

Olá! Bom dia / Boa tarde / Boa noite, estou realizando uma pesquisa de satisfação sobre o transporte coletivo por ônibus de Porto Alegre. Meu nome é [DIGA SEU NOME], sou da empresa [NOME DA EMPRESA], contratada pela EPTC. A pesquisa é feita com apoio do instituto WRI Brasil. Eu gostaria de contar com a sua colaboração respondendo a algumas questões sobre a qualidade do transporte coletivo e como você o utiliza. A pesquisa dura em torno de 12 minutos. Você tem disponibilidade? (Em caso positivo, prosseguir)

Os dados coletados serão utilizados na produção de pesquisas, monitoramento do serviço de ônibus e apoio na produção de políticas públicas com foco em melhorias do transporte coletivo. Os dados não serão vendidos, e o resultado da pesquisa poderá ser compartilhado com terceiros interessados na pesquisa sem a sua identificação. Se quiser saber mais sobre o uso dos seus dados, esclarecer dúvidas, solicitar correção e/ou eliminar, você pode entrar em contato pelo e-mail qualionibus@wri.org.

Se desejar, você pode pular alguma pergunta ou interromper a entrevista a qualquer momento. Você aceita continuar? (Em caso positivo, prosseguir)

MÓDULO BÁSICO

PERFIL DE USO

CO1) Quantidade de recusas:

ENTREVISTADOR: anote a quantidade de recusas desde a última entrevista.

H1) Hora de início: ____:____

U1) Quantos dias por semana você costuma utilizar o ônibus?

ENTREVISTADOR: fazer pergunta aberta e marcar de acordo com a resposta.

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. () 5 ou mais dias por semana | 4. () Raramente / Menos de uma vez por semana |
| 2. () 3 ou 4 dias por semana | 99. () Prefiro não responder |
| 3. () 1 ou 2 dias por semana | |

U2) Normalmente, para qual finalidade você utiliza o ônibus?

ENTREVISTADOR: fazer pergunta aberta e, com base nas respostas, identificar no máximo 2 alternativas e confirmar com o respondente.

- | | |
|-----------------|---|
| 1. () Trabalho | 5. () Saúde |
| 2. () Estudo | 6. () Acompanhar ou levar outras pessoas |
| 3. () Lazer | 98. Outro. Qual? _____ |
| 4. () Compras | 99. () Prefiro não responder |

U3) Normalmente, em quais horários você utiliza o ônibus?

ENTREVISTADOR: mostrar questionário e marcar no máximo 3 alternativas. Para viagens muito longas, considerar horário de embarque.

- | Manhã | Tarde | Noite |
|-----------------------|------------------------|-------------------------------|
| 1. () Antes das 5h | 5. () Entre 11h e 13h | 9. () Entre 19h e 21h |
| 2. () Entre 5h e 7h | 6. () Entre 13h e 15h | 10. () Entre 21h e 23h |
| 3. () Entre 7h e 9h | 7. () Entre 15h e 17h | 11. () Depois das 23h |
| 4. () Entre 9h e 11h | 8. () Entre 17h e 19h | 99. () Prefiro não responder |

U4) Considerando o seu deslocamento de ônibus mais frequente, ele poderia ser realizado em algum outro modo de transporte? Se sim, qual?

ENTREVISTADOR: fazer pergunta aberta e marcar no máximo 3 alternativas.

- | | |
|---|--|
| 97. () Não poderia ter utilizado nenhum outro meio de transporte | 15. () Moto por aplicativo |
| 1. () A pé | 9. () Táxi |
| 2. () Bicicleta | 10. () Trem |
| 3. () Automóvel como condutor | 11. () Transporte escolar |
| 4. () Automóvel como passageiro | 12. () Lotação |
| 5. () Automóvel por aplicativo | 13. () Fretado da empresa onde trabalha |
| 6. () Moto como condutor | 98. Outro. Qual? _____ |
| 7. () Moto como passageiro | 99. () Prefiro não responder |

U5) Considerando apenas o trajeto de ida, você normalmente utiliza quantos ônibus para chegar ao seu destino mais frequente?

ENTREVISTADOR: fazer pergunta aberta e marcar de acordo com a resposta.

- | | |
|-------------|----------------------------------|
| 1. () 1 | 4. () 4 |
| 2. () 2 | 5. () 5 ou mais |
| 3. () 3 | 99. () Prefiro não responder |

U6) Você também utiliza linhas metropolitanas frequentemente?

- | | |
|---------------|----------------------------------|
| 1. () Sim | 99. () Prefiro não responder |
| 2. () Não | |

S15.3) Normalmente, como você paga a tarifa?

ENTREVISTADOR: fazer pergunta aberta e marcar 1 alternativa.

- | | |
|---|--|
| 1. () Em dinheiro | 7. () TRI Isento |
| 3. () Passe Antecipado (TRI ou SIM) | 10. () QR Code |
| 4. () Vale-transporte (TRI ou SIM) | 8. () Não uso TRI, mas apresento documento de identidade ou uso uniforme que me dá direito à isenção ou gratuidade |
| 5. () TRI Escolar / Vou à Escola | 98. Outro. Qual? _____ |
| 6. () Idoso (TRI ou SIM) | 99. () Prefiro não responder |

U7) Considerando todos os deslocamentos do seu dia, incluindo a pé, por carro, ônibus, bicicleta, etc., quanto tempo você normalmente gasta com transporte?

ENTREVISTADOR: fazer pergunta aberta e marcar de acordo com a resposta.

- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| 1. () Até 30min | 5. () De 2h até 3h |
| 2. () De 30min até 1h | 6. () Mais de 3h |
| 3. () De 1h até 1h30min | 99. () Prefiro não responder |
| 4. () De 1h30min até 2h | |

SATISFAÇÃO

Agora queremos saber a sua avaliação sobre diferentes aspectos do transporte coletivo.

ENTREVISTADOR: entregar **cartão 1** e explicar que as questões a seguir utilizam a escala em que 1 é “muito insatisfeito” e 5 é “muito satisfeito”. Se notar que o respondente tem dificuldade de avaliar, dar a opção “sem condições de opinar” e marcar “SCO”.

Considerando o transporte coletivo por ônibus em Porto Alegre, como você avalia a sua satisfação ou insatisfação com cada um dos seguintes aspectos:

[1] Muito insatisfeito	[2] Insatisfeito	[3] Nem satisfeito nem insatisfeito	[4] Satisfeito	[5] Muito satisfeito	
S1) Acesso ao transporte: facilidade de chegar até o local onde pega o ônibus e de circular nas estações e terminais	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S2) Disponibilidade: frequência dos ônibus nos horários e locais que necessita	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S3) Rapidez do deslocamento: tempo de caminhada até onde pega o ônibus, tempo de espera e de viagem	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S4) Confiabilidade: embarque e chegada no destino nos horários previstos	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S5) Integração: conexão entre linhas de ônibus ou entre outros modos de transporte para chegar ao destino	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S6) Conforto das paradas de ônibus: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S7) Conforto das estações de corredor: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S8) Conforto dos terminais: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S9) Conforto dos ônibus: iluminação, limpeza, quantidade de pessoas, assentos, temperatura	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S10) Atendimento ao cliente: respeito, cordialidade e preparo dos motoristas, cobradores, funcionários e central de atendimento	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S11) Informação ao cliente sobre linhas, horários e outras informações	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S12) Segurança pública contra roubos, furtos, agressões e assédio no caminho até onde pega o ônibus e dentro dos ônibus	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S13) Segurança em relação a acidentes de trânsito	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S14) Exposição a ruído e poluição gerados pelos ônibus	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S15) Forma de pagamento da tarifa e de recarga ou compra do cartão de transporte	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S16) Gasto pessoal com transporte coletivo por ônibus	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]
S17) Satisfação geral com o transporte coletivo por ônibus	[1]	[2]	[3]	[4]	[5] [SCO]

CONCORDÂNCIA

Agora queremos saber o quanto você concorda com algumas afirmações.

ENTREVISTADOR: entregar **cartão 2** e explicar que as questões a seguir utilizam a escala em que 1 é “discordo totalmente” e 5 é “concordo totalmente”. Se notar que o respondente tem dificuldade de avaliar, dar a opção “sem condições de opinar” e marcar “SCO”.

Considerando o transporte coletivo por ônibus em Porto Alegre, o quanto você concorda ou discorda sobre cada uma das seguintes afirmações:

[1] Discordo totalmente	[2] Discordo	[3] Não concordo nem discordo	[4] Concordo	[5] Concordo totalmente		
C1) Utilizar ônibus contribui para a minha qualidade de vida	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[SCO]
C2) Posso confiar no ônibus para meus deslocamentos	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[SCO]
C3) O ônibus enfrenta muito congestionamento	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[SCO]
C4) Tenho uma qualidade de serviço adequada para o valor que pago	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[SCO]
C5) Sou a favor de ônibus elétricos na cidade	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[SCO]
C6) Recomendaria o sistema de transporte coletivo por ônibus	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[SCO]

MÓDULOS DETALHADOS

Para entender melhor a satisfação do transporte coletivo por ônibus, farei perguntas mais detalhadas sobre temas específicos.

FAIXAS E CORREDORES DE ÔNIBUS

S3.5) Na maioria dos seus deslocamentos, você utiliza linhas que circulam por faixas exclusivas ou corredores de ônibus?

1. () Sim

2. () Não

ENTREVISTADOR: entregar **cartão 2** e explicar que as questões a seguir utilizam a escala do cartão em que 1 é “discordo totalmente” e 5 é “concordo totalmente”, além de o entrevistado poder responder “sem condições de opinar” e marcar coluna “SCO”.

Considerando as faixas e corredores de ônibus, o quanto você concorda ou discorda sobre cada uma das seguintes afirmações:

[1] Discordo totalmente	[2] Discordo	[3] Não concordo nem discordo	[4] Concordo	[5] Concordo totalmente	
C9) As faixas e corredores de ônibus melhoram o transporte coletivo					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]
C10) As faixas e corredores de ônibus diminuem o tempo de viagem dos ônibus					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]
C11) Sou a favor de mais faixas e corredores de ônibus na cidade					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]

SEGURANÇA PÚBLICA

ENTREVISTADOR: entregar **cartão 1** e explicar que as questões a seguir utilizam a escala em que 1 é “muito insatisfeito” e 5 é “muito satisfeito”. Se notar que o respondente tem dificuldade de avaliar, dar a opção “sem condições de opinar” e marcar “SCO”.

Considerando a Segurança pública, qual o seu nível de satisfação ou insatisfação em relação a:

[1] Muito insatisfeito	[2] Insatisfeito	[3] Nem satisfeito nem insatisfeito	[4] Satisfeito	[5] Muito satisfeito	
S12.1) Segurança no caminho para os pontos de ônibus, estações e terminais contra roubos, furtos e agressões					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]
S12.2) Segurança nos pontos de ônibus contra roubos, furtos e agressões					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]
S12.3) Segurança nas estações de corredor contra roubos, furtos e agressões					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]
S12.4) Segurança nos terminais contra roubos, furtos e agressões					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]
S12.5) Segurança dentro dos ônibus contra roubos, furtos e agressões					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]
S12.6) Assédio físico e moral a homens e mulheres nos ônibus					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]

EXPOSIÇÃO A RUÍDO E POLUIÇÃO

ENTREVISTADOR: entregar **cartão 1** e explicar que as questões a seguir utilizam a escala em que 1 é “muito insatisfeito” e 5 é “muito satisfeito”. Se notar que o respondente tem dificuldade de avaliar, dar a opção “sem condições de opinar” e marcar “SCO”.

Considerando a Exposição a ruído e poluição, qual o seu nível de satisfação ou insatisfação em relação a:

[1] Muito insatisfeito	[2] Insatisfeito	[3] Nem satisfeito nem insatisfeito	[4] Satisfeito	[5] Muito satisfeito	
S14.1) Exposição ao ruído gerado pelos ônibus					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]
S14.2) Exposição à poluição do ar durante a espera pelo ônibus e durante a viagem (fumaça, cheiro)					[1] [2] [3] [4] [5] [SCO]

PERFIL DOS CLIENTES

Para finalizar, só precisamos de algumas informações suas para entender o perfil do cliente do transporte coletivo por ônibus.

ENTREVISTADOR: entregar o **cartão 3** e solicitar que, para as perguntas A, B e C, o respondente indique o número da sua resposta.

P1) A. Qual a sua idade?

ENTREVISTADOR: marcar de acordo com o número da resposta indicada pelo respondente no **cartão 3**.

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| 1. () Até 24 anos | 5. () 55 a 64 anos |
| 2. () 25 a 34 anos | 6. () 65 anos ou mais |
| 3. () 35 a 44 anos | 99. () Prefiro não responder |
| 4. () 45 a 54 anos | |

P2) B. Com qual gênero você se reconhece?

ENTREVISTADOR: marcar de acordo com o número da resposta indicada pelo respondente no **cartão 3**.

- | | |
|---------------|-------------------------------|
| 1. () Homem | 3. () Outro |
| 2. () Mulher | 99. () Prefiro não responder |

P3) C. Com qual cor ou raça você se reconhece?

ENTREVISTADOR: marcar de acordo com o número da resposta indicada pelo respondente no **cartão 3**.

- | | |
|-----------------|-------------------------------|
| 1. () Preta | 5. () Branca |
| 2. () Parda | 6. () Outra |
| 3. () Indígena | 99. () Prefiro não responder |
| 4. () Amarela | |

P4) Qual é a sua escolaridade?

ENTREVISTADOR: fazer pergunta aberta e marcar 1 alternativa

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. () Analfabeto | 6. () Ensino superior incompleto |
| 2. () Ensino fundamental incompleto | 7. () Ensino superior completo |
| 3. () Ensino fundamental completo | 8. () Pós-graduação/Mestrado/Doutorado incompleto |
| 4. () Ensino médio incompleto | 9. () Pós-graduação/Mestrado/Doutorado completo |
| 5. () Ensino médio completo | 99. () Prefiro não responder |

P5) Quantos dias por semana você costuma usar a internet no celular ou computador?

ENTREVISTADOR: fazer a pergunta aberta e marcar de acordo com a resposta.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. () Todos os dias ou quase todos os dias | 4. () Menos do que uma vez por mês |
| 2. () Pelo menos uma vez por semana | 5. () Nunca uso a internet |
| 3. () Pelo menos uma vez por mês | 99. () Prefiro não responder |

P6) Como você definiria a sua principal ocupação? Por exemplo, funcionário de empresa privada, estudante, autônomo, etc.

ENTREVISTADOR: fazer pergunta aberta e marcar 1 alternativa. Caso mais de uma alternativa se aplique, marcar a que o entrevistado dedica mais horas.

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. () Funcionário de empresa privada | 8. () Desempregado/Desocupado |
| 2. () Estudante | 9. () Empresário |
| 3. () Profissional autônomo / Conta própria | 10. () Trabalhador doméstico |
| 4. () Funcionário público | 11. () Estagiário |
| 5. () Aposentado | 98. Outro. Qual? _____ |
| 6. () Dona ou dono de casa | 99. () Prefiro não responder |
| 7. () Funcionário do terceiro setor (ONG etc.) | |

P7) Em qual bairro de Porto Alegre você mora?

ENTREVISTADOR: caso o respondente não more em Porto Alegre, informar apenas o nome da cidade de residência.

ENTREVISTADOR: para a pergunta abaixo, entregar **cartão 4** e solicitar que o respondente indique apenas o número que corresponde à sua categoria.

P8) Qual é, aproximadamente, a renda mensal da sua família ou do seu domicílio, somando todas as fontes de renda, como salários, horas extras, renda de aluguéis etc.?

- | | |
|--|---|
| 1. () 1. Até R\$ 1.621,00 (até 1 salário-mínimo) | 6. () 6. Entre R\$ 8.105,01 e R\$ 16.210,00 (5 a 10 salários-mínimos) |
| 2. () 2. Entre R\$ 1.621,01 e R\$ 2.431,50 (1 a 1,5 salário-mínimo) | 7. () 7. Mais de R\$ 16.210,00 (mais de 10 salários-mínimos) |
| 3. () 3. Entre R\$ 2.431,51 e R\$ 3.242,00 (1,5 a 2 salários-mínimos) | 99. () Prefiro não responder |
| 4. () 4. Entre R\$ 3.242,01 e R\$ 4.863,00 (2 a 3 salários-mínimos) | ENTREVISTADOR: Caso o respondente não tenha conhecimento da renda familiar e tenha informado a renda própria, marcar abaixo: |
| 5. () 5. Entre R\$ 4.863,01 e R\$ 8.105,00 (3 a 5 salários-mínimos) | 97. () Renda informada é própria e não familiar |

CONTROLE

Para validar a aplicação da pesquisa, precisamos confirmar 10% das entrevistas, por isso precisamos registrar o nome e telefone dos entrevistados. As informações fornecidas serão tratadas com sigilo absoluto e serão apagadas após 3 meses.

CO2) Qual o seu primeiro nome? _____

CO3) Qual o seu telefone, com DDD? (____) _____ - _____

ENTREVISTADOR: encerrar a entrevista, agradecer a participação e preencher as informações de controle abaixo:

CO4) Linha de ônibus pesquisada: _____

CO5) Data: ____/____/____

CO6) Pesquisador: _____

CO8) Comentários do entrevistador

ENTREVISTADOR: caso você tenha algum comentário relevante para esta pesquisa, preencha o campo abaixo. Caso contrário, basta deixar o campo em branco.

H2) Horário de término: ____:____