



WRI BRASIL

PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUALIÔNIBUS - SÍNTESE DE RESULTADOS

EDIÇÃO CURITIBA 2024



ESTRUTURA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

QUESTIONÁRIO

Módulo básico

Obrigatório para todas as cidades

Perfil de uso

Satisfação

Satisfação geral com o sistema e com 16 Fatores da qualidade

Perguntas complementares de Concordância

Perfil do cliente

Módulos detalhados

Opcionais, escolhidos com base nos interesses específicos de cada cidade

- Módulos detalhados aplicados:
 - Concordância
 - Acesso ao transporte
 - Gasto com transporte

AMOSTRA



**883
ENTREVISTAS**



Amostra distribuída por **faixa horária** e por **tipos de serviço**

Amostra desenhada para permitir análises desagregadas para o sistema convencional e o BRT

PERFIL DOS CLIENTES E PERFIL DE USO

PERFIL DOS CLIENTES



A maioria dos clientes (58,6%) se identifica como **mulheres**

41%

dos clientes se identificam como **pretos ou pardos**



57%

se identificam como **brancos**



51%

dos clientes possuem renda familiar de **até 2 salários mínimos**

PERFIL DE USO

74%

dos clientes utilizam o ônibus **5 ou mais dias por semana**

32%

dos clientes **não poderiam utilizar nenhum outro modo de transporte**

28%

A principal alternativa ao transporte coletivo é **automóvel por aplicativo:**

A maioria dos clientes (79%) usam o ônibus para **IR AO TRABALHO**

60% dos clientes gastam em média **ATÉ 1,5h DIÁRIAS** com deslocamentos*

21% dos clientes gastam em média **2h DIÁRIAS OU MAIS** com deslocamentos*

*Considerando todos os modos de transporte e todas as viagens

SATISFAÇÃO E CONCORDÂNCIA



SATISFAÇÃO

Fatores da qualidade com maior satisfação:

Atendimento ao Cliente	7,5
Acesso ao Transporte	7,0
Integração	6,9

Fatores da qualidade com menor satisfação:

Segurança pública	4,8
Gasto com transporte	5,2
Conforto dos pontos de ônibus	5,3

CONCORDÂNCIA

81% dos clientes são a favor da implantação de ônibus elétricos

76% concordam que podem confiar no ônibus para seus deslocamentos

60% concordam que o ônibus enfrenta muito congestionamento



WRI BRASIL

CONHEÇA O RELATÓRIO COMPLETO

Para visualizar todos os resultados da pesquisa,
consulte o relatório completo enviado pelo WRI
Brasil.

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
QUALIÔNIBUS

CURITIBA
2024

Um produto do WRI Ross Center for sustainable cities

