



Conselho de Qualidade do Serviço Público - CONQUALI
Pesquisa de Satisfação
AGERBA
Julho de 2018



Metodologia da Pesquisa AGERBA

População alvo:

Cidadãos que utilizam o sistema de transporte coletivo metropolitano e desembarcam no Terminal Mussurunga.

Desenho da pesquisa: Amostra aleatória Estratificada

Entrevista pessoais face to face

Grau de Confiança: 95%

Erro Máximo Admissível:
4,15%

Metodologia da Pesquisa

6 Entrevistadores

7 dias de coleta
de dados

População alvo:
1.378.973
cidadãos

Amostra: 1.399
cidadãos



Entrevistas pessoais
Face to face



Uso de Smartphone
para coleta de dados

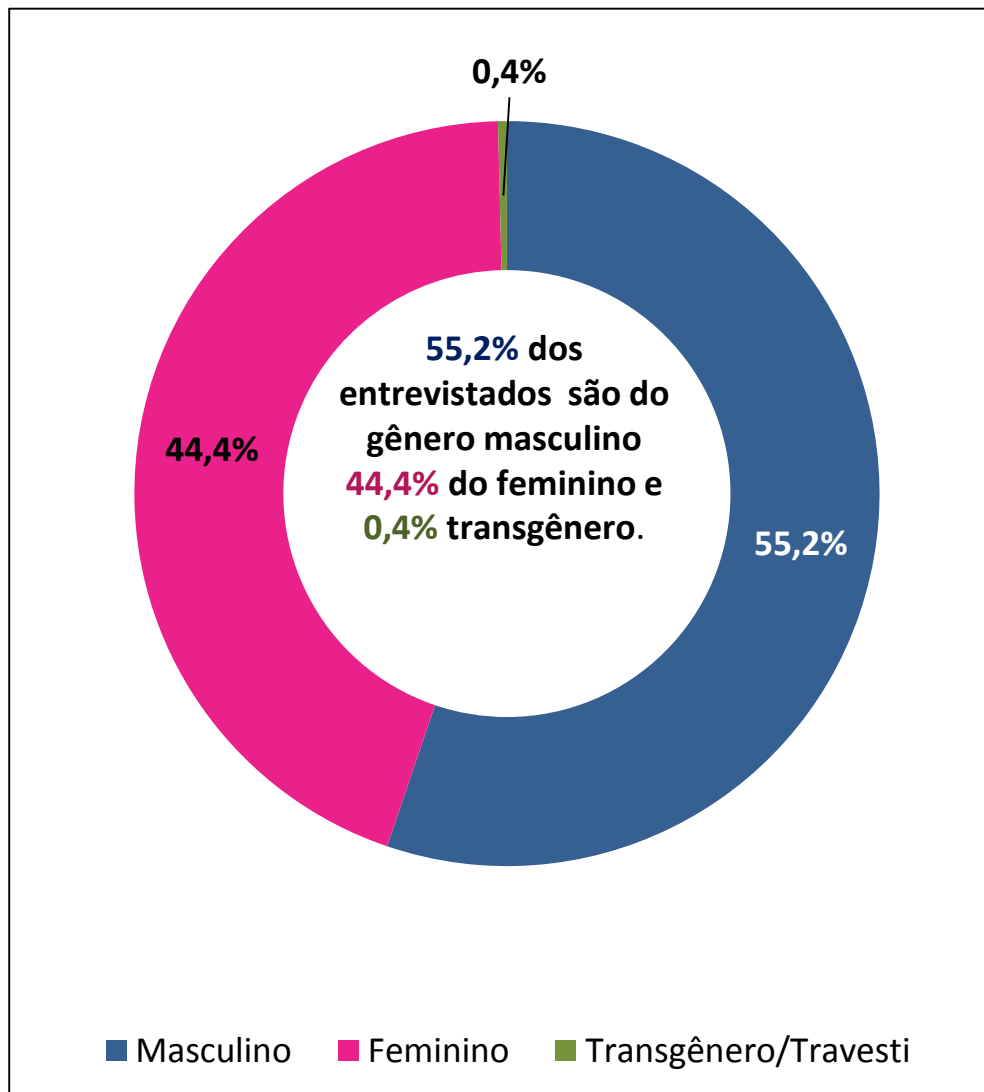


Coleta de dados: 17/05/2018 a
23/05/2018;

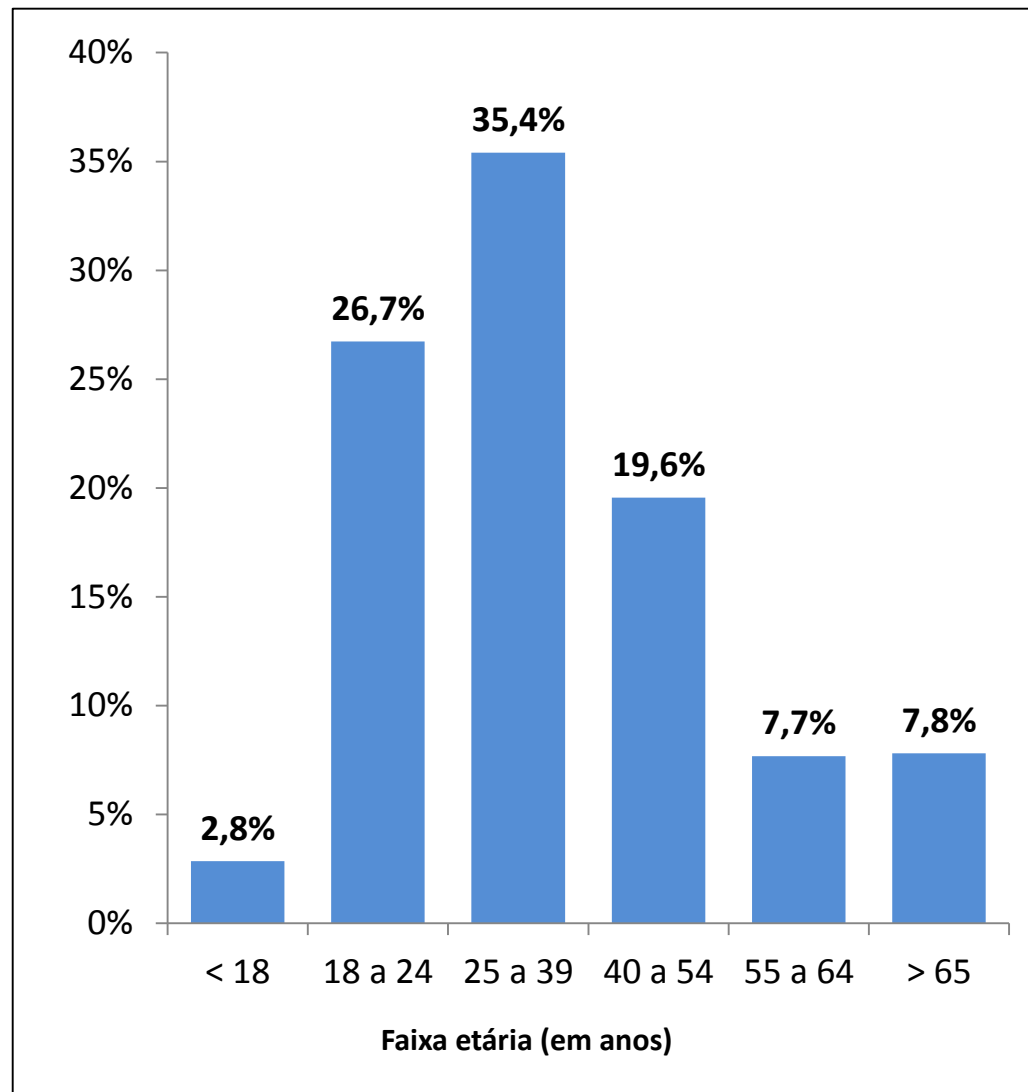
Resultados Gerais

Perfil dos Entrevistados

Gênero dos entrevistados

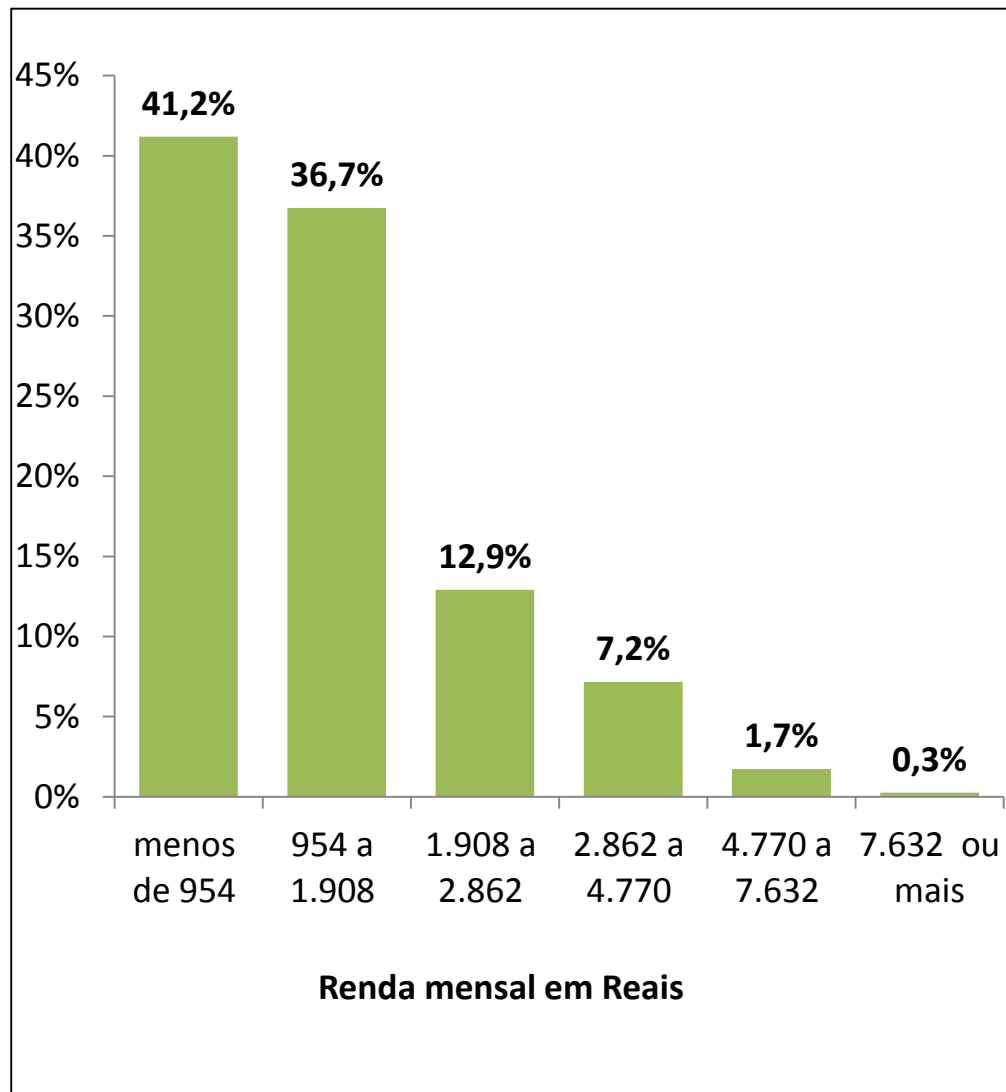


Faixa etária dos entrevistados

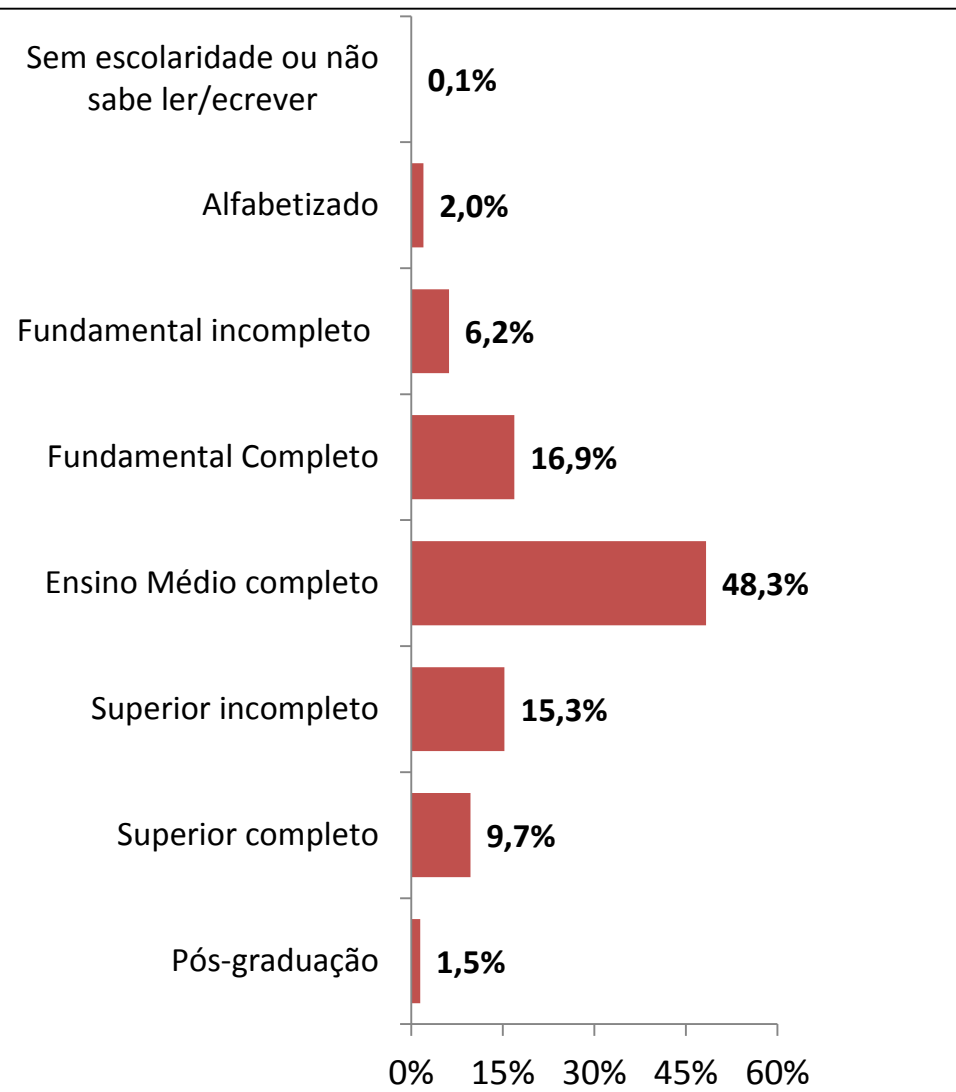


Perfil dos Entrevistados

Faixa de renda dos entrevistados

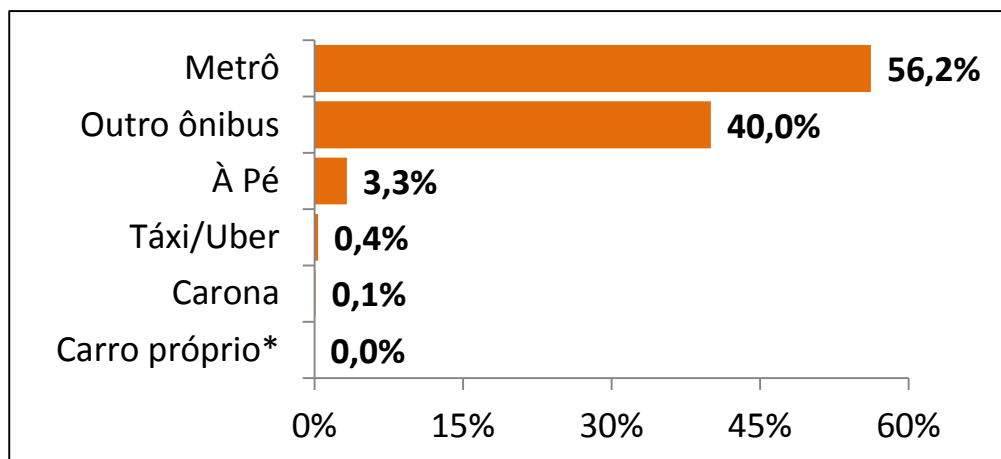


Nível de escolaridade dos entrevistados



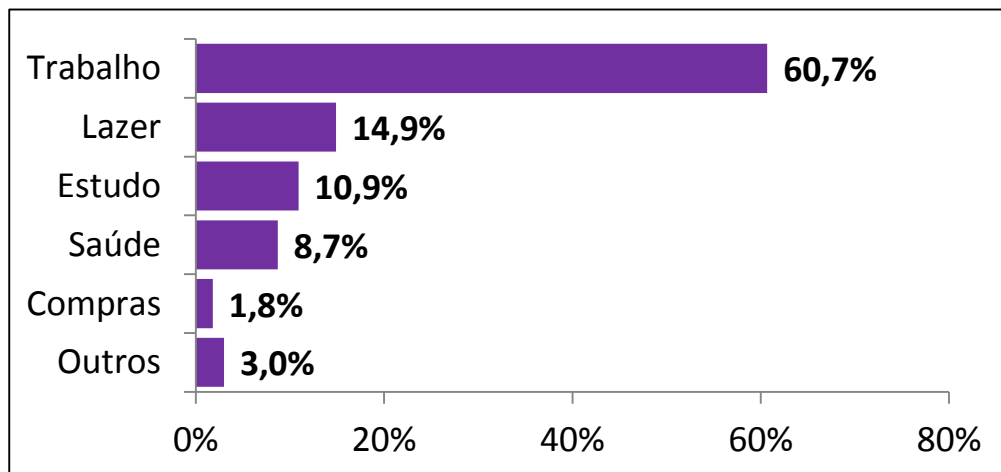
Meio de Transporte

Meio de transporte utilizado para chegar ao seu destino (saindo do terminal)

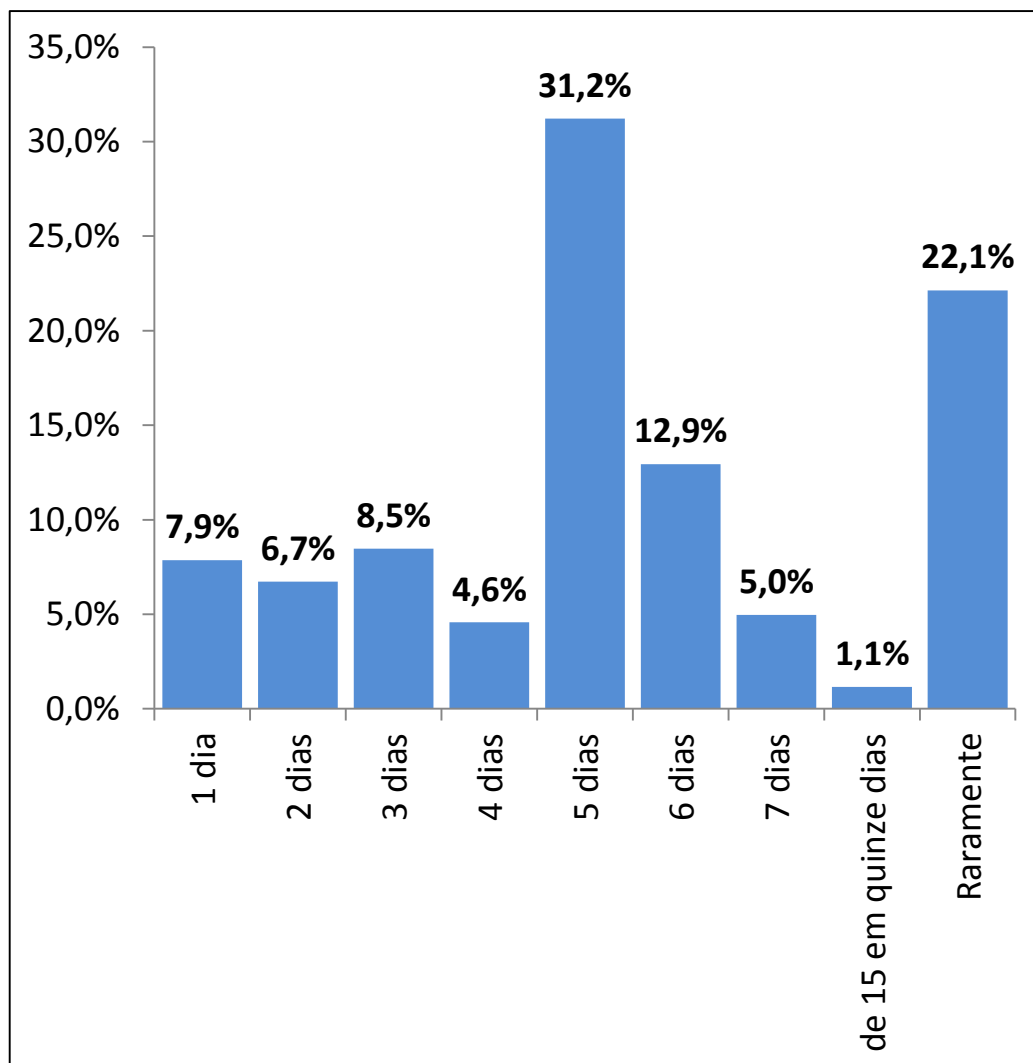


*Uma pessoa declarou utilizar carro próprio

Principal finalidade pela qual o utiliza o ônibus.

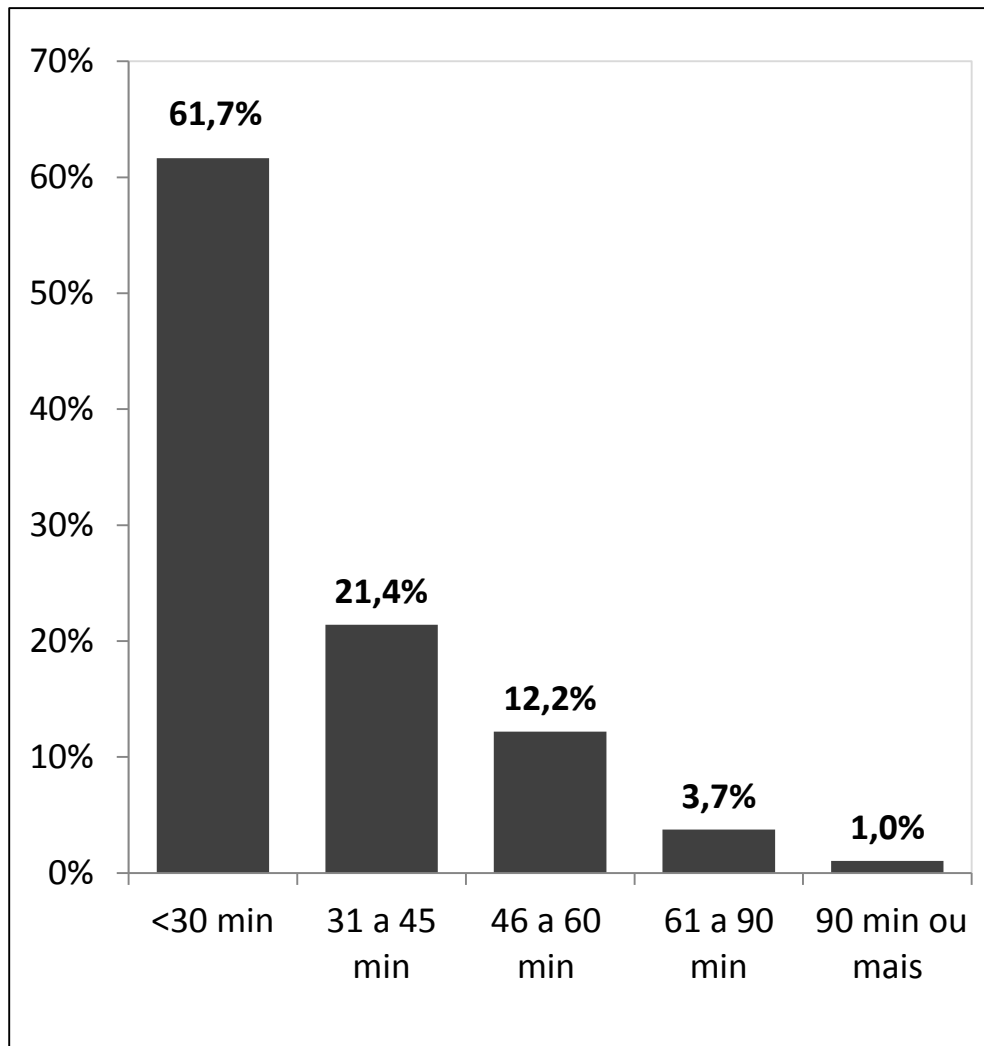


Frequência (por semana) utiliza o ônibus que o deixou na estação? (em dias)

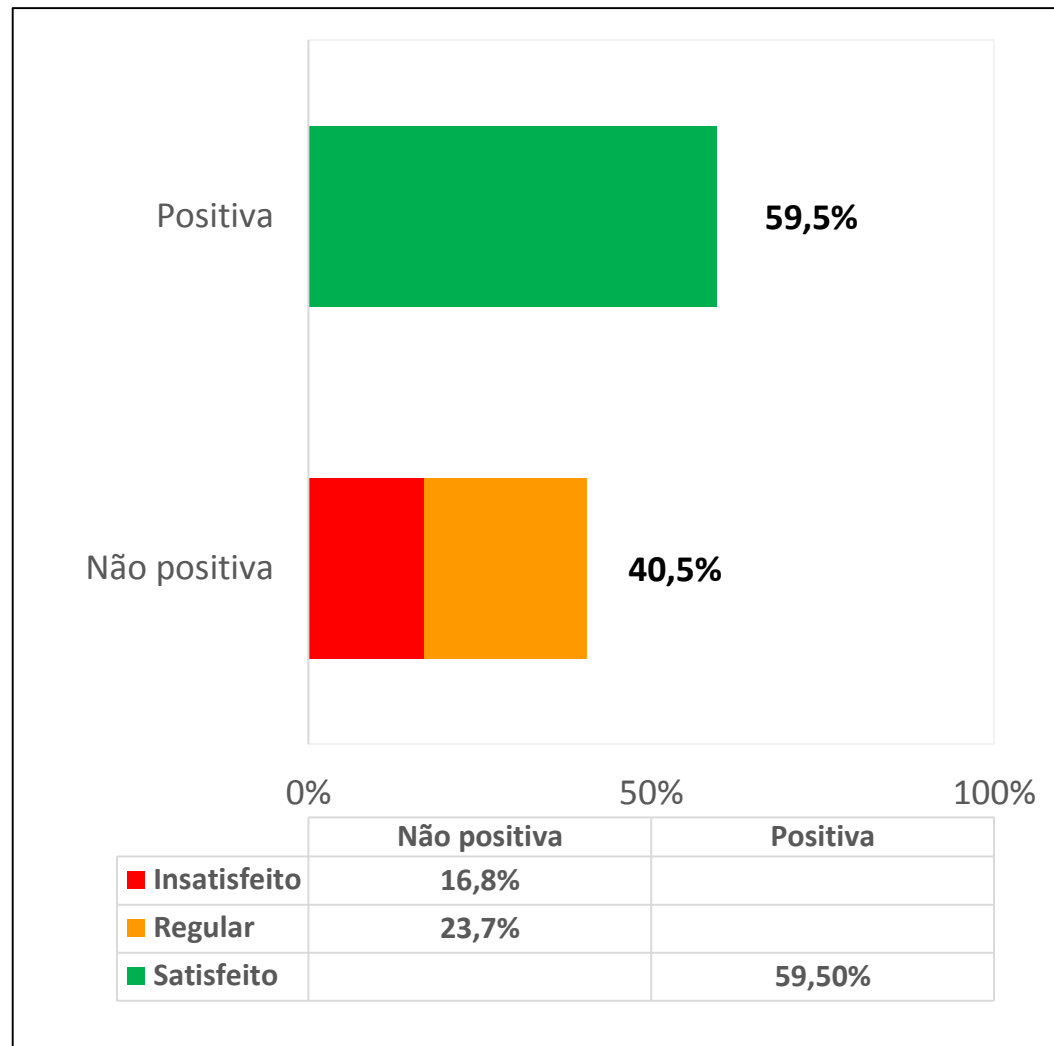


Tempo de viagem

Tempo total de viagem (em minutos) no ônibus

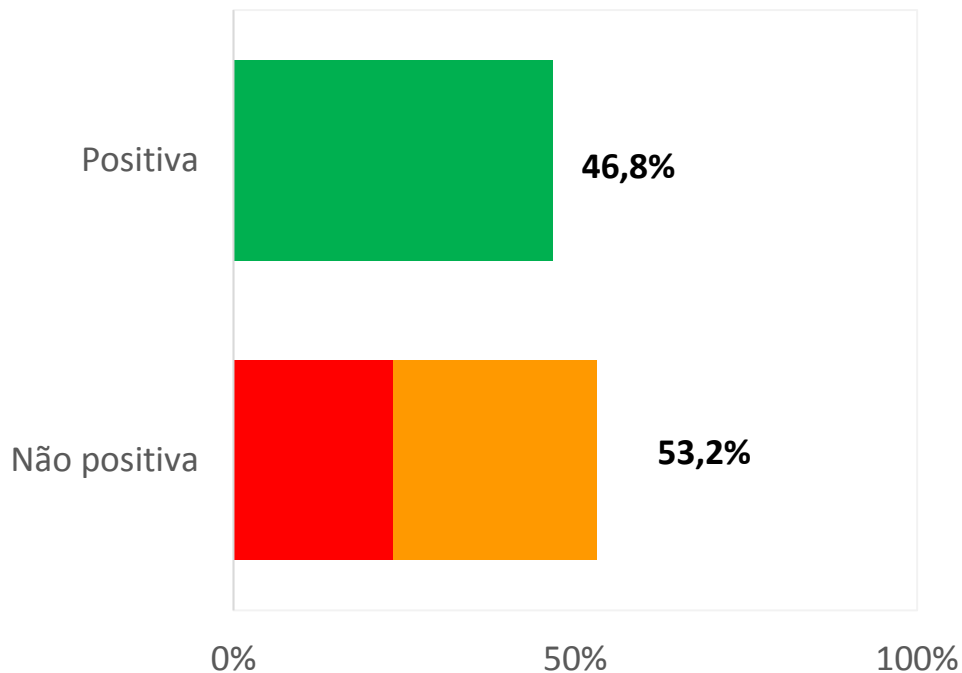


Avaliação do tempo de viagem



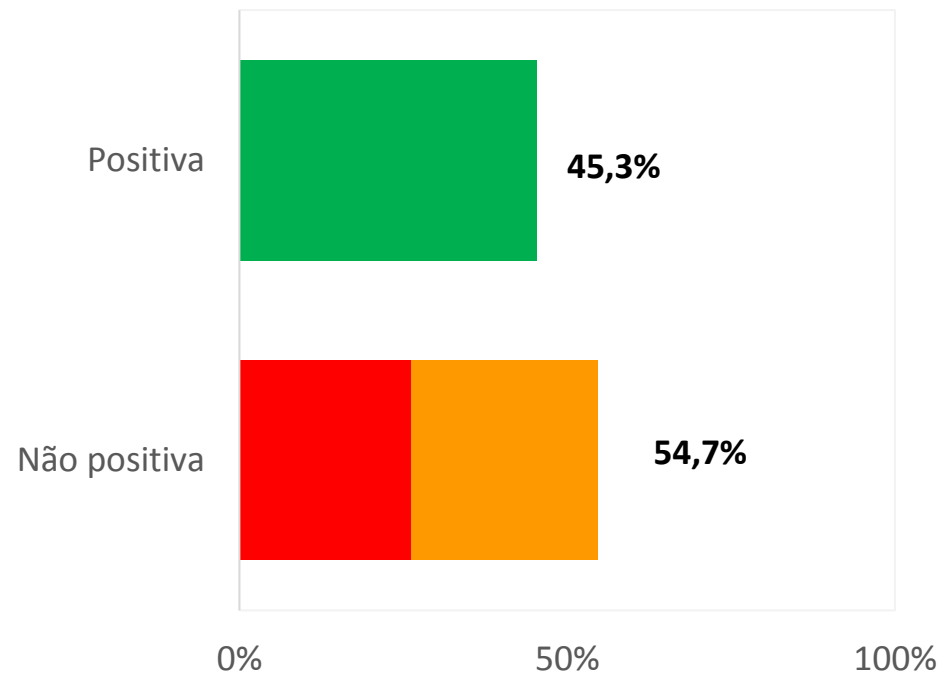
Horários dos ônibus

Avaliação dos horários disponíveis para as saídas dos ônibus



	Não positiva	Positiva
■ Insatisfeito	23,4%	
■ Regular	29,8%	
■ Satisfeito		46,8%

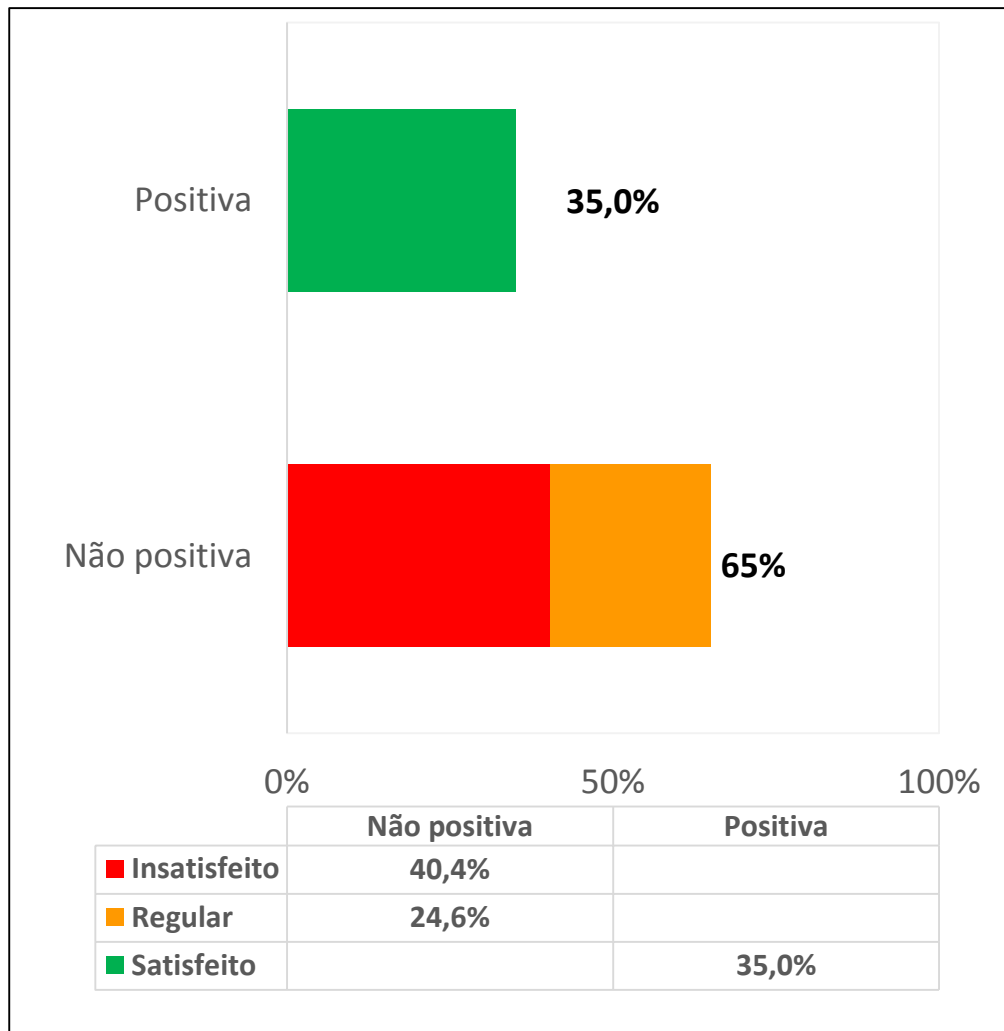
Avaliação quanto ao tempo de espera para realizar o embarque



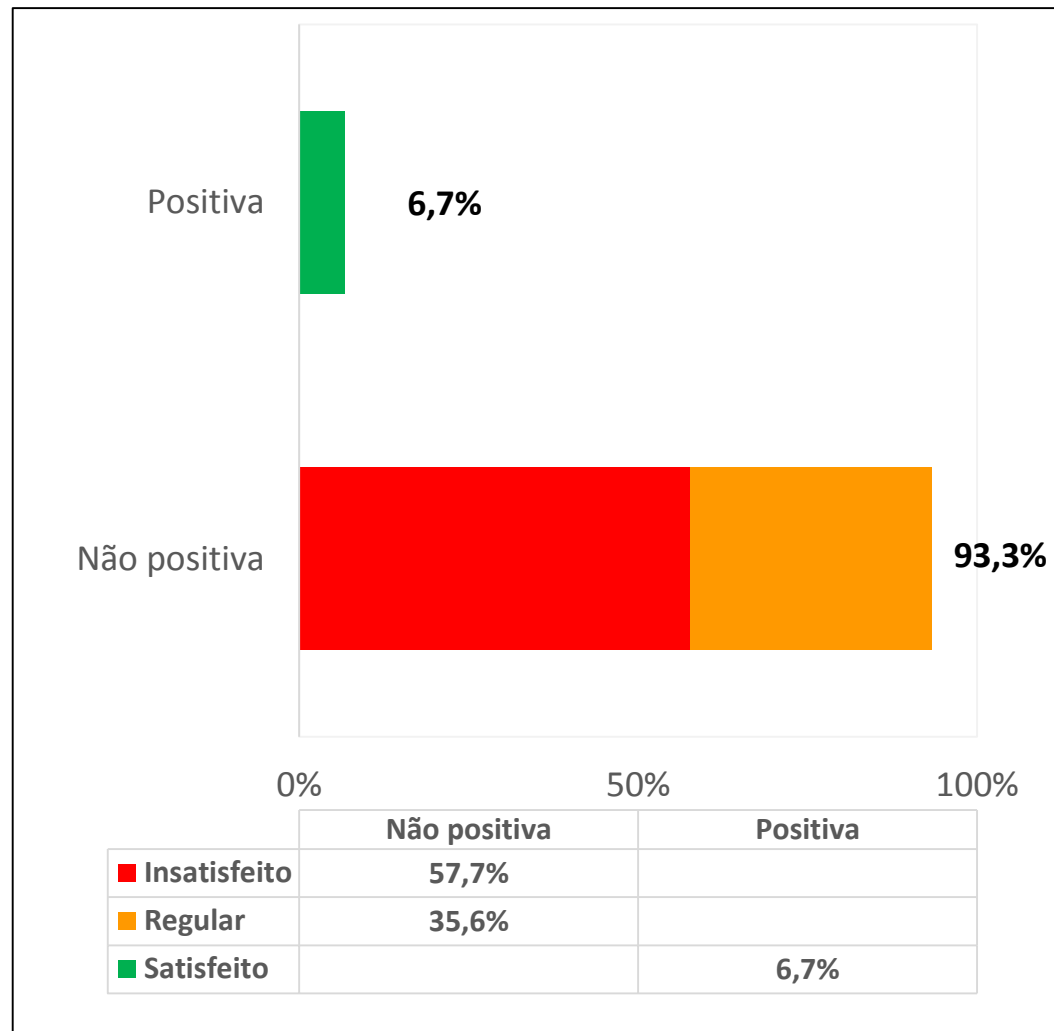
	Não positiva	Positiva
■ Insatisfeito	26,2%	
■ Regular	28,5%	
■ Satisfeito		45,3%

Avaliação da limpeza e conservação

Avaliação da limpeza dentro do ônibus

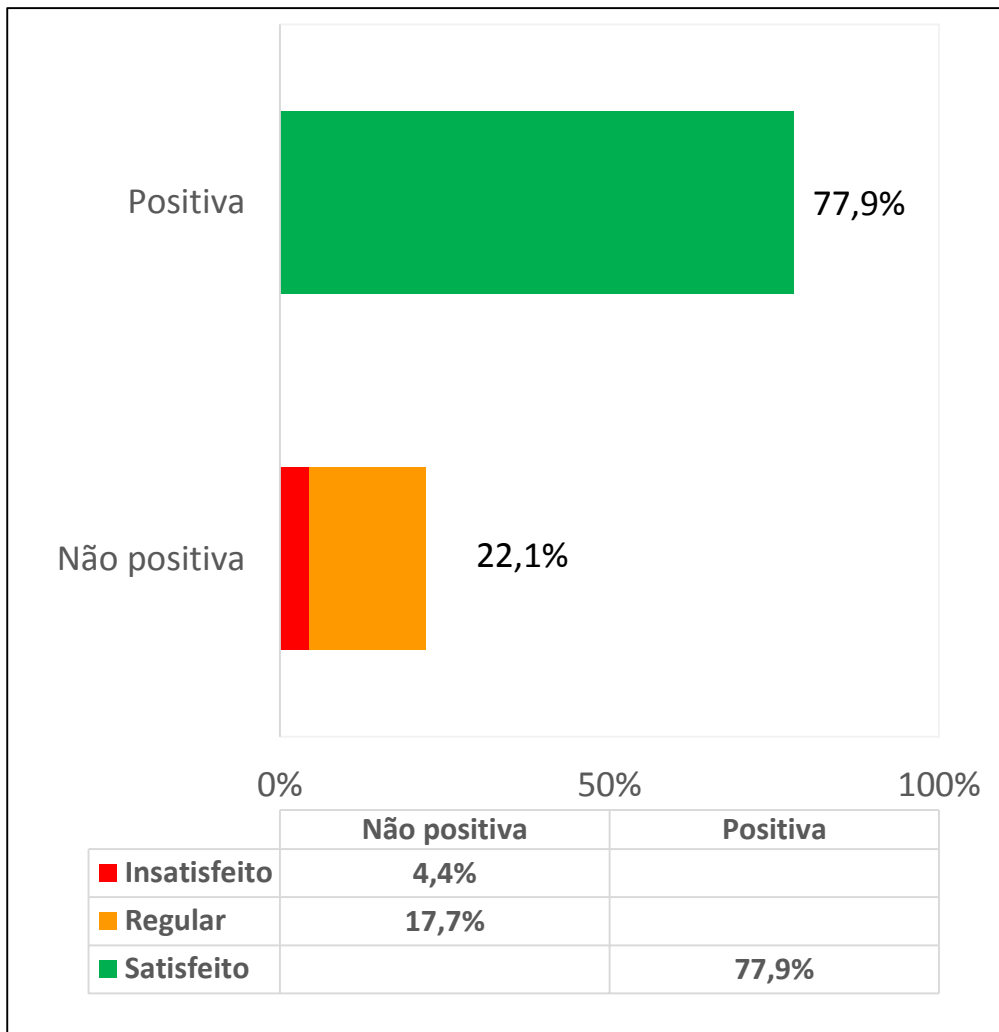


Avaliação quanto à conservação dos assentos

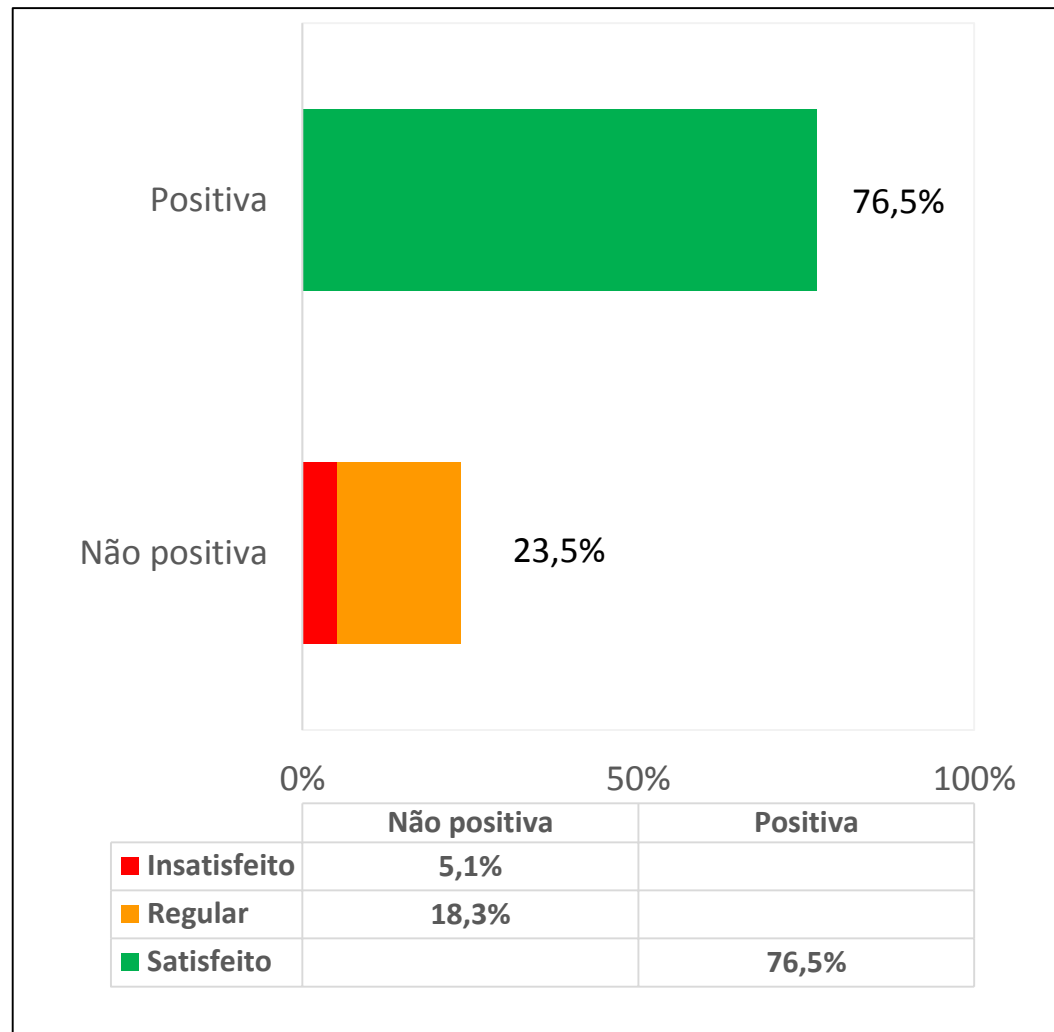


Avaliação da cordialidade

Avaliação da cordialidade do Motorista

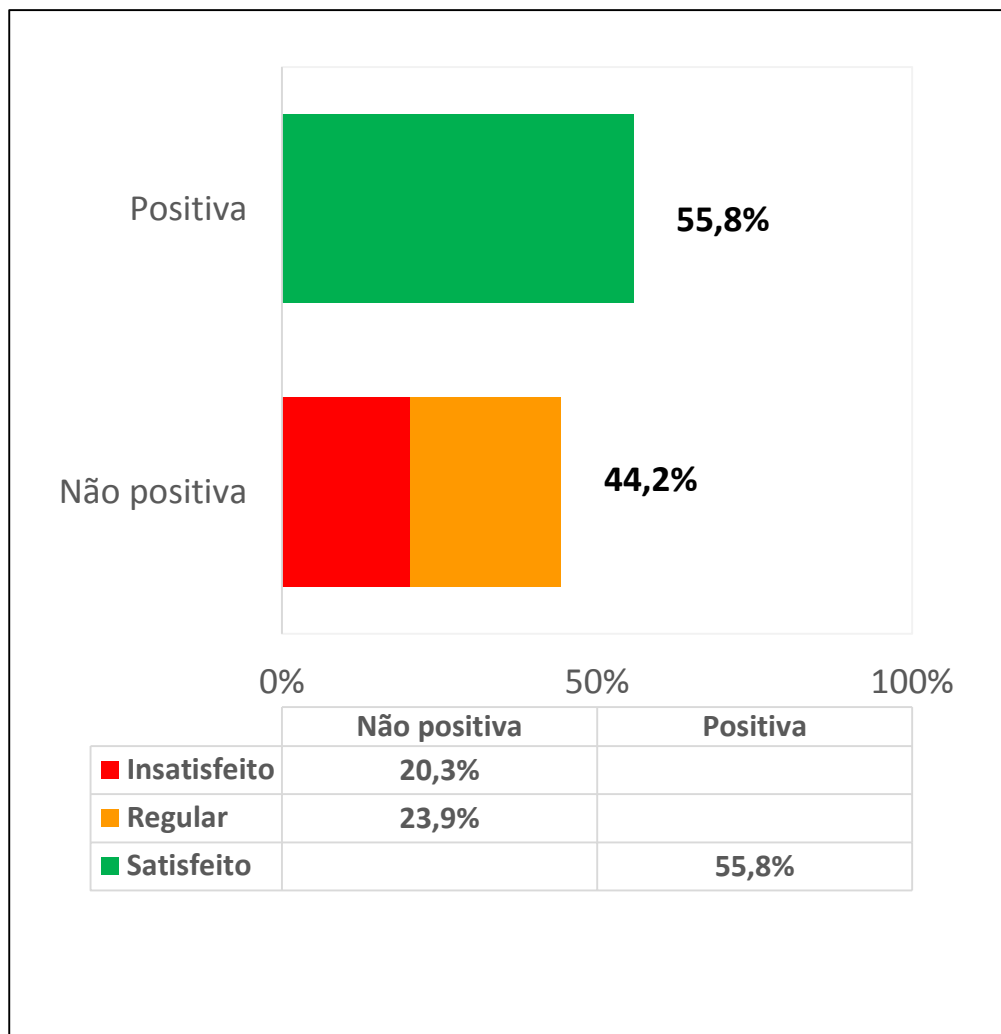


Avaliação da cordialidade do cobrador

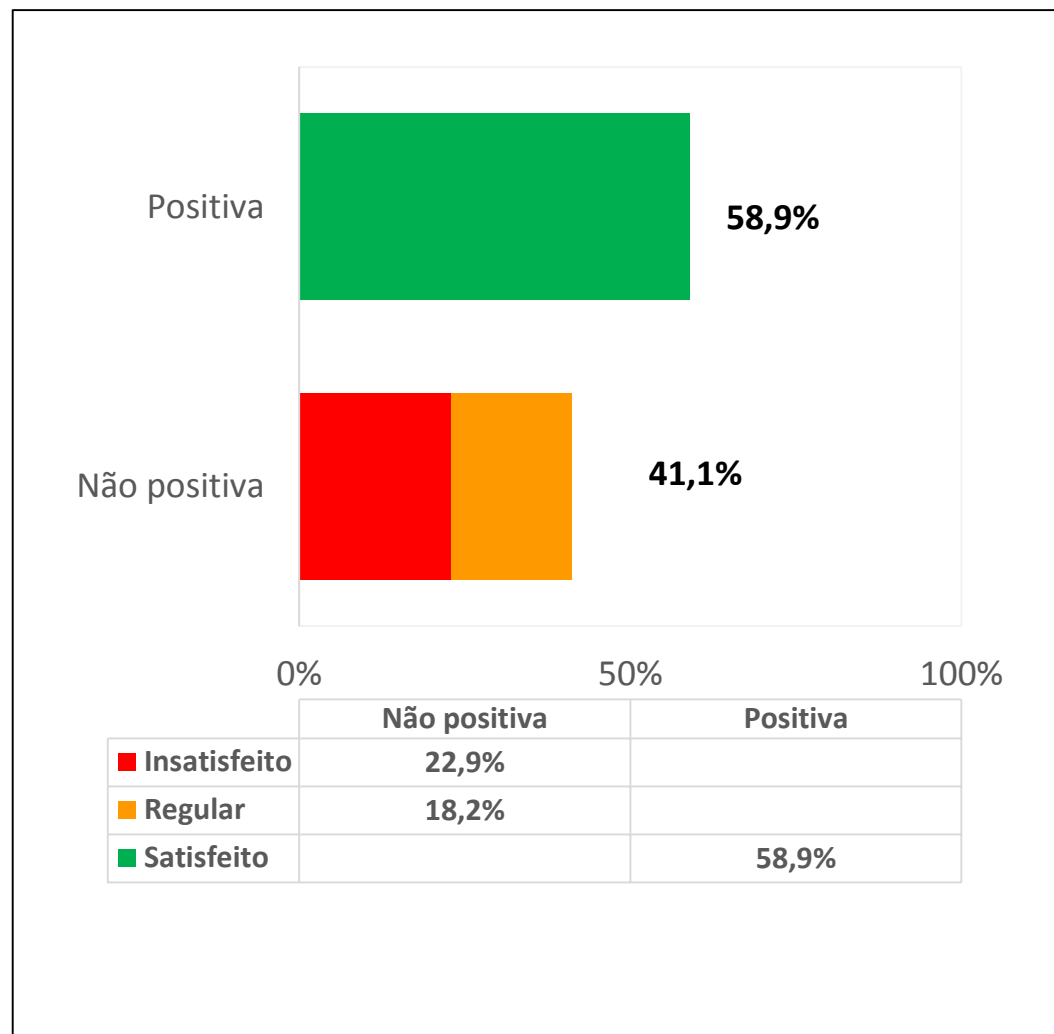


Avaliação do serviço de transporte

Avaliação da localização das paradas

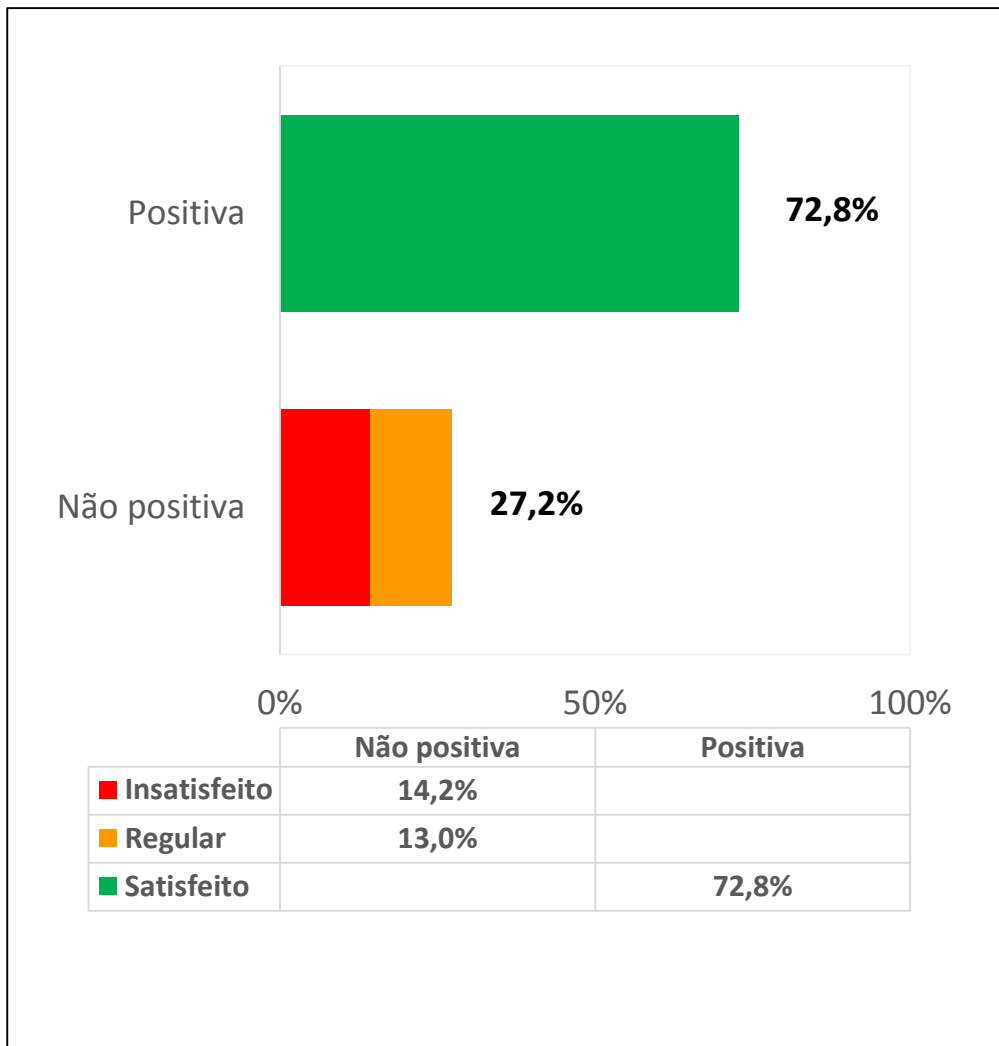


Avaliação da integração com os ônibus de Salvador

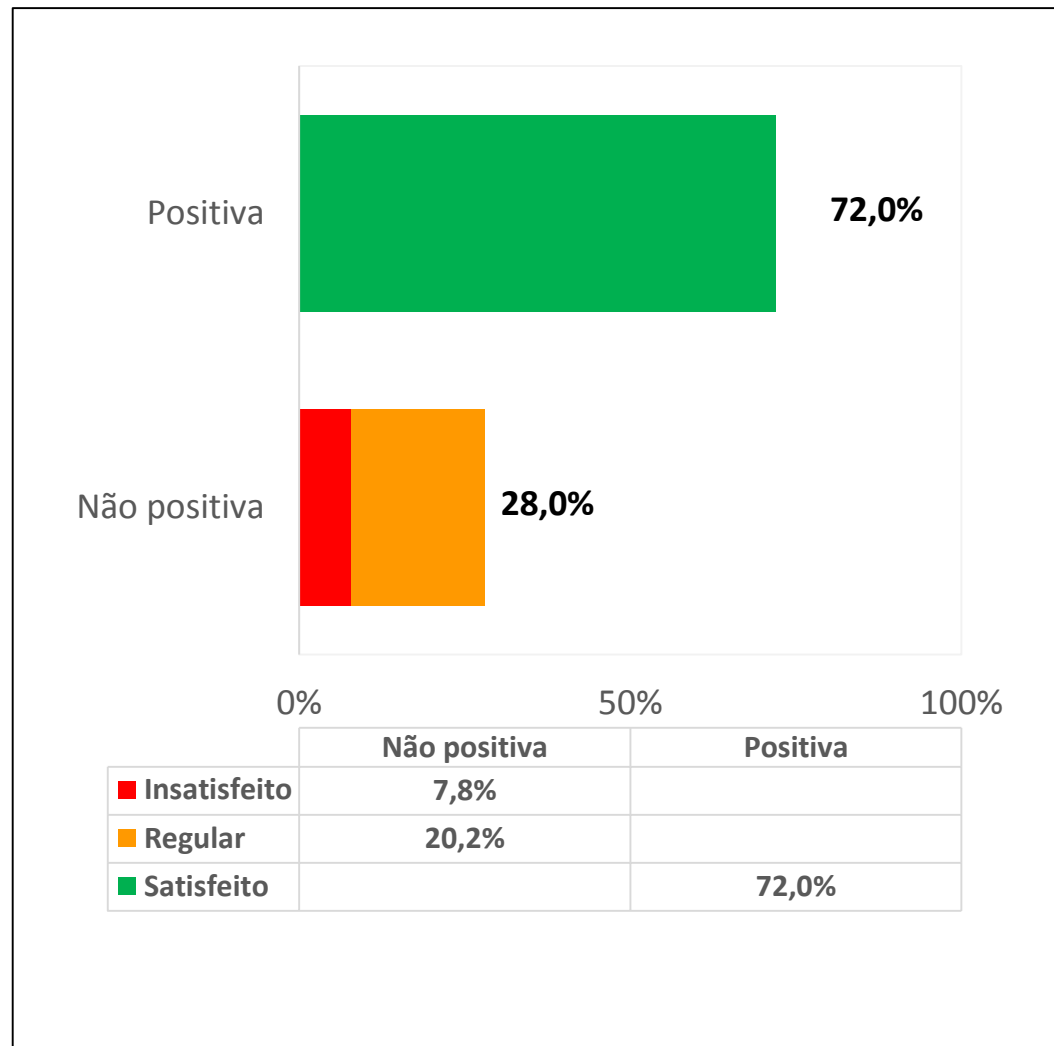


Avaliação do serviço de transporte

Avaliação da integração com as estações do Metrô

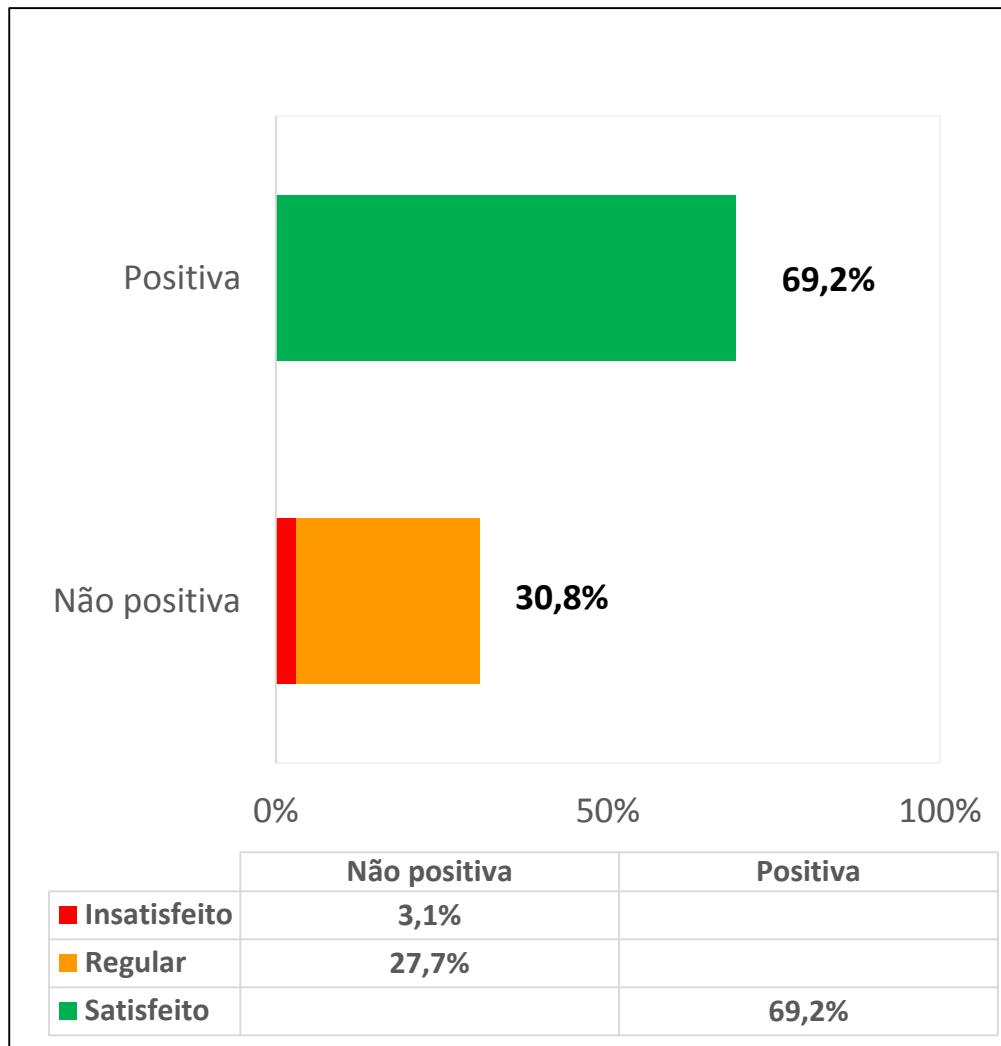


Avaliação da placa de visualização do Roteiro

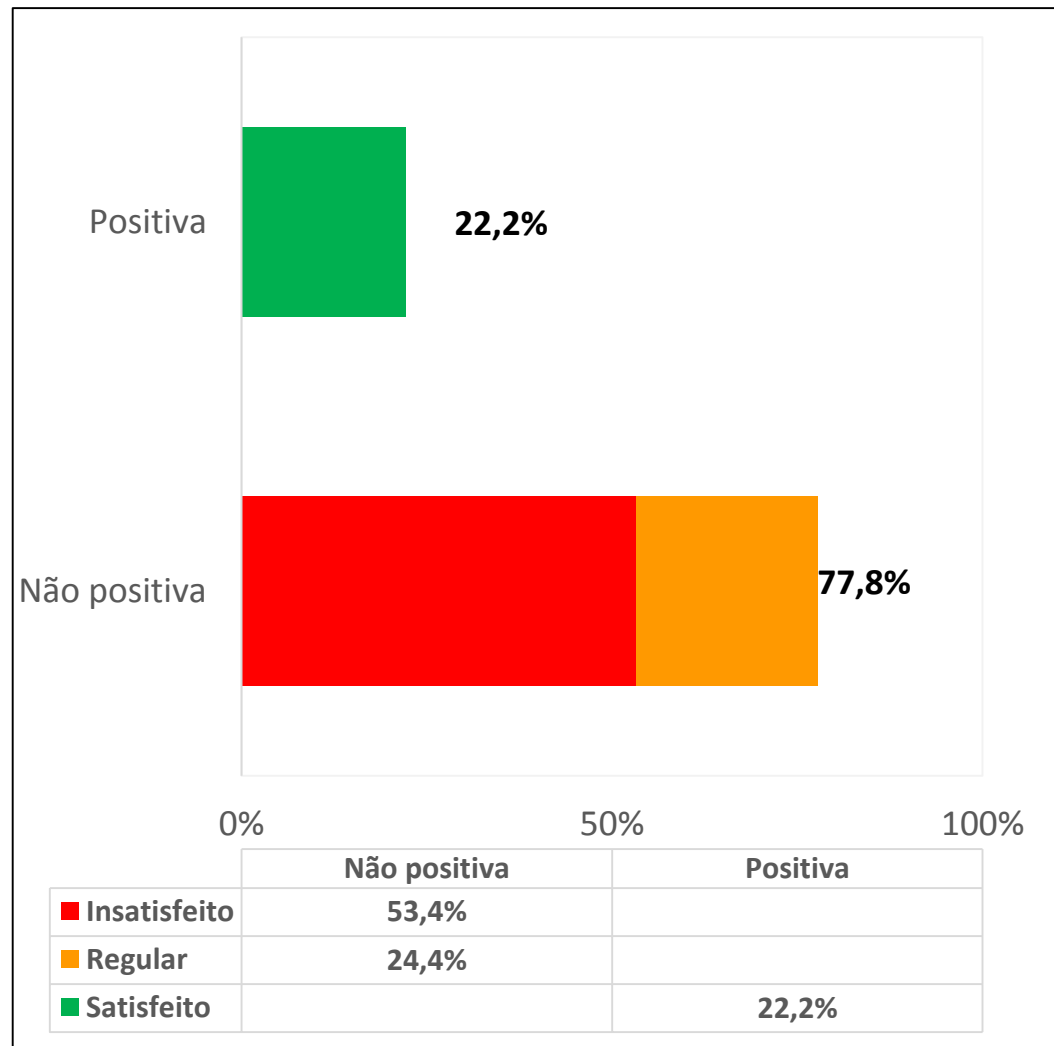


Avaliação das informações e das tarifas

Avaliação das respostas às informações solicitadas



Avaliação das tarifas praticadas



Avaliação da visibilidade do telefone de contato

O(a) Senhor(a) visualizou no interior do ônibus o número do telefone de contato com a AGERBA?

Motivos que dificultaram a visibilidade do telefone de contato com a AGERBA

