



**RELATÓRIO DE PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE O TRANSPORTE PÚBLICO  
DE SÃO BORJA**

**Equipe:**

Ingrid Matte  
Fernando Fumaco  
Helen Corrêa  
Luci Mari Martins  
Marta Vercelhesi  
Tanise Abreu

**Orientador:**

Dr. Cristóvão Almeida

**São Borja, 2017**

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>PESQUISA.....</b>	<b>4</b>
<b>DADOS.....</b>	<b>5</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>28</b>

## INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar a pesquisa de opinião sobre o transporte público da cidade de São Borja. O trabalho é uma parceria entre a Unipampa e a AGESB (Agência municipal dos Serviços Públicos Delegados de São Borja). Esta foi criada sob a lei nº 4.280 de 24 de agosto de 2010. Tem a função de regular os serviços de água, saneamento básico, transporte público municipal (ônibus), privado (táxi) e transporte escolar, específicos da cidade de São Borja.

A pesquisa foi realizada pelos alunos do curso de Relações Públicas da Universidade Federal do Pampa (Unipampa) campus de São Borja. A instituição pública e multicampi de Educação Superior foi criada sob forma da lei nº11.640 de 11 de janeiro de 2008. Possui dez unidades distribuídas no interior do Rio Grande do Sul.

O objetivo da pesquisa em geral é verificar a opinião da população sobre o transporte público. Especificamente, verificar a imagem da AGESB; verificar os meios de comunicação utilizados pelos usuários de ônibus, e verificar a satisfação dos usuários sobre o transporte público.

Salienta-se a importância de utilizar a pesquisa de opinião, pois é uma ferramenta para entender a realidade de uma localidade. Seus resultados podem ajudar na toma de decisões para benefícios e melhorias dos serviços prestados.

## **A PESQUISA**

A pesquisa foi realizada na cidade de São Borja, localizada na Fronteira Oeste do Rio Grande do Sul, entre os dias 8 e 30 de Novembro. Ao todo foram aplicados trezentos e noventa e oito questionários em paradas de ônibus centrais e dentro dos bairros da cidade, além da aplicação dentro dos próprios ônibus.

Os números de questionários aplicados foram definidos a partir da amostragem, no qual, feita pelo cálculo total da população de São Borja dividido pela margem de erro 0,5%. Para controlar o instrumento de pesquisa, todos os questionários foram numerados.

Ao todo foram pesquisadas as opiniões de usuários de três linhas de ônibus, sendo: Passo/Rodoviária/ArneldoMatter/Mario Weis/ Vicentinos, Cabeleira/Pihary/IFFar/Rodoviária, e Santa Rosa- Itacherê. Estas tem o maior fluxo de usuários do transporte público na cidade.

Além da equipe que desenvolveu a pesquisa, para aplicação, contou-se com a ajuda de voluntários. Assim a pesquisa pode ser aplicada em horários diferentes e com maior variedade de usuários possíveis.

## **DADOS**

A seguir apresentam-se os dados quantitativos obtidos pela pesquisa de opinião sobre o transporte público de São Borja.

## 1. Gênero

Resposta	Total
Masculino	37,93%
Feminino	62,06%

Dos pesquisados, 37,93% responderam se identificar como gênero masculino, e 62,06% responderam se identificar como gênero feminino.

## 2. Faixa Etária

Respostas	Total:
16 a 24 anos	<b>39,19%</b>
25 a 39 anos	27,63%
40 a 59 anos	20,60%
60 anos ou mais	12,56%

Quando perguntados sobre a sua faixa etária, 39,19% estão na faixa de 16 a 24 anos, 27,63% estão na faixa etária de 25 a 39 anos, 20,60% estão na faixa etária de 40 a 59 anos e, 12,56% estão com 60 anos ou mais.

### 3. Escolaridade

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
<b>Ensino Fundamental</b>	3,26%	1,25%	6,28%	8,04%	<b>18,84%</b>
<b>Ensino Médio</b>	9,29%	10,05%	7,03%	1,25%	<b>27,63%</b>
<b>Ensino Médio Incompleto</b>	7,28%	1,25%	2,26%	2,51%	<b>13,31%</b>
<b>Ensino Superior</b>	1,50%	5,77%	3,51%	0,25%	<b>11,05%</b>
<b>Ensino Superior Incompleto</b>	17,83%	9,29%	1,50%	0,50%	<b>29,14%</b>

De acordo com os dados, na faixa etária de 16 a 24 anos, dos pesquisados 3,26% possuem o ensino fundamental, 9,29% possuem o ensino médio, 7,28% possuem o ensino médio incompleto, o superior 1,50% dos pesquisados, e por fim, o ensino incompleto 17,83%.

Dando prosseguimento, entre 25 a 39 anos, 1,25% possuem o ensino fundamental, 10,05% o ensino médio, 1,25% o ensino médio incompleto, 5,77% o superior e 9,29% o superior incompleto.

A faixa etária entre 40 a 59 anos, 6,28% possuem o ensino fundamental, 7,03% o ensino médio, 2,26% o ensino médio incompleto, 3,51% o superior, e 1,50% o ensino superior incompleto.

Na faixa etária de 60 anos ou mais, os pesquisados responderam que, 8,04% possuem o ensino fundamental, 1,25% o ensino médio, 2,51% o ensino médio incompleto, o superior 0,25%, e o superior incompleto 0,50%.

Totaliza-se as respostas, 18,84% dos pesquisados possuem o ensino fundamental, 27,63% possuem o ensino médio, 13,31% possuem o ensino médio incompleto, 11,05% possuem o ensino superior, e 29,14% possuem o ensino superior incompleto.



#### 4. Quais os meios de comunicação que você mais utiliza para se informar?

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
<b>Rádio</b>	3,51%	6,28%	12,06%	8,29%	<b>30,15%</b>
<b>Jornal</b>	5,02%	5,27%	8,54%	3,26%	<b>22,11%</b>
<b>Internet</b>	36,68%	24,12%	10,30%	0,50%	<b>71,60%</b>
<b>Cartaz</b>	1,75%	0,75%	1,50%	0,25%	<b>3,76%</b>
<b>Mural</b>	1,00%	0,75%	1,25%	0%	<b>3,01%</b>
<b>Outros</b>	1,50%	1,50%	2,76%	2,26%	<b>8,04%</b>

De acordo com os dados na faixa etária de 16 a 24 anos, 3,51% utilizam o rádio, 5,02% o jornal, 36,68% a internet, 1,75% o cartaz, 1,00% o mural, e 1,50% utilizam outros meio de comunicação para se informar.

Na faixa etária de 25 a 39 anos, 6,28% utilizam o rádio, 5,27% o jornal, 24,12% a internet, 0,75% o cartaz, 0,75% o mural, e 1,50% utilizam outros meios.

De 40 a 59 anos, 12,06% se informam a partir do rádio, 8,54% do jornal, 10,30% pela internet, 1,50% por cartaz, 1,25% por mural, e 2,76% por outros meios.

Na faixa etária de 60 anos ou mais, 8,29% utilizam como meio de comunicação para se informar o rádio, 3,26% o jornal, 0,50% a internet, 0,25% o cartaz, o mural não é utilizado para se informar pela faixa etária, e 2,26% utilizam outros meios de comunicação.

Segundo os dados, os usuários de transporte público de São Borja 30,15% utilizam o rádio para se informar, 22,11% utilizam o jornal, 71,60% utilizam a internet, 3,76% o cartaz, 3,01% o mural, e 8,04% outros meios de comunicação.

## 5. Você conhece a AGESB?

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
<b>Sim</b>	17,83%	12,31%	7,78%	6,03%	<b>43,96%</b>
<b>Não</b>	21,35%	15,57%	12,81%	6,53%	<b>56,28%</b>

Quando perguntados se conhecem a AGESB, na faixa etária de 16 a 24 anos, 17,83% responderam que sim, e que não conhecem 21,35%. Na faixa etária de 25 a 39 anos, 12,31% conhecem a AGESB, e 15,57% responderam que não conhecem. De 40 a 59 anos, 7,78% responderam que conhecem, e 12,81% responderam que desconhecem a agência. Na faixa etária de 60 anos ou mais, 6,03% conhecem e, 6,53% não conhecem.

Totaliza-se que 43,96% que conhecem a AGESB, 56,28% desconhecem.

**6- Você já registrou ou tem o costume de registrar reclamações quando percebe alguma falha no serviço? Se sim, onde você realiza essa reclamação?**

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
<b>Nunca reclamei</b>	32,41%	18,59%	15,57%	9,54%	<b>76,13%</b>
<b>Rede Social</b>	3,01%	3,51%	1,75%	0,25%	<b>8,54%</b>
<b>AGESB</b>	1,00%	1,00%	0,25%	0,75%	<b>3,01%</b>
<b>Empresa de ônibus</b>	2,51%	3,26%	3,01%	0,75%	<b>10,30%</b>
<b>Câmara de Vereadores</b>	1,00%	0,50%	0,50%	0,50%	<b>2,51%</b>
<b>Outro: Onde?</b>	0%	0,50%: Resposta: Rádio	0,25%	0%	<b>0,75%</b>

Segundos a tabela apresentada, na faixa etária de 16 a 24 anos, 32,41% nunca reclamou sobre o transporte público, 3,01% reclamou em redes sociais, 1,00% registrou reclamação na AGESB, 2,51% reclamou na própria empresa de ônibus, 1,00% utilizou a câmara de vereadores para reclamar, e nenhum outro lugar foi utilizado para registrar reclamações.

Na faixa etária de 24 a 39 anos, 18,59% nunca registrou reclamações, 3,51% utilizou a redes sociais para registrar reclamações, 1,00% registrou na AGESB reclamações, 3,26% registrou na empresa de ônibus, 0,50% registrou na câmara de vereadores, e 0,50% utilizou outro lugar, como o rádio.

Na faixa etária de 40 a 59 anos, 15,57% nunca registrou ou reclamou sobre o transporte público, 1,75% registrou por meio de redes sociais, 0,25% registrou na AGESB, 3,01% registrou na empresa de ônibus, 0,50% reclamou por meio da câmara de vereadores, e 0,25% registrou em outro lugar.

Na faixa etária de 60 anos ou mais, 9,54% nunca reclamou, 0,25% reclamou por meio de redes sociais, 0,75% registrou na AGESB, 0,75% registrou na empresa

de ônibus, 0,50% registrou na câmara de vereadores, nenhum outro lugar foi utilizado para registrar reclamações pela faixa etária.

Totaliza-se que 76,13% nunca registrou reclamações, 8,54% reclamou por meio de redes sociais, 3,01% registrou na AGESB, 10,30% registrou na câmara de vereadores, 2,51% na própria empresa de transporte público, e 0,75% utilizou outros locais para registrar reclamações.

**7- Você sabe que em São Borja existe uma agência reguladora de serviços como: transporte público, privado (táxi), de água e esgoto?**

<b>Respostas</b>	<b>16 a 24 anos</b>	<b>25 a 39 anos</b>	<b>40 a 59 anos</b>	<b>60 anos ou mais</b>	<b>Total</b>
<b>Sim</b>	25,87%	15,32%	10,80%	4,77%	<b>56,78%</b>
<b>Não</b>	14,82%	12,31%	9,79%	7,78%	<b>44,72%</b>

Segundos as respostas dos usuários de transporte público, na faixa etária de 16 a 24 anos, 25,87% sabem que existe uma agência de regulação de serviços públicos, e 14,82% desconhece a existência da agência.

Na faixa etária de 25 a 39 anos, 15,32% sabem que existe, e 12,31% responderam que não sabem que existe.

Na faixa etária de 40 a 59 anos, 10,80% responderam que sabem, e 9,79% não sabem.

Por fim, usuários com 60 anos ou mais, 4,77% sabem que existe uma agência, mas 7,78% não sabem.

No total de dados da questão, 56,78% dos usuários de transporte públicos sabem da existência de uma agência reguladora de serviços públicos, e 44,72% desconhecem a existência da agência.

## 8- Qual linha de ônibus você utiliza?

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
<b>Passo/Rodoviária/ ArnaldoMatter/ Mario Weis/ Vicentinos</b>	21,35%	14,57%	8,79%	4,77%	<b>49,24%</b>
<b>Cabeleira/ Pihary/ IFFar/ Rodoviária</b>	12,81%	7,03%	6,03%	3,51%	<b>29,39%</b>
<b>Santa Rosa/ Itacherê</b>	6,78%	7,28%	6,28%	4,77%	<b>25,12%</b>
<b>Ponto Internacional</b>	0%	0,50%	0%	0%	<b>0,5%</b>

Sobre quais as linhas utilizadas pelos usuários de transporte público, na faixa etária de 16 a 24 anos, 21,35% utilizam a linha Passo/Rodoviária/Arnaldo Matter/Mario Weis/Vicentinos, 12,81% utilizam a linha de ônibus da Cabeleira/Pihary/IFFar/Rodoviária, e 6,78% utilizam a linha Santa Rosa/Itacherê.

Na faixa etária de 25 a 39 anos, 14,57% utilizam a linha Passo/Rodoviária/Arnaldo Matter/ Mario Weis/Vicentinos, 7,03% utilizam a linha Cabeleira/Pihary/IFFar/Rodoviária, 7,28% dos usuários utilizam a linha Santa Rosa/Itacherê, e, 0,50% utilizam a linha Ponte Internacional.

Na faixa etária de 40 a 59 anos, 8,79% utilizam a linha Passo/Rodoviária/Arnaldo Matter/Mario Weis/Vicentinos, 6,03% utilizam a linha Cabeleira/Pihary/IFFar/Rodoviária, e 6,28% utilizam a linha Santa Rosa/Itacherê.

Os pesquisados de 60 anos ou mais, 4,77% utilizam a linha Passo/Rodoviária/Arnaldo Matter/ Mario Weis/Vicentinos, 3,51% utilizam a linha Cabeleira/Pihary/IFFar/Rodoviária, e 4,77% utilizam a linha Santa Rosa/Itacherê.

No total dos usuários, a linha Passo/Rodoviária/Arnaldo Matter/ Mario Weis/Vicentinos é utilizada por 49,24%, a linha Cabeleira/Pihary/IFFar/Rodoviária por 29,39%, a linha Santa Rosa/Itacherê utiliza por 25,12% dos usuários, e apenas 0,5% utilizam a linha Ponto Internacional.

## 9- Usuário

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
<b>Pagante</b>	5,52%	9,29%	12,56%	1,75%	<b>29,14%</b>
<b>Vale- transporte</b>	6,03%	10,05%	6,03%	1,25%	<b>23,36%</b>
<b>Gratuidade/idoso</b>	0,25%	0,50%	1,25%	9,54%	<b>11,55%</b>
<b>Estudante/meia</b>	27,38%	7,78%	0,50%	0,25%	<b>35,92%</b>
<b>Não respondeu</b>	0%	0%	0,25%	0%	<b>0,25%</b>

Os usuários de transporte público, na faixa etária de 16 a 24 anos 5,52% são pagantes, 6,03% utilizam o vale-transporte, 0,25% utilizam a gratuidade ou o cartão do idoso, 27,38% utilizam a meia passagem.

Na faixa etária de 25 a 39 anos, 9,29% dos usuários são pagantes, 10,05% utilizam o vale- transporte, 0,50% utilizam a gratuidade ou o cartão do idoso, 7,78% utilizam a meia passagem.

De 40 a 59 anos, 12,56% são pagantes, 6,03% utilizam o vale- transporte, 1,25% são usuários que utilizam a gratuidade ou o cartão do idoso, 0,50% utilizam a meia passagem, e 0,25% não responderam a questão.

Os usuários com 60 anos ou mais, 1,75% são pagantes, 1,25% utilizam o vale- transporte, 9,54% utilizam a gratuidade ou o cartão idoso, e 0,25% utilizam a meia passagem.

No total da questão, 29,14% são pagantes, ou seja, pagam valor integral da passagem, 23,39% utilizam o vale- transporte, 11,55% utilizam o transporte público por meio da gratuidade ou por meio do cartão do idoso, e 35,92% pagam a metade do valor da passagem.

**10- Em relação ao ar condicionado dos ônibus e sua temperatura, você considera:**

<b>Respostas</b>	<b>16 a 24 anos</b>	<b>25 a 39 anos</b>	<b>40 a 59 anos</b>	<b>60 anos ou mais</b>	<b>Total</b>
<b>Muito bom</b>	1%	0,25%	0,75%	0%	2,01%
<b>Bom</b>	8,54%	4,02%	5,77%	3,76%	22,11%
<b>Regular</b>	11,30%	8,79%	5,52%	4,77%	<b>30,40%</b>
<b>Ruim</b>	9,04%	5,77%	3,76%	2,01%	20,60%
<b>Muito Ruim</b>	9,29%	8,79%	5,52%	2,01%	25,62%

Os usuários de 16 a 24 anos, 1% consideram muito bom, 8,54% consideram bom, 11,30% consideram regular, 9,04% consideram ruim, e 9,29% consideram muito ruim.

Na faixa etária de 25 a 39 anos, 0,25% dos usuários consideram muito bom, 4,02% consideram bom, 8,79% consideram regular, 5,77% consideram ruim, e 8,79% consideram muito ruim o ar condicionado e sua temperatura.

Os usuários com 40 a 59 anos, 0,75% consideram muito bom, 5,77% consideram bom, 5,52% consideram regular, 3,76% consideram ruim, e 5,52% consideram muito ruim.

Os usuários com 60 anos ou mais, 0% consideram muito bom o ar condicionado e sua temperatura, 3,76% consideram bom, 4,77% consideram regular, 2,01% consideram ruim, e 2,01% consideram muito ruim.

Por fim, a opinião dos usuários sobre o ar condicionado e sua temperatura nos ônibus são: 24,12% consideram bom; 30,40% consideram regular; e 46,22% consideram ruim.



### 11- Em relação aos horários dos ônibus, você considera:

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Muito satisfeito	0,50%	0,25%	0,25%	0,75%	1,75%
Satisfeito	7,53%	5,77%	7,53%	4,52%	25,37%
Regular	18,84%	13,81%	8,29%	4,02%	44,97%
Insatisfeito	8,54%	4,02%	3,26%	1,50%	17,33%
Muito insatisfeito	3,76%	3,51%	5,77%	1,50%	10,05%
Não respondeu	0%	0,25%	0%	0,25%	0,50%

De acordo com os usuários de 16 a 24 anos, 0,50% estão muito satisfeitos em relação aos horários dos ônibus, 7,53% estão satisfeitos, 18,84% consideram regular, 8,54% estão insatisfeitos, 3,76% estão muito insatisfeitos.

De 25 a 39 anos, 0,25% dos usuários estão muito satisfeitos com os horários dos ônibus, 5,77% estão satisfeitos, 13,81% consideram regular, 4,02% estão insatisfeitos, 3,51% estão muito insatisfeitos, e 0,25% não respondeu a questão.

Os usuários de 40 a 59 anos, 0,25% estão muito satisfeitos com os horários, 7,53% estão satisfeitos, 8,29% consideram regular, 3,26% estão insatisfeitos, e 5,77% estão muito insatisfeitos.

Os usuários de transporte público com 60 anos ou mais, 0,75% estão muito satisfeitos, 4,52% estão satisfeitos, 4,02% consideram regular, 1,50% estão insatisfeitos, 1,50% estão muito insatisfeitos, e 0,25% não responderam a questão.

O resultado final da questão, segundo a opinião dos usuários: 27,12% estão satisfeitos; 44,97% consideram regular; e 27,38% estão insatisfeitos.

**12- Em relação ao comportamento dos motoristas e cobradores dos ônibus, você considera:**

<b>Respostas</b>	<b>16 a 24 anos</b>	<b>25 a 39 anos</b>	<b>40 a 59 anos</b>	<b>60 anos ou mais</b>	<b>Total</b>
<b>Muito bom</b>	9,04%	6,03%	5,02%	2,26%	<b>22,36%</b>
<b>Bom</b>	16,83%	11,30%	8,79%	5,52%	<b>42,46%</b>
<b>Regular</b>	11,30%	7,78%	5,27%	2,51%	<b>26,88%</b>
<b>Ruim</b>	1,50%	1,25%	0,50%	1%	<b>4,27%</b>
<b>Muito Ruim</b>	0,50%	1,25%	1%	1,25%	<b>4,02%</b>

Segundo os dados da questão sobre o comportamento dos motoristas e cobradores dos ônibus, os usuários de 16 a 24 anos, 9,04% consideram muito bom, 16,83% consideram bom, 11,30% consideram regular, 1,50% consideram ruim, e 0,50% consideram muito ruim.

Na faixa etária de 25 a 39 anos, 6,03% consideram muito bom, 11,30% consideram bom, 7,78% consideram regular, 1,25% consideram ruim, e 1,25% consideram muito ruim.

Os usuários de 40 a 59 anos, 5,02% consideram muito bom, 8,79% consideram bom, 5,27% consideram regular, 0,50% consideram ruim, e 1% consideram muito ruim.

Com 60 anos ou mais, os usuários consideram, 2,26% muito bom, 5,52% consideram bom, 2,51% consideram regular, 1% consideram ruim, e 1,15% consideram muito ruim.

Os usuários de transporte público de São Borja consideram: 64,82% estão satisfeitos; 26,88% consideram regular; e 8,29% consideram ruim o comportamento dos motoristas e cobradores.

### 13- A identificação das linhas de ônibus é de fácil visibilidade?

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
<b>Sim</b>	26,88%	19,84%	16,33%	6,53%	<b>69,59%</b>
<b>Não</b>	12,56%	7,78%	4,27%	6,03%	<b>30,65%</b>

Quando perguntados sobre a facilidade de identificar as linhas dos ônibus, os usuários de 16 a 24 anos, 26,88% responderam que sim, e 12,56% responderam que não tem facilidade de identificar.

Os usuários de 25 a 39 anos, 19,84% responderam que identificam com facilidade, e 7,78% não identificam com facilidade.

De 40 a 59 anos, 16,33% responderam que sim, e 4,27% responderam não.

Os usuários com 60 anos ou mais, 6,53% conseguem identificar, e 6,03% não conseguem.

O resultado final da questão sobre a facilidade de identificação das linhas de ônibus, 69,59% dos usuários responderam que sim, e 30,65% responderam que têm dificuldades em identificar.

**14- Em relação ao acesso para pessoas com deficiência nos ônibus, você considera:**

<b>Respostas</b>	<b>16 a 24 anos</b>	<b>25 a 39 anos</b>	<b>40 a 59 anos</b>	<b>60 anos ou mais</b>	<b>Total</b>
<b>Muito bom</b>	0,25%	0,25%	0,75%	0,50%	<b>1,75%</b>
<b>Bom</b>	4,02%	3,76%	4,77%	4,27%	<b>16,83%</b>
<b>Regular</b>	12,56%	9,29%	6,53%	3,51%	<b>31,90%</b>
<b>Ruim</b>	11,30%	8,79%	3,76%	2,26%	<b>26,13%</b>
<b>Muito Ruim</b>	8,54%	5,52%	4,77%	2,01%	<b>20,85%</b>

Quando pedida a opinião sobre o acesso para pessoas com deficiência nos ônibus, os usuários de 16 a 24 anos, 0,25% consideram muito bom, 4,02% consideram bom, 12,56% consideram regular, 11,30% consideram ruim, e 8,54% consideram muito ruim.

Os usuários de 25 a 39 anos, 0,25% consideram muito bom, 3,76% consideram bom, 9,29% consideram regular, 8,79% consideram ruim, e 5,52% consideram muito ruim.

De 40 a 59 anos, 0,75% consideram muito bom, 4,77% considera bom, 6,53% consideram regular, 3,76% consideram ruim, e 4,77% consideram muito ruim.

De 60 anos ou mais, 0,50% consideram muito bom, 4,27% consideram bom, 3,51% consideram regular, 2,26% consideram ruim, e 2,01% consideram muito ruim.

Entende-se sobre o acesso para pessoas com deficiência nos ônibus a opinião dos usuários que: 18,58% consideram bom, 31,90% consideram regular, 46,98% consideram ruim.

**15- Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 muito bom, avalie a segurança dentro do ônibus:**

<b>Respostas</b>	<b>16 a 24 anos</b>	<b>25 a 39 anos</b>	<b>40 a 59 anos</b>	<b>60 anos ou mais</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	5,02%	3,51%	1,50%	1%	<b>11,05%</b>
<b>2</b>	6,28%	4,77%	3,26%	2,76%	<b>18,09%</b>
<b>3</b>	19,09%	11,30%	8,79%	3,26%	<b>42,46%</b>
<b>4</b>	6,53%	7,03%	4,52%	3,26%	<b>21,35%</b>
<b>5</b>	2,26%	1%	2,51%	2,26%	<b>8,04%</b>

Em relação à opinião dos usuários sobre a segurança dentro dos ônibus, pediu-se que fosse avaliado em uma escala de 1 a 5, sendo 1 para muito ruim e 5 para muito bom.

Os usuários da faixa etária de 16 a 24 anos, 5,02% responderam a alternativa 1, 6,28% responderam a alternativa 2, 19,09% responderam a alternativa 3, 6,53% responderam a alternativa 4, e 2,26% responderam a alternativa 5.

De 25 a 39 anos: 3,51% avaliaram a escala 1; 4,77% avaliaram a escala de 2; 11,30% avaliaram a escala 3; 7,03% avaliaram a escala 4; e 1% avaliaram a escala 5 correspondente a muito bom.

Na faixa etária de 40 a 59 anos: 1,50% avaliaram como muito ruim; 3,26% avaliaram como ruim; 8,79% como regular; 4,52% como bom; e 2,51% como muito boa a segurança dentro dos ônibus.

Os usuários com 60 anos ou mais, 1% avaliaram como muito ruim; 2,76% avaliaram como ruim; 3,26% avaliaram como regular; 3,26% avaliaram como bom; e 2,26% avaliaram como muito bom.

Por fim, de modo geral, 29,14% dos usuários consideram ruim a segurança dentro dos ônibus, 42,46% consideram regular, e 29,39% consideram boa.

## 16- Sobre a distribuição de horários e rotas dos ônibus, qual é a sua posição?

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Muito satisfeito	0,50%	1%	0,50%	1%	3,01%
Satisfeito	7,78%	5,52%	4,52%	3,76%	21,60%
Regular	18,09%	11,30%	8,54%	4,77%	42,71%
Insatisfeito	8,04%	5,02%	4,52%	1,25%	18,84%
Muito insatisfeito	4,52%	3,51%	2,01%	1,50%	9,04%
Não respondeu	0,25%	0,25%	0,50%	0,25%	1,25%

A opinião dos usuários sobre a distribuição de horários e rotas dos ônibus, de 16 a 24 anos, 0,50% posicionaram-se como muito satisfeitos, 7,78% estão satisfeitos, 18,09% consideram regular, 8,04% posicionaram-se como insatisfeitos, 4,52% estão muito insatisfeitos, e 0,25% não se posicionaram.

De 25 a 39 anos, 1% dos usuários estão muito satisfeitos, 5,52% estão satisfeitos, 11,30% consideram regular, 5,02% estão insatisfeitos, 3,51% estão muito insatisfeitos, e 0,25% não responderam a questão.

A faixa etária de 40 a 59 anos, 0,50% posicionaram-se como muito satisfeitos, 4,52% como satisfeitos, 8,54% como regular, 4,52% como insatisfeitos, 2,01% como muito insatisfeitos, e 0,50% não se posicionaram.

Com 60 anos ou mais, 1% dos usuários estão muito satisfeitos, 3,76% estão satisfeitos, 4,77% consideram regular, 1,25% estão insatisfeitos, 1,50% estão muito insatisfeitos, e 0,25% não posicionaram-se.

A opinião dos usuários de transporte público sobre a distribuição de horários e rotas dos ônibus: 24,61% estão satisfeitos, 42,71% consideram regular, e 27,88% estão insatisfeitos.

### 17- Sobre o tempo de espera pelo ônibus, qual é a sua opinião?

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Muito satisfeito	0,50%	0%	0,75%	1%	2,26%
Satisfeito	5,77%	4,27%	3,01%	3,26%	16,33%
Regular	15,82%	13,06%	10,05%	4,52%	43,46%
Insatisfeito	11,80%	6,03%	4,27%	2,51%	24,62%
Muito insatisfeito	5,02%	4,52%	2,51%	1%	13,06%
Não respondeu	0%	0%	0%	0,25%	0,25

Sobre o tempo de espera pelo ônibus, os usuários de 16 a 24 anos, 0,50% estão muito satisfeitos, 5,77% estão satisfeitos, 15,82% consideram regular, 11,80% estão insatisfeitos, 5,02% estão muito insatisfeitos.

De 25 a 39 anos, os usuários consideram: 0% muito satisfeitos; 4,27% satisfeitos; 13,06% regular; 6,03% estão insatisfeitos; e 4,52% estão muito insatisfeitos.

Os usuários de 40 a 59 anos, consideram: 0,75% estão muito satisfeitos; 3,01% estão satisfeitos; 10,05% consideram regular; 4,27% estão insatisfeitos, 2,51% estão muito insatisfeitos.

Com 60 anos ou mais, os usuários: 1% estão muito satisfeitos; 3,26% estão satisfeitos; 4,52% consideram regular; 2,51% estão insatisfeitos; 1% estão muito insatisfeitos; e 0,25% não responderam a questão.

A opinião dos usuários sobre o tempo de espera pelo ônibus resulta-se em 18,59% estão satisfeitos, 43,46% consideram regular, e 37,68% estão insatisfeitos.

### 18- Sobre a pontualidade dos ônibus, você considera:

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Muito bom	1%	1,25%	0,75%	0,50%	3,51%
Bom	10,05%	7,03%	5,77%	4,02%	26,88%
Regular	18,34%	12,56%	8,54%	6,28%	45,72%
Ruim	7,28%	5,02%	4,52%	1,25%	18,09%
Muito Ruim	2,26%	2,26%	0,75%	0,50%	5,77%

Segundo as considerações dos usuários sobre a pontualidade dos ônibus, a faixa etária de 16 a 24 anos: 1% consideram muito bom; 10,05% consideram bom; 18,34% consideram regular; 7,28% consideram ruim; e 2,26% consideram muito ruim.

De 25 a 39 anos: 1,25% consideram muito bom; 7,03% consideram bom; 12,56% consideram regular; 5,02% consideram ruim; e 2,26% consideram muito ruim.

De 40 a 59 anos: 0,75% consideram muito bom; 5,77% consideram bom; 8,54% consideram regular; 4,52% consideram ruim; e 0,75% consideram muito ruim.

Com 60 anos ou mais: 0,50% consideram muito bom; 4,02% consideram bom; 6,28% consideram regular; 1,25% consideram ruim; e 0,50% consideram muito ruim.

A opinião dos usuários sobre a pontualidade dos ônibus resulta-se em: 30,39% consideram bom; 45,72% consideram regular; e 23,86% consideram ruim.



### 19- Sobre a quantidade de ônibus para a população, você considera:

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
Muito bom	0,75%	0,50%	0,25%	0,75%	2,26%
Bom	6,53%	5,52%	4,77%	5,02%	21,85%
Regular	17,83%	15,82%	7,53%	4,52%	45,72%
Ruim	8,79%	5,02%	5,52%	0,75%	20,1%
Muito Ruim	5,02%	3,01%	2,51%	1,50%	12,06

De acordo com a opinião por faixa etária dos usuários sobre a quantidade de ônibus disponibilizada para a população: de 16 a 24 anos; 0,75% consideram muito bom; 6,53% consideram bom; 17,83% consideram regular; 8,79% consideram ruim; e 5,02% consideram muito ruim.

Na faixa etária de 25 a 39 anos, consideram: 0,50% muito bom; 5,52% bom; 15,82% regular; 5,02% ruim; e 3,01% muito ruim.

De 40 a 59 anos, consideram a pontualidade: 0,25% muito bom; 4,77% bom; 7,53% regular; 5,52% ruim; e 2,51% muito ruim.

Usuários de 60 anos ou mais, consideram: 0,75% muito bom; 5,02% bom; 4,52% regular; 0,75% ruim; e 1,50% muito ruim.

A opinião dos usuários sobre a pontualidade do ônibus: 24,11% consideram bom; 45,72% consideram regular; e 32,16% consideram ruim.

## 20- Sobre o valor das passagens:

Respostas	16 a 24 anos	25 a 39 anos	40 a 59 anos	60 anos ou mais	Total
<b>Muito Satisfeito</b>	0,50%	0,25%	0,50%	1,25%	<b>2,51%</b>
<b>Satisfeito</b>	4,02%	1%	2,51%	4,27%	<b>11,80%</b>
<b>Regular</b>	10,55%	8,54%	5,77%	4,27%	<b>29,14%</b>
<b>Insatisfeito</b>	14,07%	9,79%	5,77%	0,75%	<b>30,40%</b>
<b>Muito Insatisfeito</b>	10,30%	8,04%	6,03%	4,27%	<b>26,13%</b>
<b>Não respondeu</b>	0%	0%	0%	0,25%	<b>0,25%</b>

Em relação ao valor das passagens, usuários de 16 a 24 anos: 0,50% estão muito satisfeitos; 4,02% estão satisfeitos; 10,55% consideram regular; 14,07 estão insatisfeitos; e 10,30% estão muito insatisfeitos.

De 25 a 39 anos: 0,25% estão muito satisfeitos; 1% estão satisfeitos; 8,54% consideram regular; 9,79% estão insatisfeitos; e 8,04% estão muito insatisfeitos com o valor da passagem.

De 40 a 39 anos: 0,50% estão muito satisfeitos; 2,51% estão satisfeitos; 5,77% consideram regular; 5,77% estão insatisfeitos; e 6,03% estão muito insatisfeitos.

Usuários de 60 anos ou mais: 1,25% estão muito satisfeitos com o valor da passagem; 4,27% estão satisfeitos; 4,27% consideram regular; 0,75% estão insatisfeitos; 4,27% estão muito insatisfeitos; 0,25% não responderam a pergunta.

Por fim, a opinião dos usuários sobre o valor da passagem, resulta-se em: 14,31% estão satisfeito; 29,14% consideram regular; e 56,53% estão insatisfeitos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, os objetivos da pesquisa foram alcançados. Enfatiza-se a importância em realizar pesquisas de opinião pública para entender a população, e que podem ajudar na toma de decisões para melhorias dos serviços prestados.

Concluí-se que a imagem da AGESB ainda está em construção. Que a população sabe que existe uma agência de regulação de serviços públicos, mas não assimila à AGESB e a sua função de fiscalizar. Os meios de comunicação mais utilizados pela população são o rádio e a internet, desta forma, podem assim serem utilizados com mais intensidade para as ações de comunicação da agência.

Ainda os dados sobre onde os usuários fazem reclamações, demonstram a necessidade de educar a população a utilizar a AGESB para registrar sua insatisfação com os serviços públicos.

E em relação ao resultado sobre o transporte público, concluí-se que:

- 46,22% consideram ruim o ar condicionado e a sua temperatura nos coletivos;
- 44,97% consideram regulares os horários dos ônibus;
- 64,82% estão satisfeitos com o comportamento dos motoristas e cobradores;
- 69,59% dos usuários têm facilidade de identificar as linhas de ônibus;
- 46,98% consideram ruim o acesso para pessoas com deficiência;
- 42,46% consideram regular a segurança dentro dos ônibus;
- 42,71% consideram regular a distribuição de horários e rotas dos ônibus;
- 43,46% consideram regular o tempo de espera pelos ônibus;
- 45,72% consideram regular a pontualidade dos ônibus;
- e 56,53% estão insatisfeitos com o valor da passagem de ônibus.

## ANEXOS

1 - Gênero:

Masculino  Feminino

2- Faixa Etária

16 a 24 anos  25 a 39 anos  40 a 59 anos  60 anos ou mais

3- Escolaridade:

Ensino Fundamental  Ensino Médio  Ensino Médio Incompleto

Ensino Superior  Ensino Superior Incompleto

4 - Quais os meios de comunicação que você mais utiliza para se informar?

Rádio  Jornal  Internet  cartaz  mural  outro

5-Você conhece a AGESB?

Sim  Não

6- Você já registrou ou tem o costume de registrar reclamações quando percebe alguma falha no serviço? Se sim, onde você realiza essa reclamação?

Nunca reclamei

Rede Social  Empresa de ônibus

AGESB  Câmara de Vereadores

Outro: Onde? \_\_\_\_\_

7- Você sabe que em São Borja existe uma agência reguladora de serviços como: transporte público, privado (táxi), de água e esgoto?

Sim  Não

8- Qual linha de ônibus você utiliza?

Passo/Rodoviária/ArneldoMatter/Mario Weis/ Vicentinos

Cabeleira/Pihary/IFFar/Rodoviária  Santa Rosa- Itacherê

9- Usuário

Pagante  Vale-Transporte  Gratuidade/idoso  Estudante/meia

10- Em relação ao ar condicionado dos ônibus e sua temperatura, você considera:

Muito bom  Bom  Regular  Ruim  Muito ruim

11- Em relação aos horários dos ônibus, você considera:

Muito satisfeito  Satisfeito  Regular  Insatisfeito  Muito insatisfeito

12- Em relação ao comportamento dos motoristas e cobradores dos ônibus, você considera:

Muito bom  Bom  Regular  Ruim  Muito ruim

13- A identificação das linhas de ônibus é de fácil visibilidade?

sim  Não

14- Em relação ao acesso para pessoas com deficiência nos ônibus, você considera:

Muito bom  Bom  Regular  Ruim  Muito ruim

15- Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito ruim e 5 muito bom, avalie a segurança dentro do ônibus:

1  2  3  4  5

16- Sobre a distribuição de horários e rotas dos ônibus, qual é a sua posição?

Muito satisfeito  Satisfeito  Regular  Insatisfeito  Muito insatisfeito

17- Sobre o tempo de espera pelo ônibus, qual é a sua opinião?

Muito satisfeito  Satisfeito  Regular  Insatisfeito  Muito insatisfeito

18- Sobre a pontualidade dos ônibus, você considera

Muito bom  Bom  Regular  Ruim  Muito ruim

19- Sobre a quantidade de ônibus para a população, você considera

Muito bom  Bom  Regular  Ruim  Muito ruim

20- Sobre o valor das passagens:

( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Regular ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito