



AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL EM JUNDIAÍ

Pesquisa de Opinião Pública

DEZEMBRO DE 2021

A pesquisa



OBJETIVOS

Levantar junto aos usuários do transporte público municipal de Jundiaí sua satisfação quanto a este serviço sob diversos aspectos, no intuito de fornecer subsídios para seu aprimoramento.

Além da avaliação geral do transporte público, foram avaliados itens específicos das seguintes áreas:

- Serviço prestado;
- Frota;
- Motoristas;
- Terminais;
- Condição dos pontos de parada;
- Formas de pagamento;

Além de outros temas relacionados.

METODOLOGIA

Pesquisa quantitativa | **400** entrevistas **face a face**

Abordagem realizada nos 7 terminais municipais, junto a amostra representativa dos usuários do transporte público municipal de Jundiaí com **mais de 16 anos**. As entrevistas foram distribuídas entre os 7 terminais municipais de acordo com o fluxo de passageiros em cada terminal.

A pesquisa foi realizada entre os dias **30 de novembro a 3 de dezembro de 2021**

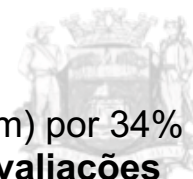
**PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA
TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL
JUNDIAÍ – DEZEMBRO/2021**

RESULTADOS

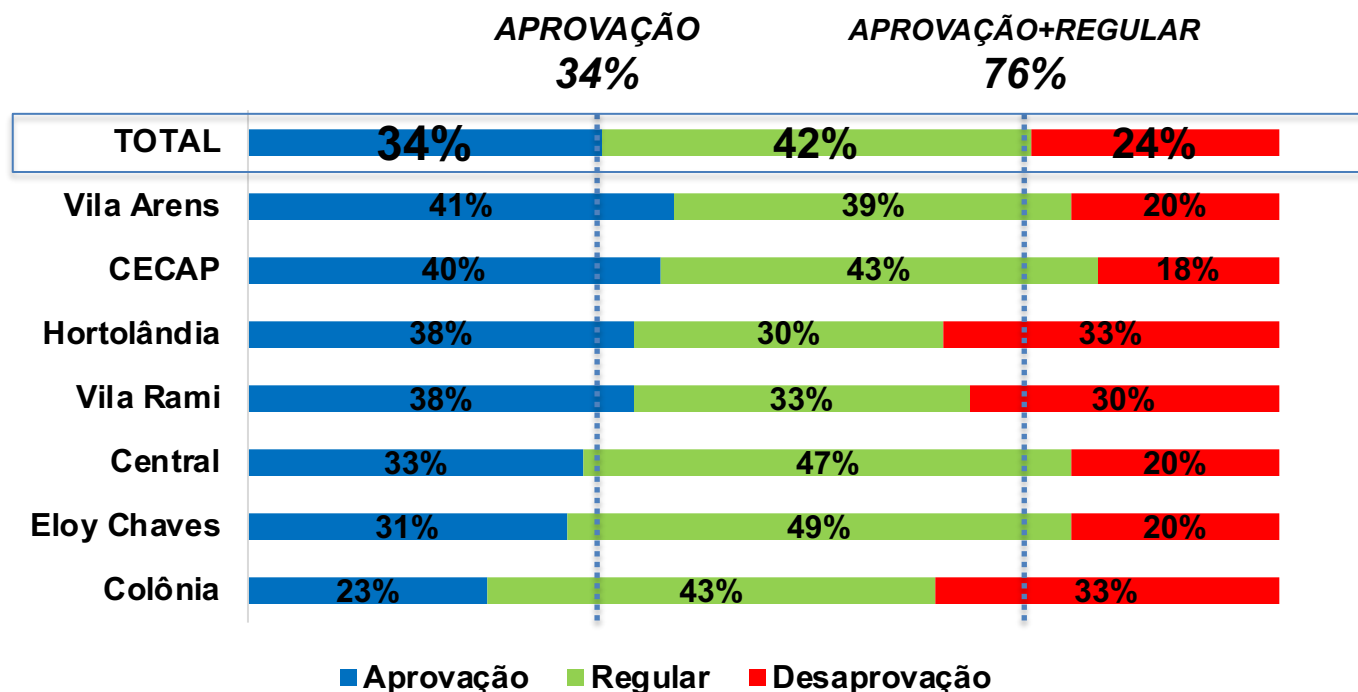
AVALIAÇÃO DE ÁREAS E ATRIBUTOS

AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL

GERAL



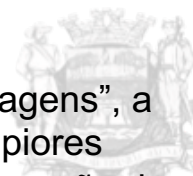
O transporte público municipal de Jundiaí é aprovado (classificado como Muito Bom ou Bom) por 34% de seus usuários. Se somados àqueles que avaliam o serviço como regular, são **76% de avaliações positivas ou neutras**. A avaliação varia entre os usuários de cada um dos terminais.



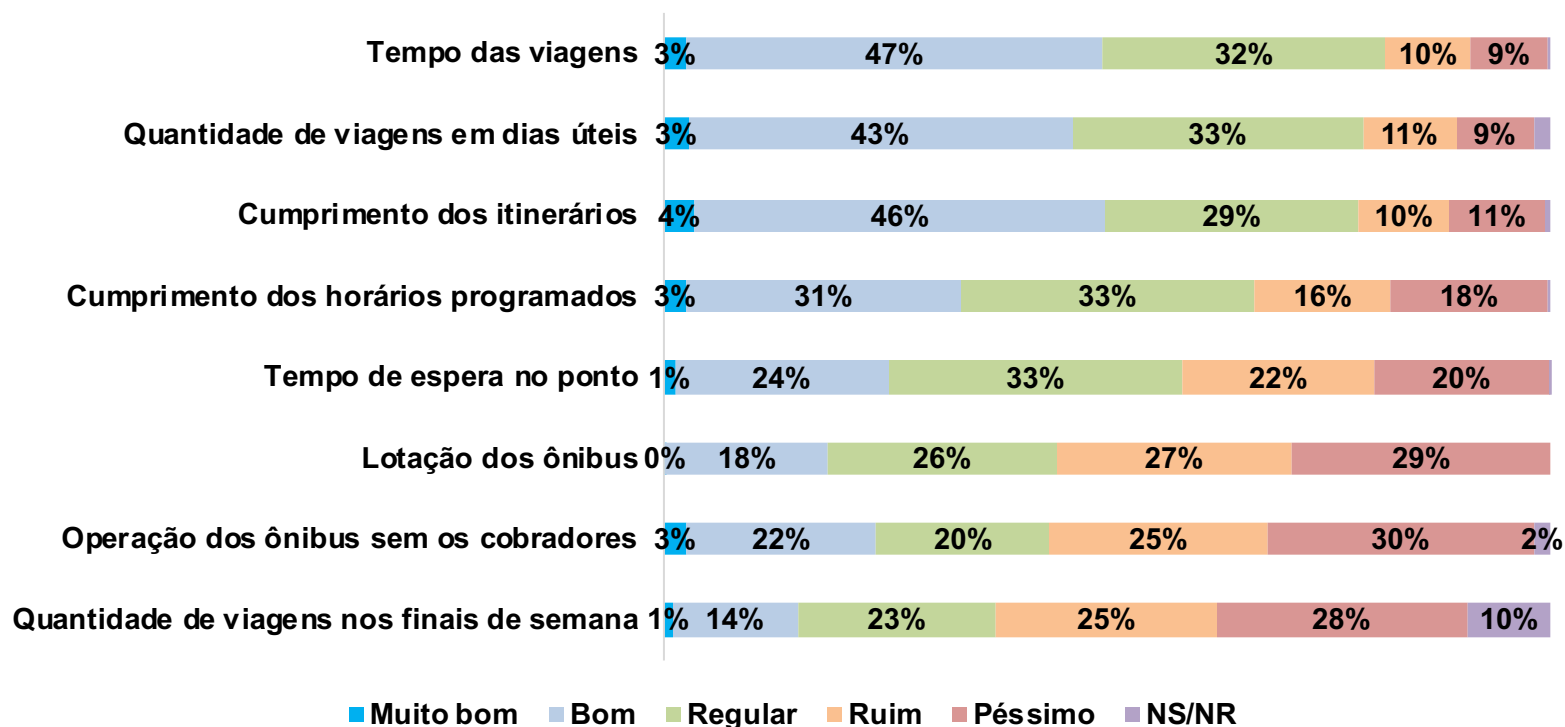
P: De maneira geral, como o(a) sr(a) avalia o transporte por ônibus em Jundiaí?

AVALIAÇÃO POR ÁREAS

SERVIÇO PRESTADO



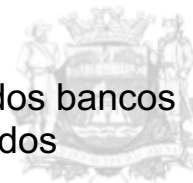
Os itens relacionados ao serviço prestado com melhor desempenho foram o “Tempo das viagens”, a “Quantidade de viagens em dias úteis” e o “Cumprimento de itinerários”. Por outro lado, os piores desempenhos se deram nos atributos “Quantidade de viagens aos finais de semana” e “Operação dos ônibus sem os cobradores”.



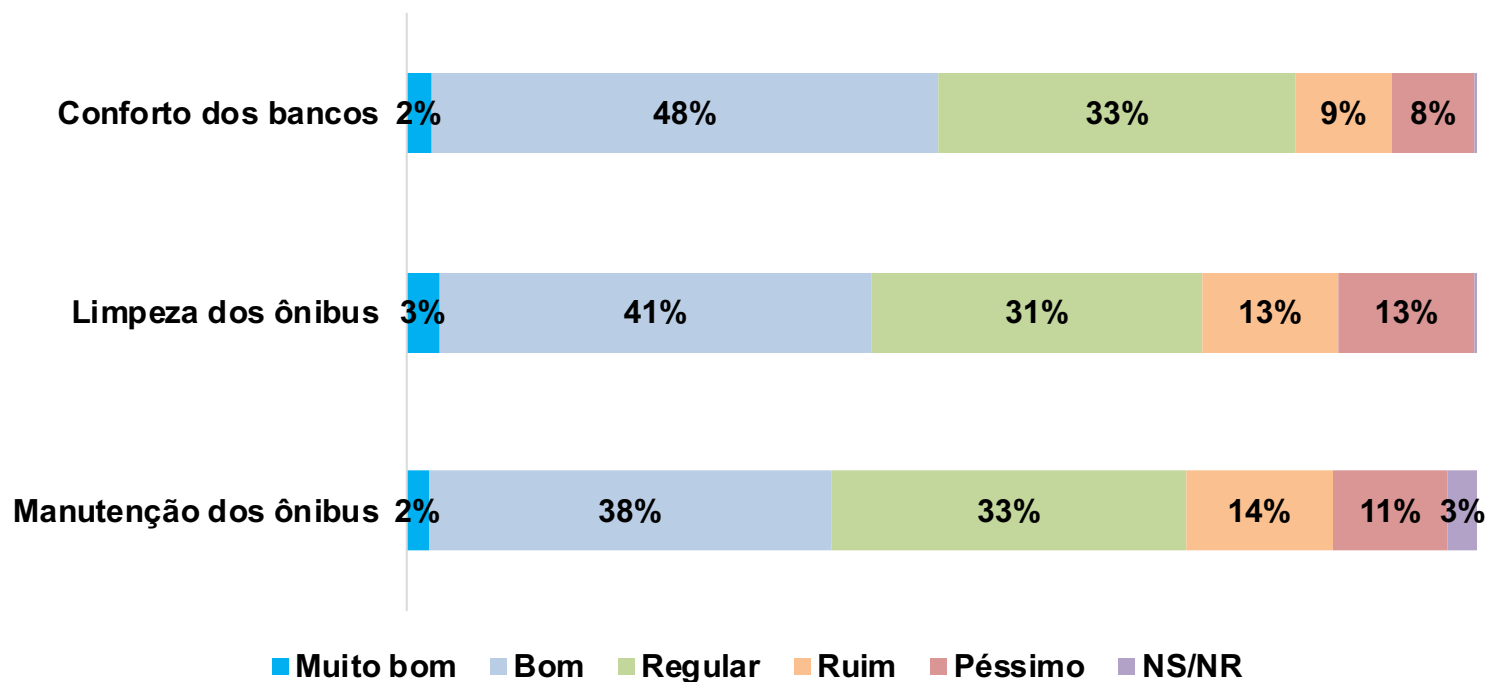
P: Agora vou ler alguns itens referentes ao SERVIÇO prestado no transporte público de Jundiaí. Para cada item, por favor diga como o(a) sr(a) avalia:

AVALIAÇÃO POR ÁREAS

FROTA



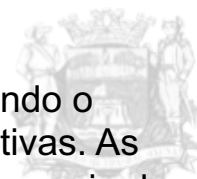
A avaliação da frota de ônibus teve saldo positivo em todos os itens avaliados. O conforto dos bancos teve o melhor desempenho, seguido pela limpeza dos ônibus e em seguida a manutenção dos mesmos.



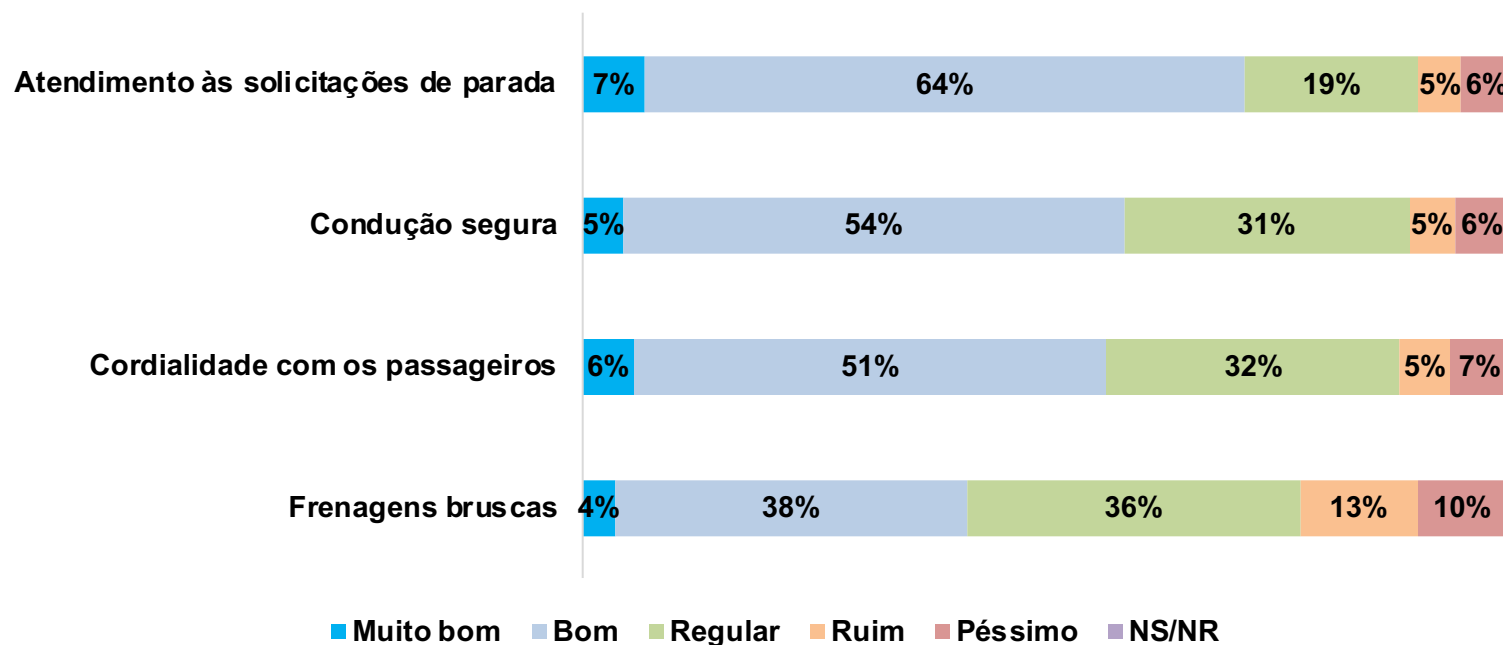
Agora vou ler alguns itens referentes à FROTA DE ONIBUS no transporte público de Jundiaí. Para cada item, por favor diga como o(a) sr(a) avalia:

AVALIAÇÃO POR ÁREAS

MOTORISTAS



A avaliação dos motoristas foi majoritariamente positiva em praticamente todos os itens, sendo o melhor deles o “Atendimento às solicitações de parada”, que soma 71% de avaliações positivas. As frenagens bruscas são um ponto de atenção, ainda que o percentual de avaliações negativas seja de menos que ¼ dos entrevistados.



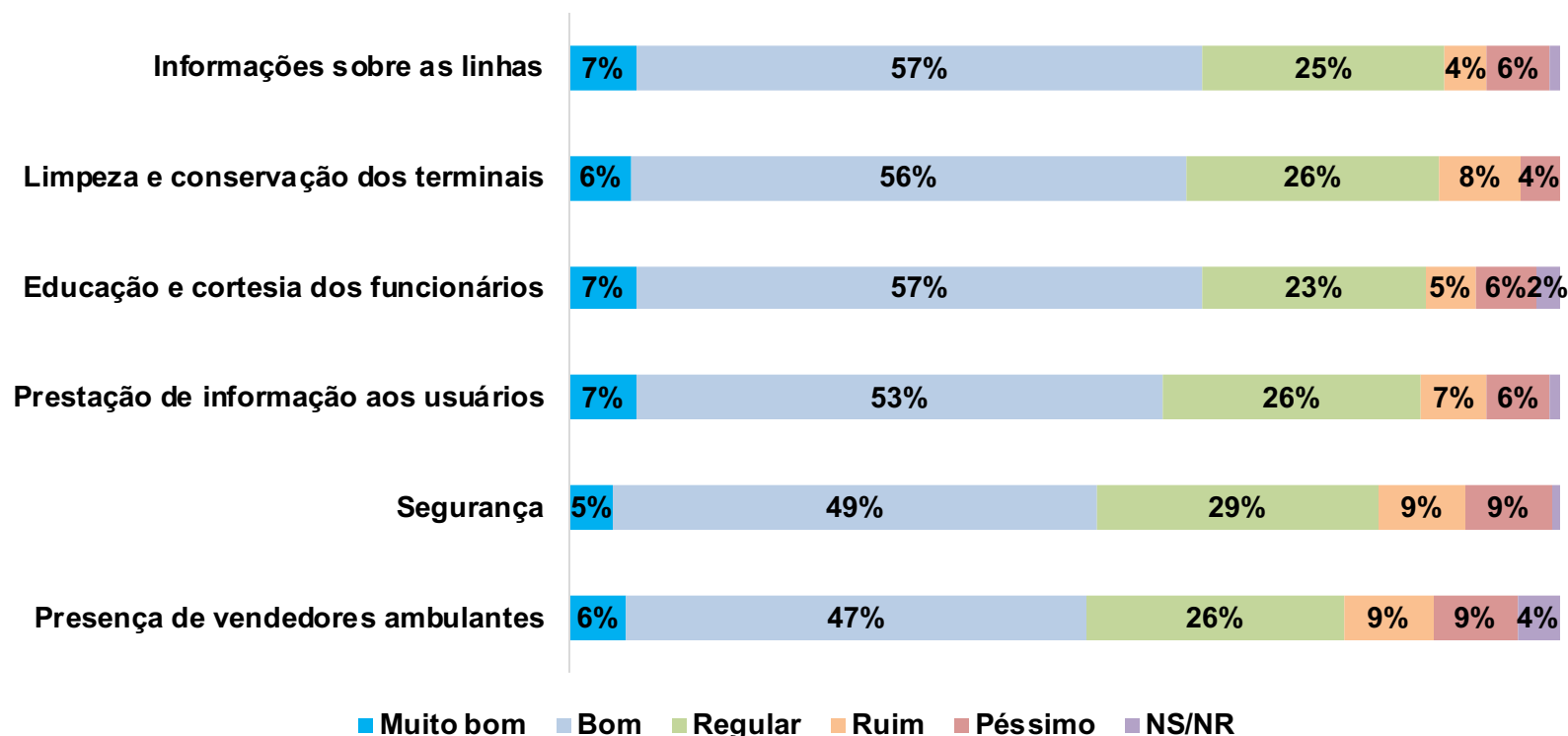
Agora vou ler alguns itens referentes aos MOTORISTAS transporte público de Jundiaí. Para cada item, por favor diga como o(a) sr(a) avalia:

AVALIAÇÃO POR ÁREAS

TERMINAIS

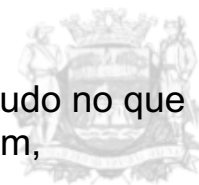


A avaliação dos terminais foi a mais positiva entre as áreas avaliadas na pesquisa, com destaque para as Informações sobre as linhas, Limpeza e Conservação dos terminais, e Educação e Cortesia dos funcionários.

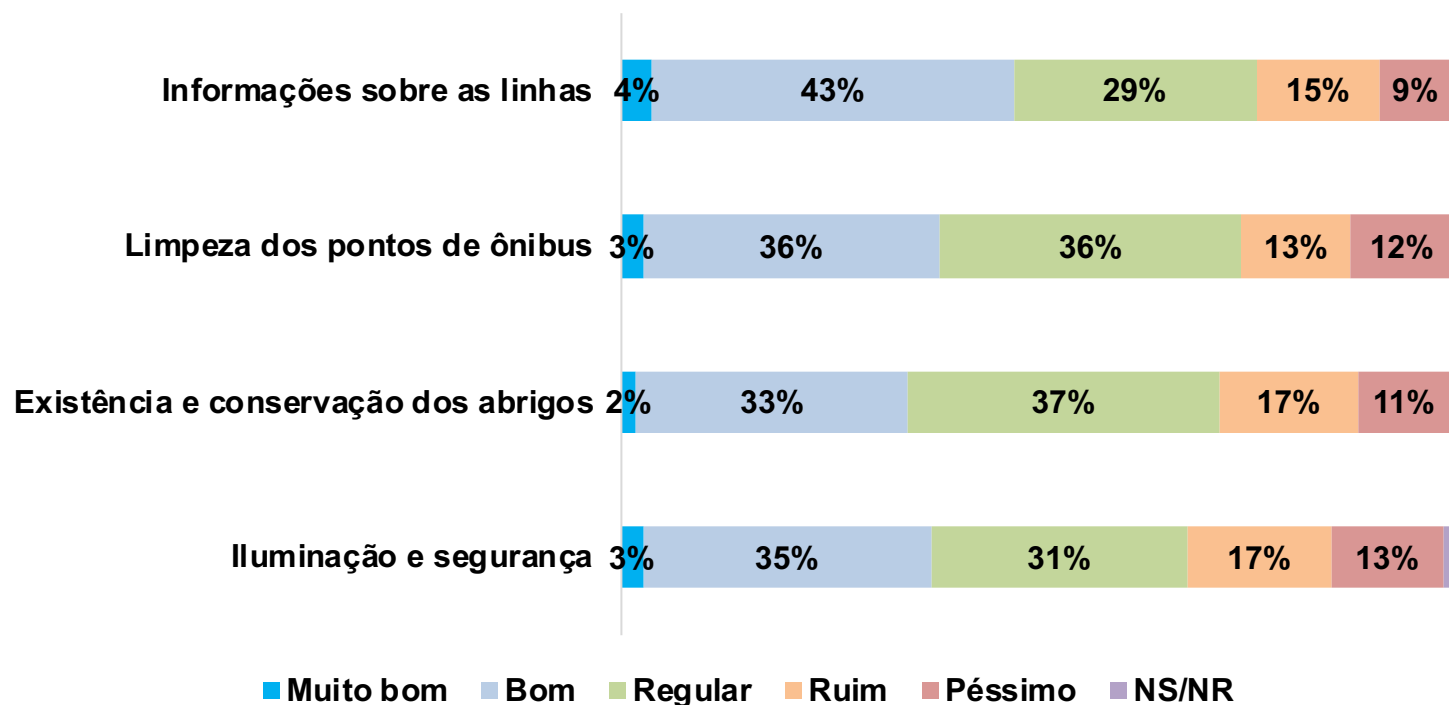


Agora vou ler alguns itens referentes aos TERMINAIS no transporte público de Jundiaí. Para cada item, por favor diga como o(a) sr(a) avalia:

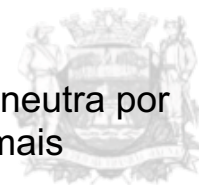
CONDIÇÃO DOS PONTOS DE PARADA



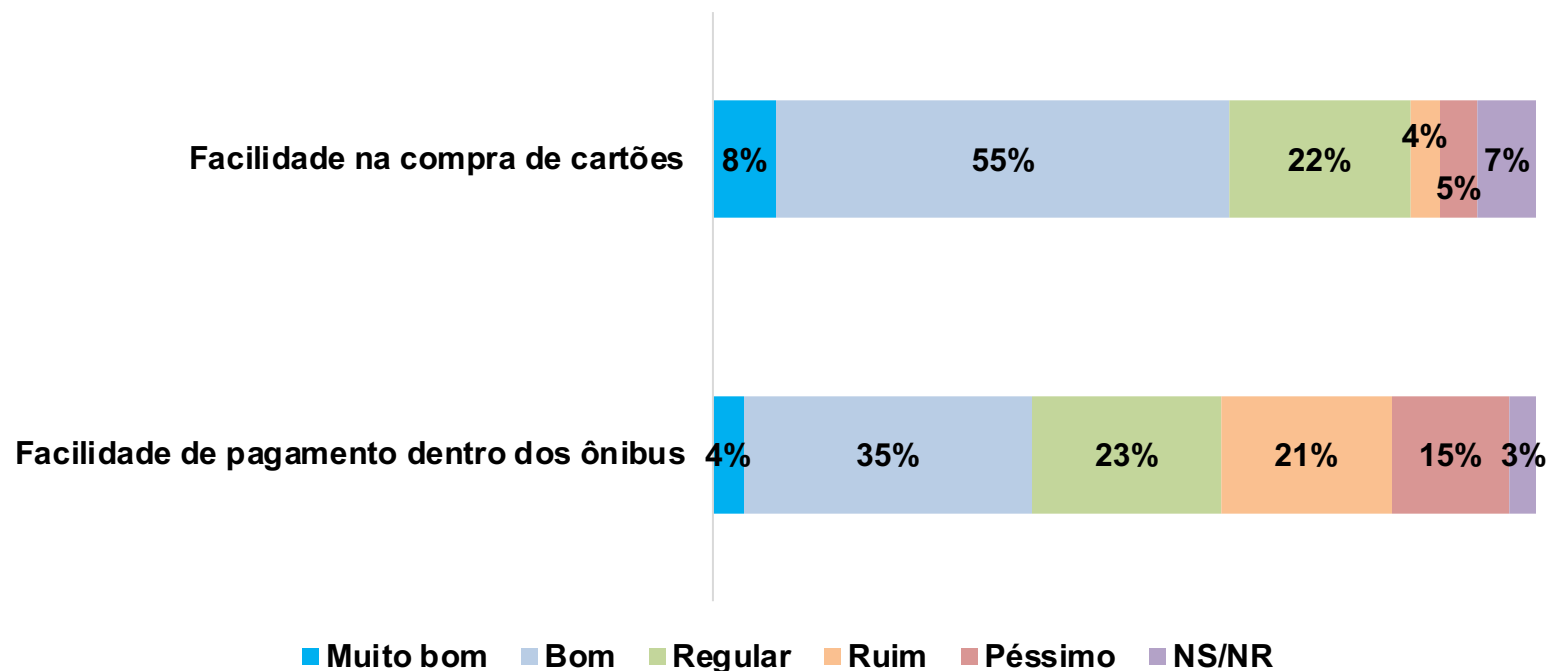
Por outro lado, os pontos de parada tiveram algumas das notas mais desfavoráveis, sobretudo no que diz respeito à Iluminação e Segurança, e Existência e Conservação dos abrigos, que somam, respectivamente, 30% e 28% de avaliações negativas.



Agora vou ler alguns itens referentes à condição dos pontos de parada de ônibus de Jundiaí. Para cada item, por favor diga como o(a) sr(a) avalia:



A facilidade na compra de cartões foi bem avaliada por 63% dos usuários e teve avaliação neutra por outros 22%. Por outro lado, a facilidade de pagamento dentro dos ônibus foi um dos itens mais criticados, com 36%.



Agora vou ler alguns itens referentes à FORMA DE PAGAMENTO DAS PASSAGENS de ônibus em Jundiaí. Para cada item, por favor diga como o(a) sr(a) avalia:



AVALIAÇÃO POR ÁREAS

10 MELHORES ATRIBUTOS

(soma MUITO BOM + BOM + REGULAR)



ÁREA	ATRIBUTO	APROVAÇÃO + REGULAR
MOTORISTAS	Atendimento às solicitações de parada	90%
MOTORISTAS	Condução segura	89%
TERMINAIS	Informações sobre as linhas	89%
TERMINAIS	Limpeza e conservação	88%
MOTORISTAS	Cordialidade com os passageiros	88%
TERMINAIS	Educação e cortesia dos funcionários	87%
TERMINAIS	Prestação de informação aos usuários	86%
FORMA DE PAGAMENTO	Facilidade na compra de cartões	85%
FROTA	Conforto dos bancos	83%
TERMINAIS	Segurança	82%



AVALIAÇÃO POR ÁREAS

10 PIORES ATRIBUTOS

(soma RUIM + PÉSSIMO)



ÁREA	ATRIBUTO	RUIM + PÉSSIMO
SERVIÇO	Lotação dos ônibus	56%
SERVIÇO	Operação dos ônibus sem os cobradores	55%
SERVIÇO	Quantidade de viagens nos finais de semana	53%
SERVIÇO	Tempo de espera no ponto	41%
PONTOS DE PARADA	Conservação das calçadas	38%
FORMA DE PAGAMENTO	Facilidade de pagamento dentro dos ônibus	35%
SERVIÇO	Cumprimento dos horários programados	33%
PONTOS DE PARADA	Iluminação e segurança	31%
PONTOS DE PARADA	Existência e conservação dos abrigos	28%
FROTA	Limpeza dos ônibus	26%

**PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA
TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL
JUNDIAÍ – DEZEMBRO/2021**

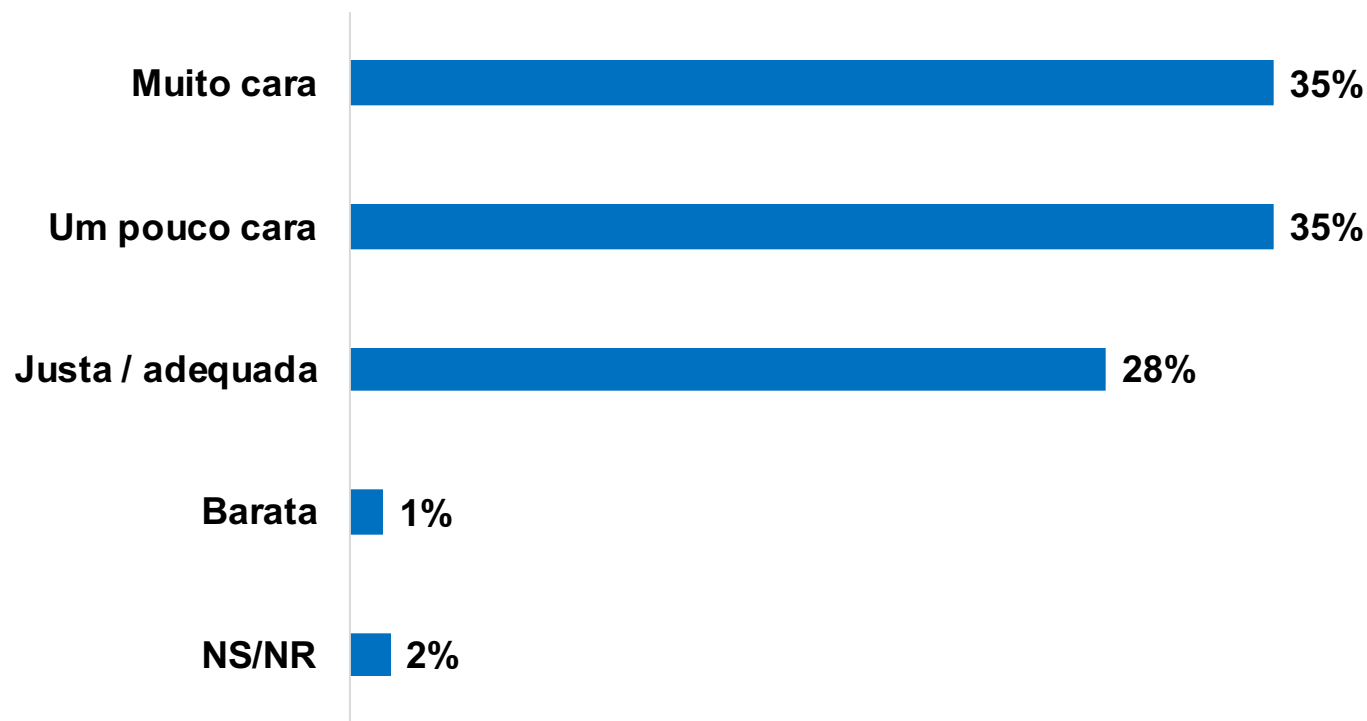
RESULTADOS

PERCEPÇÃO DA TARIFA E HÁBITOS DE USO DO SISTEMA



AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO

PERCEPÇÃO DA TARIFA DO ÔNIBUS



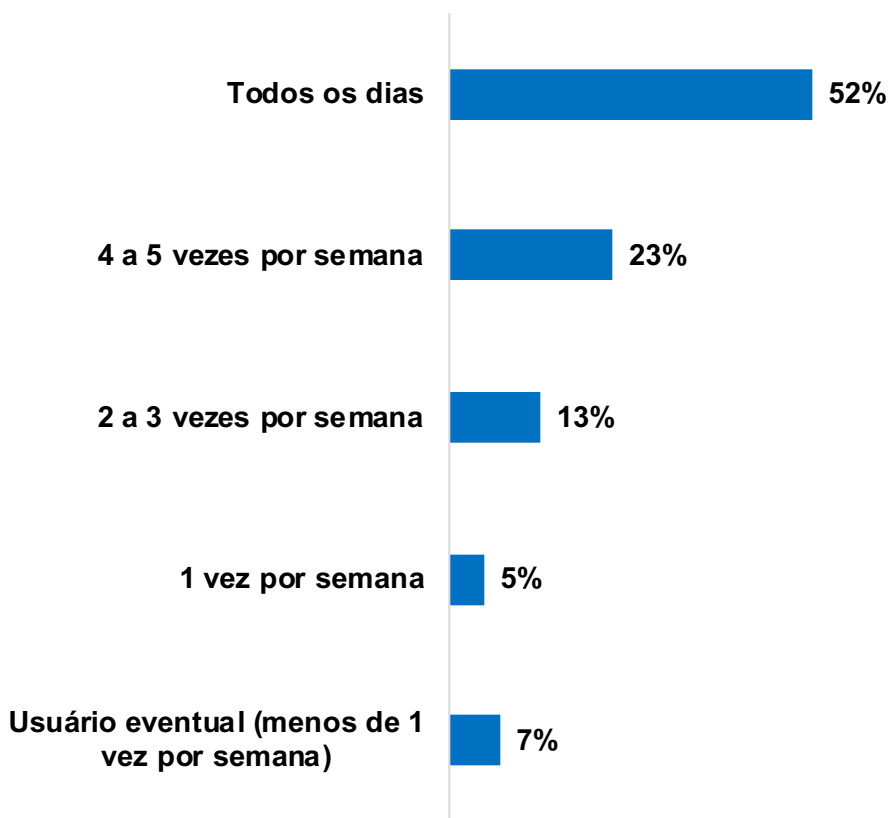
P: Considerando a qualidade do serviço, você considera a tarifa do ônibus:

HÁBITOS DE USO

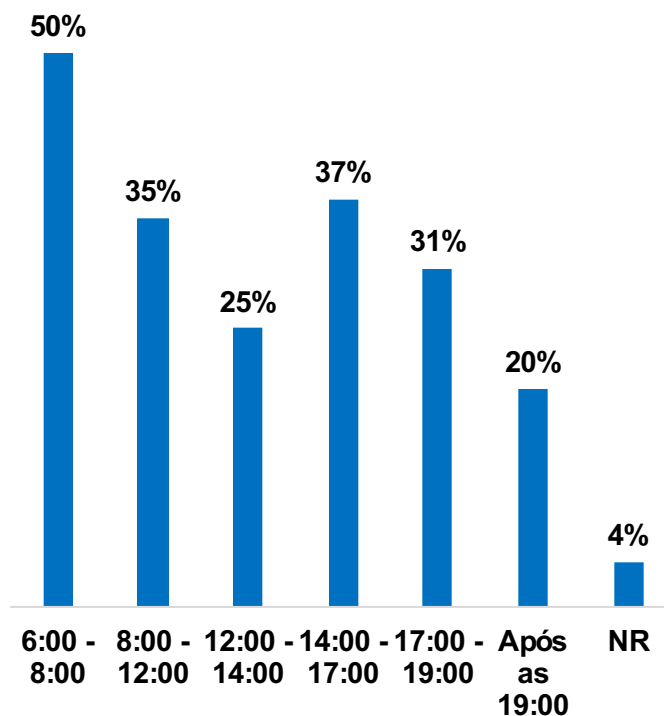
FREQUÊNCIA E HORÁRIOS DE USO



P: Com que frequência o(a) Sr.(a) utiliza o transporte coletivo?

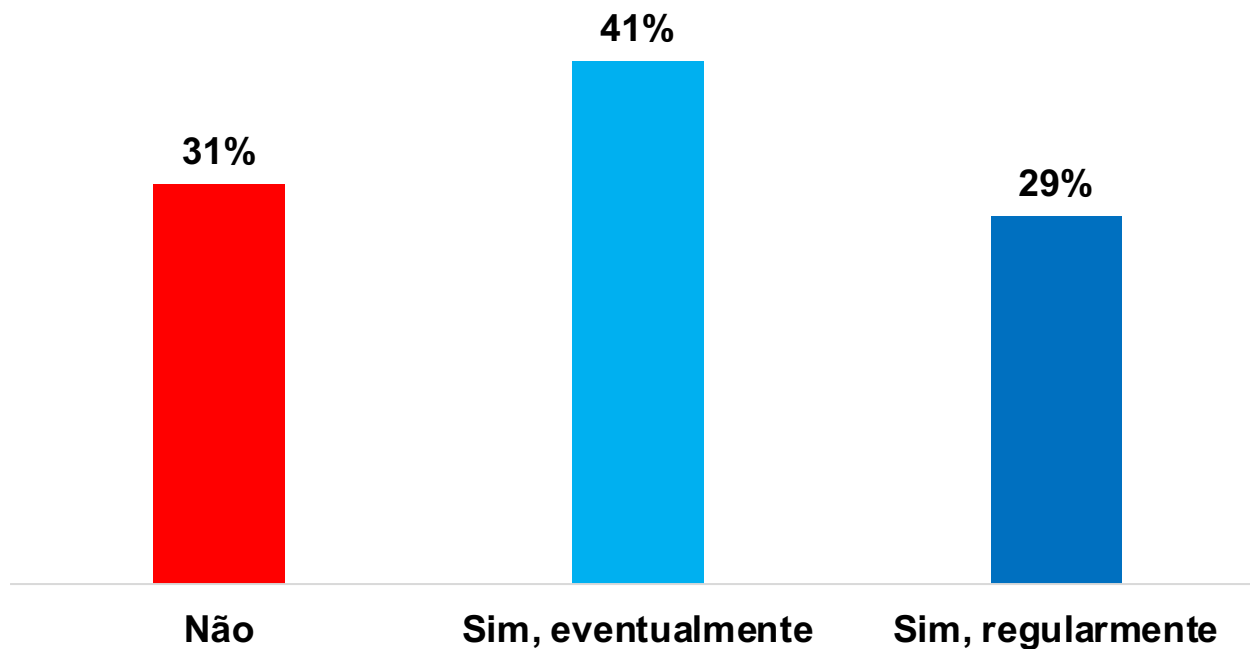


P: Em que horários o Sr.(a) costuma usar o transporte coletivo? (RM)



HÁBITOS DE USO

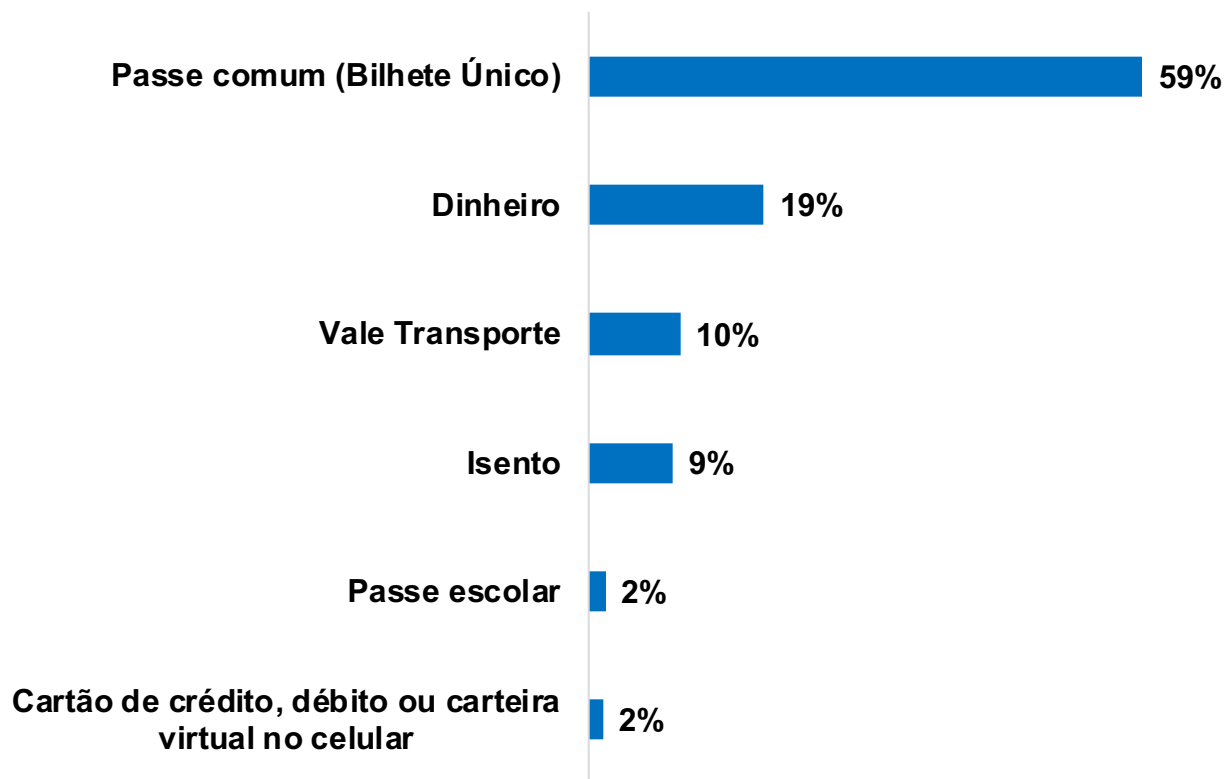
UTILIZA AOS FINAIS DE SEMANA?



O(A) Sr.(a) utiliza o transporte coletivo nos finais de semana?

HÁBITOS DE USO

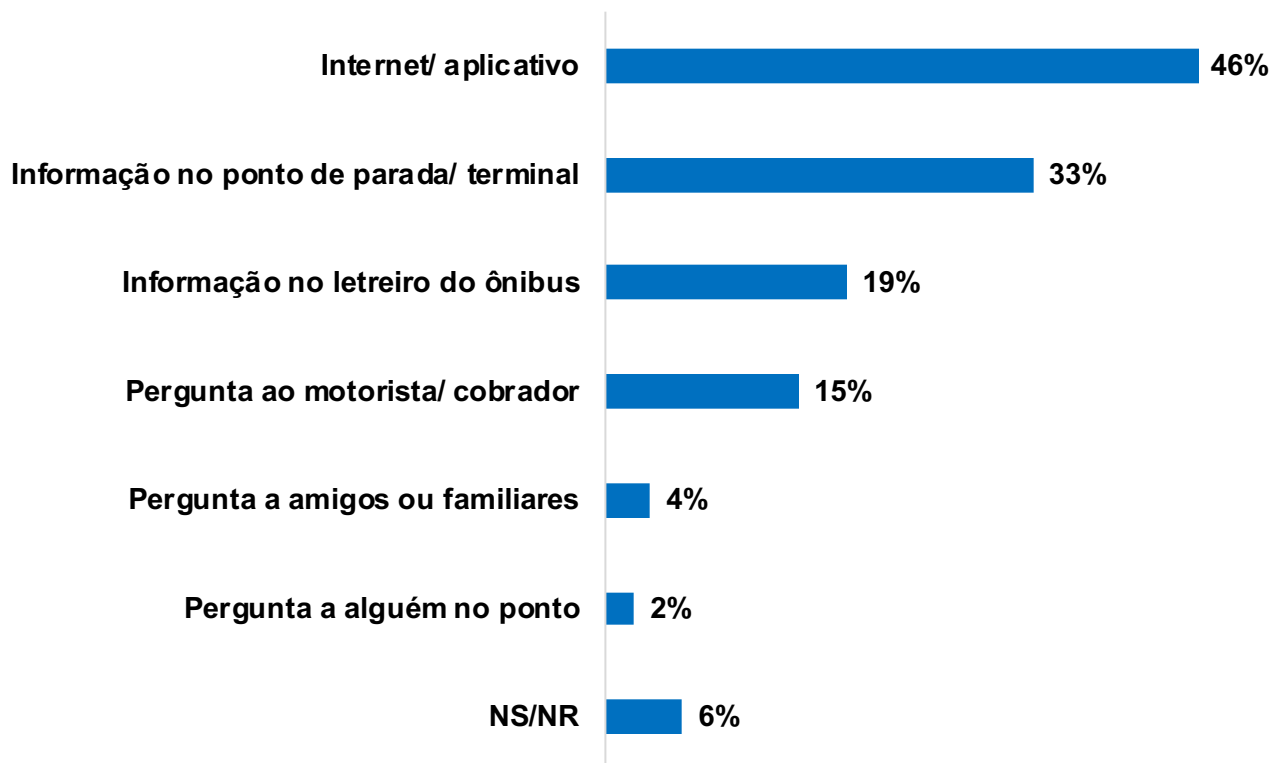
MEIO DE PAGAMENTO



Como o(a) Sr.(a) paga a sua passagem?

MEIOS DE INFORMAÇÃO

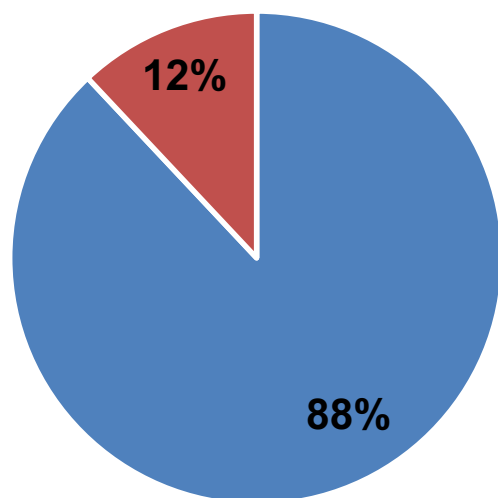
COMO SE INFORMA SOBRE AS LINHAS?



Como o Sr.(a) se informa sobre as linhas de transporte? (RM)

MEIOS DE INFORMAÇÃO

TEM CELULAR COM ACESSO À INTERNET



■ Sim ■ Não

Este número chega a
entre os mais jovens



O Sr.(a) possui telefone celular com acesso à internet?

OUTROS MEIOS DE TRANSPORTE

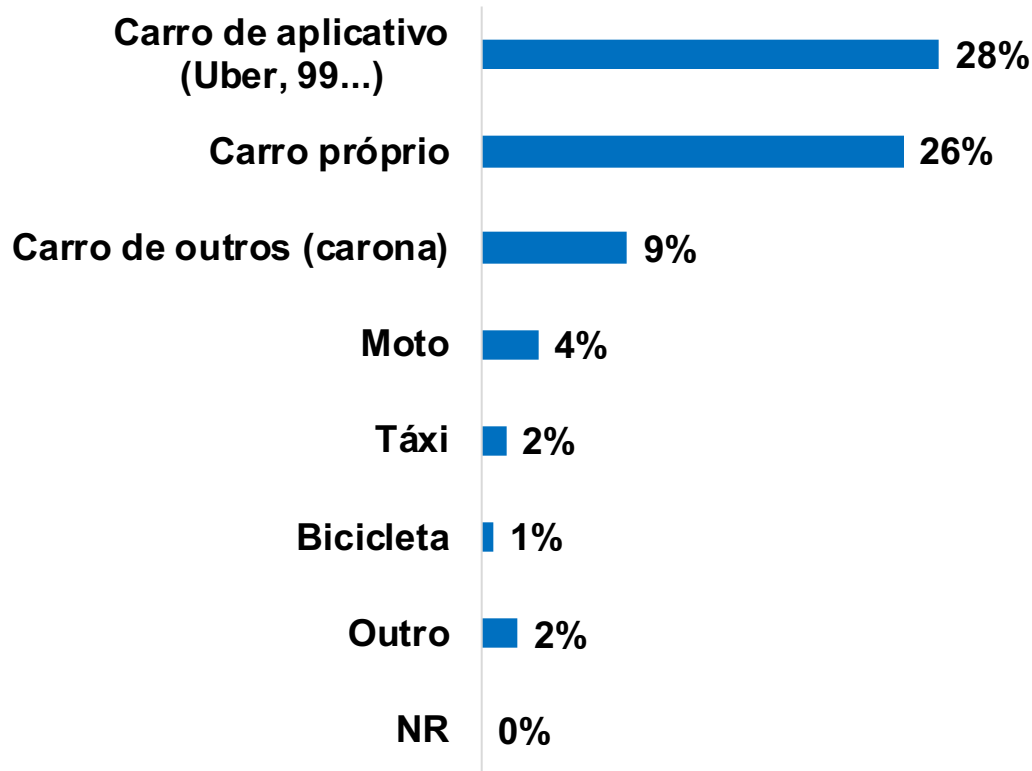
QUAIS OUTROS MEIOS DE TRANSPORTE COSTUMA UTILIZAR?



60%

dizem usar **outros meios de transporte** além dos ônibus.

Entre eles, os **carros de aplicativos e os carros próprios** são as alternativas mais comuns.

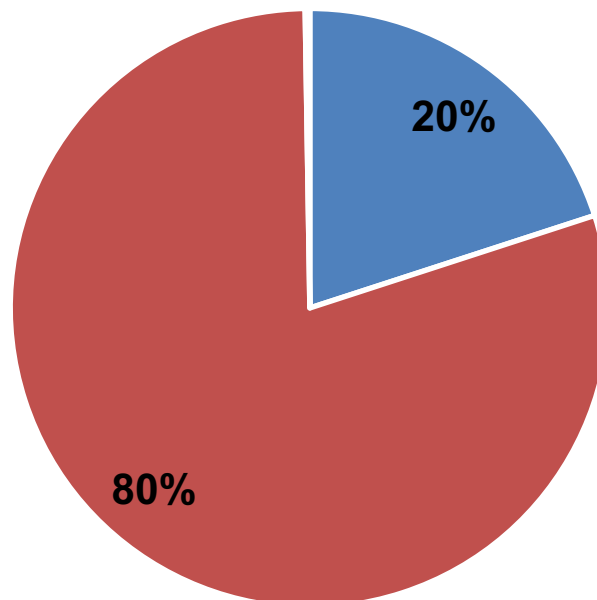
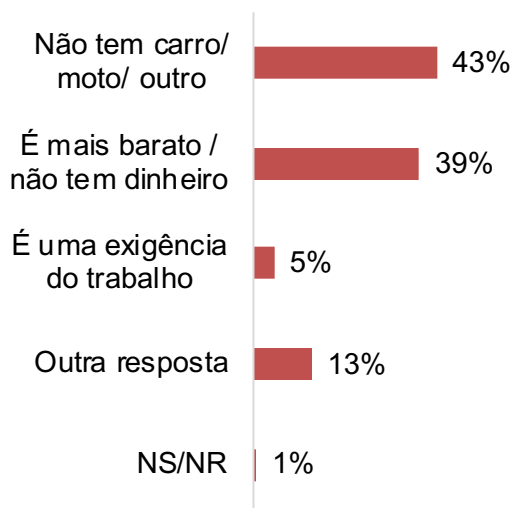


Quais outros meios de transporte costuma utilizar? (Resposta Múltipla; Base: Utilizam outros meios de transporte = 60%)



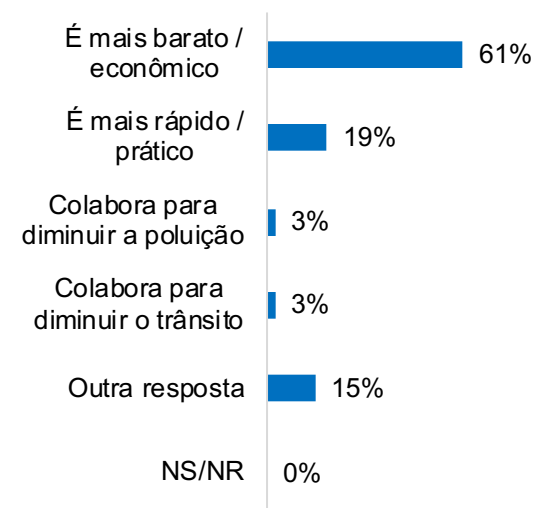
TRANSPORTE PÚBLICO: POR OPÇÃO OU POR NECESSIDADE?

Por necessidade: Por que?



■ Por opção ■ Por necessidade ■ NS/NR

Por opção: Por que?



P: Você diria que hoje está utilizando o ônibus por opção, porque teria alternativas, ou por necessidade, porque não tem escolha?

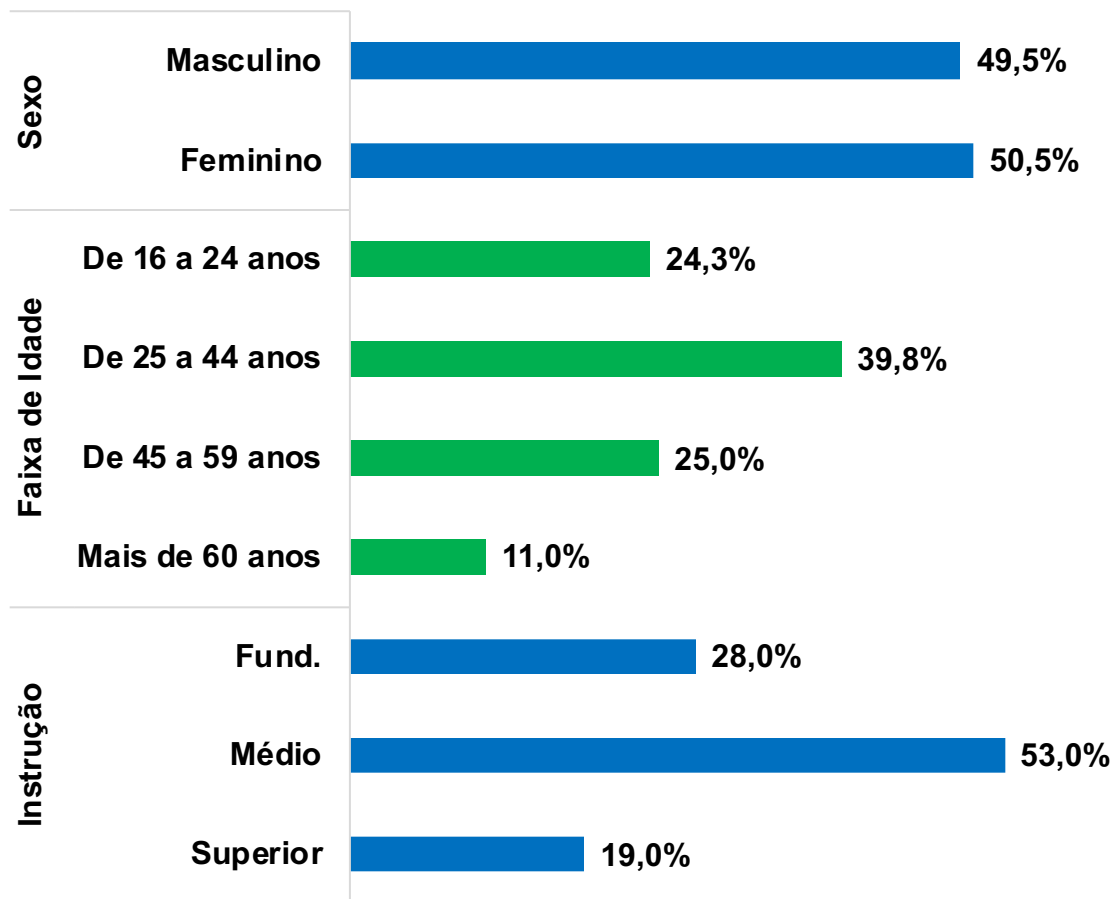
**PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA
TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL
JUNDIAÍ – DEZEMBRO / 2021**

CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA



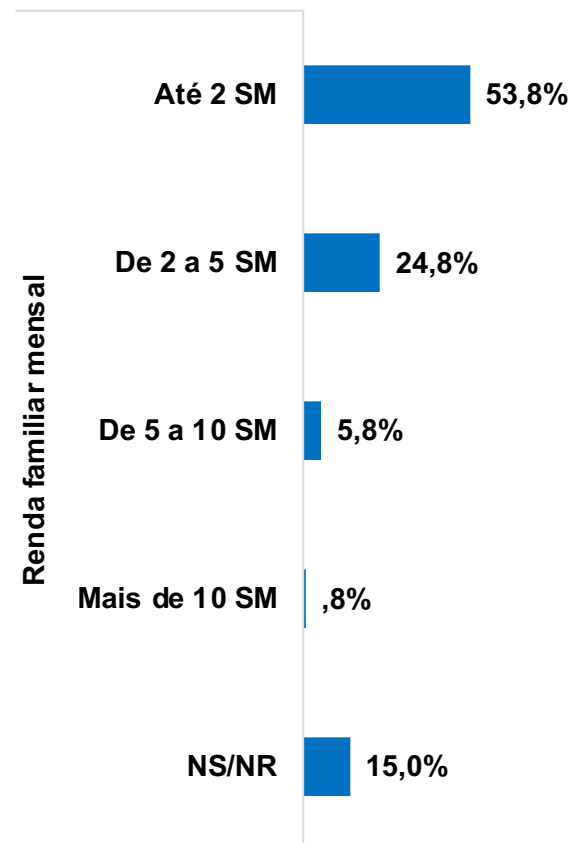
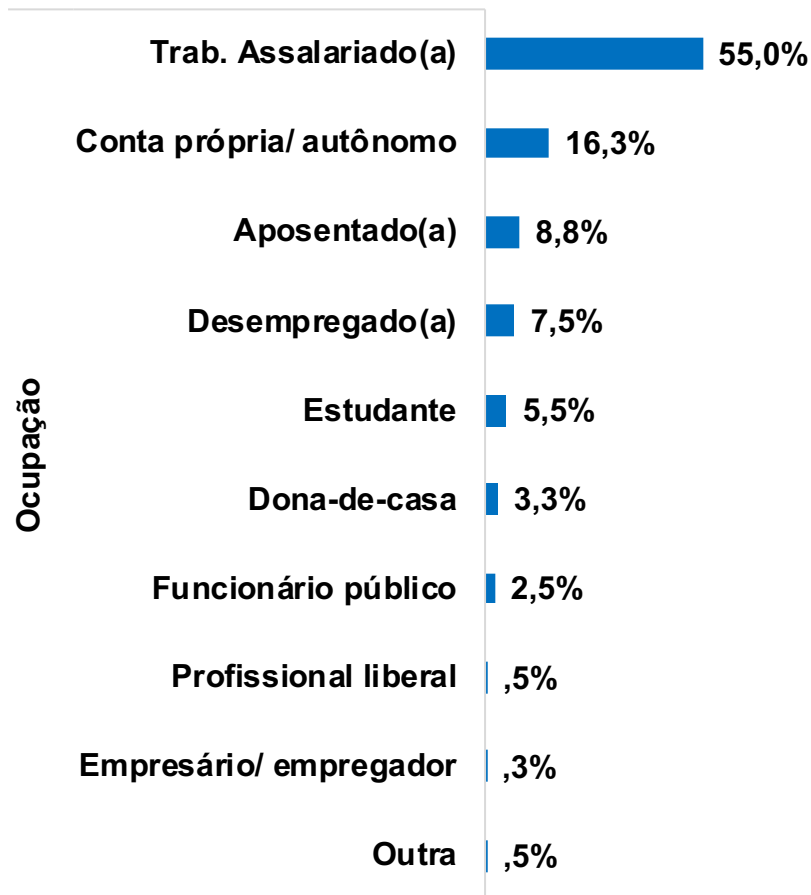
Características da Amostra

SEXO, IDADE, ESCOLARIDADE



Características da Amostra

OCUPAÇÃO E RENDA

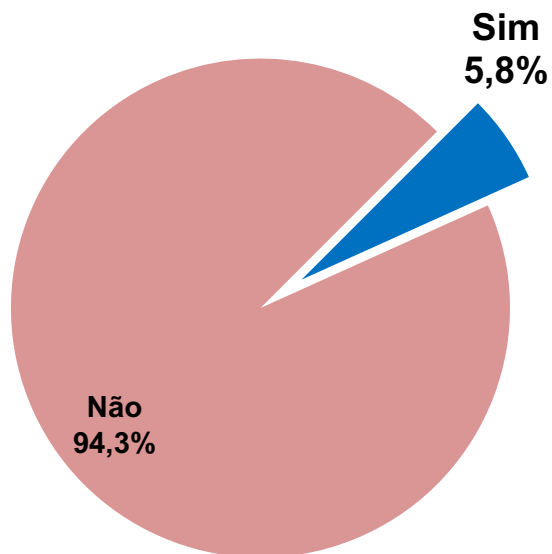


Características da Amostra

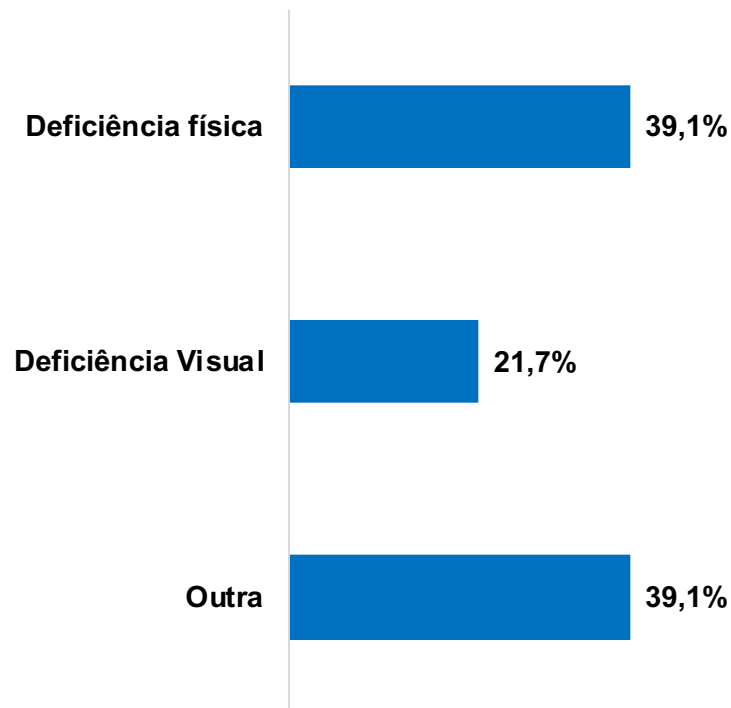
MOBILIDADE REDUZIDA



Possui alguma limitação de mobilidade?



Qual? (base = "Sim" na anterior)



APP C

Consultoria e Pesquisa

Av. Pedroso de Moraes, 272 – Conj. 15 – Pinheiros
São Paulo – SP – CEP 05420-000
Tel: (11) 3065-3100

Responsável por esta pesquisa:
Pedro I. Meira – pedro@appconsult.com.br

www.appconsult.com.br