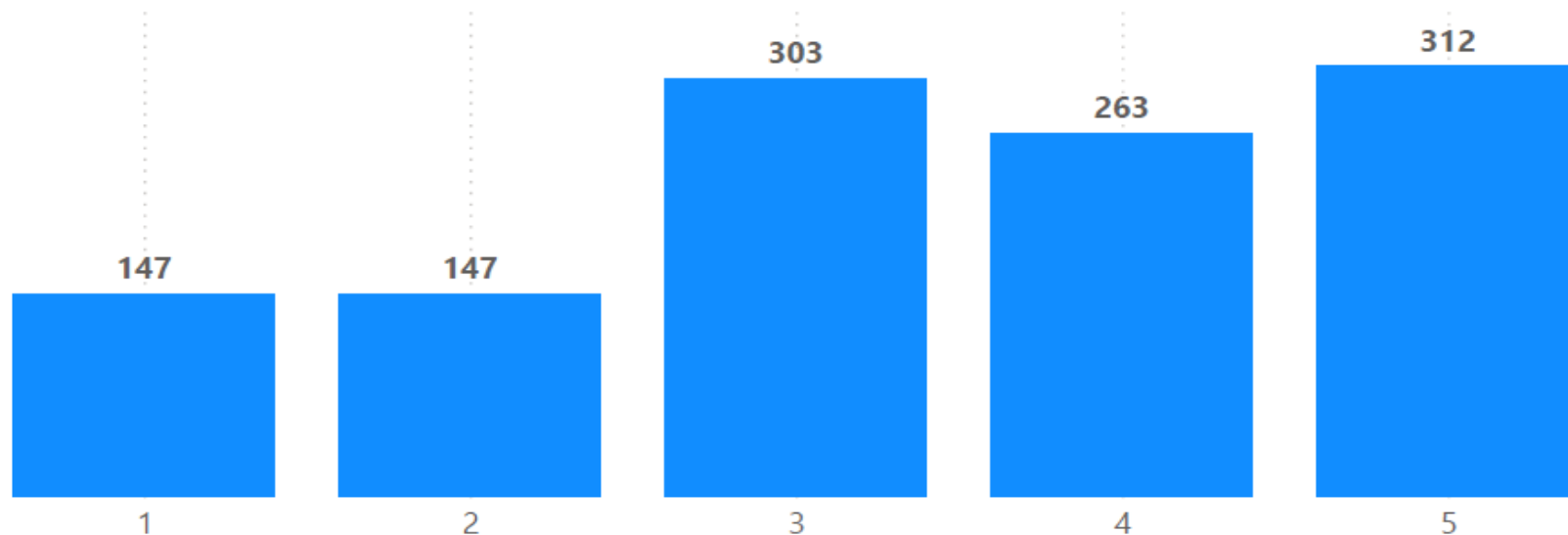
RUIM

8- REGULARIDADE DA OPERAÇÃO:

IMPORTÂNCIA - REGULARIDADE DA OPERAÇÃO



NOTA - REGULARIDADE DA OPERAÇÃO



85,07

Índice de Qualidade

3,38

Média Nota

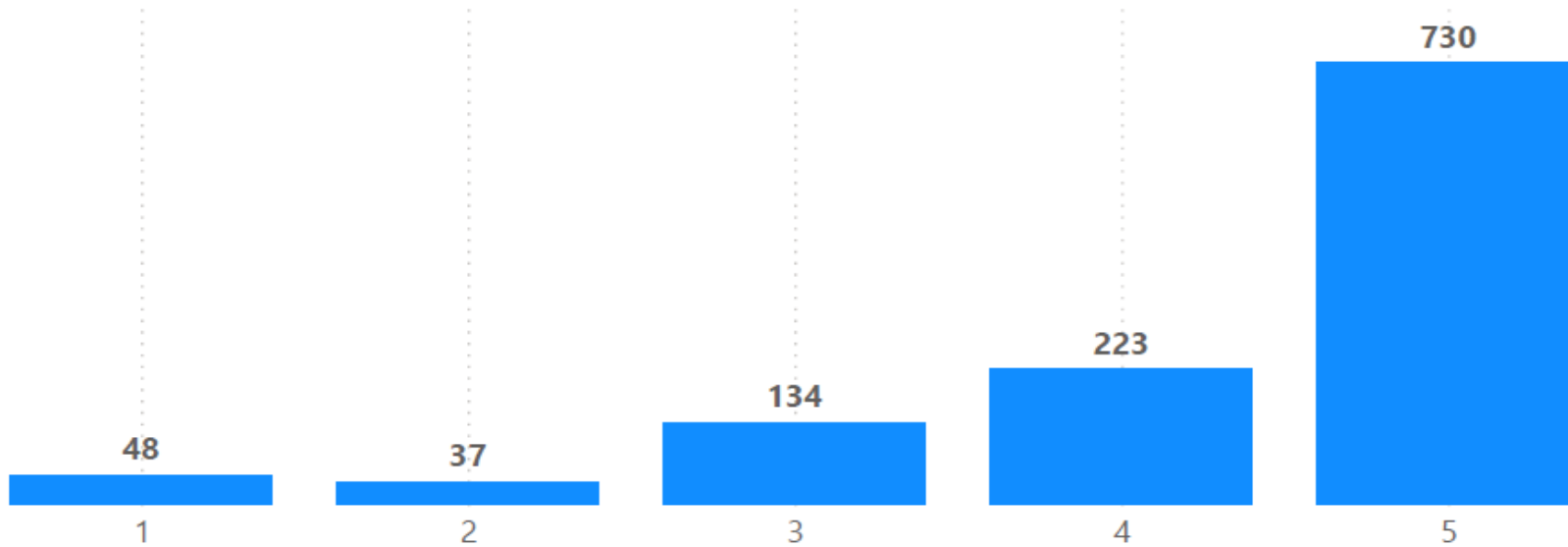
4,21

Média Grau de Importância

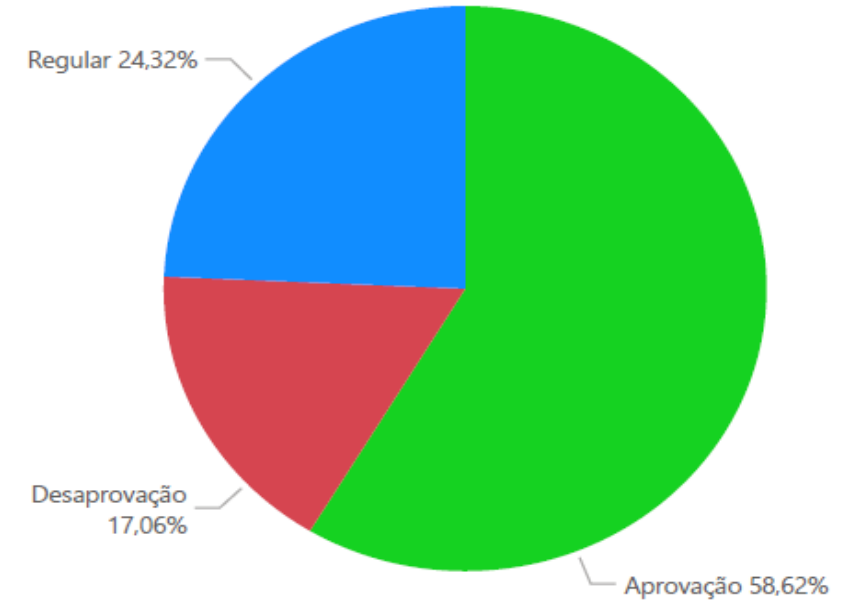
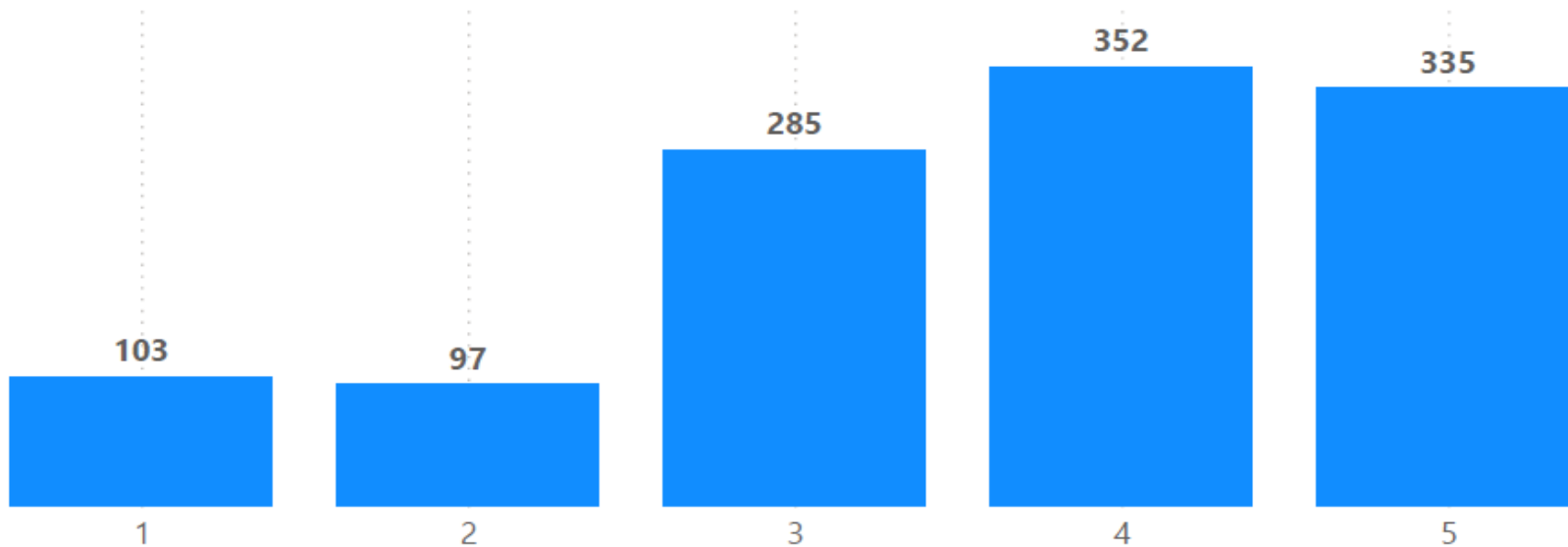
BOM

9- CONSERVAÇÃO E LIMPEZA DOS ÔNIBUS:

IMPORTÂNCIA - CONSERVAÇÃO E LIMPEZA DOS ÔNIBUS



NOTA - CONSERVAÇÃO E LIMPEZA DOS ÔNIBUS



88,18

Índice de Qualidade

3,61

Média Nota

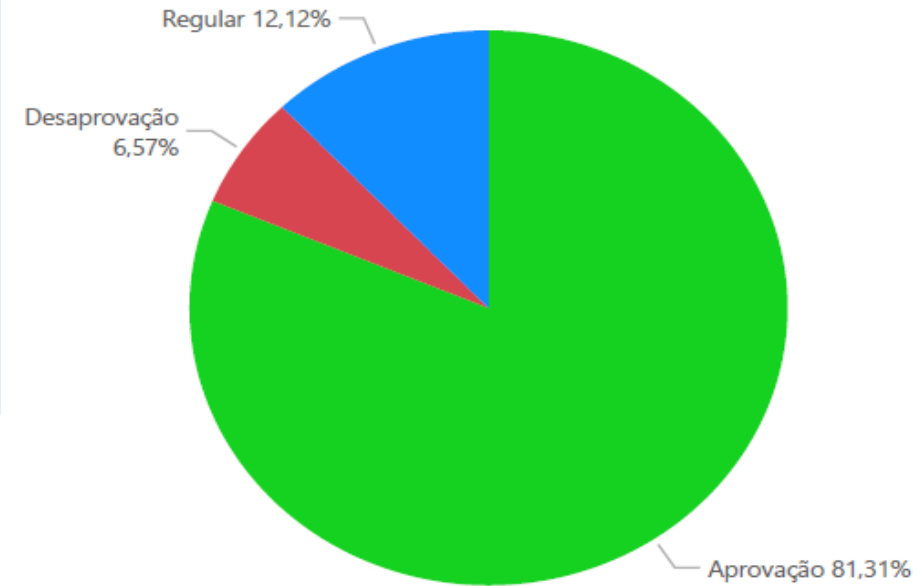
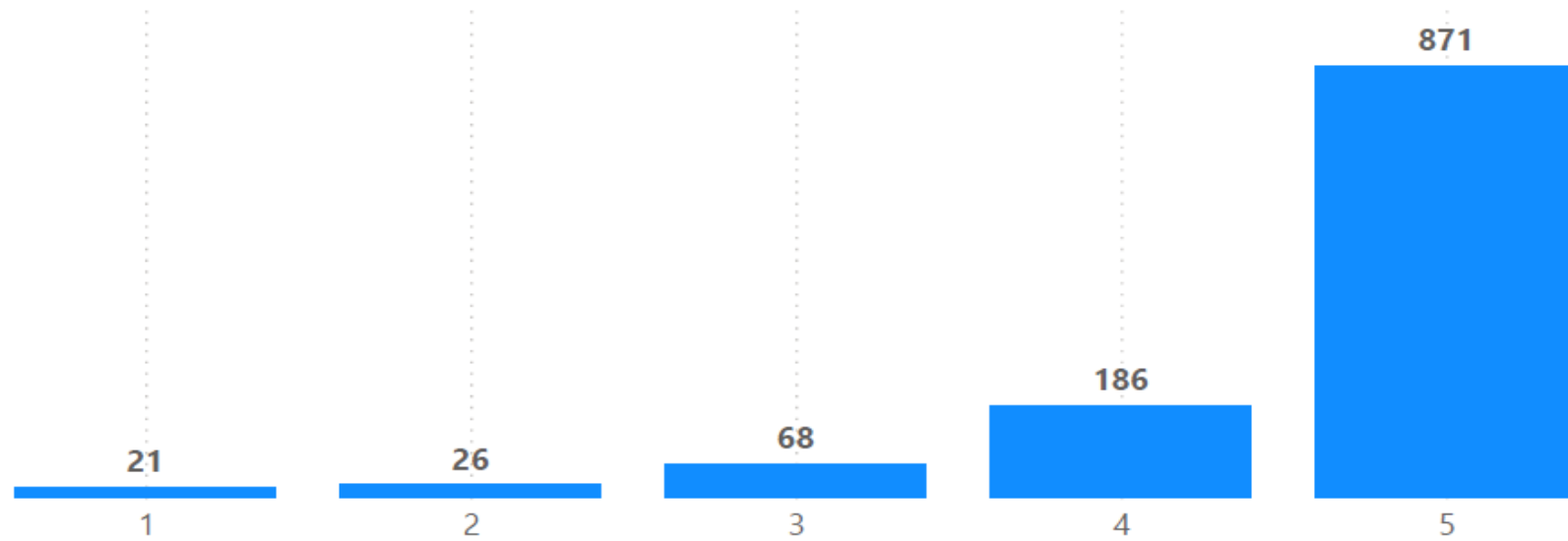
4,32

Média Grau de Importância

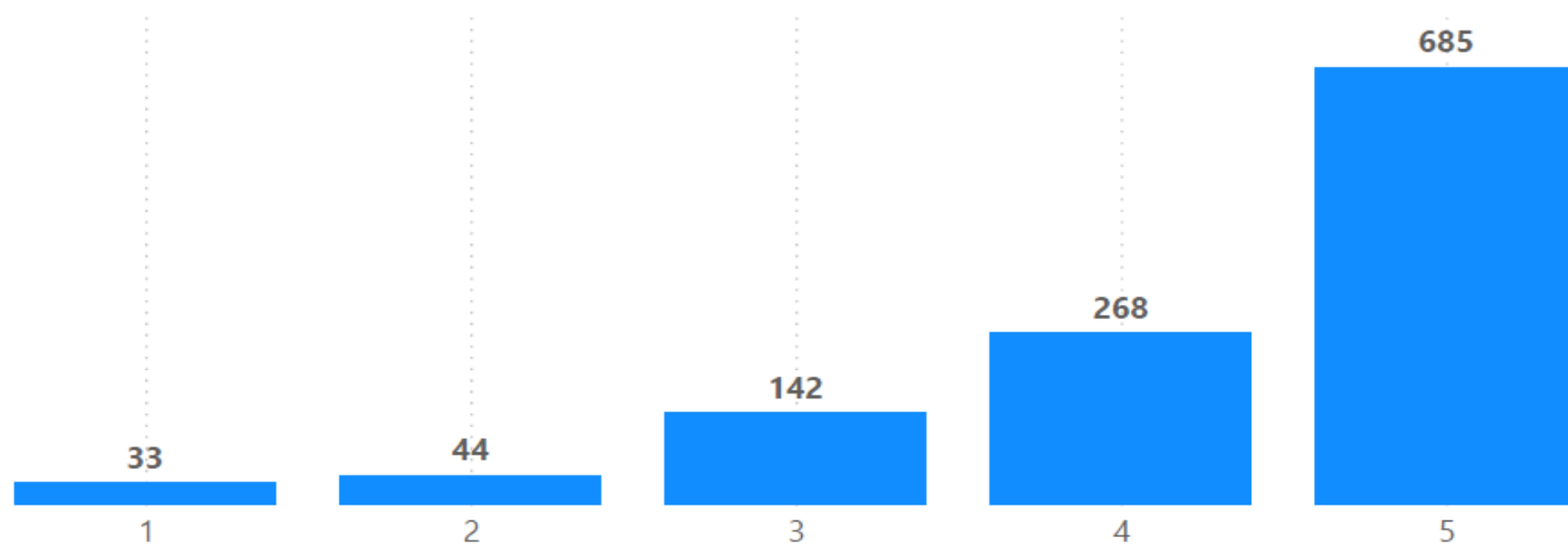
BOM

10- TRATAMENTO OFERECIDO PELO MOTORISTA AOS USUÁRIOS:

IMPORTÂNCIA - TRATAMENTO OFERECIDO PELO MOTORISTA AOS USUÁRIOS



NOTA - TRATAMENTO OFERECIDO PELO MOTORISTA AOS USUÁRIOS



97,38
Índice de Qualidade

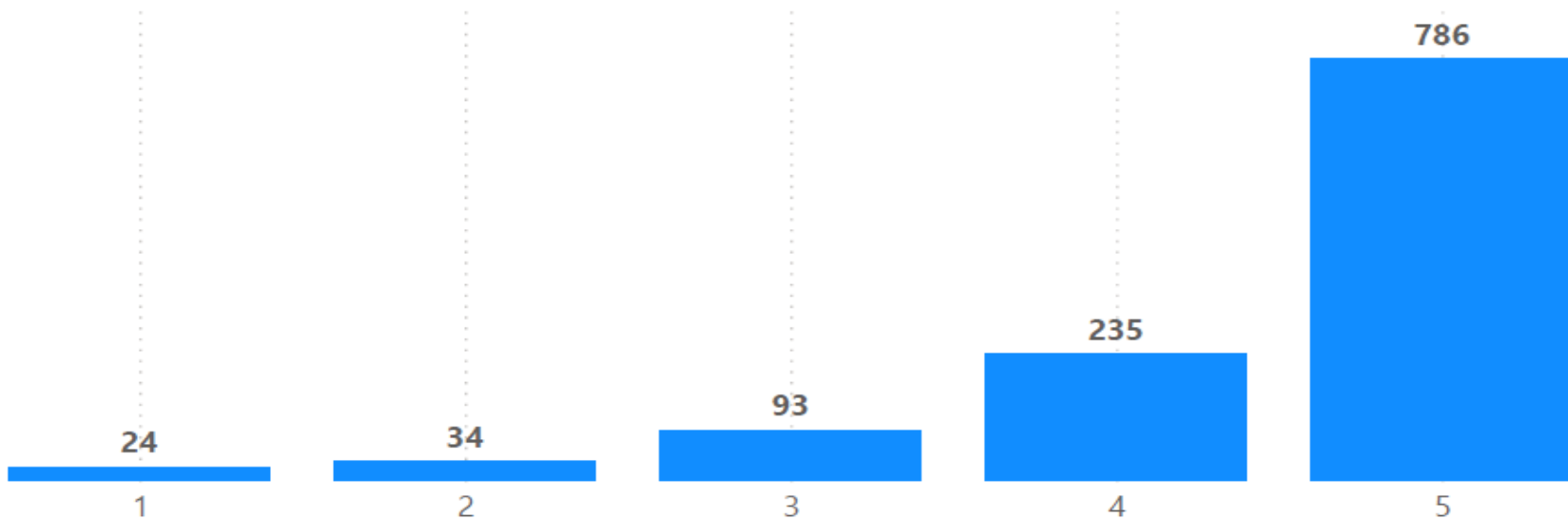
4,30
Média Nota

4,59
Média Grau de Importância

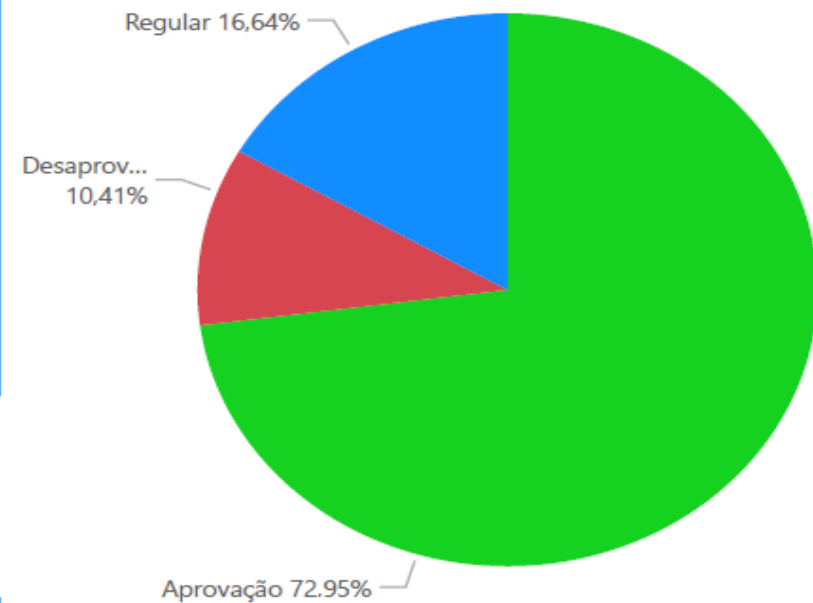
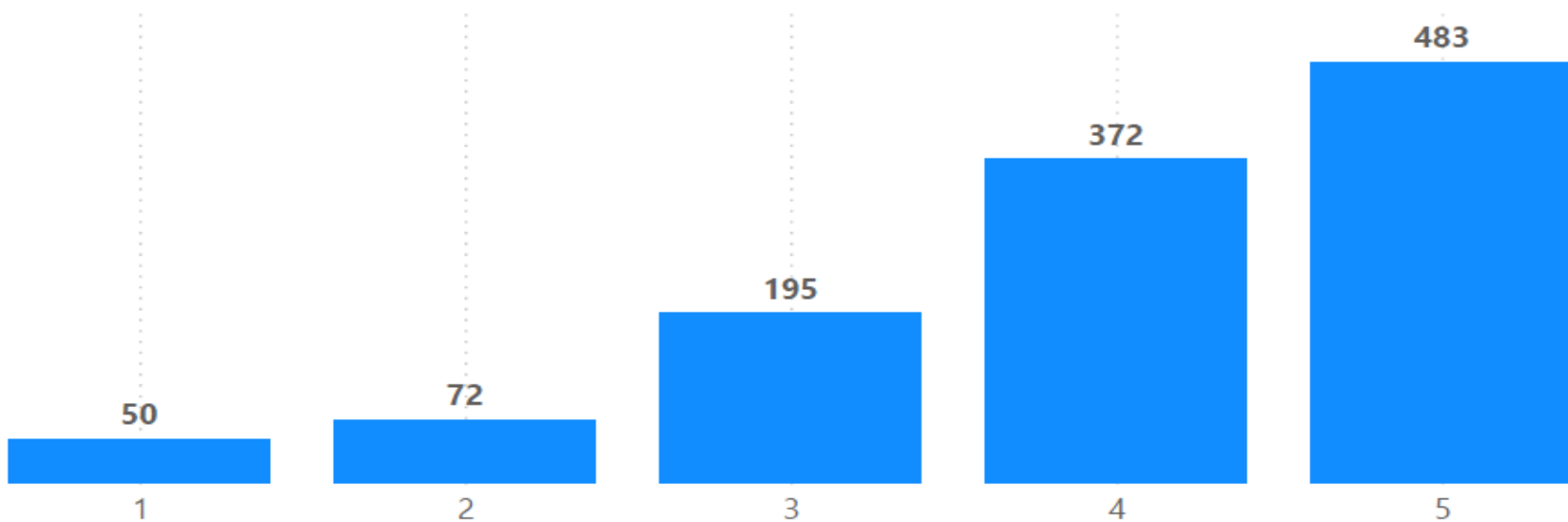
BOM

11- SEGURANÇA DAS VIAGENS:

IMPORTÂNCIA - SEGURANÇA DAS VIAGENS



NOTA - SEGURANÇA DAS VIAGENS



93,27
Índice de Qualidade

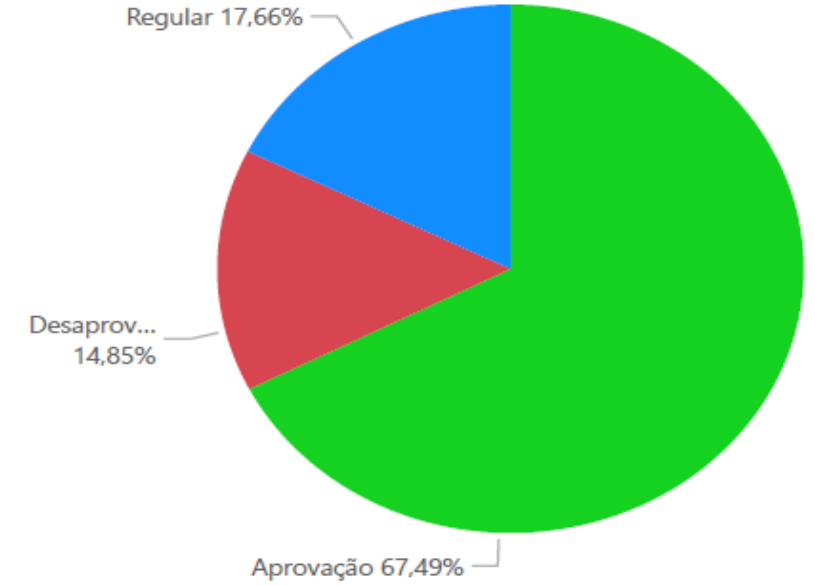
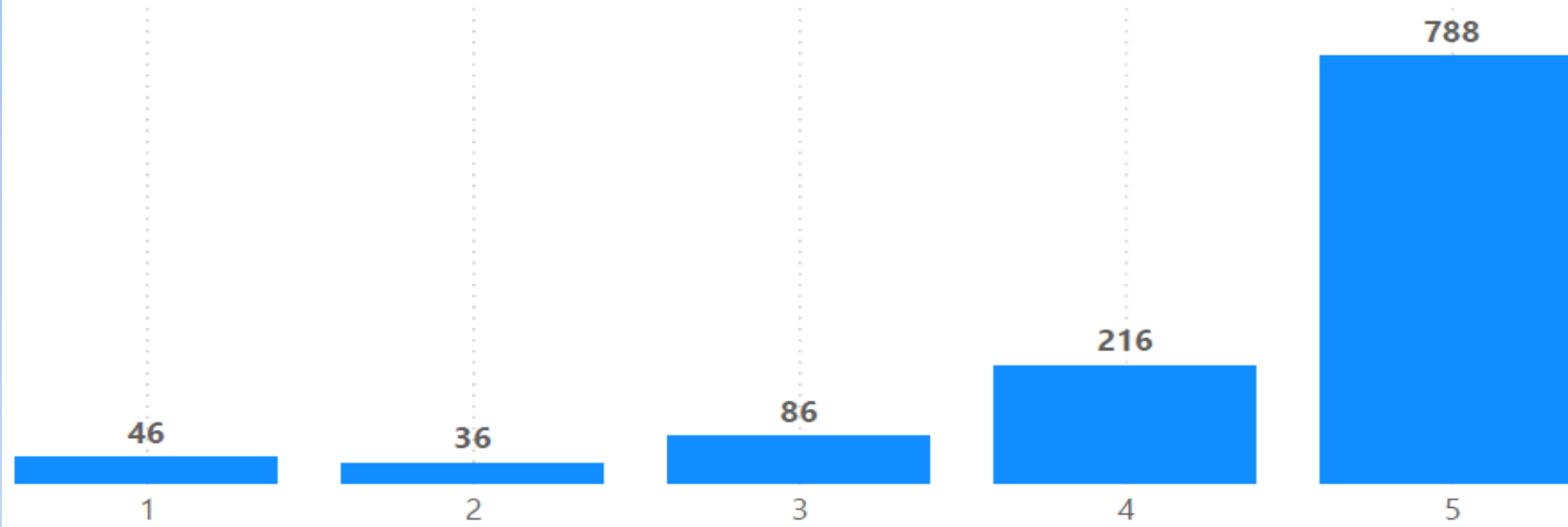
3,99
Média Nota

4,47
Média Grau de Importância

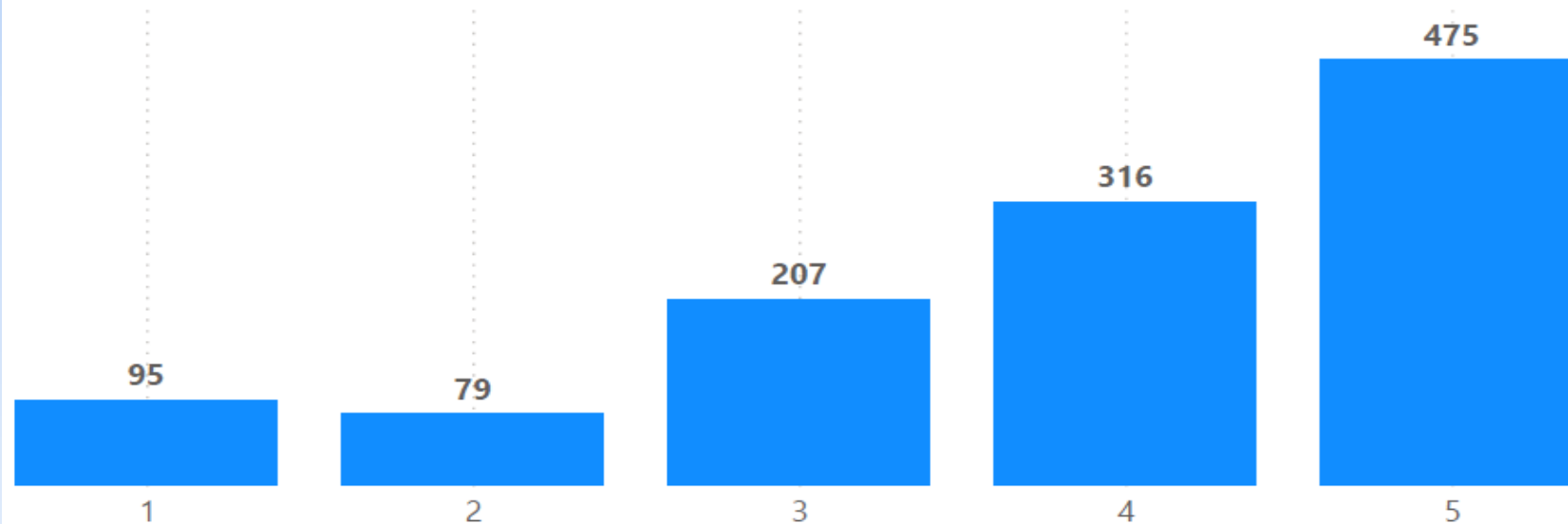
BOM

12- INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS:

IMPORTÂNCIA - INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS



NOTA - INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS



91,34

Índice de Qualidade

3,85

Média Nota

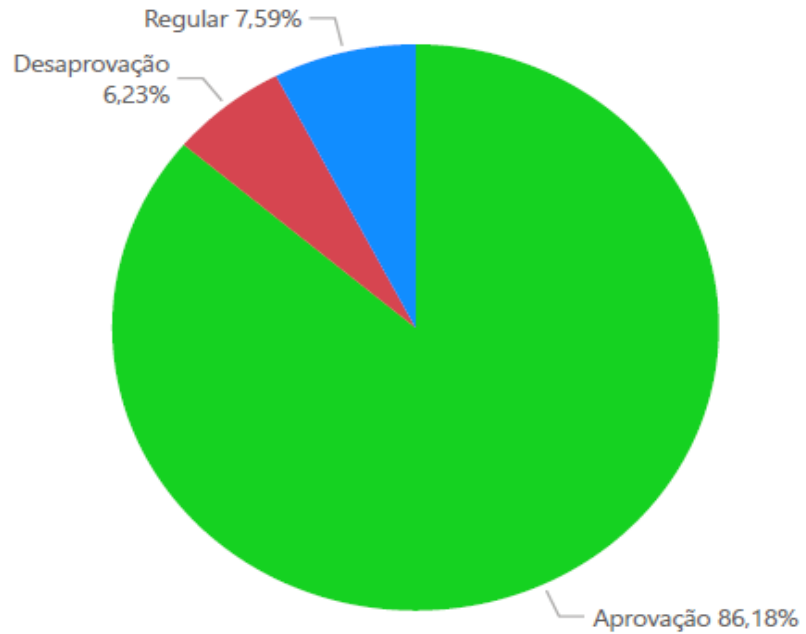
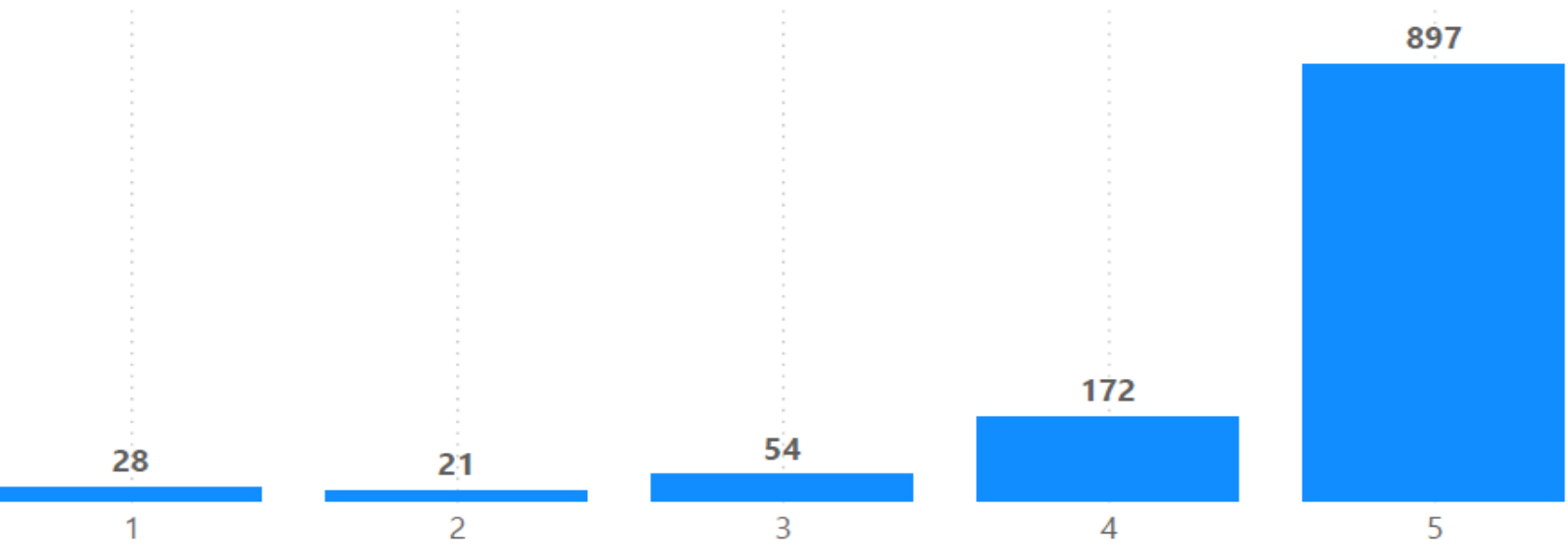
4,42

Média Grau de Importância

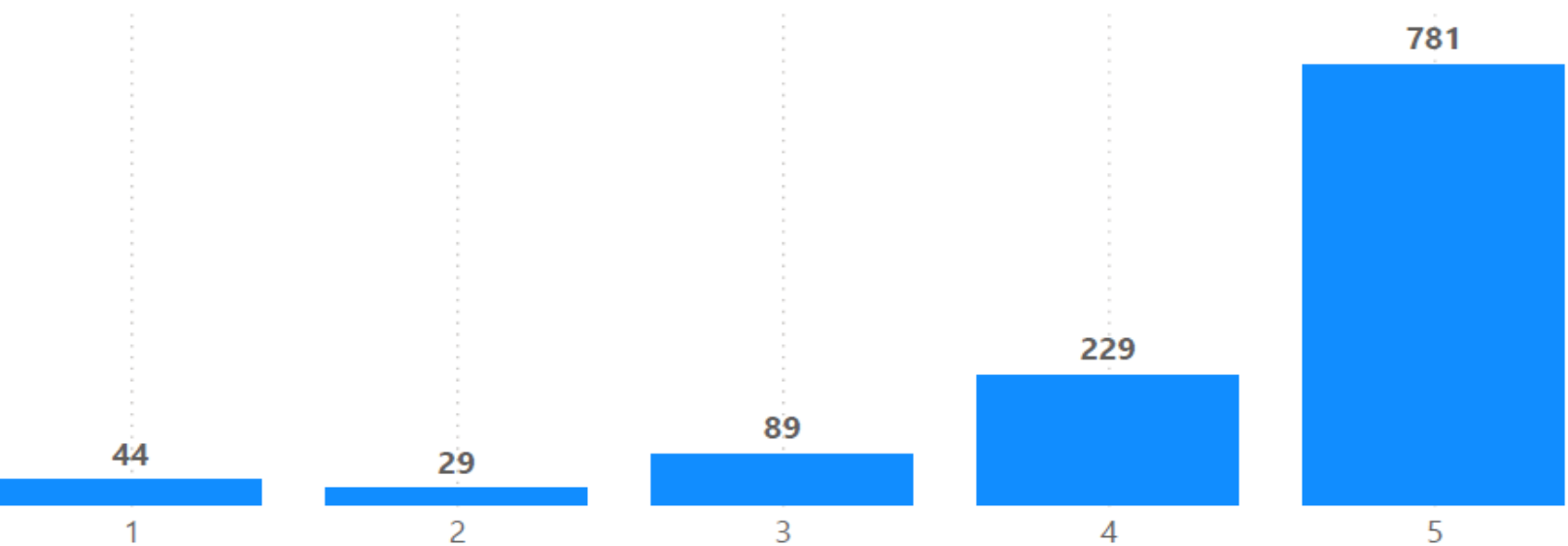
BOM

13- AQUISIÇÃO E RECARGA DE CRÉDITOS DO SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA:

IMPORTÂNCIA - AQUISIÇÃO E RECARGA DE CRÉDITOS DO SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA



NOTA - AQUISIÇÃO E RECARGA DE CRÉDITOS DO SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA



99,04
Índice de Qualidade

4,43
Média Nota

4,61
Média Grau de Importância

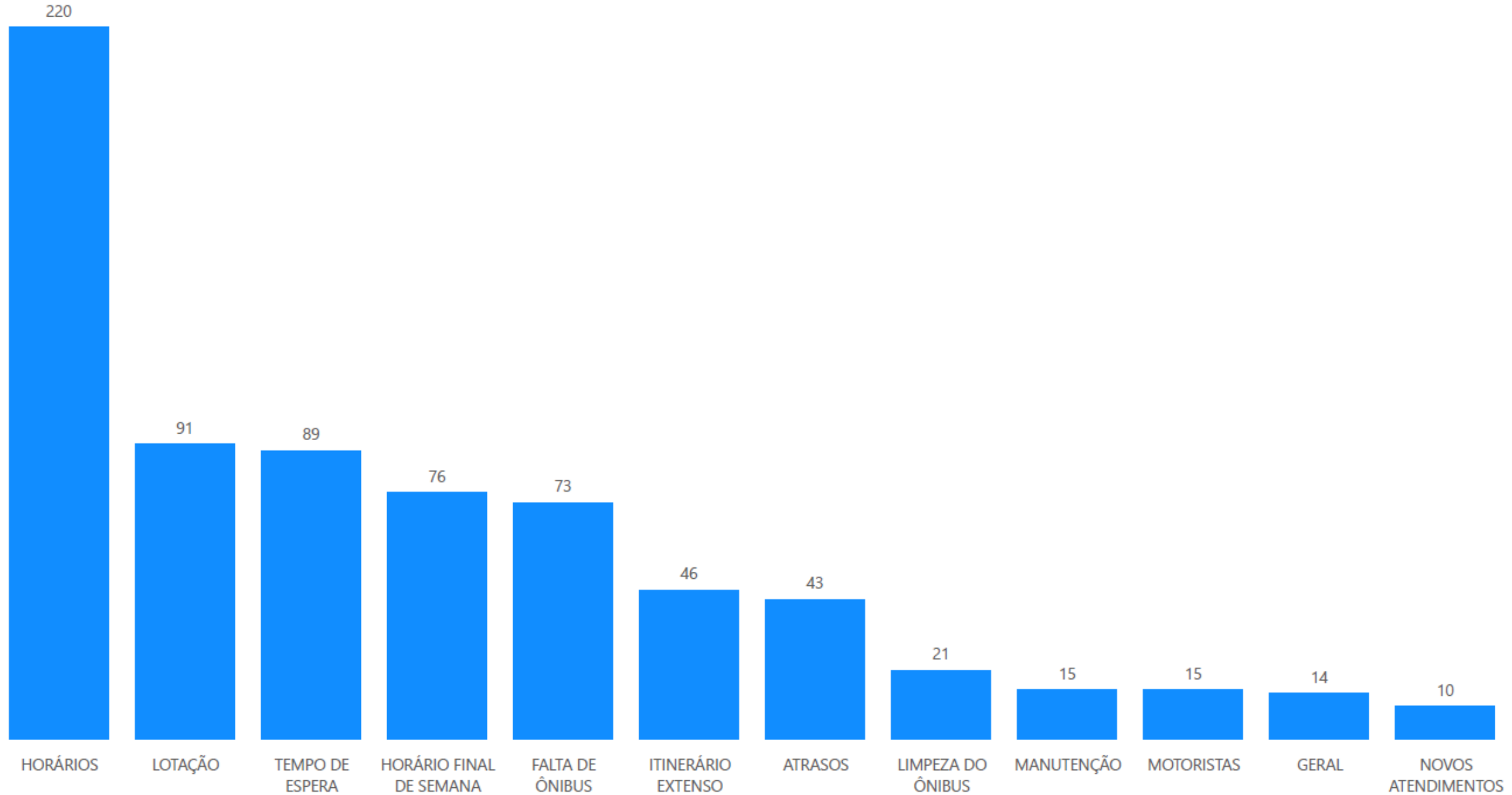
BOM

14- ÍNDICE DE QUALIDADE POR LINHA:

Índice de qualidade por linha	CONFORTO GERAL	TEMPO DE ESPERA	REGULARIDADE	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	ATENDIMENTO MOTORISTA	SEGURANÇA	INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS	RECARGA DE CRÉDITO
▲								
01 - Estoril / Rodoviária Velha	80,59	74,37	80,30	83,56	92,44	85,93	83,56	89,19
02 - Continental / Rodoviária Velha	86,03	79,05	83,49	90,48	96,19	93,97	86,98	90,79
04 - Barreiro / Rodoviária Velha	86,93	84,80	86,93	89,07	100,00	96,53	95,47	94,93
05 - Cidade de Deus / Rodoviária Velha	88,07	76,49	85,61	88,42	99,30	92,63	94,39	97,54
06 - Marlene Miranda / Rodoviária Velha	91,11	83,33	88,89	91,94	100,00	96,67	93,06	100,00
07 - Vila Aparecida / Rodoviária Velha	91,21	76,97	80,30	84,24	93,94	88,48	90,61	98,18
08 - Pq Aeroporto / Rodoviária Velha	82,14	75,39	82,47	83,95	92,84	91,19	89,22	95,47
09 - Fonte Imaculada / Rodoviária Velha	87,41	74,57	78,52	93,33	98,77	89,88	94,32	98,77
10 - Parque Ipanema/Rodoviária Velha	90,74	81,11	90,74	93,70	100,00	96,30	93,70	100,00
11 - Vila São Geraldo / Rodoviária Velha	90,93	85,87	89,60	90,13	98,13	92,27	88,80	98,13
13 - Santa Tereza - Quiririm / Gurilândia	86,42	79,45	82,76	85,81	96,44	91,93	92,48	99,85
14 - Cecap / Rodoviária Velha	86,67	77,14	83,81	89,52	100,00	93,33	90,48	100,00
15 - Jardim América / Rodoviária Velha	91,11	80,32	88,25	95,56	99,68	97,78	91,43	100,00
16 - Cecap - Chácara Flórida / Rodoviária Velha	84,36	78,30	87,27	90,91	99,64	97,21	92,85	100,00
17 - Pinheirinho / Rodoviária Velha	90,26	72,82	88,21	91,28	100,00	92,31	93,33	100,00
18 - Distrito Industrial / Rodoviária Velha	88,13	77,72	85,85	96,26	98,54	97,24	92,36	100,00
19 - São Gonçalo / Rodoviária Velha	90,24	80,48	86,43	88,57	98,81	93,81	92,38	97,62
20 - Maracaibo / Rodoviária Velha	83,64	74,75	81,62	84,04	95,76	92,12	91,72	100,00
21 - Pq Urupes / Rodoviária Velha	90,09	76,04	89,73	95,50	100,00	100,00	90,45	100,00
25 - Pq Três Marias - Chácara Silvestre / Rodoviária Velha	84,33	77,38	86,04	85,70	95,95	92,08	90,37	96,64
26 - Expresso via Dom Pedro	83,92	80,78	86,27	95,69	98,82	93,33	87,06	98,04
38 - Paiol / Rodoviária Velha	90,37	91,85	100,00	99,26	94,81	100,00	96,30	100,00
39 - Caieras / Rodoviária Velha	89,17	80,00	92,50	85,00	100,00	97,50	95,00	100,00
40 - Mato Dentro / Rodoviária Velha	96,00	90,67	93,33	98,67	100,00	96,00	100,00	100,00
43 - Gurilandia / Novo Horizonte	80,00	80,00	80,00	88,89	97,78	93,33	88,89	88,89
44 - Chacara Silvestre - Novo Horizonte Via Pq Três Marias, Jd América e Fonte Imaculada	76,67	70,00	70,00	80,00	96,67	90,00	90,00	83,33
45 - Vera Cruz - Novo Horizonte Via Vila Aparecida / Pq Aeroporto / Santa Catarina / Pq Ipanema	77,33	66,67	85,33	77,33	85,33	82,67	77,33	90,67
46 - São Gonçalo - Novo Horizonte Via Continental	93,33	80,00	100,00	80,00	100,00	100,00	100,00	100,00
48 - Sta Catarina - Pq Planalto	100,00	100,00	93,33	73,33	86,67	86,67	80,00	93,33
Total Geral	86,88	78,81	85,10	88,36	97,38	93,22	91,31	98,50

15- PRINCIPAL PROBLEMA NO TRANSPORTE PÚBLICO:

Contagem de CATEGORIA - PROBLEMA



17- RESULTADO GLOBAL:

Atributo	Nota	Nota %	Grau de Importância	Importância %
1. Conforto geral do serviço prestado;	3,51	11,71%	4,28	12,24%
2. Tempo de espera dos ônibus;	2,91	9,70%	4,10	11,71%
3. Regularidade da operação;	3,38	11,27%	4,21	12,03%
4. Conservação e limpeza dos veículos	3,61	12,05%	4,32	12,35%
5. Tratamento oferecido pelos motoristas aos usuários;	4,30	14,35%	4,59	13,10%
6. Segurança na viagem (risco de acidentes nos ônibus)	3,99	13,32%	4,47	12,77%
7. Informações aos usuários	3,85	12,84%	4,42	12,63%
8. Aquisição e recarga de créditos do Sistema de Bilhetagem Eletrônica	4,43	14,76%	4,61	13,17%
Total		100,00%	35,01	100,00%

3,77

FSU

BOM

90,23

IQ9

**BOA
OPERAÇÃO**

1. CÁLCULO DO FSU:

- Média das **notas** dos atributos
- Média da **importância** dos atributos

$$Gat_i = \frac{\overline{At_i}}{\sum_{i=1}^8 \overline{At_i}} \quad FSU_a = \sum_{i=1}^8 \overline{Nat_i} \times Gat_i$$

(Soma da **média das notas** x Soma da **média da importância**) / **Soma da média da importância**

2. CÁLCULO DO ÍNDICE DE QUALIDADE (IQ):

$$100 - ((4,5 - FSU) \times 40) / 3$$

$$IQ9_a = 100 - \frac{(4,5 - FSU_a) \times 40}{3}$$

4,5: Base no contrato

FSU: Cálculo realizado anteriormente

18- COMPARATIVO PESQUISA 2022 x 2024:

ATRIBUTO	2022		2024		Comparativo	
	Nota	IQ	Nota	IQ	Nota	IQ
Conforto geral do serviço prestado	3,00	80,02	3,51	86,85	17%	9%
Tempo de espera dos ônibus	2,39	71,86	2,91	78,81	22%	10%
Regularidade da operação	2,78	77,00	3,38	85,07	22%	10%
Conservação e limpeza dos veículos	3,31	84,13	3,61	88,18	9%	5%
Tratamento oferecido pelos motoristas aos usuários	4,03	93,73	4,30	97,38	7%	4%
Segurança na viagem (risco de acidentes nos ônibus)	3,65	88,61	3,99	93,27	10%	5%
Informações aos usuários	3,20	82,67	3,85	91,34	20%	10%
Aquisição e recarga de créditos do Sistema de Bilhetagem Eletrônica	3,74	89,86	4,43	99,04	18%	10%
Resultado Geral FSU/IQ	3,29	83,92	3,77	90,23	14%	8%