
GTT PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PARA O SISTEMA BRT DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Relatório de avaliação de pesquisa de satisfação dos usuários do sistema BRT Transoeste e Transcarioca realizada entre Março e Abril de 2015 pelo Instituto Datafolha

Equipe do Projeto:

Simone Costa	SMTR, simonec.silva@rio.rj.gov.br
Marcelo Estillac	SMTR, m.estillac@uol.com.br
Monica Cardoso	IPLANRIO, monica.cardoso@iplanrio.rio.rj.gov.br
Leticia Fonti	EOM, lfonti@empresaolimpica.rio.rj.gov.br
Renato Teixeira	CET-Rio, renato.freire@rio.rj.gov.br

Data: 15 de Dezembro de 2015

INTRODUÇÃO

O Sistema BRT é o modal de transporte implantado pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, que integra a meta estratégica de alcançar mais de 50% de deslocamentos em modais de alta capacidade até 2016, em conjunto com trem e metrô (PREFEITURA DO RIO, 2013).

A confiança no transporte público, que depende diretamente da qualidade do serviço, é necessária para alcançar e manter a população em modos de alta capacidade em seus deslocamentos diários.

Diversos esforços tem sido implementados por parte da Secretaria Municipal de Transportes e do RioÔnibus¹, através do Consórcio Operacional BRT, para melhorar a qualidade do serviço do sistema BRT. Uma das iniciativas foi uma pesquisa quantitativa com esses usuários realizada entre março e abril de 2015 pelo Instituto Datafolha contratada pelo Consorcio Operacional BRT.

Por solicitação do Secretario Municipal de Transporte, Rafael Picciani, e de interesse por parte dos líderes cariocas, foi formalizado um Grupo Transversal de Trabalho (GTT) para definir procedimento para avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores privados do Sistema BRT na Cidade do Rio de Janeiro. Foi definido que a primeira etapa do trabalho seria a avaliação desta pesquisa realizada pelo Consórcio BRT. Este relatório tem como objetivo avaliar a pesquisa realizada usando como parâmetro o *benchmark* de pesquisas de satisfação com o usuário de sistemas de BRT de outras cidades no Brasil e no exterior.

CONTEXTO

O BRT (Bus Rapid Transit) é um sistema de transporte de ônibus que proporciona mobilidade urbana rápida, confortável e com custo eficiente através da provisão de infraestrutura segregada com prioridade de passagem, operação rápida e frequente e excelência em marketing e serviço ao usuário (CIDADES, 2008).

Teve sua origem no final dos anos 70 em Curitiba, graças à criatividade e determinação do então Prefeito Jaime Lerner, e no final dos anos 90, em Bogotá, através do Prefeito Enrique Penalosa, este sistema se aperfeiçoou e provou-se aplicável em sistemas urbanos extensos e complexos (CIDADES, 2008). O BRT contribuiu para uma transformação do transporte urbano na última década. Atualmente, mais de 190 cidades no mundo qualificaram seus sistemas de ônibus num processo recente e acelerado. Enquanto que entre os anos de 1992 e 2001, somente 23 cidades implementaram esses sistemas, atualmente, mais de 198 cidades aderiram (EMBARQ, 2013 e BRTDATA).

Fundado em 2002 com a ajuda da Fundação Shell, a EMBARQ atualmente é um programa do WRI Ross Center for Sustainable Cities com foco na mobilidade urbana sustentável. Este programa catalisa e ajuda a implementar soluções de mobilidade urbana e planejamento urbano ambiental, social e financeiramente sustentável para melhorar a qualidade de vida nas cidades. EMBARQ opera através de uma rede no Brasil, China, Índia, México, Turquia e Região Andina que colabora com autoridades locais e nacionais, empresários, acadêmicos e sociedade civil (EMBARQ, 2013).

¹Rio Ônibus: Sindicato das Empresas de Ônibus da Cidade do Rio de Janeiro.

Idealizada e apoiada pela Rede EMBARQ, a Associação Latino-Americana de Sistemas Integrados e BRT(SIBRT) foi iniciada em 2010 em Curitiba. Esta é o resultado da união das agências de transporte urbano da América Latina: Brasil, Chile, Colômbia, Equador e México. Tem a finalidade de qualificar, padronizar e disseminar os modelos de Sistemas Integrados de Transporte (SIT) e BRT (*bus rapidtransit*). É composta por 24(vinte e quatro) das mais influentes agências, operadores privados e representantes da indústria de transporte público urbano da América Latina. A associação é um veículo institucional de comunicação, direta e sistemática, entre os órgãos responsáveis pelos sistemas de BRT e SIT, a fim de solucionar os problemas e desafios comuns (SIBRT, 2015).

OBJETIVO

Para atender ao propósito deste trabalho, foi necessário desenvolver as seguintes atividades:

- a) obter questionário que deu origem à pesquisa de satisfação do usuário do BRT do Rio de Janeiro realizada em abril de 2015 pelo Instituto Datafolha
- b) obter resultado da pesquisa realizada
- c) realizar benchmark de pesquisas de satisfação com o usuário de sistemas de BRT de outras cidades no Brasil e no exterior
- d) realizar estudo comparativo identificando as similaridades e aspectos não abordados na pesquisa de satisfação do usuário do BRT do Rio em relação a outras cidades
- e) produzir relatório final de avaliação da pesquisa realizada em abril de 2015 pelo Instituto Datafolha

As duas primeiras atividades foram consideradas premissas para o início do trabalho. Para atendimento da terceira e quarta atividade, foi necessário identificar a existência de pesquisas com usuários de sistema BRT realizadas em outros países.

Da participação de integrantes deste GTT no Congresso Internacional Cidades & Transportes realizado em setembro de 2015 na Cidade das Artes pela EMBARQ Brasil, foi identificada a publicação que tratava do mesmo tema objeto deste trabalho: *QualiÔnibus: Pesquisa de Satisfação*. Esta publicação faz parte de um programa de qualificação do serviço de transporte coletivo por ônibus desenvolvido pela EMBARQ composto por 3 ferramentas:

- 1) Pesquisa de Satisfação: objeto da publicação
- 2) Segurança em Primeiro lugar: através da elaboração de Plano Integrado de segurança viária para sistemas BRT
- 3) Dia um de operação: minimiza os riscos iniciais da operação e promove o desenvolvimento de manuais, procedimentos operacionais e planos de contingência.

A ferramenta Pesquisa de Satisfação QualiÔnibus da EMBARQ foi desenvolvida para orientar as cidades quando estas iniciam esforços para proporcionar melhoria da satisfação do usuário no transporte coletivo. Para a realização de pesquisa com usuário são sugeridos procedimentos e um conteúdo mínimo a ser avaliado,

contemplando os principais aspectos da qualidade do serviço e propiciando comparações entre as cidades para trocas de experiências (benchmark) conforme os objetivos como os listados abaixo:

OBJETIVOS

- Padronizar as pesquisas de satisfação com um questionário completo e flexível, que permita entender a satisfação e as necessidades dos clientes em relação a cada fator da qualidade e medir o impacto de intervenções ou melhorias;
- Obter informações quantitativas para apoiar o processo de tomada de decisões;
- Identificar desafios e oportunidades comuns às cidades para discutir soluções integradas (benchmarking);
- Verificar o impacto decorrente da implantação de novos sistemas de transporte coletivo (como BRT; BHLS; BRS; integração tarifária etc.);
- Contribuir para a gestão da qualidade do transporte coletivo.

Fonte: EMBARQ, 2014

A publicação sugere que a pesquisa de satisfação esteja estruturada nos seguintes grupos de perguntas para compor o questionário básico: Perfil de Uso, Perfil do Cliente, Satisfação (fatores de qualidade) e Perguntas Complementares. Para as análises presentes neste relatório de avaliação optou-se por utilizar a estrutura sugerida na publicação EMBARQ como referência (Quadro I).

Quadro I: Estrutura da Pesquisa

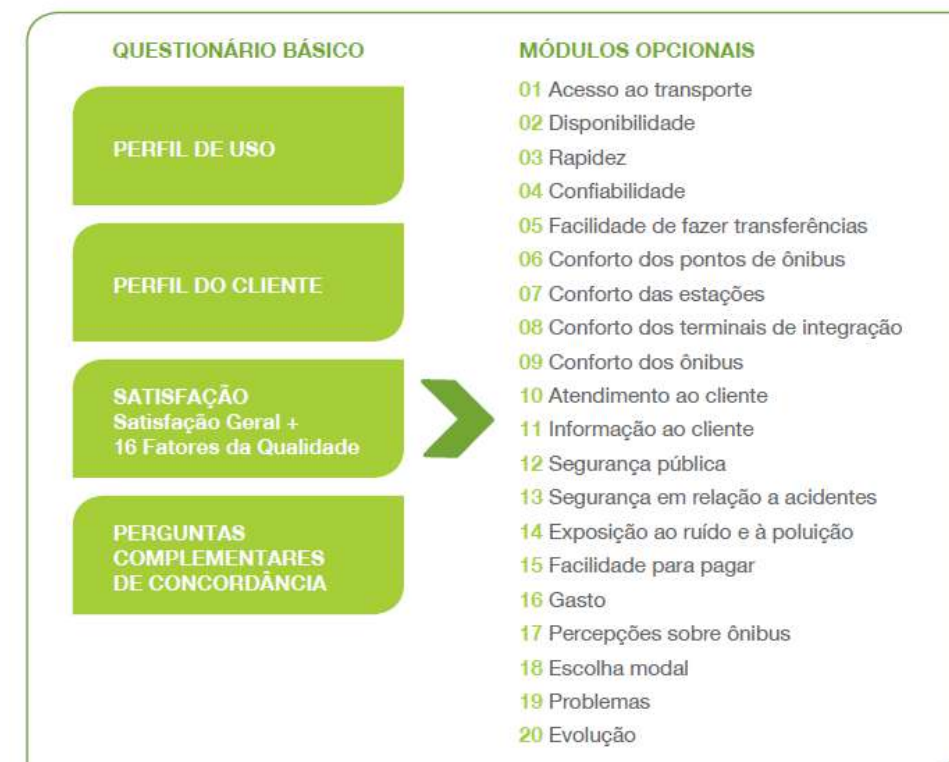


Figura 4: Estrutura da Pesquisa de Satisfação QualiÔnibus

Fonte: EMBARQ, 2014

Ao analisar as cidades que foram usadas como referência na publicação EMBARQ, foi possível identificar que todas, com exceção de Madri, fazem parte da SIBRT: Santiago, Curitiba, León de los Aldama, Guadalajara, Bucaramanga, Cidade do México, Bogotá, Lima, Belo Horizonte, São Paulo. Sendo assim para a realização da atividade de benchmark de pesquisas de satisfação com o usuário de sistemas de BRT de outras cidades no Brasil e no exterior e a para a realização do estudo comparativo identificando as similaridades e aspectos não abordados na pesquisa de satisfação do usuário do BRT do Rio, optou-se por buscar os relatórios de pesquisa dessas cidades consideradas referências de pesquisa de satisfação de usuário de ônibus.

RESULTADOS

a) Comparação Outras Cidades x Rio

Foi realizada busca dos relatórios de pesquisas das outras cidades. A plataforma SIBRT foi o ponto de partida para localizar as principais agências de transporte público da América Latina. As cidades buscadas foram as mesmas identificadas como referência pela EMBARQ, com exceção de Madri. No entanto, somente foi localizado material sobre pesquisa de usuários das seguintes cidades e suas respectivas agências:

- i) Curitiba (URBS), Brasil
- ii) Santiago (Transantiago), Chile
- iii) Guadalajara (Macrobús), México
- iv) Bogotá (Transmilenio), Colômbia
- v) Leon de los Aldama (Optibus), Mexico

O resultado desta comparação foi compilado na planilha a seguir onde é possível visualizar os percentuais de cobertura das pesquisas realizadas nas diversas cidades em relação aos itens de pesquisa sugeridos pela EMBARQ.

COMPARATIVO DOS TEMAS ABORDADOS NAS PESQUISAS

		URBS Curitiba EMBARQ Brasil	URBS Curitiba Proteste	Guadalajara Macrobus	OPTIBUS León	Transantiago Iccom Cadem	Transmilenio Bogotá	BRT CONSOLIDADO
numero de entrevistados		1.341	3.045	493	1.542	5.012	1.584	3.621
periodo da pesquisa		28/10 a 20/12/2013	Abril a Maio/2014	Junho/2015	22 a 28/11/2013	04 a 24/01/2013	3 a 13/10/2013	Março a Abril/2015
Perfil de Uso	Frequencia	X		X	X	X	X	X
	Sistema Cartão pré-pago			X	X			X
	Uso dos canais de comunicação					X		X
	Gasto com transporte público							X
Perfil do Cliente	idade			X		X	X	X
	sexo			X	X	X	X	X
	ocupação			X			X	X
	escolaridade			X				X
	renda			X			X	X
	local de moradia						X	X
Satisfação	Satisfação geral	X	X	X	X	X		X
	Acesso ao transporte			X				
	Disponibilidade (tempo de espera pelo ônibus)	X			X	X		X
	(localização das estações)			X		X		X
	Rapidez (tempo de viagem)	X	X	X			X	X
	Confiabilidade	X		X		X		X
	Facilidade de fazer transferências			X		X	X	X
	Conforto dos pontos de ônibus			X		X	X	
	Conforto das estações			X	X	X	X	X
	Conforto dos terminais de integração						X	
	Conforto dos ônibus	X		X	X	X	X	X
	Atendimento ao cliente		X	X			X	X
		respeito, cordialidade e preparo dos motoristas, cobradores, funcionários e central de atendimento		X	X			

		URBS Curitiba EMBARQ Brasil	URBS Curitiba Proteste	Guadalajara Macrobus	OPTIBUS León	Transantiago Iccom Cadem	Transmilenio Bogotá	BRT CONSOLIDADO
Informação ao cliente	sobre linhas, horários e outras informações			X	X	X		X
Segurança pública	contra roubos, furtos e agressões no caminho e dentro dos ônibus			X	X		X	X
Segurança em relação a acidentes	de trânsito			X	X			X
Exposição ao ruído e à poluição	gerados pelos ônibus			X				
Facilidade para pagar	a tarifa e recarregar o cartão de transporte			X	X	X		X
Gasto	com transporte coletivo			X	X	X	X	X
Percepções sobre ônibus				X	X	X		X
Escolha modal		X					X	X
Problemas					X	X	X	X
Evolução		X			X	X		
Percentual de temas abordados em comum		26,67%	10%	80%	50%	63,33%	56,67%	83,33%

Nota: Temas extraídos da Publicação Qualionibus

Fonte: EMBARQ. Qualiônibus: Pesquisa de Satisfação. [S.l.:s.n].2014. Disponível em: <<http://www.embarqbrasil.org/node/47381>>

Foi possível identificar alguns aspectos interessantes. Podemos dividir essa pesquisa de satisfação em dois tipos:

- i) Cidades em que a pesquisa de satisfação foi direcionada para o sistema BRT: Curitiba, Guadalajara e Leon de los Aldama;
- ii) Cidades em que a pesquisa tratou de aspectos gerais do sistema de transporte público: Santiago e Bogotá.

Em Guadalajara, identifica-se a existência de sistemas por ônibus e por trem, no entanto, a pesquisa de satisfação tratou somente do sistema BRT.

Na Cidade do Rio de Janeiro também existe o sistema de trem e metrô e a pesquisa de usuário se restringiu a perguntas sobre o sistema BRT, sendo o mesmo procedimento adotado por Guadalajara no México.

O procedimento de se restringir ao sistema BRT não invalida a pesquisa no Rio de Janeiro.

Em Santiago, também existe sistema de metrô e em Bogotá, todos os subsistemas de ônibus foram avaliados. A análise dos relatórios de pesquisa destas duas cidades proporcionou a identificação de perguntas no questionário que tratam da viagem completa nos sistemas de transporte público, tais como:

- fornecem uma comparação entre os tipos de serviço. (*)
- identificam o tempo de viagem em cada etapa do percurso
- identificam os aspectos positivos e negativos de cada tipo serviço de forma espontânea
- identificam as evoluções entre pesquisas de diferentes anos
- identificam a prioridade dos fatores de qualidade na visão do usuário (*)
- identificam os canais de informação sobre o deslocamento que são utilizados pelos usuários

(*) contemplado na pesquisa BRT Rio

A inclusão de aspectos desse tipo proporciona uma visão para além do sistema BRT já que o usuário do sistema de transporte público utiliza diversos modais para realizar sua viagem. É uma excelente oportunidade de identificar características de toda a viagem no momento da pesquisa.

- Pontos diferenciais positivos da pesquisa BRT Rio de Janeiro:

Foi identificado que alguns aspectos não estão indicados no conteúdo mínimo da pesquisa EMBARQ, mas foram relacionados nas pesquisas de Bogotá, Santiago e na do Rio de Janeiro. Segue abaixo:

- identificação de GAP - quadro importância satisfação X percepção (Identificam a prioridade dos fatores de qualidade na visão do usuário)
- fornecem uma comparação entre os tipos de serviço.
- identificação do meio de transporte utilizado para chegar ao BRT

Aspectos além do conteúdo mínimo indicados pela EMBARQ estão na pesquisa BRT no Rio de Janeiro.

- Pontos de melhoria para pesquisas no BRT Rio de Janeiro:

Destacam-se alguns aspectos que não foram atendidos pela pesquisa realizada pelo Consórcio Operacional BRT, mas por relacionar-se com aspectos que tratem da viagem completa deveriam ser incluídas nos próximos questionários:

- identificação do tempo de viagem em cada etapa do percurso

“Aproximadamente em cuantos minutos se demora uma viaje?”

Caminhando haciaal paradero / esperando el bus / em el trajeto a sua destino

- qualidade do ponto de parada *Satisfacion general: conforto em puntos de parada*

- identificação dos canais de informação sobre o deslocamento (percurso, tempo etc.) *“Medio de informacion acerca del Transantiago (Cual de estos medios utiliza habitualmente para informarse acerca delTransantiago)?”*

Informaciondisponible em elmismoparadero / sitio web deltransantiago/ monitores presentes enelparadero/ llamando por telefono al fonotransantiago / outro

Pesquisas no BRT Transantiago e Transmilenio identificam aspectos da viagem completa para o usuário de transporte público.

b) Comparação Embarq x Rio

A publicação EMBARQ sugere perguntas que tratem do perfil de uso e perfil de cliente.

Todas as perguntas do tipo perfil de uso e perfil de cliente sugeridas foram contempladas pela pesquisa do BRT Rio.

A partir dos fatores de satisfação indicados na publicação EMBARQ, foi realizada avaliação da pesquisa do BRT do Rio para identificar o grau de atendimento.

Foi identificado que a pesquisa de satisfação do BRT do Rio atende a 83% dos itens de satisfação relacionados pela EMBARQ.

Os itens “conforto dos terminais de integração” e “conforto dos pontos de parada” não foram questionados aos usuários do Rio.

CONCLUSÕES

Foram identificadas diversas redes de apoio a agências governamentais e operadores para melhoria da qualidade dos sistemas de transporte público. A EMBARQ e a SIBRT foram consideradas referências no trabalho e já tem diversas ações em andamento que tratam de benchmark de pesquisa de usuários de sistemas de transporte público. Ao analisar a pesquisa realizada pelo Consórcio Operacional BRT para os corredores do Rio de Janeiro: Transcarioca e Transoeste, foi identificada que a pesquisa atende a todos os itens de perfil de usuário e uso e mais de 80% dos itens considerados básicos pela EMBARQ e por isso deve ser considerada válida.

Como sugestões de melhoria podendo serem consideradas para uma próxima pesquisa, identifica-se a necessidade de inclusão de itens sobre a qualidade do deslocamento por transporte público de forma a identificar aspectos da viagem completa do usuário, como foi pesquisado nas cidades de Santiago, no Chile, e Bogotá, na Colômbia.

Desta forma, conclui-se que a pesquisa realizada possui informações relevantes que permitem a SMTR desenvolver um plano de melhoria do serviço.

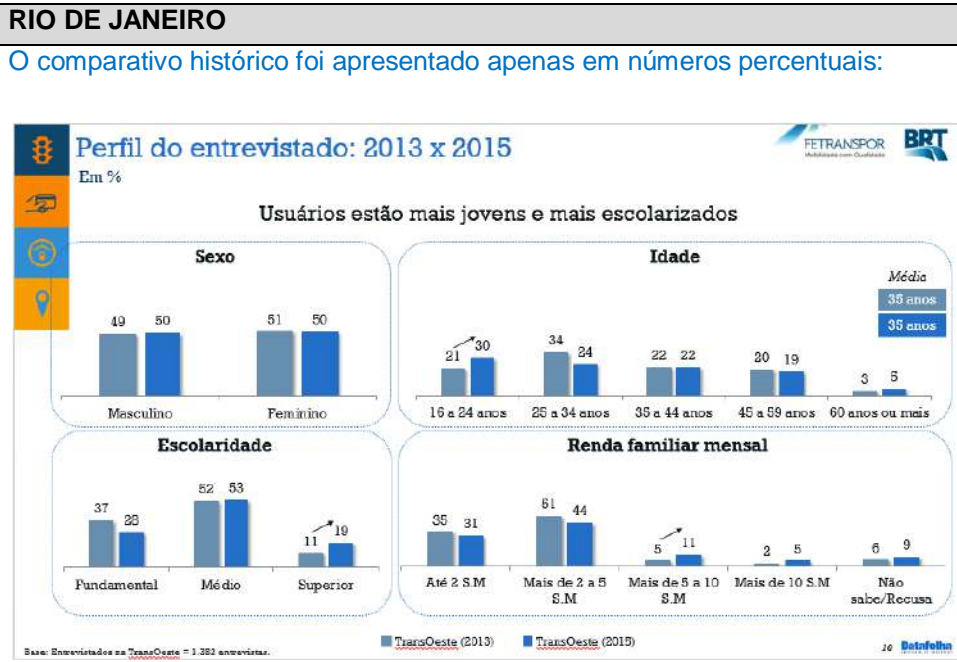
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BRTDATA. [S.l.:s.n]. 2015. Disponível em: <<http://brtdata.org/>>. Acesso em 20 nov. 2015.
2. DTP Metropolitano: Diretorio de Transporte Publico Metropolitano. [S.l.:s.n].2015. Disponível em:
<http://www.dtpm.cl/archivos/Satisfacci%C3%B3n%20Operadores.pdf>. Acesso em 20 nov. 2015
3. CCB: Camara de Comercio de Bogota. . [S.l.:s.n]. 2015. Disponível em: <<https://www.ccb.org.co/content/download/3810/43926/file/Encuesta%20Transporte%20Publico%202013.pdf>>. Acesso em 20 nov. 2015.
4. EMBARQ. Social, Environmental and Economic Impacts of BRT Systems: Bus Rapid Transit Case Studies From Around The World. [S.l.:s.n].2013. Disponível em: <<http://www.wricities.org/research/publication/social-environmental-and-economic-impacts-bus-rapid-transit>>. Acesso em 20 nov. 2015.
5. EMBARQ. Qualiônibus: Pesquisa de Satisfação. [S.l.:s.n].2014. Disponível em: <<http://www.embarqbrasil.org/node/47381>>. Acesso em 20 nov. 2015.
6. MACROBUS. [S.l.:s.n]. 2015. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/sibr/siteurmacrobs-luis-alonso-martnez-resultados-de-encuesta-de-satisfaccin-de-usuarios>>. Acesso em 25 out. 2015.
7. MINISTERIO DAS CIDADES. Manual de BRT *Bus Rapid Transit*: Guia de Planejamento. [S.l.:s.n]. 2008. Disponível em: <<http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSEMOB/Biblioteca/ManualBRT.pdf>>. Acesso em 20 nov. 2015.
8. PREFEITURA DO RIO. Plano Estratégico da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro 2013-2016: Pós 2016, O Rio mais integrado e competitivo. [S.l.:s.n]. 2013. Disponível em: <<http://www.rio.rj.gov.br/web/guest/exibeconteudo?article-id=2752545>>. Acesso em 24 fev. 2015.
9. SIBRT: Associação Latino-Americana de Sistemas Integrados e BRT. [S.l.:s.n]. 2015. Disponível em: <<http://www.sibrtonline.org>>. Acesso em 20 nov. 2015.

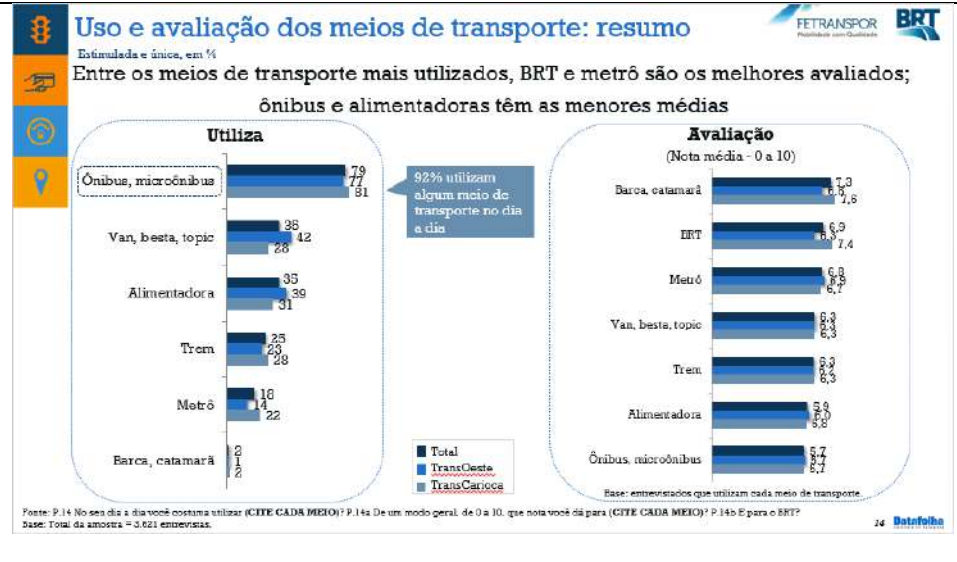
ANEXOS

COMPARAÇÃO RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO BRT CURITIBA X RIO DE JANEIRO

CURITIBA
 69% dos usuários entrevistados afirmaram utilizar mais o ônibus hoje do que costumavam usar há alguns anos atrás;



56% dos entrevistados utilizam o ônibus por ser mais conveniente que outros modos de transporte;



Vantagens do BRT
 Espontânea e múltipla, em %

Vantagens	Total	TransOeste	TransCarioca
TEMPO DE VIAGEM RÁPIDO	86	81	90
Chegar rápido ao destino/ é rápido	72	70	73
Tem corredor para os ônibus/ vai direto pelo corredor	12	9	14
Mais rápido por ter poucas paradas	4	3	5
QUALIDADE DO ÔNIBUS	9	6	12
Tem ar condicionado	6	3	9
Confortável/ bancos confortáveis	3	2	3
Ônibus vazio/ pode ir sentado/ descansando	1	1	2
Outras respostas ref. a qualidade do ônibus	1	1	1
PREÇO	3	4	2
Paga uma passagem e pode pegar dois/ três ônibus	2	3	1
Custo menor/ economia	1	1	1
As passagens são baratas	1	1	0
COMODIDADE/ INTEGRAÇÃO	3	3	3
Tem ponto de ônibus perto da residência/ trabalho/ faculdade/ escola	1	1	1
Não precisa fazer baldeação/ integração com o metrô	1	1	1
Outras respostas ref. a comodidade	1	0	1

Fonte: P.11 Na sua opinião, quais são as principais vantagens em fazer as viagens de BRT?
 Base: Total da amostra = 3.621 entrevistas. 28 Datafolha

Vantagens do BRT

Espontânea e múltipla, em %

Vantagens	Total	TransOeste	TransCarioca
É A ÚNICA OPÇÃO DE CONDUÇÃO	1	2	1
É SEGURO	1	1	1
QUANTIDADE DE ÔNIBUS	1	1	1
Outras respostas ref. a quantidade de ônibus	1	1	1
ACEPTA BILHETE ÚNICO/ RIO CARD	1	1	0
OUTRAS RESPOSTAS	1	1	1
NENHUMA	6	9	4
Base	3.621	1.382	2.239

Desagrega

Fonte: P.11 Na sua opinião, quais são as principais vantagens em fazer as viagens de BRT?
Base: Total da amostra = 3.621 entrevistados

37% está satisfeito ou muito satisfeito com a confiabilidade e conforto dos ônibus;

Importância de alguns aspectos dos Veículos BRT: resumo

Estimulada e única, em %

Usuários avaliam como muito importante os itens pesquisados

Veículos BRT	TOTAL	TRANSOESTE	TRANSCARIOCA
A rapidez da viagem dos veículos BRT	9,6	9,6	9,6
A qualidade dos ônibus BRT	9,4	9,4	9,4
O ar condicionado dos veículos BRT	9,3	9,4	9,3
A pontualidade dos veículos BRT	9,3	9,4	9,3
A quantidade de ônibus BRT	9,3	9,4	9,3
A segurança contra acidentes nos veículos BRT	9,3	9,4	9,2
A conservação interna e externa dos veículos BRT	9,3	9,3	9,3
A limpeza dos veículos BRT	9,3	9,3	9,3
O conforto dos veículos BRT	9,3	9,4	9,2
A educação e cortesia dos motoristas dos veículos BRT	9,2	9,3	9,2
O tempo de espera dos veículos BRT	9,2	9,3	9,2
A segurança contra assaltos dentro dos veículos BRT	9,2	9,4	9,1
O preço da passagem de BRT	8,9	9,0	8,9
A quantidade de pessoas nos veículos BRT	8,8	8,9	8,8
TVs nos veículos BRT	8,1	7,3	8,7
MÉDIA GERAL	9,2	9,2	9,2

Fonte: P.18a Pensando somente nos VEÍCULOS BRT, vou ler uma série de itens e quero que você me diga o quão IMPORTANTE é cada um deles. Por favor, utilizando essa escala de 0 a 10, onde zero significa nada importante e dez significa muito importante, me diga o quanto é importante para você (LEIA CADA ITEM).
Base: Total da amostra = 3.621 entrevistados

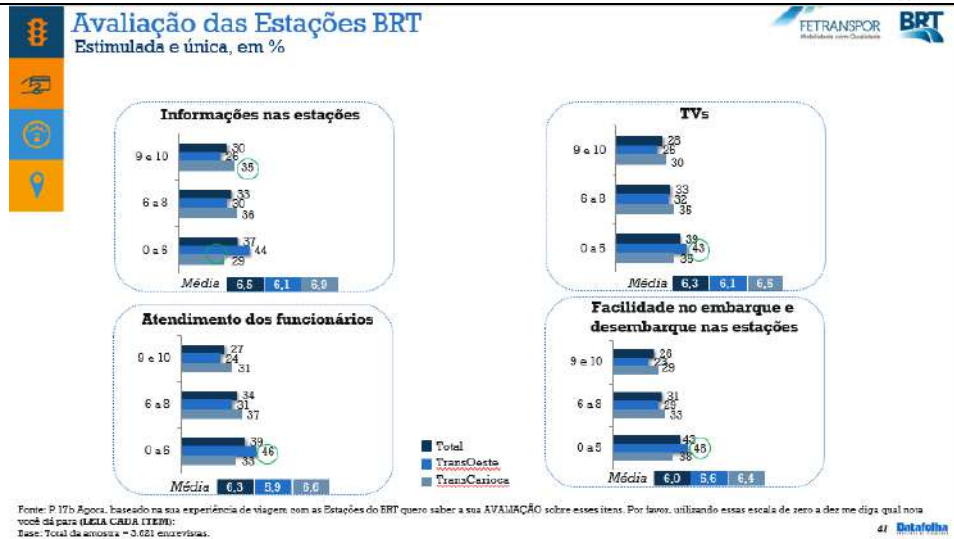
25% dos usuários poderiam utilizar o carro particular, mas optaram pelo ônibus;

Não foram feitas perguntas sobre modos alternativos;

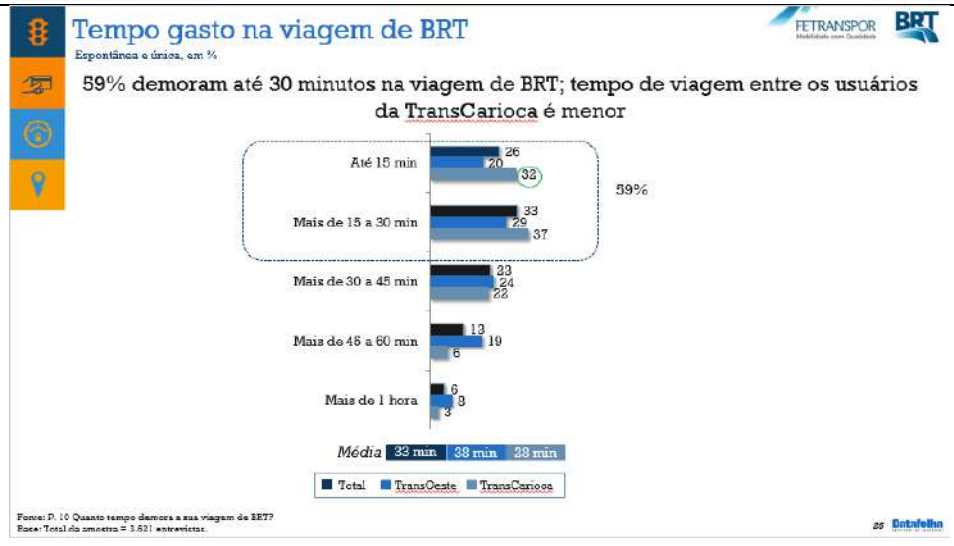
44% está satisfeito ou muito satisfeito com o serviço, em geral, do transporte por ônibus;

• **74% estão satisfeitos com o BRT**. Desses, 85% estão muito satisfeitos com o BRT (notas 9 e 10) e 49% estão satisfeitos (notas 6 a 8). Uma parcela de 26% está insatisfeita (notas de 0 a 5);

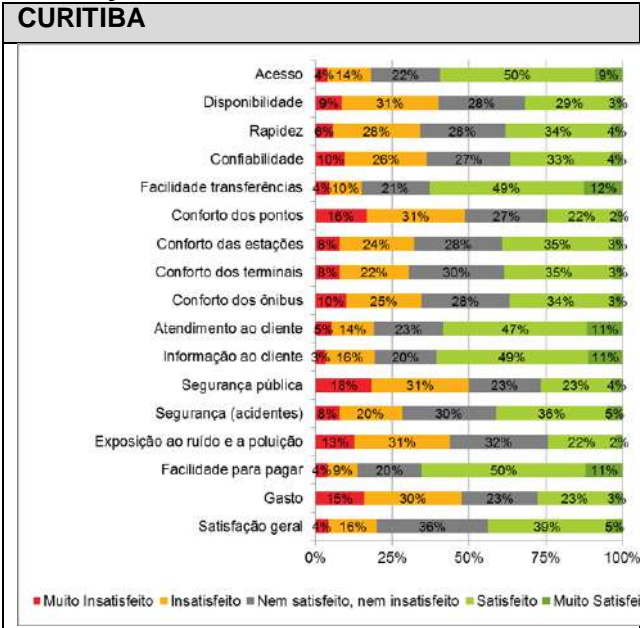
60% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a informação ao cliente no sistema;



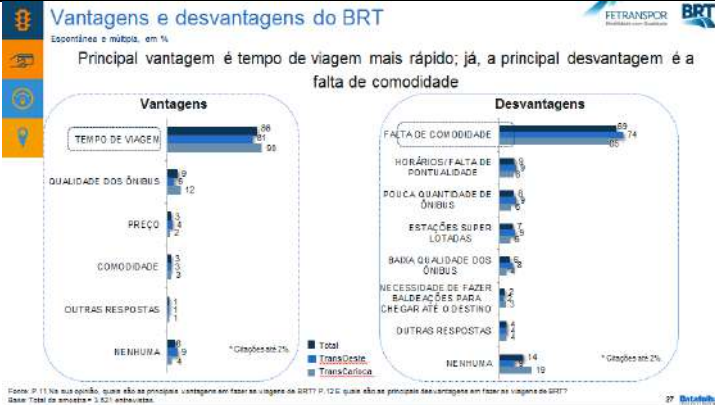
23% dos entrevistados levam de 1h à 1h30 para chegar aos seus destinos.



Satisfação Geral:



RIO DE JANEIRO



Importância de alguns aspectos das Estações BRT: resumo

Estimulada e única, em %

	TOTAL	TRANSOESTE	TRANSCARIOCA
A importância das estações BRT	9,3	9,4	9,2
A integração do BRT com outros meios de transporte	9,3	9,4	9,2
A iluminação dentro das estações BRT	9,3	9,4	9,2
Localização das estações BRT	9,3	9,3	9,3
A conservação das estações BRT	9,2	9,3	9,2
A informação nas estações BRT	9,2	9,4	9,1
Quantidade de estações BRT	9,2	9,2	9,2
A segurança contra assaltos dentro das estações BRT	9,2	9,4	9,1
A iluminação externa nos acessos às estações BRT	9,2	9,4	9,1
A sinalização dentro das estações BRT	9,2	9,3	9,1
A segurança contra acidentes nas estações BRT	9,2	9,3	9,1
O atendimento dos funcionários das estações BRT	9,1	9,2	9,0
O conforto das estações BRT	9,1	9,2	9,0
A facilidade no embarque e desembarque nas estações BRT	9,1	9,2	9,1
Organização das filas nas estações BRT	8,9	9,2	8,8
Qualidade de funcionários nas estações BRT	8,9	9,0	8,7
Quantidade de pessoas nas estações BRT	8,7	8,8	8,6
TVs	8,2	7,7	8,7
MÉDIA GERAL	9,1	9,2	9,0

Fonte: P.17a Percebido como nas ESTAÇÕES DO BRT, vou ler uma série de itens e quero que você me diga o quão IMPORTANTE é cada um deles. Por favor, utilizando essa escala de 0 a 10, onde zero significa nada importante e dez significa muito importante, me diga o quanto é importante para você (EM ESCALA DE 0 A 10). Base: Total da amostra = 3.021 entrevistados.

Importância de alguns aspectos dos Veículos BRT: resumo

Estimulada e única, em %

Usuários avaliam como muito importante os itens pesquisados

Veículos BRT	TOTAL	TRANSOESTE	TRANSCARIOCA
A rapidez da viagem dos veículos BRT	9,5	9,5	9,5
A qualidade dos ônibus BRT	9,4	9,4	9,4
O ar condicionado dos veículos BRT	9,3	9,4	9,3
A pontualidade dos veículos BRT	9,3	9,4	9,3
A quantidade de ônibus BRT	9,3	9,4	9,3
A segurança contra acidentes nos veículos BRT	9,3	9,4	9,2
A conservação interna e externa dos veículos BRT	9,3	9,3	9,3
A limpeza dos veículos BRT	9,3	9,3	9,3
O conforto dos veículos BRT	9,3	9,4	9,2
A educação e cortesia dos motoristas dos veículos BRT	9,2	9,3	9,2
O tempo de espera dos veículos BRT	9,2	9,2	9,2
A segurança contra assaltos dentro dos veículos BRT	9,2	9,4	9,1
O preço da passagem do BRT	8,9	9,0	8,9
A quantidade de pessoas nos veículos BRT	8,8	8,9	8,8
TVs nos veículos BRT	8,1	7,5	8,7
MÉDIA GERAL	9,2	9,2	9,2

Fonte: P.18a Percebido como nos VEÍCULOS DO BRT, vou ler uma série de itens e quero que você me diga o quão IMPORTANTE é cada um deles. Por favor, utilizando essa escala de 0 a 10, onde zero significa nada importante e dez significa muito importante, me diga o quanto é importante para você (EM ESCALA DE 0 A 10). Base: Total da amostra = 3.021 entrevistados.

Fontes:

- www.embarqbrasil.org/news/curitibaapresentadosresultadosdespesquisadesatisfação
- Apresentação pesquisa Datafolha - Apresentação BRT_final

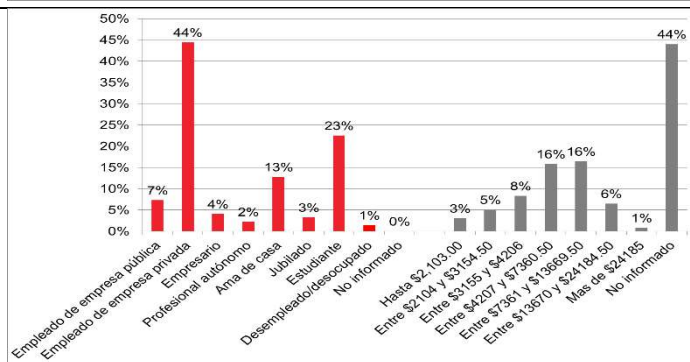
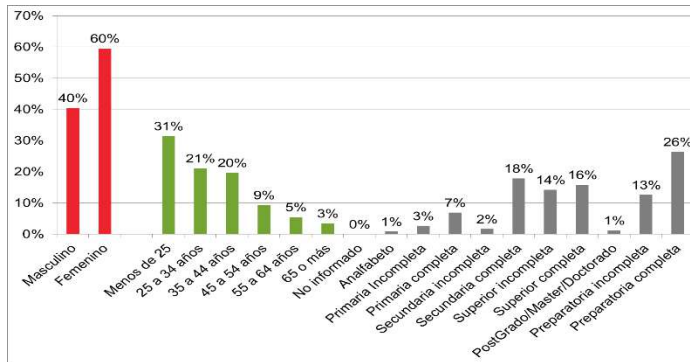
COMPARAÇÃO RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO BRT GUADALAJARA X RIO DE JANEIRO

GUADALAJARA

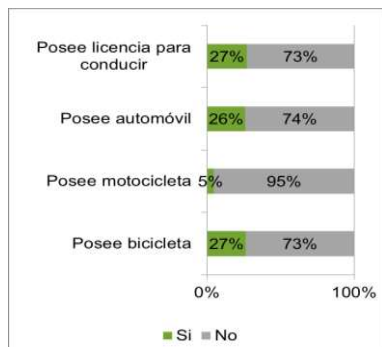
Estruturação do questionário:

- Parte 1: Perfil do usuário – 9 perguntas
- Parte 2: Satisfação geral – 19 perguntas
- Parte 3: Perguntas complementares e de coordenação - 12 perguntas
- Parte 4: Perfil dos clientes – 7 perguntas
- Parte 5: Controle - 3 perguntas
- Novas propostas para SITEUR – 6 perguntas

Perfil do usuário:



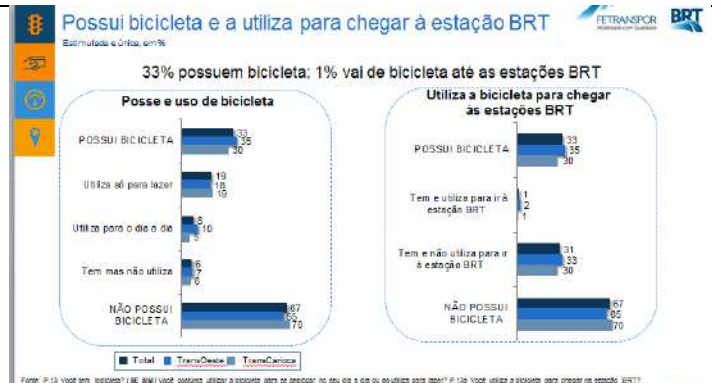
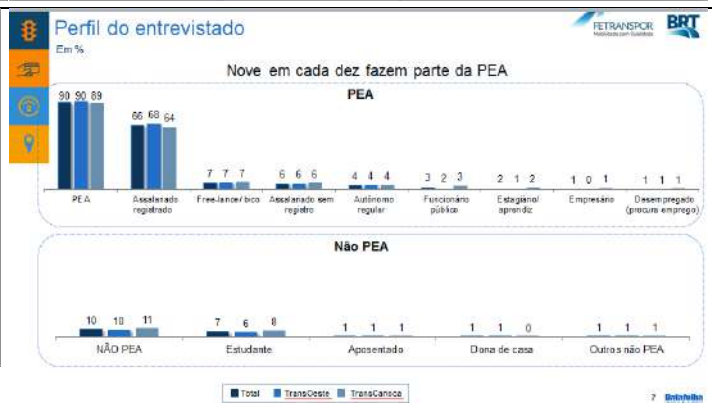
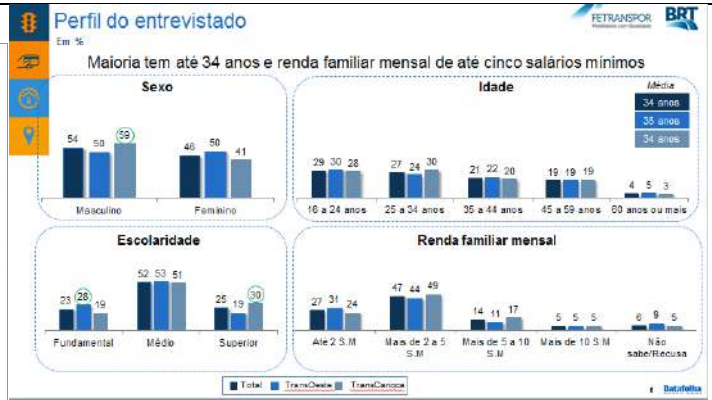
Perguntas adicionais sobre o usuário:



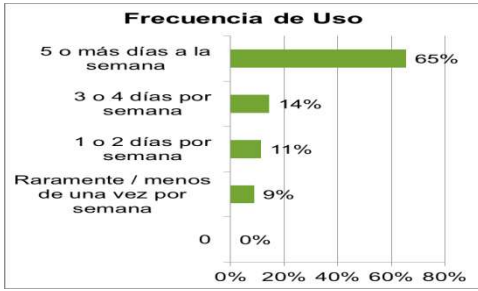
RIO DE JANEIRO

Questionário contínuo sem divisão por tema

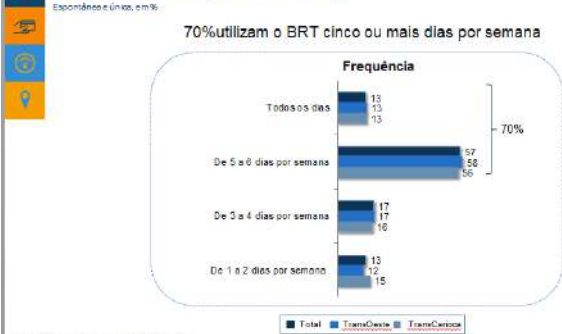
- Perfil do entrevistado – 13 perguntas
- Perfil de uso do transporte – 12 perguntas
- Satisfação e avaliação geral – 6 perguntas (50 itens)
- Perguntas complementares e concordância – 7 perguntas



Perfil de uso:

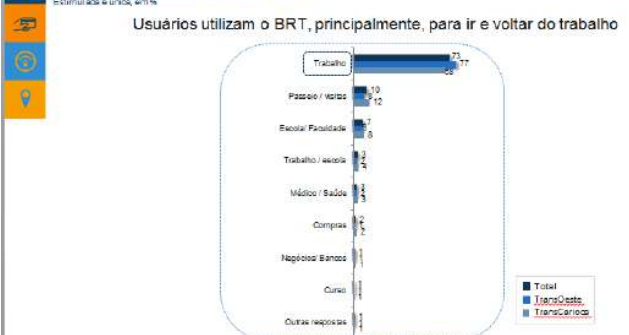


Frecuencia com que utiliza o BRT

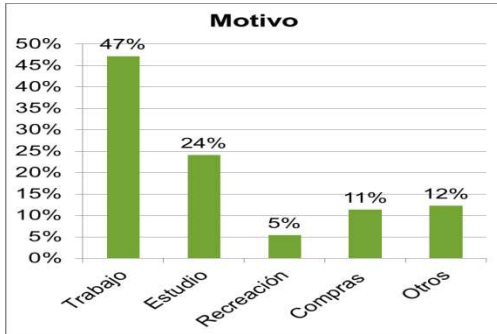


Fonte: P.1 Quantos dias por semana você utiliza o BRT? Base: Total de amostra = 3.621 entrevistas.

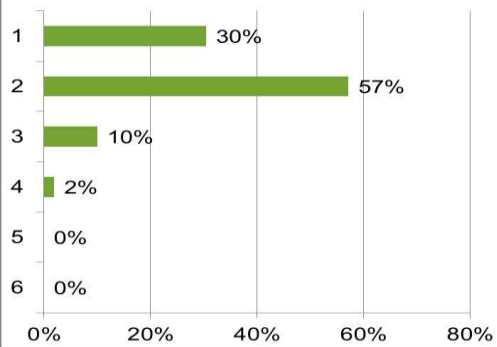
Principal motivo da viagem



Fonte: P.2 Qual é o principal motivo de viagem no BRT? Base: Total de amostra = 3.621 entrevistas.



Número de autobuses a su destino (ida)

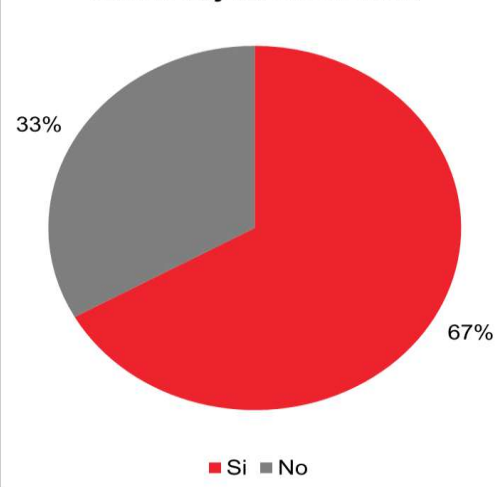


Meios de transportes utilizados para chegar até a estação

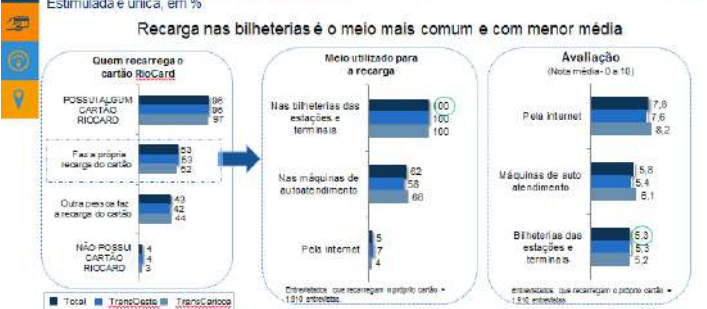


Fonte: P.3 Para chegar até esta estação, qual meio de transporte você utilizou? Base: Total de amostra = 3.621 entrevistas.

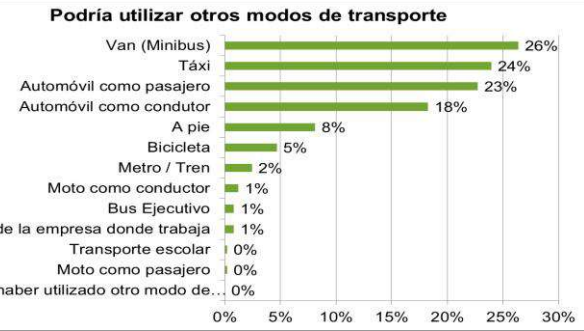
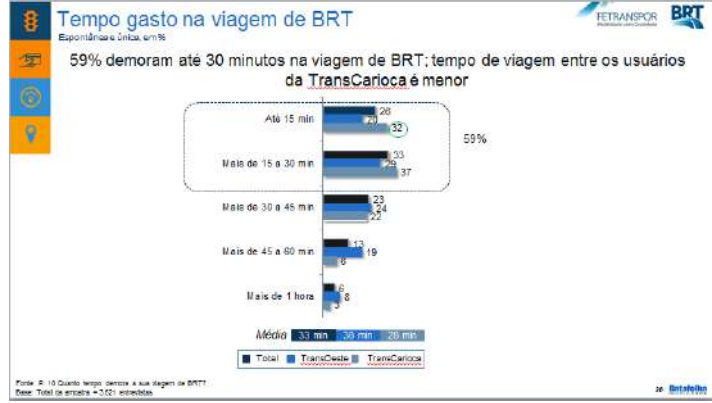
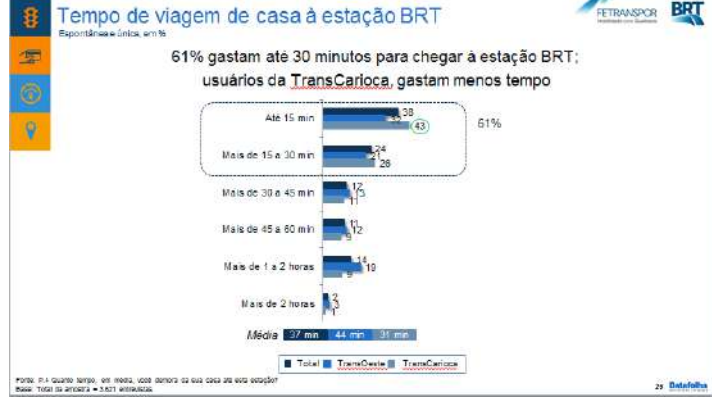
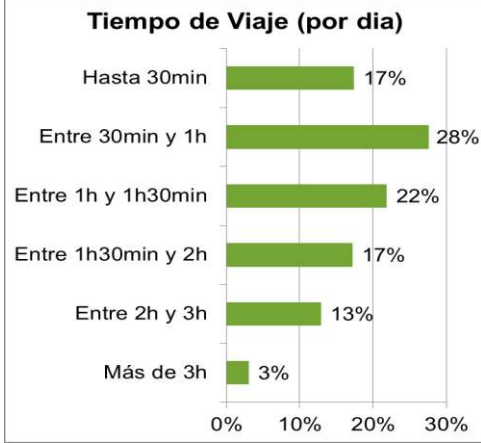
Utiliza tarjeta electrónica



Formas de recarga do RioCard e avaliação



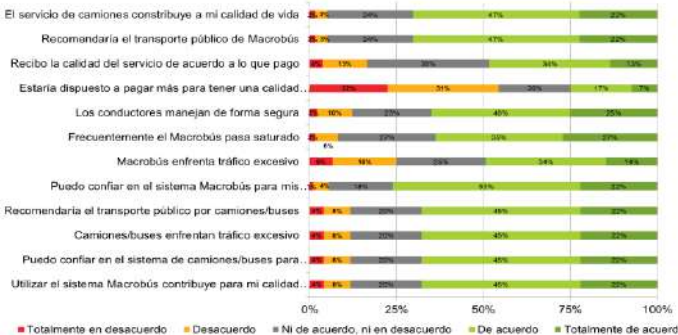
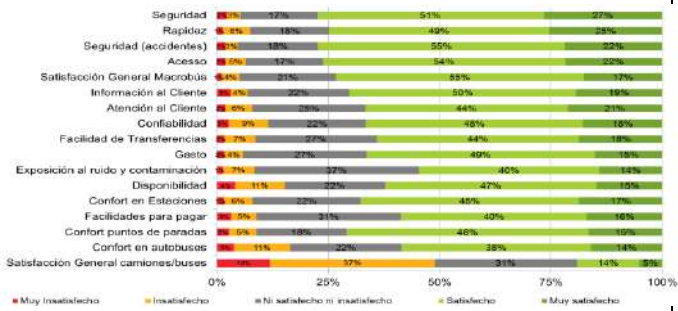
Fonte: P.18 Para poder utilizar o BRT, o passageiro necessita ter algum cartão de sistema RioCard. O sistema RioCard oferece diferentes tipos de cartões, como por exemplo o Ritmo Único e o RioCard Expresso. Você possui algum cartão de sistema RioCard em seu nome? Se sim, qual meio de recarga você utiliza para recarregar o seu cartão? P.19 Qual sistema de recarga você utiliza para recarregar seu cartão? P.20 Qual nota você dá para o atendimento das bilheterias nas estações? P.21 e qual sistema de recarga você utiliza para recarregar seu cartão? P.22 Qual nota você dá para o atendimento das máquinas de autoatendimento? (de 0 a 10, que nota você dá para o atendimento das máquinas de autoatendimento?) P.23 e qual sistema de recarga você utiliza para recarregar seu cartão? P.24 Qual nota você dá para o atendimento das bilheterias das estações e terminais? (de 0 a 10, que nota você dá para o atendimento das bilheterias das estações e terminais?) Base: Total de amostra = 3.621 entrevistas.



Não foi feita perguntas sobre modos alternativos no Rio.

Satisfação Geral:

GUADALAJARA

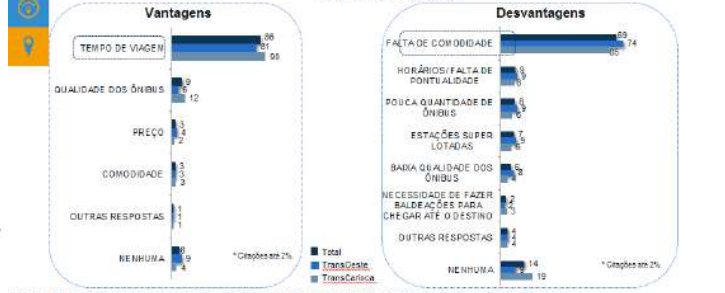


RIO DE JANEIRO

Vantagens e desvantagens do BRT

Escolhidas e múltiplas, em %

Principal vantagem é tempo de viagem mais rápido; já, a principal desvantagem é a falta de comodidade



Fonte: P.11 Na sua opinião, quais são as principais vantagens em fazer as viagens de BRT? P.12c) quais são as principais desvantagens em fazer as viagens de BRT? Base: Total de amostra = 3.521 entrevistados.

Importância de alguns aspectos das Estações BRT: resumo

	TOTAL	TRANSOESTE	TRANSCARIOCA
A limpeza das estações BRT	9,3	9,4	9,2
A integração do BRT com outros meios de transporte	9,3	9,4	9,2
A iluminação dentro das estações BRT	9,3	9,4	9,2
Localização das estações BRT	9,3	9,3	9,3
Conservação das estações BRT	9,2	9,3	9,2
As informações nas estações BRT	9,2	9,4	9,1
Quantidade de estações BRT	9,2	9,2	9,2
A segurança contra assaltos dentro das estações BRT	9,2	9,4	9,1
A iluminação externa nos acessos às estações BRT	9,2	9,4	9,1
A sinalização dentro das estações BRT	9,2	9,3	9,1
A segurança contra acidentes nas estações BRT	9,2	9,3	9,1
O atendimento dos funcionários das estações BRT	9,1	9,2	9,0
O conforto das estações BRT	9,1	9,2	9,0
A frota no embarque e desembarque nas estações BRT	9,1	9,2	9,1
Organização das filas nas estações BRT	8,9	9,2	8,8
Quantidade de funcionários nas estações BRT	8,9	9,0	8,7
Quantidade de pessoas nas estações BRT	8,7	8,8	8,6
TVs	8,2	7,7	8,7
MÉDIA GERAL	9,1	9,2	9,0

Fonte: P.12 Pensando somente nas ESTACOES DO BRT, vá de 1 a 10 e diga o quanto você acha que cada um dos itens é IMPORTANTE. 1 é o mais importante e 10, o menos importante. Por favor, utilizando essa escala de 0 a 10, onde zero significa nada importante e dez significa muito importante, me diga o quanto é importante para você (LEM CADA ITEM) Base: Total de amostra = 3.521 entrevistados.

Importância de alguns aspectos dos Veículos BRT: resumo

	TOTAL	TRANSOESTE	TRANSCARIOCA
A rapidez da viagem dos veículos BRT	9,5	9,5	9,5
A qualidade dos ônibus BRT	9,4	9,4	9,4
O ar condicionado dos veículos BRT	9,3	9,4	9,3
A pontualidade dos veículos BRT	9,3	9,4	9,3
A quantidade de ônibus BRT	9,3	9,4	9,3
A segurança contra acidentes nos veículos BRT	9,2	9,4	9,2
A conservação interna e externa dos veículos BRT	9,2	9,3	9,3
A limpeza dos veículos BRT	9,2	9,3	9,3
O conforto dos veículos BRT	9,2	9,4	9,2
A educação e cortesia dos motoristas dos veículos BRT	9,2	9,3	9,2
O tempo de espera dos veículos BRT	9,2	9,3	9,2
A segurança contra assaltos dentro dos veículos BRT	9,2	9,4	9,1
O preço da passagem do BRT	8,9	9,0	8,9
A quantidade de pessoas nos veículos BRT	8,8	8,9	8,8
TVs nos veículos BRT	8,1	7,5	8,7
MÉDIA GERAL	9,2	9,2	9,2

Fonte: P.13 Pensando somente nos VEICULOS DO BRT, vá de 1 a 10 e diga o quanto você acha que cada um dos itens é IMPORTANTE. 1 é o mais importante e 10, o menos importante. Por favor, utilizando essa escala de 0 a 10, onde zero significa nada importante e dez significa muito importante, me diga o quanto é importante para você (LEM CADA ITEM) Base: Total de amostra = 3.521 entrevistados.

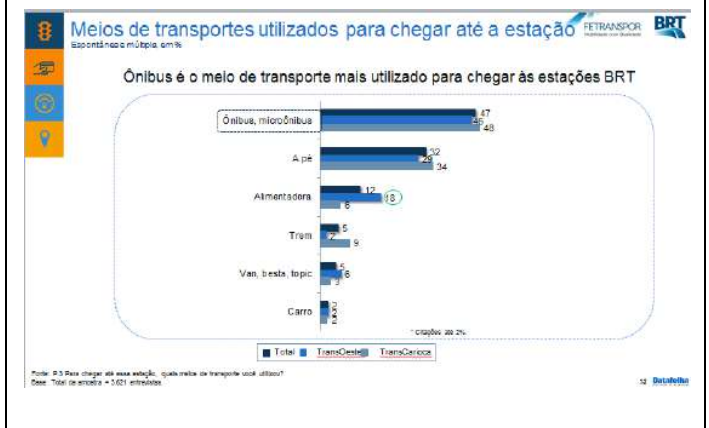
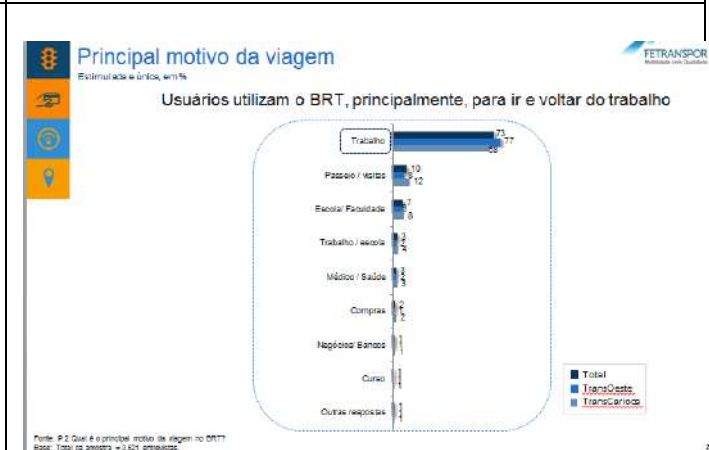
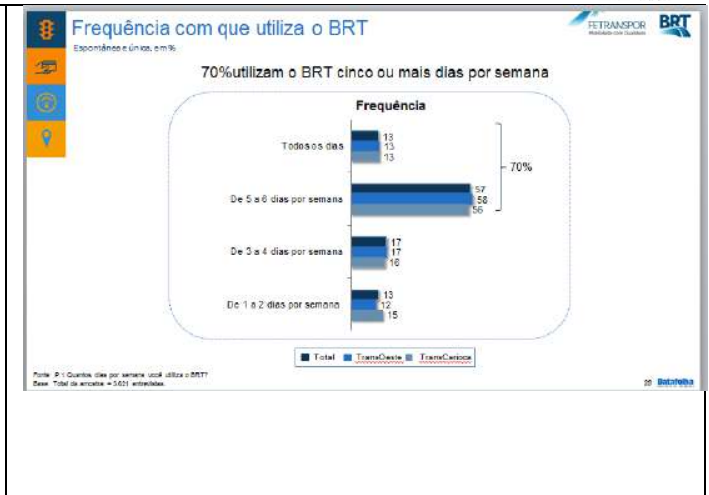
Fontes:

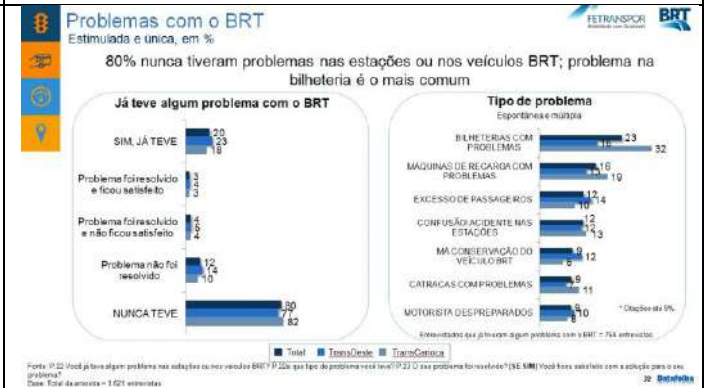
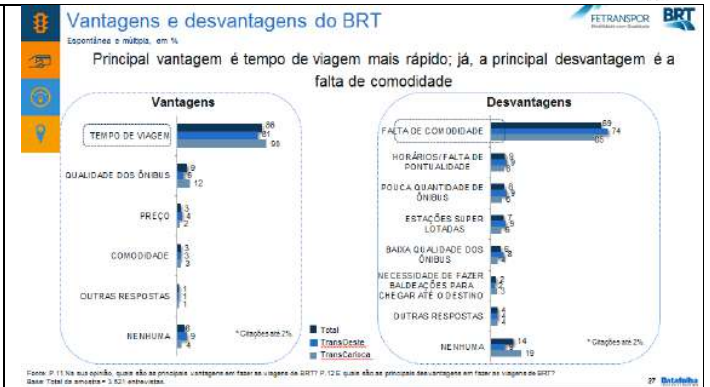
- Apresentação pesquisa Datafolha - Apresentação BRT_final

COMPARAÇÃO RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO BRT LEÓN DE LOS ALDAMA X RIO DE JANEIRO

LEÓN DE LOS ALDAMA	RIO DE JANEIRO																																																																												
<p>Metodologia</p> <p>Encuestados: 1.542</p> <p>Fecha: 22-28 NOV 2013</p> <p>Confiabilidad: 95%</p>	<p>Metodologia</p> <p>Amostra Foram realizadas no total 3.621 entrevistas distribuídas da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TransCarloca: 2.239 entrevistas distribuídas nas estações: Terminal Madureira - Paulo da Portela, Taquara, Vicente de Carvalho, Madureira - Matapéria, Praça Seca, Curitica, Tanque, Mercado, Santa Eugénia, Rio II, Terminal Fundão, Via Parque, Penha 1, Penha 2, Ipase, Lourenço Jorge, Campinho, Merck, Praça do Bandolim e Galeão - Tom Jobim I e Tom Jobim II. • TransCesta: 1.382 entrevistas distribuídas nas estações: Terminal Alvorada, Mato Alto, Terminal Santa Cruz, Salvador Allende, Magarça, Gláucio Gil, Recreio Shopping, Rod. Campo Grande, Pingo D'Água, Santa Eugénia, Gláucio Machado, Bosque da Barra e Pontões/ Barra Sul. <p>Margem de erro Para o total da amostra é de 2 pontos percentuais, para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.</p>																																																																												
<p>CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS</p> <p>Género</p> <p>CTSEMBARQ México Base: Total de Encuestados 1542</p>																																																																													
<p>CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS</p> <p>Automóvil</p> <p>CTSEMBARQ México Base: Total de Encuestados 1542</p>	<p>Perfil do entrevistado</p> <p>Em %</p> <p>Maioria tem até 34 anos e renda familiar mensal de até cinco salários mínimos</p> <div data-bbox="845 1232 1085 1366"> <p>Sexo</p> <table border="1"> <tr> <th>Sexo</th> <th>Total</th> <th>TransOvella</th> <th>TransCarloca</th> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>54</td> <td>59</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Feminino</td> <td>46</td> <td>41</td> <td>50</td> </tr> </table> </div> <div data-bbox="1101 1232 1500 1366"> <p>Idade</p> <table border="1"> <tr> <th>Idade</th> <th>Total</th> <th>TransOvella</th> <th>TransCarloca</th> </tr> <tr> <td>16 a 24 anos</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>25 a 34 anos</td> <td>27</td> <td>24</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>35 a 44 anos</td> <td>21</td> <td>22</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>45 a 59 anos</td> <td>19</td> <td>19</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>60 anos ou mais</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>3</td> </tr> </table> </div> <div data-bbox="845 1388 1085 1523"> <p>Escolaridade</p> <table border="1"> <tr> <th>Escolaridade</th> <th>Total</th> <th>TransOvella</th> <th>TransCarloca</th> </tr> <tr> <td>Fundamental</td> <td>23</td> <td>28</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Médo</td> <td>52</td> <td>53</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>Superior</td> <td>25</td> <td>19</td> <td>30</td> </tr> </table> </div> <div data-bbox="1101 1388 1500 1523"> <p>Renda familiar mensal</p> <table border="1"> <tr> <th>Renda</th> <th>Total</th> <th>TransOvella</th> <th>TransCarloca</th> </tr> <tr> <td>Até 2 S.M.</td> <td>27</td> <td>31</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Mais de 2 a 5 S.M.</td> <td>47</td> <td>44</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>Mais de 5 a 10 S.M.</td> <td>14</td> <td>11</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Mais de 10 S.M.</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Não sabe/Recusa</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>5</td> </tr> </table> </div>	Sexo	Total	TransOvella	TransCarloca	Masculino	54	59	50	Feminino	46	41	50	Idade	Total	TransOvella	TransCarloca	16 a 24 anos	29	30	28	25 a 34 anos	27	24	30	35 a 44 anos	21	22	20	45 a 59 anos	19	19	19	60 anos ou mais	4	5	3	Escolaridade	Total	TransOvella	TransCarloca	Fundamental	23	28	19	Médo	52	53	51	Superior	25	19	30	Renda	Total	TransOvella	TransCarloca	Até 2 S.M.	27	31	24	Mais de 2 a 5 S.M.	47	44	49	Mais de 5 a 10 S.M.	14	11	17	Mais de 10 S.M.	5	5	5	Não sabe/Recusa	8	8	5
Sexo	Total	TransOvella	TransCarloca																																																																										
Masculino	54	59	50																																																																										
Feminino	46	41	50																																																																										
Idade	Total	TransOvella	TransCarloca																																																																										
16 a 24 anos	29	30	28																																																																										
25 a 34 anos	27	24	30																																																																										
35 a 44 anos	21	22	20																																																																										
45 a 59 anos	19	19	19																																																																										
60 anos ou mais	4	5	3																																																																										
Escolaridade	Total	TransOvella	TransCarloca																																																																										
Fundamental	23	28	19																																																																										
Médo	52	53	51																																																																										
Superior	25	19	30																																																																										
Renda	Total	TransOvella	TransCarloca																																																																										
Até 2 S.M.	27	31	24																																																																										
Mais de 2 a 5 S.M.	47	44	49																																																																										
Mais de 5 a 10 S.M.	14	11	17																																																																										
Mais de 10 S.M.	5	5	5																																																																										
Não sabe/Recusa	8	8	5																																																																										







Importância de alguns aspectos das Estações BRT: resumo

Estimulada e única, em %

	TOTAL	TRANSOESTE	TRANSCARIOCA
A limpeza das estações BRT	9,3	9,4	9,2
A integração do BRT com outros meios de transporte	9,3	9,4	9,2
A iluminação dentro das estações BRT	9,3	9,4	9,2
Localização das estações BRT	9,3	9,3	9,3
Conservação das estações BRT	9,2	9,3	9,2
As informações nas estações BRT	9,2	9,4	9,1
Quantidade de estações BRT	9,2	9,2	9,2
A segurança contra assaltos dentro das estações BRT	9,2	9,4	9,1
A iluminação externa nos acessos às estações BRT	9,2	9,4	9,1
A sinalização dentro das estações BRT	9,2	9,3	9,1
A segurança contra acidentes nas estações BRT	9,2	9,3	9,1
O atendimento dos funcionários das estações BRT	9,1	9,2	9,0
O conforto das estações BRT	9,1	9,2	9,0
A facilidade no embarque e desembarque nas estações BRT	9,1	9,2	9,1
Organização das filas nas estações BRT	8,9	9,2	8,6
Quantidade de funcionários nas estações BRT	8,9	9,4	8,7
Quantidade de pessoas nas estações BRT	8,7	8,8	8,6
TVs	8,2	7,7	8,7
MÉDIA GERAL	9,1	9,2	9,0

Fonte: P.17a Perceção associada nas ESTAÇÕES DO BRT, ou seja, uma série de itens a qual, que você considera muito IMPORTANTE é cada um deles. Por favor, utilizando essa escala de 0 a 10, onde zero significa nada importante e dez significa muito importante, indique o quanto é importante para você (LEIA CADERN 105M) Base: Total de amostra = 5.821 entrevistas.

Satisfação Geral:

LEÓN DE LOS ALDAMA	RIO DE JANEIRO
<div data-bbox="124 235 758 309" style="background-color: #76b82a; color: white; padding: 5px;">EVALUACIÓN GLOBAL</div> <div data-bbox="124 324 758 683"> <p style="text-align: center;">Calificación</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">7.9</p> <p style="text-align: center;">Del 1 al 10, ¿cómo califica al Sistema Optibus?</p> <p style="text-align: right;">CTSEMBARQ México</p> <p style="text-align: right; font-size: 0.8em;">Base: Total de Entrevistas: 1542</p> </div>	<div data-bbox="821 302 1500 347"> <p>Avaliação do BRT e outros meios de transporte</p> <p><small>Estimativa técnica, em%</small></p> <p>74% estão satisfeitos com o BRT; usuários da TransCarica estão mais satisfeitos do que os usuários da TransOeste</p> </div> <div data-bbox="821 358 1500 526"> <p><small>A pesquisa foi realizada conforme cresce a frequência de uso do BRT. Entre os que utilizam todos os dias, a maior satisfação é de 31%, entre 19% entre os que utilizam até duas vezes por semana.</small></p> <div data-bbox="1037 392 1260 526"> <p>BRT</p> <p>Média: 6.9</p> </div> </div> <div data-bbox="821 526 1500 683"> <div data-bbox="829 526 1037 683"> <p>Ônibus e microônibus</p> <p>Média: 6.7</p> </div> <div data-bbox="1053 526 1260 683"> <p>Vans</p> <p>Média: 6.8</p> </div> <div data-bbox="1276 526 1484 683"> <p>Alimentadora</p> <p>Média: 6.8</p> </div> </div> <div data-bbox="821 660 1500 694"> <p><small>Fonte: P. 14. Em um modo geral, de 0 a 10, que nota você dá para (DTE, CADA, MUC)? P. 14. - 5 para o BRT? Base: Total da amostra = 1.021 entrevistas.</small></p> </div>

PONTOS INTERESSANTES DA PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO BRT BOGOTÁ

Item	Apresentação do item																																																																																																																																																
<p>- Pesquisa mais ampla abordando a comparação entre os tipos de serviço prestados: TransMilenio, dos transportes coletivos públicos (TPC) e do Sistema Integrado Transportes públicos (SITP)</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>TransMilenio: 1.584 encuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Zona</th> <th>Total</th> <th>%Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Usaquén</td><td>160</td><td>10,1%</td></tr> <tr><td>Suba Oriental</td><td>77</td><td>4,9%</td></tr> <tr><td>Suba Centro</td><td>112</td><td>7,1%</td></tr> <tr><td>Calle 80</td><td>110</td><td>6,9%</td></tr> <tr><td>Engativá</td><td>32</td><td>2,0%</td></tr> <tr><td>Fontibón</td><td>28</td><td>1,8%</td></tr> <tr><td>Tintal Zona Franca</td><td>41</td><td>2,6%</td></tr> <tr><td>Kennedy</td><td>121</td><td>7,6%</td></tr> <tr><td>Bosa</td><td>63</td><td>4,0%</td></tr> <tr><td>Perdomo</td><td>36</td><td>2,3%</td></tr> <tr><td>Ciudad Bolívar</td><td>67</td><td>4,2%</td></tr> <tr><td>Usme</td><td>75</td><td>4,7%</td></tr> <tr><td>San Cristóbal</td><td>19</td><td>1,2%</td></tr> <tr><td>Neutra - Centro</td><td>643</td><td>40,6%</td></tr> <tr><td>Total</td><td>1.584</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>TPC: 2.768 Encuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Zona</th> <th>Total</th> <th>% Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Usaquén</td><td>190</td><td>6,9%</td></tr> <tr><td>Suba Oriental</td><td>74</td><td>2,7%</td></tr> <tr><td>Suba Centro</td><td>212</td><td>7,7%</td></tr> <tr><td>Calle 80</td><td>151</td><td>5,5%</td></tr> <tr><td>Engativá</td><td>255</td><td>9,2%</td></tr> <tr><td>Fontibón</td><td>214</td><td>7,7%</td></tr> <tr><td>Tintal Zona Franca</td><td>152</td><td>5,5%</td></tr> <tr><td>Kennedy</td><td>283</td><td>10,2%</td></tr> <tr><td>Bosa</td><td>258</td><td>9,3%</td></tr> <tr><td>Perdomo</td><td>155</td><td>5,6%</td></tr> <tr><td>Ciudad Bolívar</td><td>160</td><td>5,8%</td></tr> <tr><td>Usme</td><td>153</td><td>5,5%</td></tr> <tr><td>San Cristóbal</td><td>229</td><td>8,3%</td></tr> <tr><td>Neutra - Centro</td><td>282</td><td>10,2%</td></tr> <tr><td>Total</td><td>2.768</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>SITP: 148 Encuestas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Zona</th> <th>Total</th> <th>%Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Usaquén</td><td>12</td><td>8,1%</td></tr> <tr><td>Suba Oriental</td><td>7</td><td>4,7%</td></tr> <tr><td>Suba Centro</td><td>3</td><td>2,0%</td></tr> <tr><td>Calle 80</td><td>13</td><td>8,8%</td></tr> <tr><td>Engativá</td><td>24</td><td>16,2%</td></tr> <tr><td>Fontibón</td><td>6</td><td>4,1%</td></tr> <tr><td>Tintal Zona Franca</td><td>0</td><td>0,0%</td></tr> <tr><td>Kennedy</td><td>11</td><td>7,4%</td></tr> <tr><td>Bosa</td><td>17</td><td>11,5%</td></tr> <tr><td>Perdomo</td><td>4</td><td>2,7%</td></tr> <tr><td>Ciudad Bolívar</td><td>7</td><td>4,7%</td></tr> <tr><td>Usme</td><td>11</td><td>7,4%</td></tr> <tr><td>San Cristóbal</td><td>8</td><td>5,4%</td></tr> <tr><td>Neutra - Centro</td><td>25</td><td>16,9%</td></tr> <tr><td>Total</td><td>148</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>	Zona	Total	%Encuestas	Usaquén	160	10,1%	Suba Oriental	77	4,9%	Suba Centro	112	7,1%	Calle 80	110	6,9%	Engativá	32	2,0%	Fontibón	28	1,8%	Tintal Zona Franca	41	2,6%	Kennedy	121	7,6%	Bosa	63	4,0%	Perdomo	36	2,3%	Ciudad Bolívar	67	4,2%	Usme	75	4,7%	San Cristóbal	19	1,2%	Neutra - Centro	643	40,6%	Total	1.584	100%	Zona	Total	% Encuestas	Usaquén	190	6,9%	Suba Oriental	74	2,7%	Suba Centro	212	7,7%	Calle 80	151	5,5%	Engativá	255	9,2%	Fontibón	214	7,7%	Tintal Zona Franca	152	5,5%	Kennedy	283	10,2%	Bosa	258	9,3%	Perdomo	155	5,6%	Ciudad Bolívar	160	5,8%	Usme	153	5,5%	San Cristóbal	229	8,3%	Neutra - Centro	282	10,2%	Total	2.768	100%	Zona	Total	%Encuestas	Usaquén	12	8,1%	Suba Oriental	7	4,7%	Suba Centro	3	2,0%	Calle 80	13	8,8%	Engativá	24	16,2%	Fontibón	6	4,1%	Tintal Zona Franca	0	0,0%	Kennedy	11	7,4%	Bosa	17	11,5%	Perdomo	4	2,7%	Ciudad Bolívar	7	4,7%	Usme	11	7,4%	San Cristóbal	8	5,4%	Neutra - Centro	25	16,9%	Total	148	100%
Zona	Total	%Encuestas																																																																																																																																															
Usaquén	160	10,1%																																																																																																																																															
Suba Oriental	77	4,9%																																																																																																																																															
Suba Centro	112	7,1%																																																																																																																																															
Calle 80	110	6,9%																																																																																																																																															
Engativá	32	2,0%																																																																																																																																															
Fontibón	28	1,8%																																																																																																																																															
Tintal Zona Franca	41	2,6%																																																																																																																																															
Kennedy	121	7,6%																																																																																																																																															
Bosa	63	4,0%																																																																																																																																															
Perdomo	36	2,3%																																																																																																																																															
Ciudad Bolívar	67	4,2%																																																																																																																																															
Usme	75	4,7%																																																																																																																																															
San Cristóbal	19	1,2%																																																																																																																																															
Neutra - Centro	643	40,6%																																																																																																																																															
Total	1.584	100%																																																																																																																																															
Zona	Total	% Encuestas																																																																																																																																															
Usaquén	190	6,9%																																																																																																																																															
Suba Oriental	74	2,7%																																																																																																																																															
Suba Centro	212	7,7%																																																																																																																																															
Calle 80	151	5,5%																																																																																																																																															
Engativá	255	9,2%																																																																																																																																															
Fontibón	214	7,7%																																																																																																																																															
Tintal Zona Franca	152	5,5%																																																																																																																																															
Kennedy	283	10,2%																																																																																																																																															
Bosa	258	9,3%																																																																																																																																															
Perdomo	155	5,6%																																																																																																																																															
Ciudad Bolívar	160	5,8%																																																																																																																																															
Usme	153	5,5%																																																																																																																																															
San Cristóbal	229	8,3%																																																																																																																																															
Neutra - Centro	282	10,2%																																																																																																																																															
Total	2.768	100%																																																																																																																																															
Zona	Total	%Encuestas																																																																																																																																															
Usaquén	12	8,1%																																																																																																																																															
Suba Oriental	7	4,7%																																																																																																																																															
Suba Centro	3	2,0%																																																																																																																																															
Calle 80	13	8,8%																																																																																																																																															
Engativá	24	16,2%																																																																																																																																															
Fontibón	6	4,1%																																																																																																																																															
Tintal Zona Franca	0	0,0%																																																																																																																																															
Kennedy	11	7,4%																																																																																																																																															
Bosa	17	11,5%																																																																																																																																															
Perdomo	4	2,7%																																																																																																																																															
Ciudad Bolívar	7	4,7%																																																																																																																																															
Usme	11	7,4%																																																																																																																																															
San Cristóbal	8	5,4%																																																																																																																																															
Neutra - Centro	25	16,9%																																																																																																																																															
Total	148	100%																																																																																																																																															
<p>- Identifica que meio de transporte o entrevistado usa para chegar até o serviço de transporte principal.</p>	<p>¿Qué medio utiliza usted para llegar a tomar el servicio de transporte?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Meio de Transporte</th> <th>TM (%)</th> <th>TPC (%)</th> <th>SITP (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Camina</td><td>55,7%</td><td>67,6%</td><td>73%</td></tr> <tr><td>Alimentador</td><td>28,6%</td><td>4,4%</td><td>0,0%</td></tr> <tr><td>TPC</td><td>7,1%</td><td>No aplica</td><td>13,5%</td></tr> <tr><td>SITP</td><td>1,8%</td><td>0,8%</td><td>No aplica</td></tr> <tr><td>TransMilenio</td><td>No aplica</td><td>12,1%</td><td>8,8%</td></tr> <tr><td>Bici taxi</td><td>2,4%</td><td>4,3%</td><td>2,0%</td></tr> <tr><td>Taxi</td><td>1,1%</td><td>7,0%</td><td>1,4%</td></tr> <tr><td>Particular</td><td>0,8%</td><td>3,3%</td><td>1,4%</td></tr> </tbody> </table> <p>Base: 1.584 TM, 2.768 TPC y 148 SITP</p>	Meio de Transporte	TM (%)	TPC (%)	SITP (%)	Camina	55,7%	67,6%	73%	Alimentador	28,6%	4,4%	0,0%	TPC	7,1%	No aplica	13,5%	SITP	1,8%	0,8%	No aplica	TransMilenio	No aplica	12,1%	8,8%	Bici taxi	2,4%	4,3%	2,0%	Taxi	1,1%	7,0%	1,4%	Particular	0,8%	3,3%	1,4%																																																																																																												
Meio de Transporte	TM (%)	TPC (%)	SITP (%)																																																																																																																																														
Camina	55,7%	67,6%	73%																																																																																																																																														
Alimentador	28,6%	4,4%	0,0%																																																																																																																																														
TPC	7,1%	No aplica	13,5%																																																																																																																																														
SITP	1,8%	0,8%	No aplica																																																																																																																																														
TransMilenio	No aplica	12,1%	8,8%																																																																																																																																														
Bici taxi	2,4%	4,3%	2,0%																																																																																																																																														
Taxi	1,1%	7,0%	1,4%																																																																																																																																														
Particular	0,8%	3,3%	1,4%																																																																																																																																														
<p>- Identifica o tempo de viagem em cada etapa do percurso</p>	<p>¿Aproximadamente cuántos minutos se demora en un viaje?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Etapa</th> <th>Tempo</th> <th>TA (%)</th> <th>TPC (%)</th> <th>SITP (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td rowspan="5">Caminando hacia el paradero</td><td>Más de 20 minutos</td><td>2,8%</td><td>2,8%</td><td>3,0%</td></tr> <tr><td>De 16 a 20 minutos</td><td>4,9%</td><td>4,2%</td><td>3,0%</td></tr> <tr><td>De 11 a 15 minutos</td><td>10,4%</td><td>7,7%</td><td>14,2%</td></tr> <tr><td>De 6 a 10 minutos</td><td>41,0%</td><td>36,1%</td><td>42,6%</td></tr> <tr><td>De 0 a 5 minutos</td><td>38,1%</td><td>49,5%</td><td>35,8%</td></tr> <tr><td rowspan="5">Esperando el bus</td><td>Más de 20 minutos</td><td>3,4%</td><td>8,6%</td><td>20,9%</td></tr> <tr><td>De 16 a 20 minutos</td><td>9,0%</td><td>11,3%</td><td>20,5%</td></tr> <tr><td>De 11 a 15 minutos</td><td>17,2%</td><td>20,9%</td><td>29,7%</td></tr> <tr><td>De 6 a 10 minutos</td><td>49,0%</td><td>33,0%</td><td>29,7%</td></tr> <tr><td>De 0 a 5 minutos</td><td>24,0%</td><td>27,3%</td><td>5,4%</td></tr> <tr><td rowspan="5">En el trayecto a su destino</td><td>Más de 40 minutos</td><td>16,2%</td><td>1,1%</td><td>17,7%</td></tr> <tr><td>De 35 a 40 minutos</td><td>32,4%</td><td>1,1%</td><td>37,4%</td></tr> <tr><td>De 21 a 35 minutos</td><td>23,3%</td><td>1,1%</td><td>23,0%</td></tr> <tr><td>De 15 a 20 minutos</td><td>4,7%</td><td>1,1%</td><td>10,8%</td></tr> <tr><td>De 11 a 15 minutos</td><td>1,9%</td><td>1,1%</td><td>3,1%</td></tr> <tr><td>Menos de 10 minutos</td><td>2,7%</td><td>7,6%</td><td>2,0%</td></tr> </tbody> </table> <p>Base: 1.584 TM, 2.768 TPC y 148 SITP</p>	Etapa	Tempo	TA (%)	TPC (%)	SITP (%)	Caminando hacia el paradero	Más de 20 minutos	2,8%	2,8%	3,0%	De 16 a 20 minutos	4,9%	4,2%	3,0%	De 11 a 15 minutos	10,4%	7,7%	14,2%	De 6 a 10 minutos	41,0%	36,1%	42,6%	De 0 a 5 minutos	38,1%	49,5%	35,8%	Esperando el bus	Más de 20 minutos	3,4%	8,6%	20,9%	De 16 a 20 minutos	9,0%	11,3%	20,5%	De 11 a 15 minutos	17,2%	20,9%	29,7%	De 6 a 10 minutos	49,0%	33,0%	29,7%	De 0 a 5 minutos	24,0%	27,3%	5,4%	En el trayecto a su destino	Más de 40 minutos	16,2%	1,1%	17,7%	De 35 a 40 minutos	32,4%	1,1%	37,4%	De 21 a 35 minutos	23,3%	1,1%	23,0%	De 15 a 20 minutos	4,7%	1,1%	10,8%	De 11 a 15 minutos	1,9%	1,1%	3,1%	Menos de 10 minutos	2,7%	7,6%	2,0%																																																																								
Etapa	Tempo	TA (%)	TPC (%)	SITP (%)																																																																																																																																													
Caminando hacia el paradero	Más de 20 minutos	2,8%	2,8%	3,0%																																																																																																																																													
	De 16 a 20 minutos	4,9%	4,2%	3,0%																																																																																																																																													
	De 11 a 15 minutos	10,4%	7,7%	14,2%																																																																																																																																													
	De 6 a 10 minutos	41,0%	36,1%	42,6%																																																																																																																																													
	De 0 a 5 minutos	38,1%	49,5%	35,8%																																																																																																																																													
Esperando el bus	Más de 20 minutos	3,4%	8,6%	20,9%																																																																																																																																													
	De 16 a 20 minutos	9,0%	11,3%	20,5%																																																																																																																																													
	De 11 a 15 minutos	17,2%	20,9%	29,7%																																																																																																																																													
	De 6 a 10 minutos	49,0%	33,0%	29,7%																																																																																																																																													
	De 0 a 5 minutos	24,0%	27,3%	5,4%																																																																																																																																													
En el trayecto a su destino	Más de 40 minutos	16,2%	1,1%	17,7%																																																																																																																																													
	De 35 a 40 minutos	32,4%	1,1%	37,4%																																																																																																																																													
	De 21 a 35 minutos	23,3%	1,1%	23,0%																																																																																																																																													
	De 15 a 20 minutos	4,7%	1,1%	10,8%																																																																																																																																													
	De 11 a 15 minutos	1,9%	1,1%	3,1%																																																																																																																																													
Menos de 10 minutos	2,7%	7,6%	2,0%																																																																																																																																														
<p>- Identifica os aspectos positivos de cada tipo serviço</p>	<p>Aspectos positivos del servicio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aspecto</th> <th>TM (%)</th> <th>TPC (%)</th> <th>SITP (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Rápido para llegar a su destino</td><td>54,7%</td><td>15,8%</td><td>15,1%</td></tr> <tr><td>Cercanía a su destino</td><td>12,8%</td><td>20,0%</td><td>15,7%</td></tr> <tr><td>Seguro</td><td>7,3%</td><td>5,1%</td><td>27,9%</td></tr> <tr><td>Tiene varias rutas</td><td>8,4%</td><td>9,1%</td><td>3,4%</td></tr> <tr><td>Cómodo</td><td>3,5%</td><td>4,6%</td><td>28,8%</td></tr> <tr><td>Pasa con frecuencia</td><td>3,7%</td><td>13,1%</td><td>1,1%</td></tr> <tr><td>Económico</td><td>3,6%</td><td>28%</td><td>7,1%</td></tr> <tr><td>Integración con otros medios</td><td>2,5%</td><td>4,3%</td><td>0,9%</td></tr> </tbody> </table> <p>Base: 2.514 TM, 4.839 TPC y 351 SITP</p>	Aspecto	TM (%)	TPC (%)	SITP (%)	Rápido para llegar a su destino	54,7%	15,8%	15,1%	Cercanía a su destino	12,8%	20,0%	15,7%	Seguro	7,3%	5,1%	27,9%	Tiene varias rutas	8,4%	9,1%	3,4%	Cómodo	3,5%	4,6%	28,8%	Pasa con frecuencia	3,7%	13,1%	1,1%	Económico	3,6%	28%	7,1%	Integración con otros medios	2,5%	4,3%	0,9%																																																																																																												
Aspecto	TM (%)	TPC (%)	SITP (%)																																																																																																																																														
Rápido para llegar a su destino	54,7%	15,8%	15,1%																																																																																																																																														
Cercanía a su destino	12,8%	20,0%	15,7%																																																																																																																																														
Seguro	7,3%	5,1%	27,9%																																																																																																																																														
Tiene varias rutas	8,4%	9,1%	3,4%																																																																																																																																														
Cómodo	3,5%	4,6%	28,8%																																																																																																																																														
Pasa con frecuencia	3,7%	13,1%	1,1%																																																																																																																																														
Económico	3,6%	28%	7,1%																																																																																																																																														
Integración con otros medios	2,5%	4,3%	0,9%																																																																																																																																														

- Identifica os aspectos negativos de cada tipo serviço

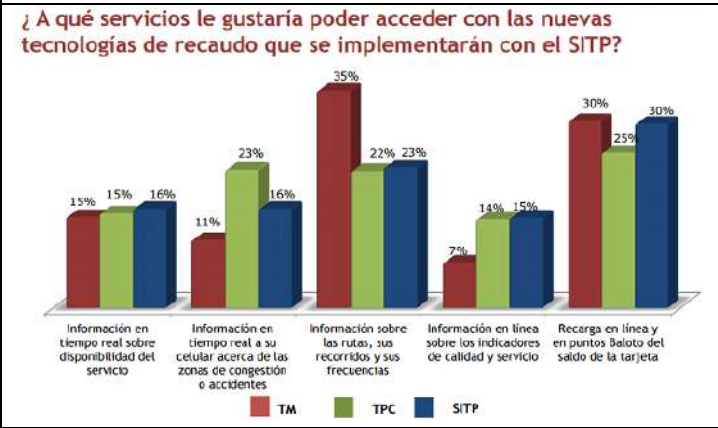


Item

- Identifica os parâmetros de qualidade para cada uma das 14 áreas em que a cidade foi dividida, como também os pontos positivos e negativos dos tipos de serviços.



- Solicita a visão do usuário sobre como o uso da tecnologia pode melhorar a qualidade do serviço.



Fontes:

<https://www.ccb.org.co/content/download/3810/43926/file/Encuesta%20Transporte%20Publico%202013.pdf>

Acesso em 07/12/2015

PONTOS INTERESSANTES DA PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO BRT SANTIAGO

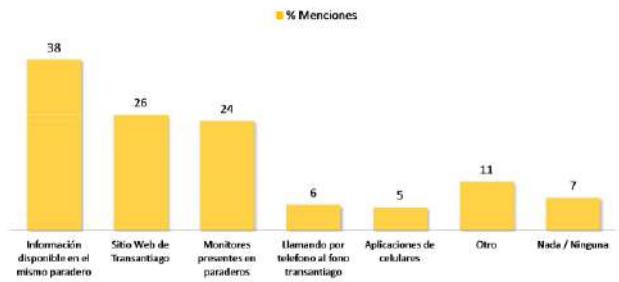
Item	Apresentação do item																																																
<p>- Identifica a importância atribuída pelo usuário a cada fator de qualidade do serviço</p>	<p>Impacto de la opinión de características del sistema en la satisfacción Resultados</p> <p>Base: Total entrevistados (n=5012)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Característica</th> <th>Alto Impacto (%)</th> <th>Medio Impacto (%)</th> <th>Bajo Impacto (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades</td> <td>22</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema</td> <td>17</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Es un sistema preocupado por sus usuarios</td> <td>12</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Es un sistema fácil de usar</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Es un sistema confiable y transparente</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Es un sistema capaz de mejorar</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Es un sistema moderno</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>54% Alto Impacto, 37% Medio Impacto, 9% Bajo Impacto</p>	Característica	Alto Impacto (%)	Medio Impacto (%)	Bajo Impacto (%)	Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades	22	0	0	Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema	17	0	0	Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas	15	0	0	Es un sistema preocupado por sus usuarios	12	0	0	Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual	10	0	0	Es un sistema fácil de usar	8	0	0	Es un sistema confiable y transparente	7	0	0	Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana	4	0	0	Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana	2	0	0	Es un sistema capaz de mejorar	2	0	0	Es un sistema moderno	1	0	0
Característica	Alto Impacto (%)	Medio Impacto (%)	Bajo Impacto (%)																																														
Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades	22	0	0																																														
Se preocupan de informar y educar a los usuarios sobre cómo usar el sistema	17	0	0																																														
Es un sistema conveniente en sus precios/tarifas	15	0	0																																														
Es un sistema preocupado por sus usuarios	12	0	0																																														
Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual	10	0	0																																														
Es un sistema fácil de usar	8	0	0																																														
Es un sistema confiable y transparente	7	0	0																																														
Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana	4	0	0																																														
Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana	2	0	0																																														
Es un sistema capaz de mejorar	2	0	0																																														
Es un sistema moderno	1	0	0																																														
<p>- relaciona a importância (impacto) que o usuário atribui ao fator de qualidade com o seu nível de satisfação</p>	<p>Impacto de opinión de características de servicio en satisfacción con el recorrido Resultados</p> <p>Base: Total entrevistados (n=5012)</p> <p>Áreas de trabajo prioritario de alto impacto: Mantener o mejorar. Áreas de trabajo de menor impacto.</p> <p>Alto Impacto (Green), Medio Impacto (Yellow), Bajo Impacto (Red), Promedios (Red line).</p>																																																
<p>- Identifica os aspectos positivos e negativos do serviço em razões informadas pelo usuário de forma espontânea</p>	<p>Satisfacción global con los recorridos ¿Por qué razón usted evalúa con una nota ... el servicio entregado por el recorrido ... ?</p> <p>Base: Total entrevistados (n=5012).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Razones Positivas</th> <th>Personas que menciona</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buena frecuencia de recorridos</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Agilidad/rapidez</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Buen servicio</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>No ha tenido problemas</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>No hay aglomeraciones en los buses/No están llenos</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Tardan en pasar/Mucho tiempo de espera/Faltan buses</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>Hay aglomeración en los buses/Están llenos</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>No siempre paran</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Servicio lento</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Los buses pasan todos de una</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Baja la frecuencia el fin de semana</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>No respetan paraderos designados</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Mal servicio</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Mala atención del conductor</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Razones Positivas: 35%. Razones Negativas: 68%.</p>	Razones Positivas	Personas que menciona	Buena frecuencia de recorridos	20	Agilidad/rapidez	14	Buen servicio	6	No ha tenido problemas	2	No hay aglomeraciones en los buses/No están llenos	2	Tardan en pasar/Mucho tiempo de espera/Faltan buses	49	Hay aglomeración en los buses/Están llenos	8	No siempre paran	7	Servicio lento	7	Los buses pasan todos de una	5	Baja la frecuencia el fin de semana	4	No respetan paraderos designados	3	Mal servicio	2	Mala atención del conductor	2																		
Razones Positivas	Personas que menciona																																																
Buena frecuencia de recorridos	20																																																
Agilidad/rapidez	14																																																
Buen servicio	6																																																
No ha tenido problemas	2																																																
No hay aglomeraciones en los buses/No están llenos	2																																																
Tardan en pasar/Mucho tiempo de espera/Faltan buses	49																																																
Hay aglomeración en los buses/Están llenos	8																																																
No siempre paran	7																																																
Servicio lento	7																																																
Los buses pasan todos de una	5																																																
Baja la frecuencia el fin de semana	4																																																
No respetan paraderos designados	3																																																
Mal servicio	2																																																
Mala atención del conductor	2																																																

- identifica os canais de informação sobre o deslocamento

Medios de información acerca del Transantiago

¿Cuáles de estos medios utiliza habitualmente para informarse acerca del Transantiago?

Base: Total Encuestados (n=502) 15



Fonte:

<http://www.dtpm.cl/archivos/Satisfacci%C3%B3n%20Operadores.pdf>

Acesso em 07/12/2015