



Pesquisa de Satisfação no Terminal Náutico de Salvador e Vera Cruz

Dezembro de 2025

Metodologia da Pesquisa Terminal Náutico de SSA e VCZ

Objetivo:

Aferir o grau de satisfação dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados no terminal náutico de Salvador e Vera Cruz

População alvo: Cidadãos que utilizam o terminal náutico de Salvador e Vera Cruz

Desenho da pesquisa: Amostragem aleatória estratificada

Entrevista pessoais face
to face;

Grau de Confiança:
95%

Erro Máximo
Admissível: 4,5%.

Metodologia da Pesquisa do Terminal Rodoviário de SSA

7 dias de coleta

8 entrevistadores

**Amostra: 1006
cidadãos**



**Entrevistas pessoais
Face to face**



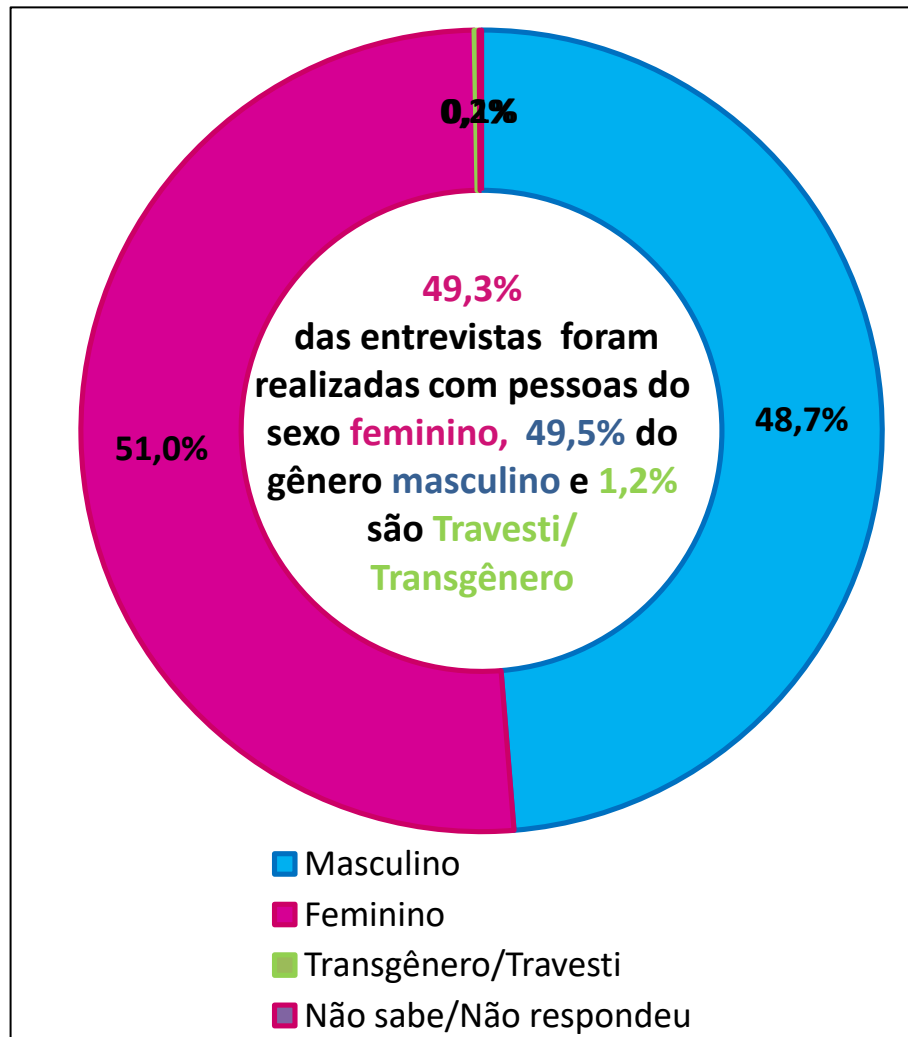
**Uso de Smartphone
para coleta de dados**



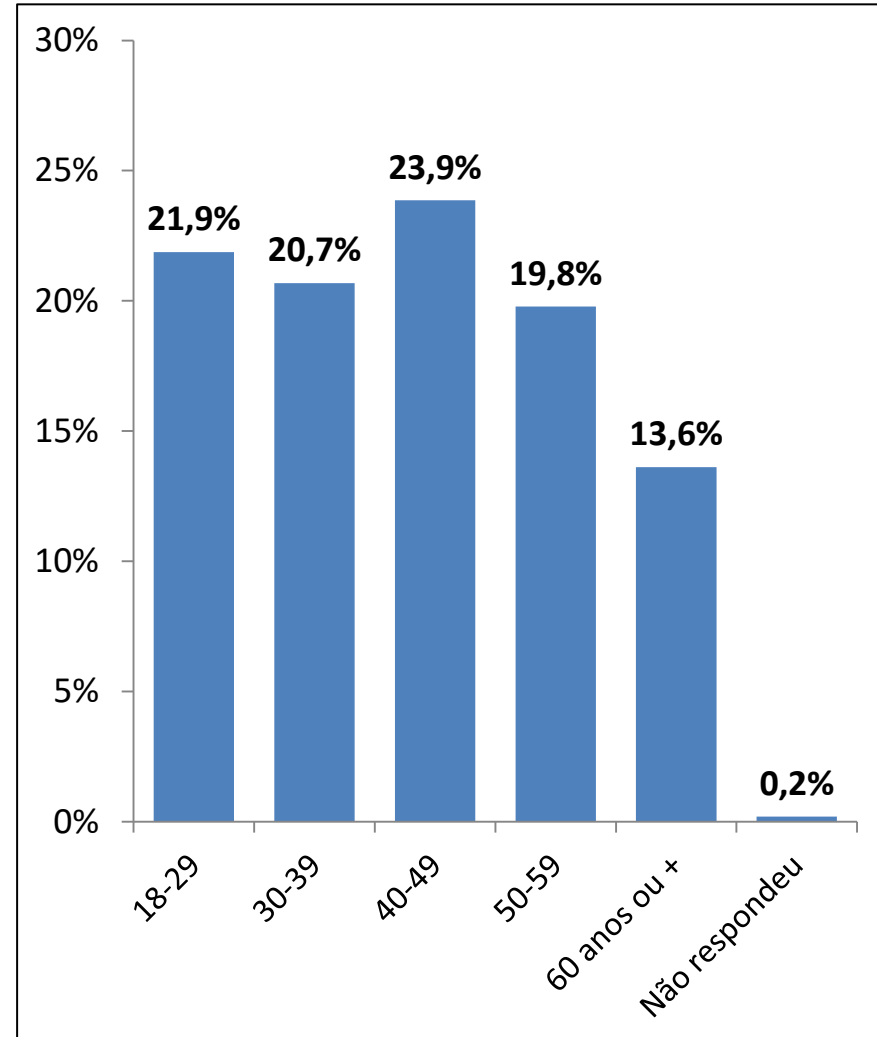
**Coleta de dados:
01/12/2025 a 07/12/2025**

Perfil dos entrevistados

Gênero dos entrevistados

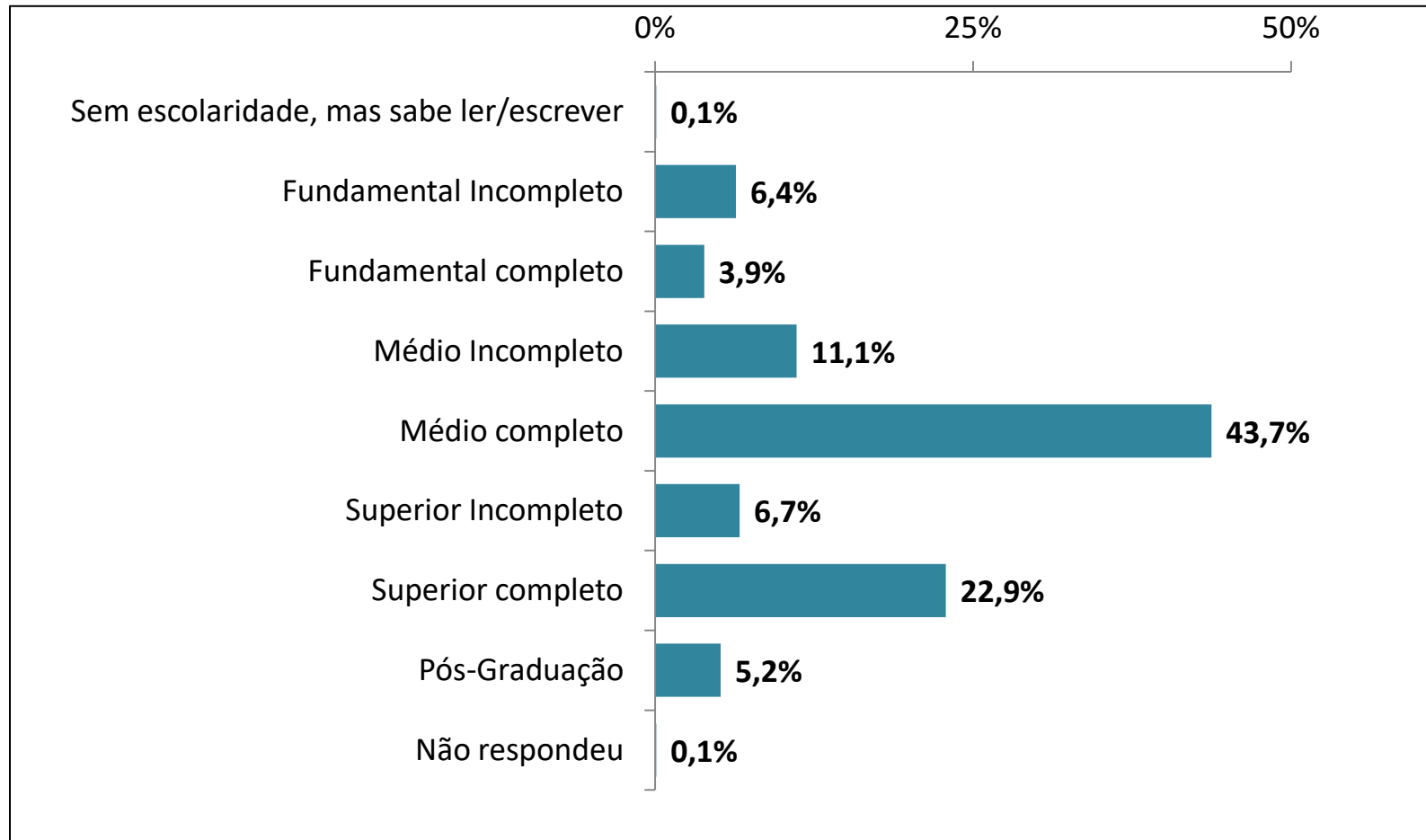


Perfil etário dos entrevistados



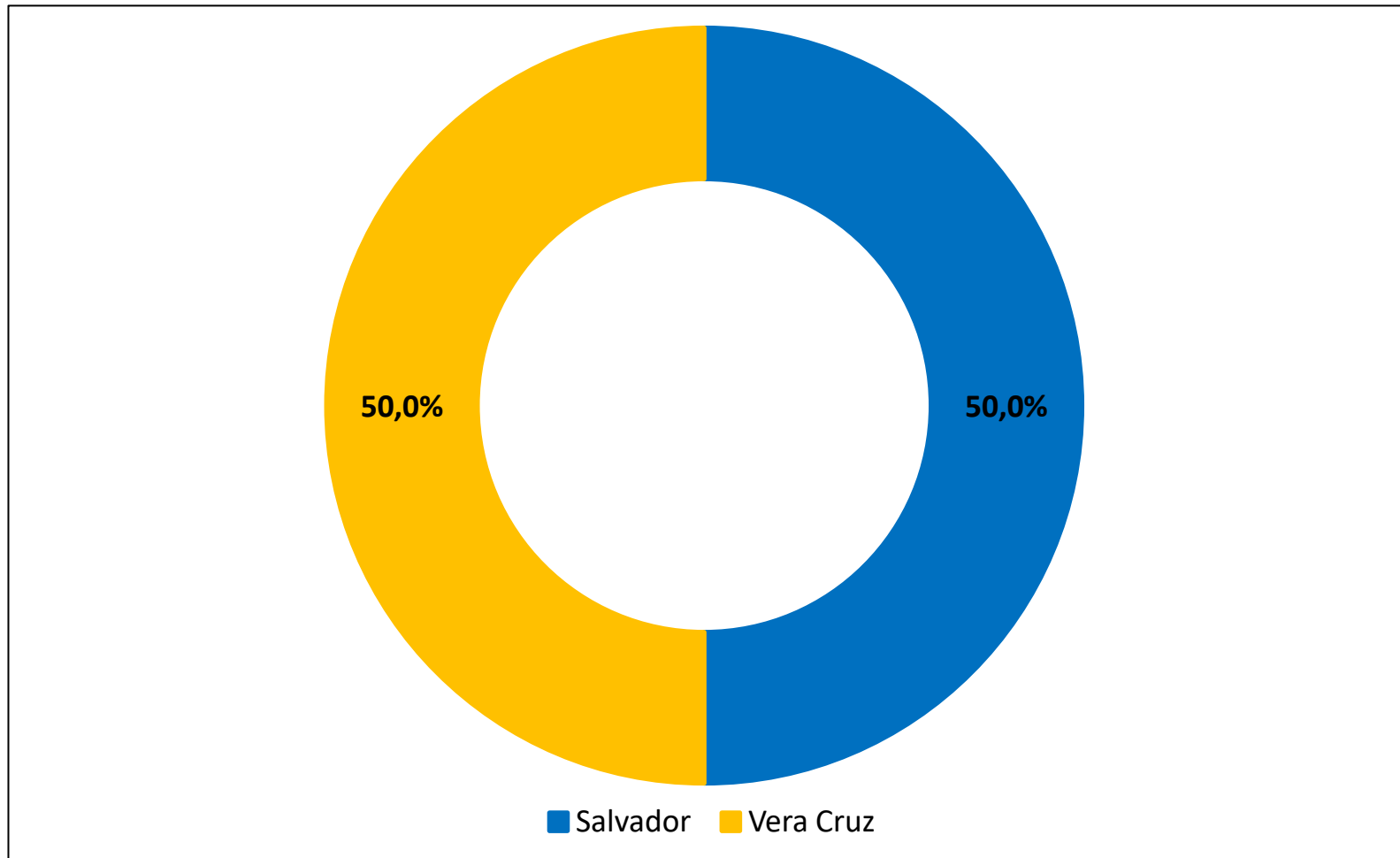
Perfil dos entrevistados

Grau de escolaridade



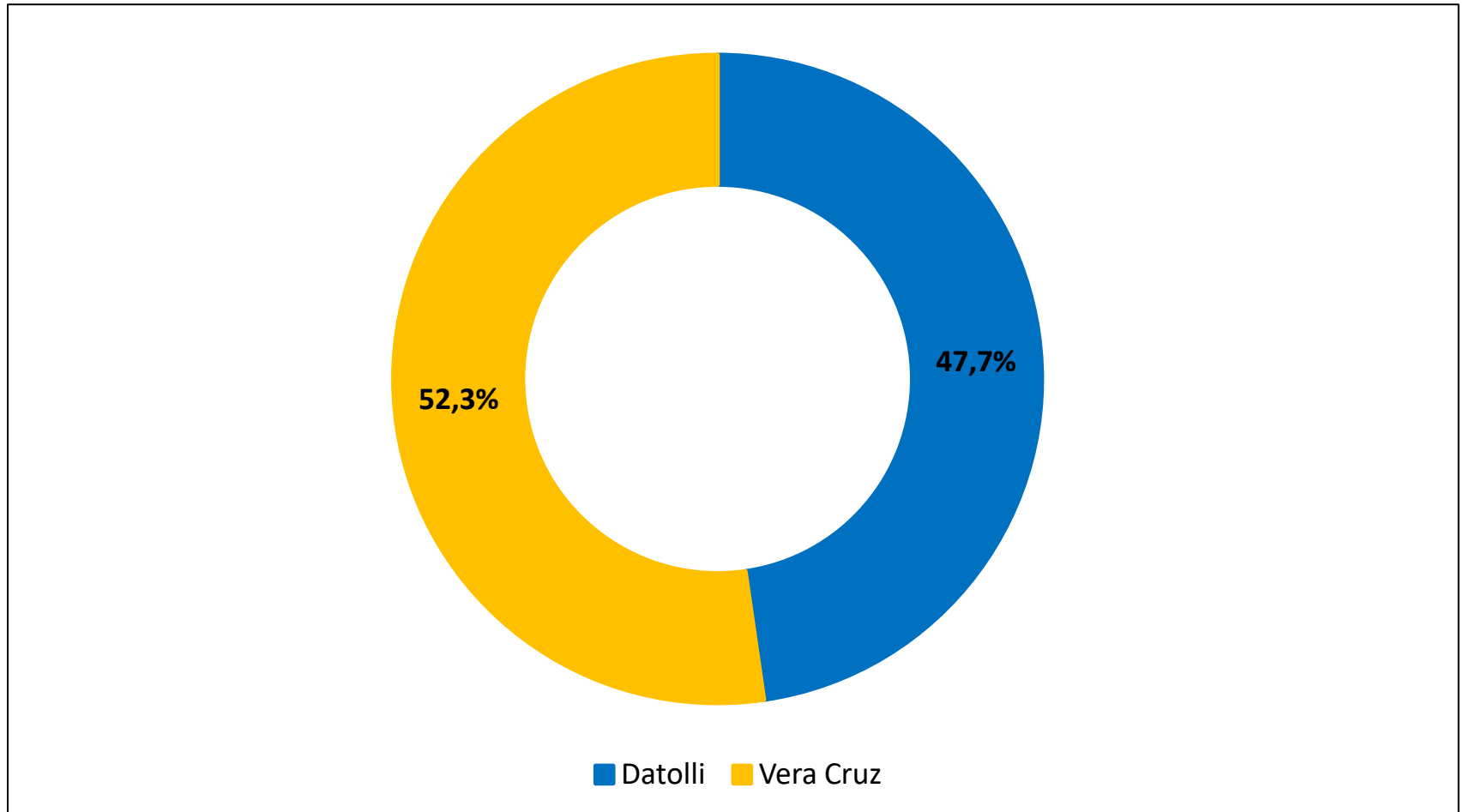
Local de Embarque

Local de Embarque



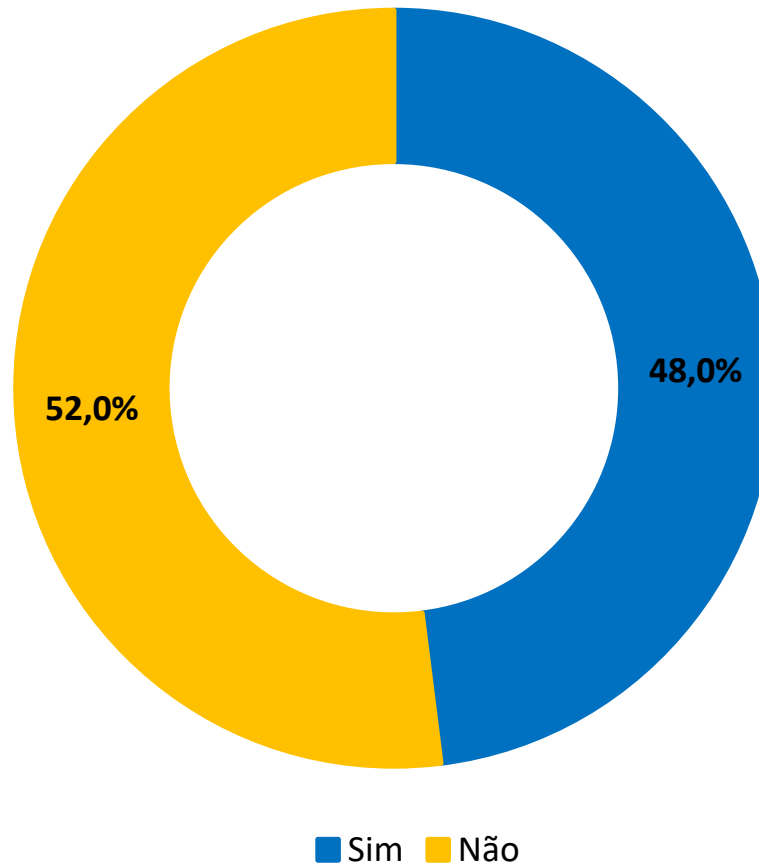
Embarcação

Embarcação



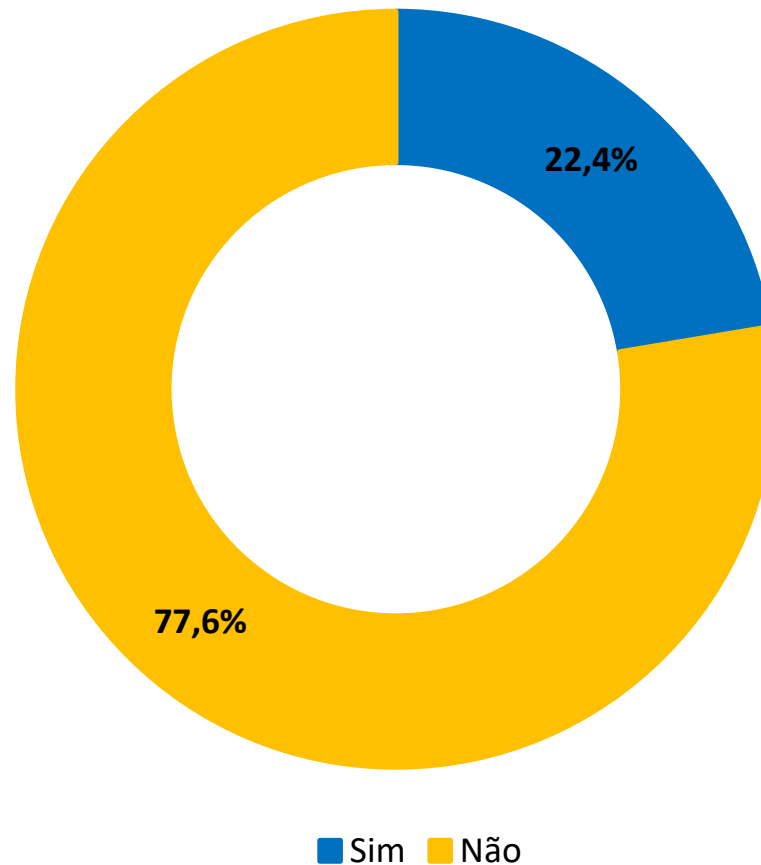
Mora no Município de Embarque

Mora no Município de Embarque



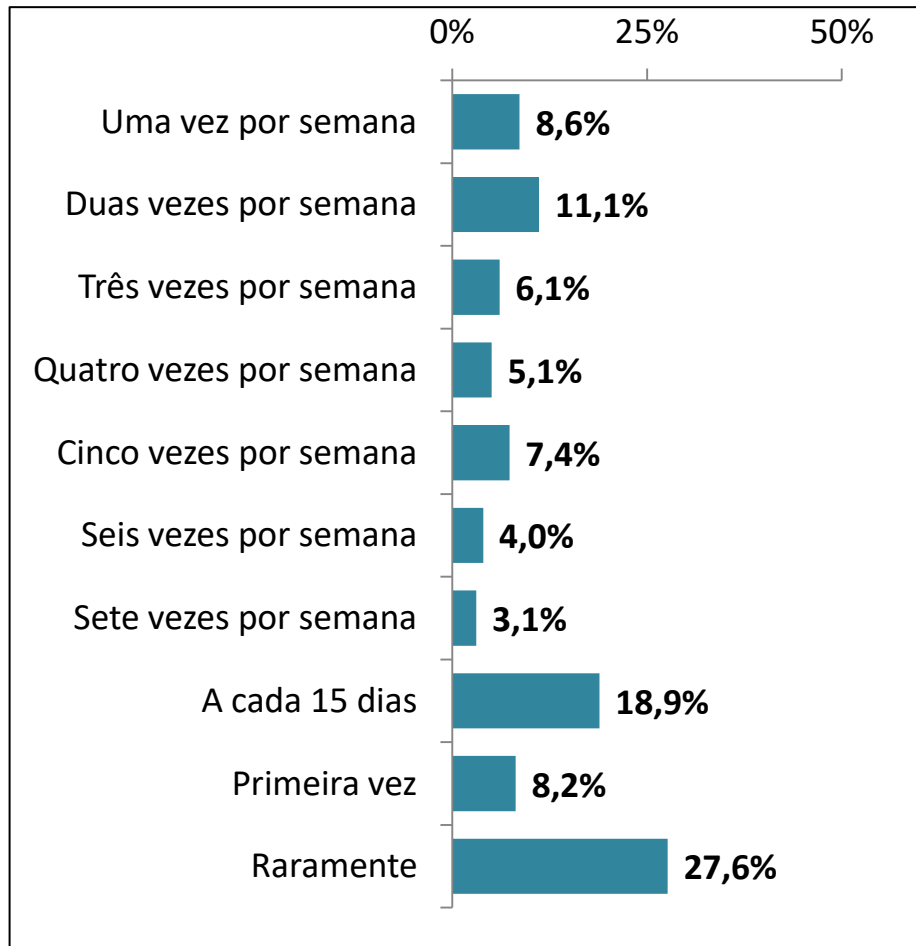
Se desloca para um Município diferente do Desembarque

Se desloca para Município diferente do Desembarque

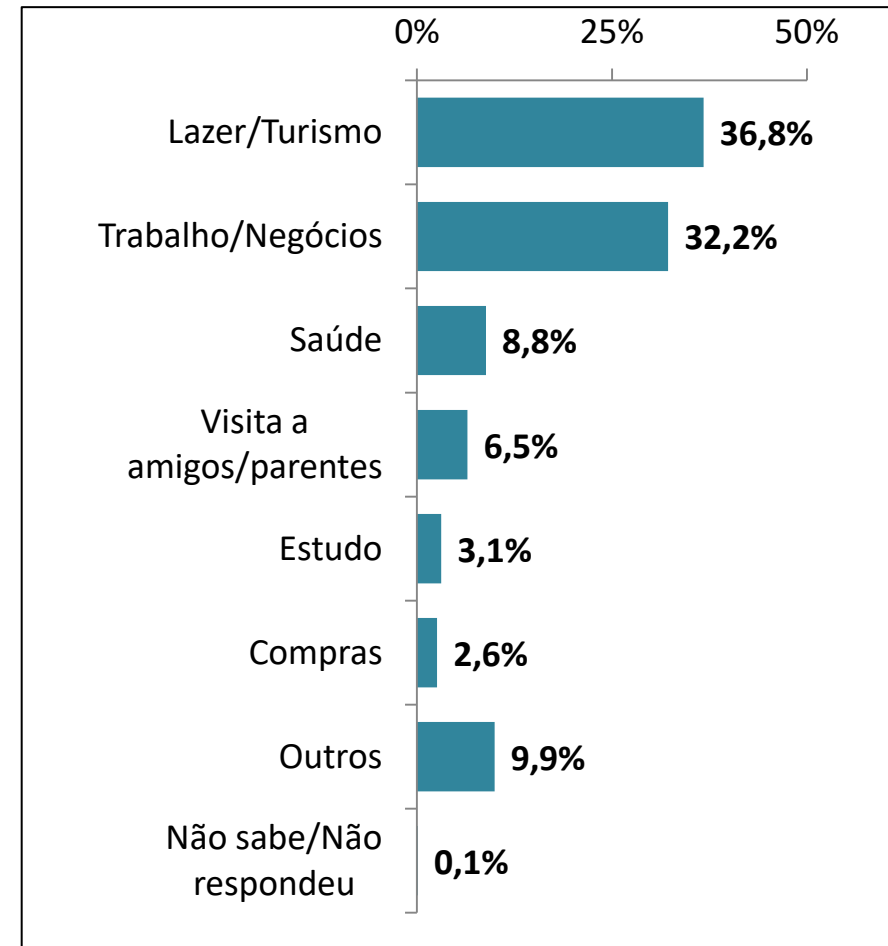


Acesso ao Terminal Náutico

Frequência que utiliza as lanchinhas



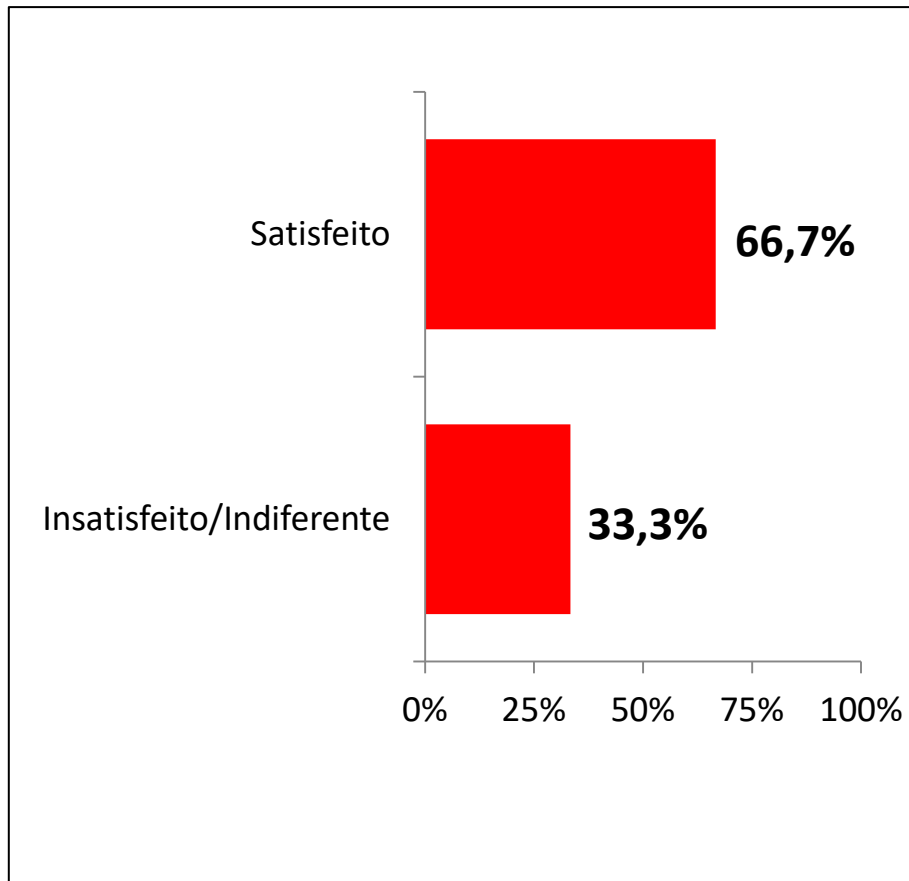
Para qual finalidade utiliza as lanchinhas



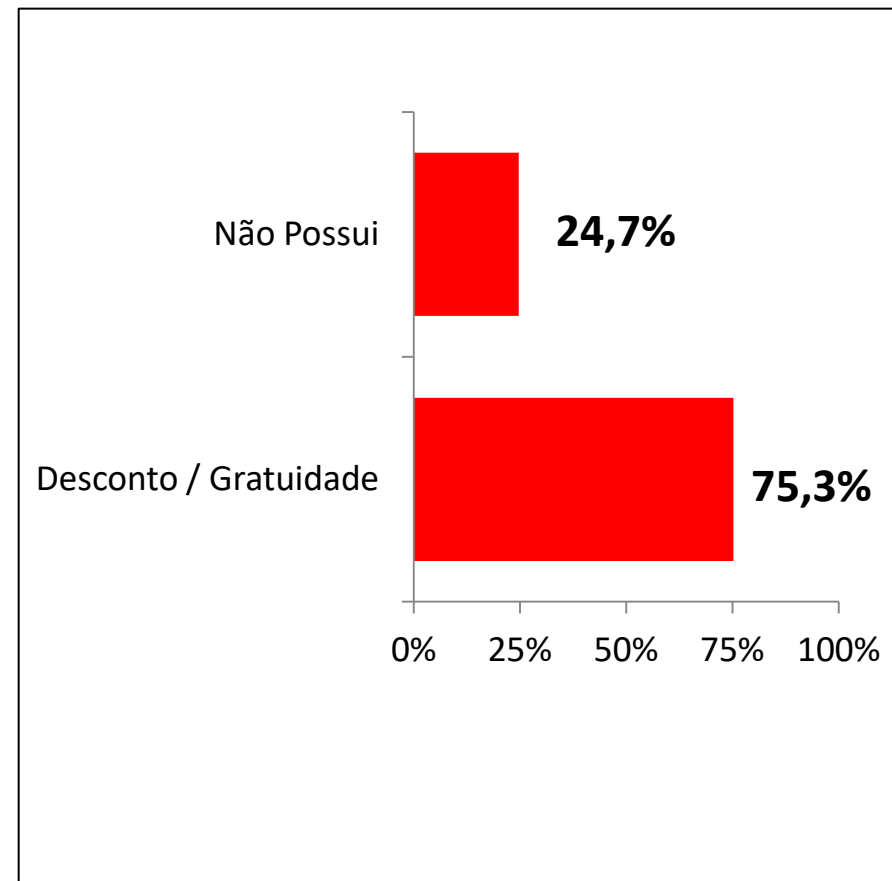
Percepção do serviço prestado ao atendimento preferencial

90,8%**dos entrevistados declararam não ter necessidade de atendimento preferencial.**

Grau de satisfação ao atendimento prioritário

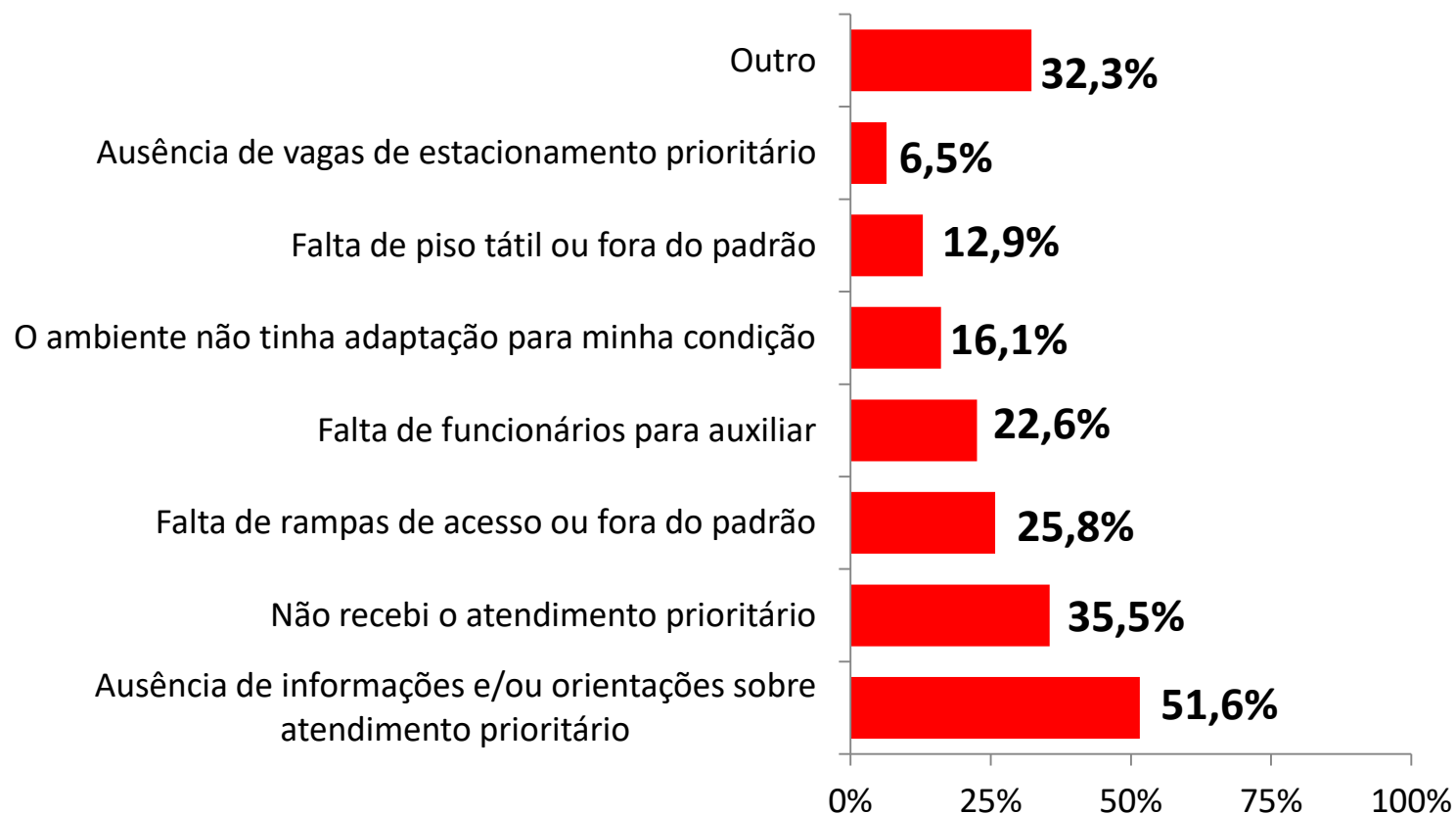


Possui Desconto / Gratuidade



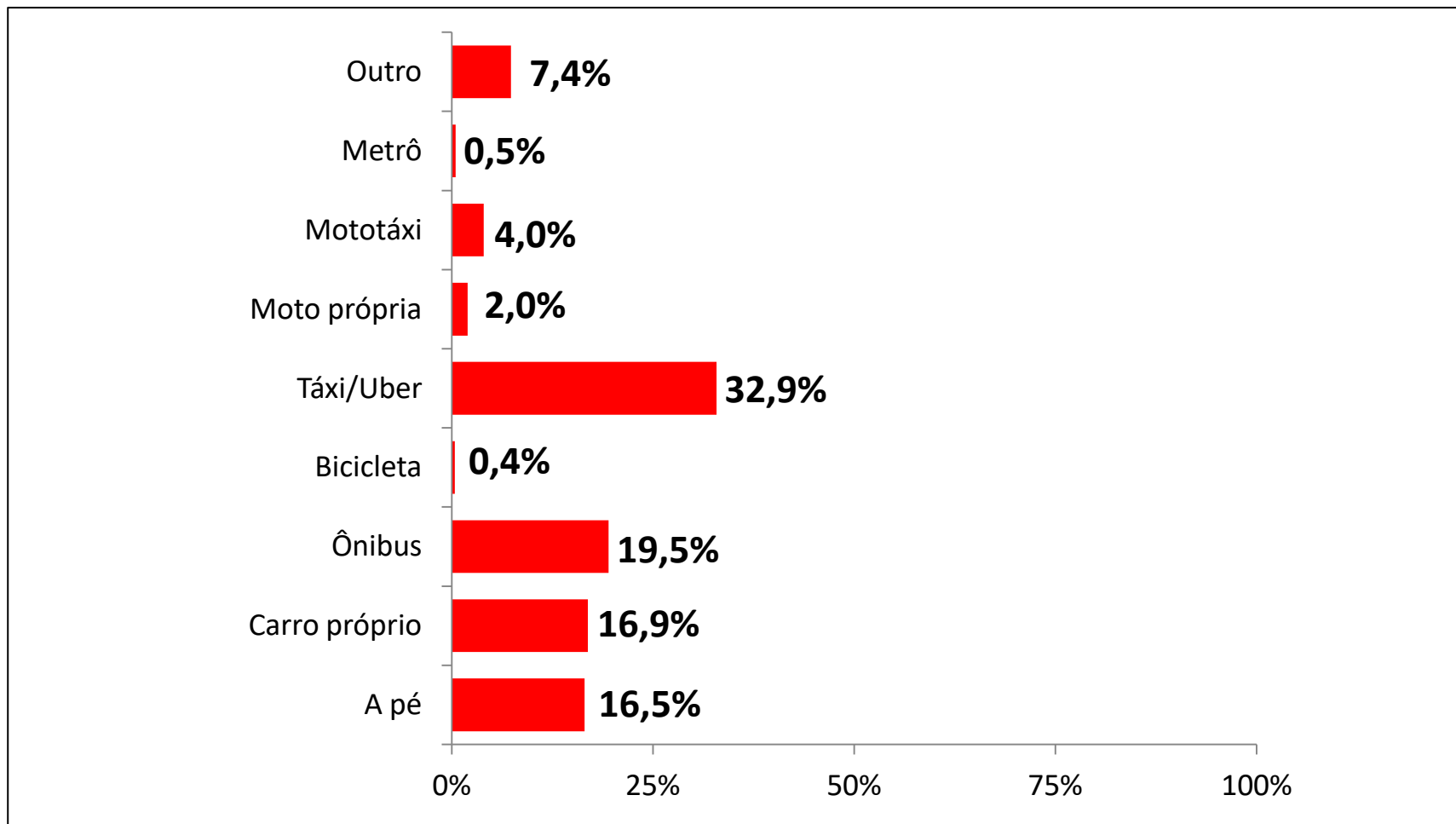
Motivo da Insatisfação do atendimento prioritário

Motivo de insatisfação do atendimento prioritário



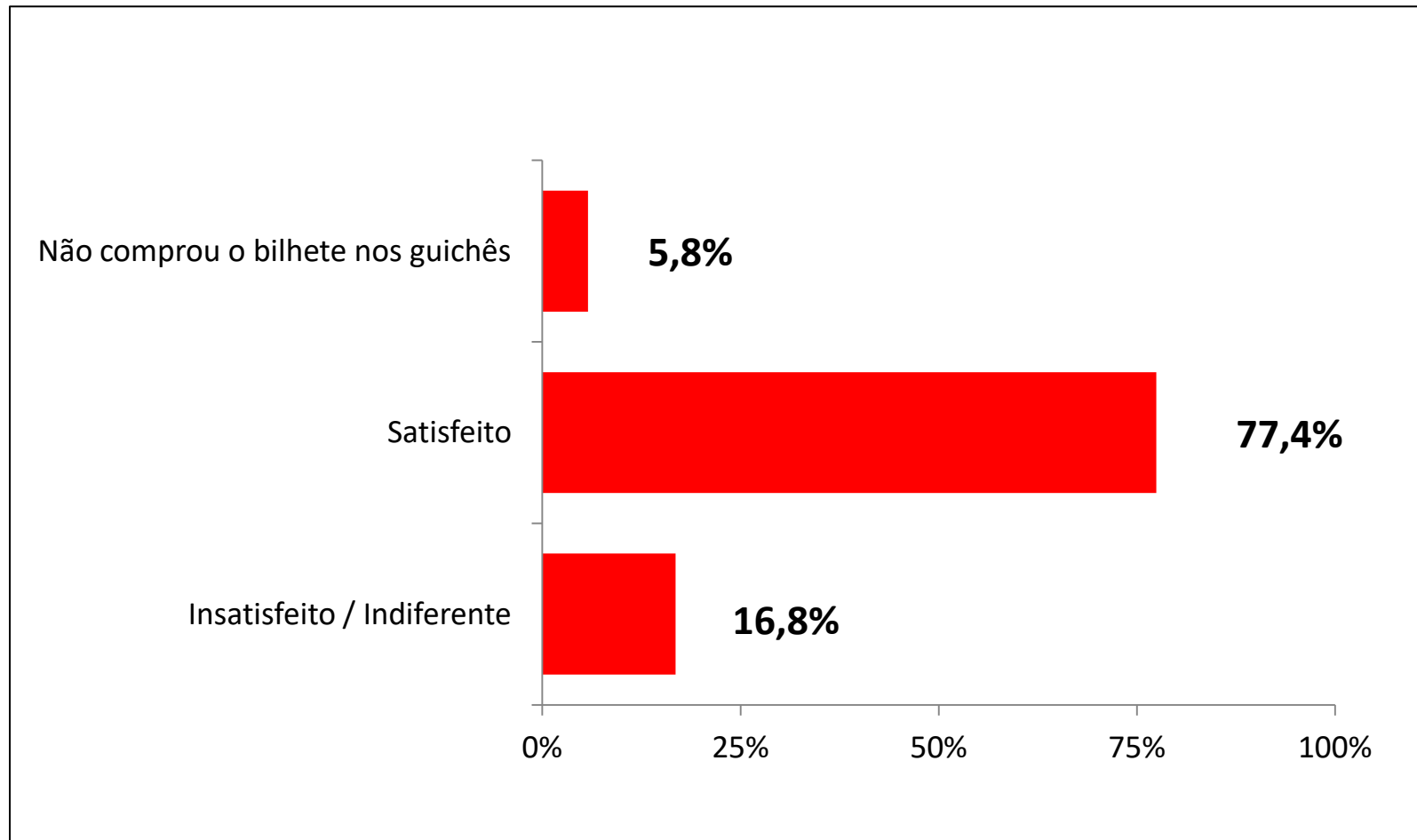
Percepção com a Mobilidade

Acesso ao Terminal Náutico



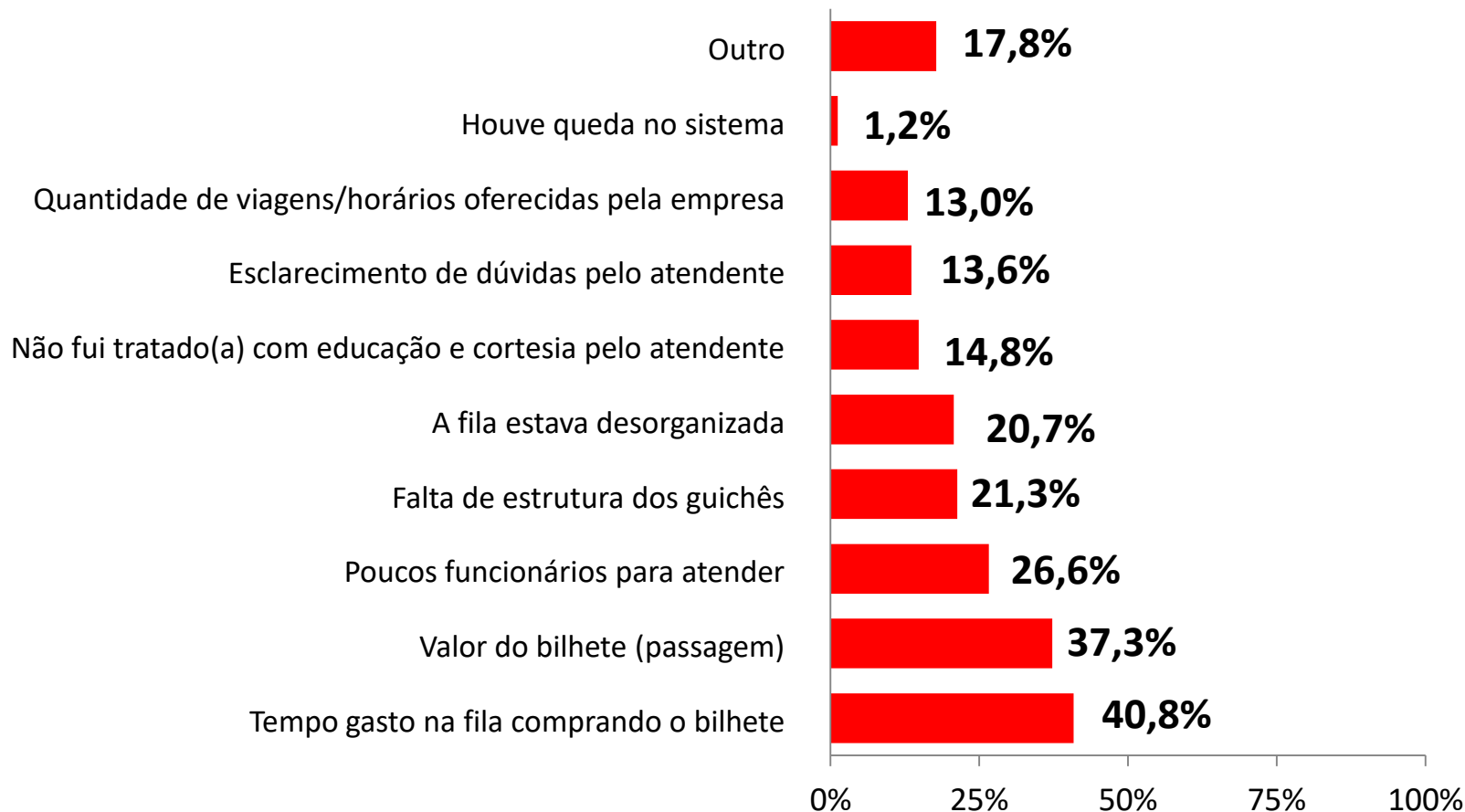
Percepção com Infraestrutura

Serviço prestado no momento da compra do bilhete de passagem nos guichês de atendimento



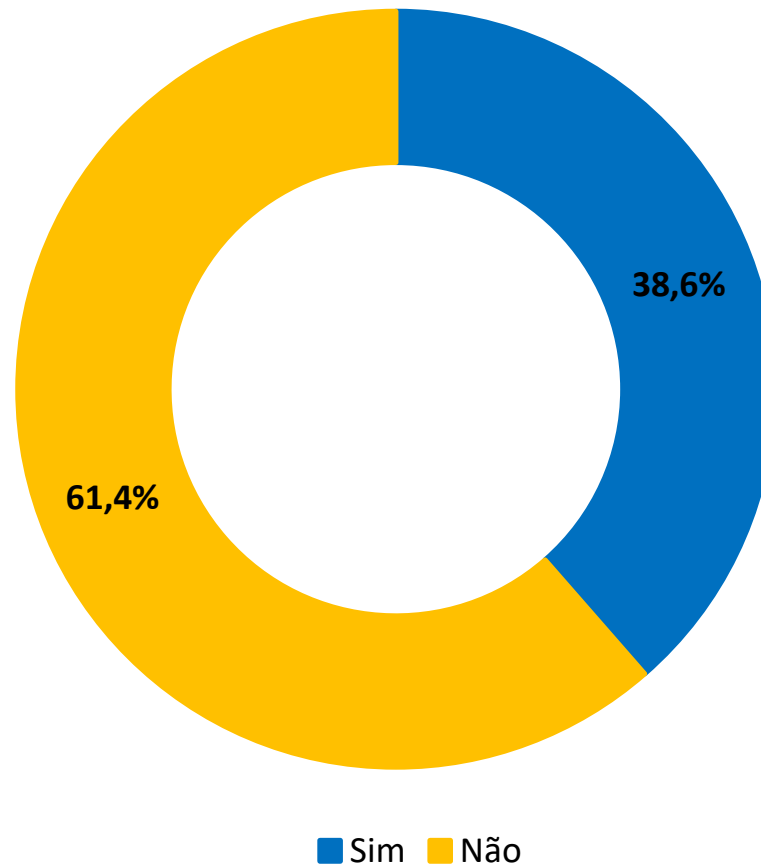
Percepção com Infraestrutura

Motivo insatisfação / indiferença em relação ao serviço prestado no momento da compra do bilhete de passagem nos guichês de atendimento



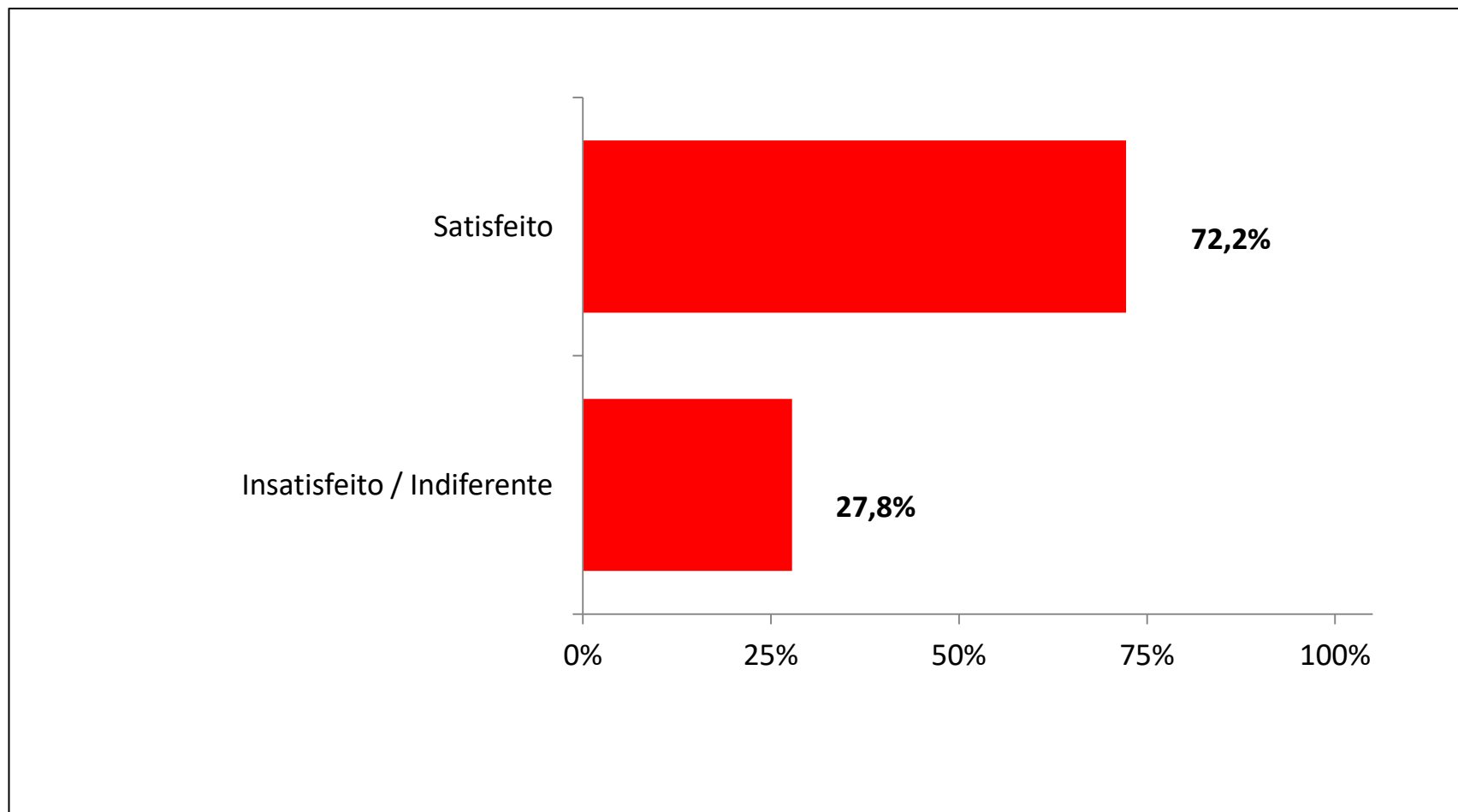
Houve espera na plataforma de embarque

Houve espera na plataforma de embarque antes de entrar na embarcação



Percepção com Infraestrutura

Satisfação em Relação a Plataforma de Embarque



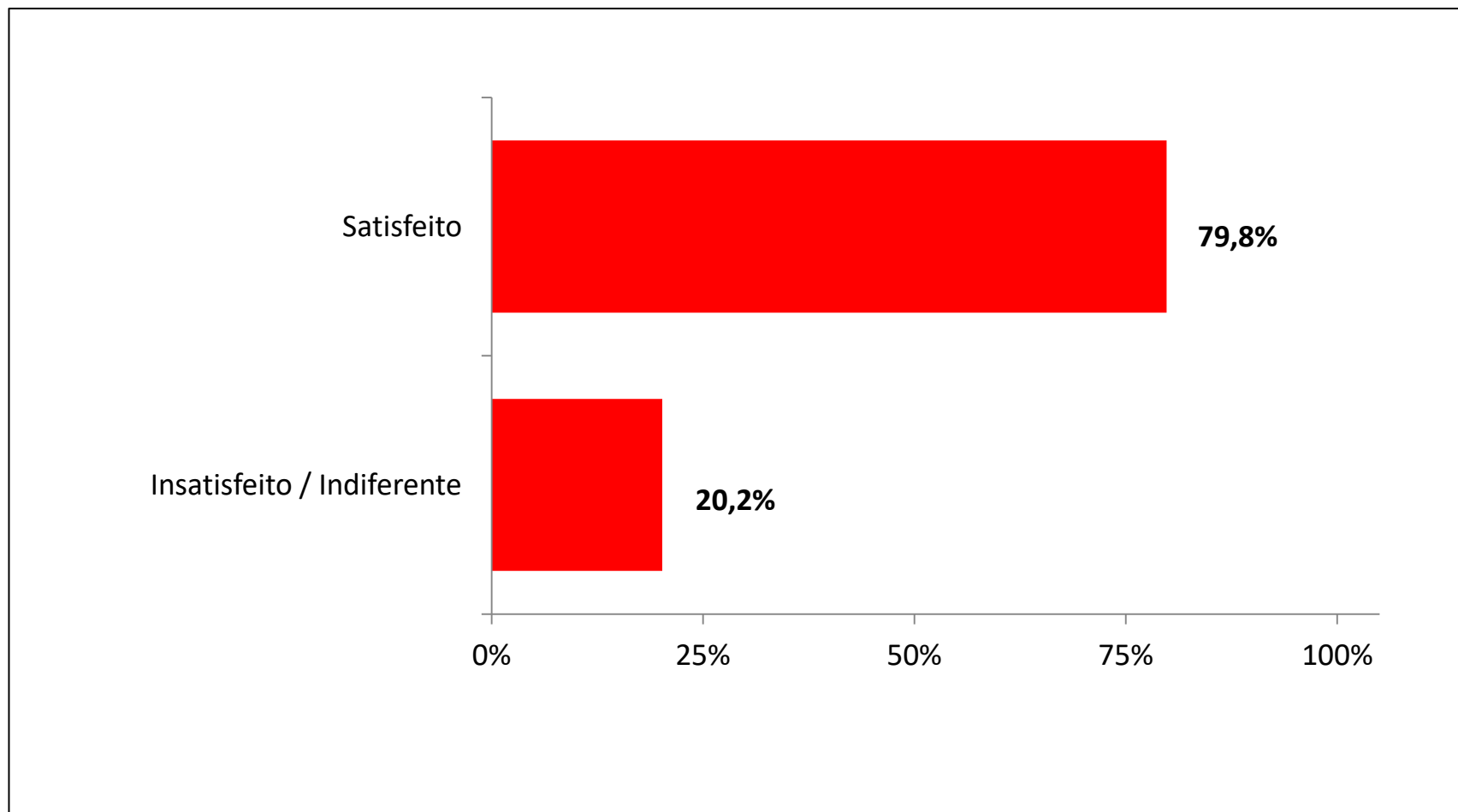
Percepção com Infraestrutura

Motivo da insatisfação / indiferença em relação a plataforma de embarque



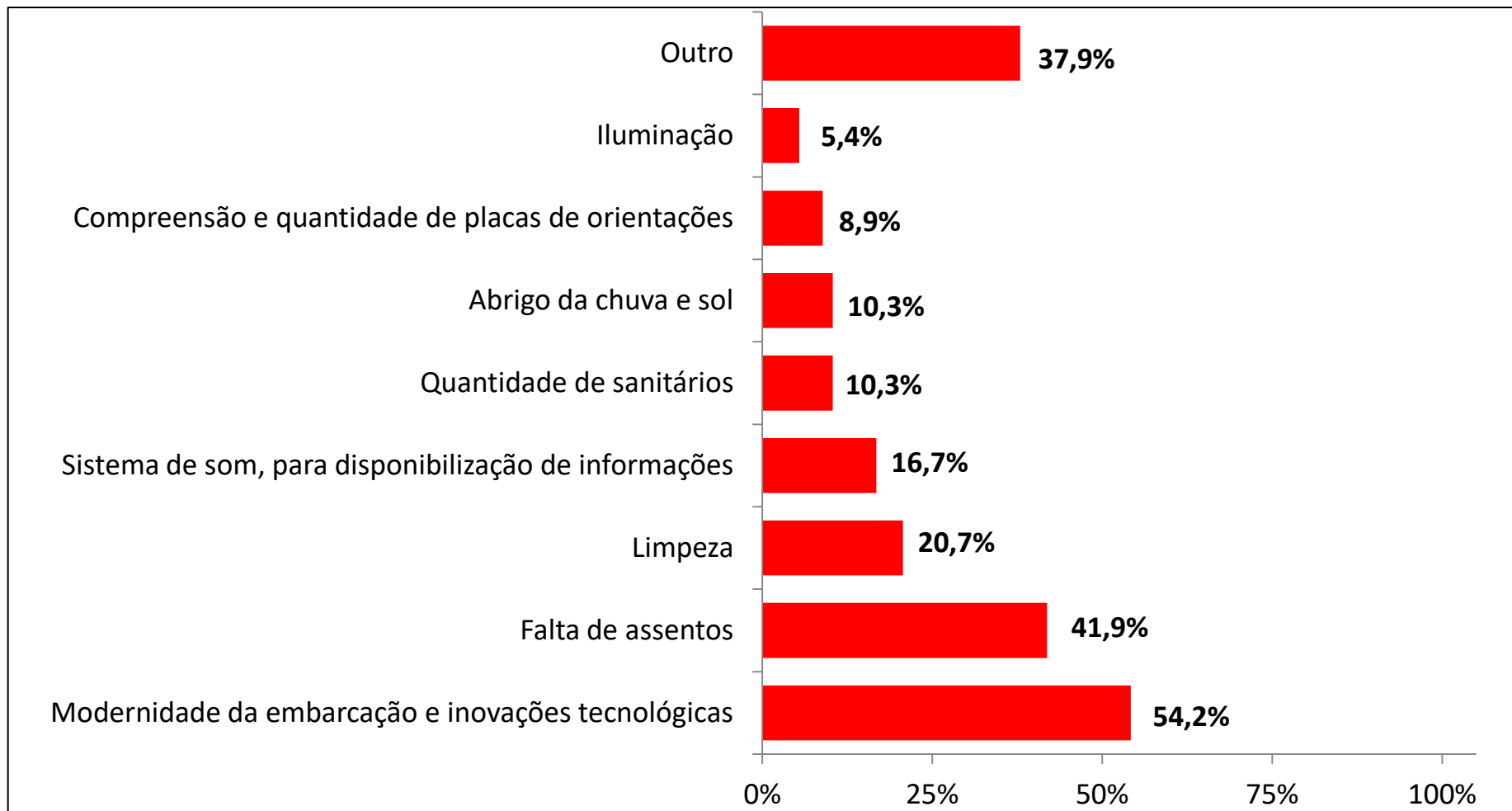
Percepção com Infraestrutura

Infraestrutura da embarcação que realiza a travessia



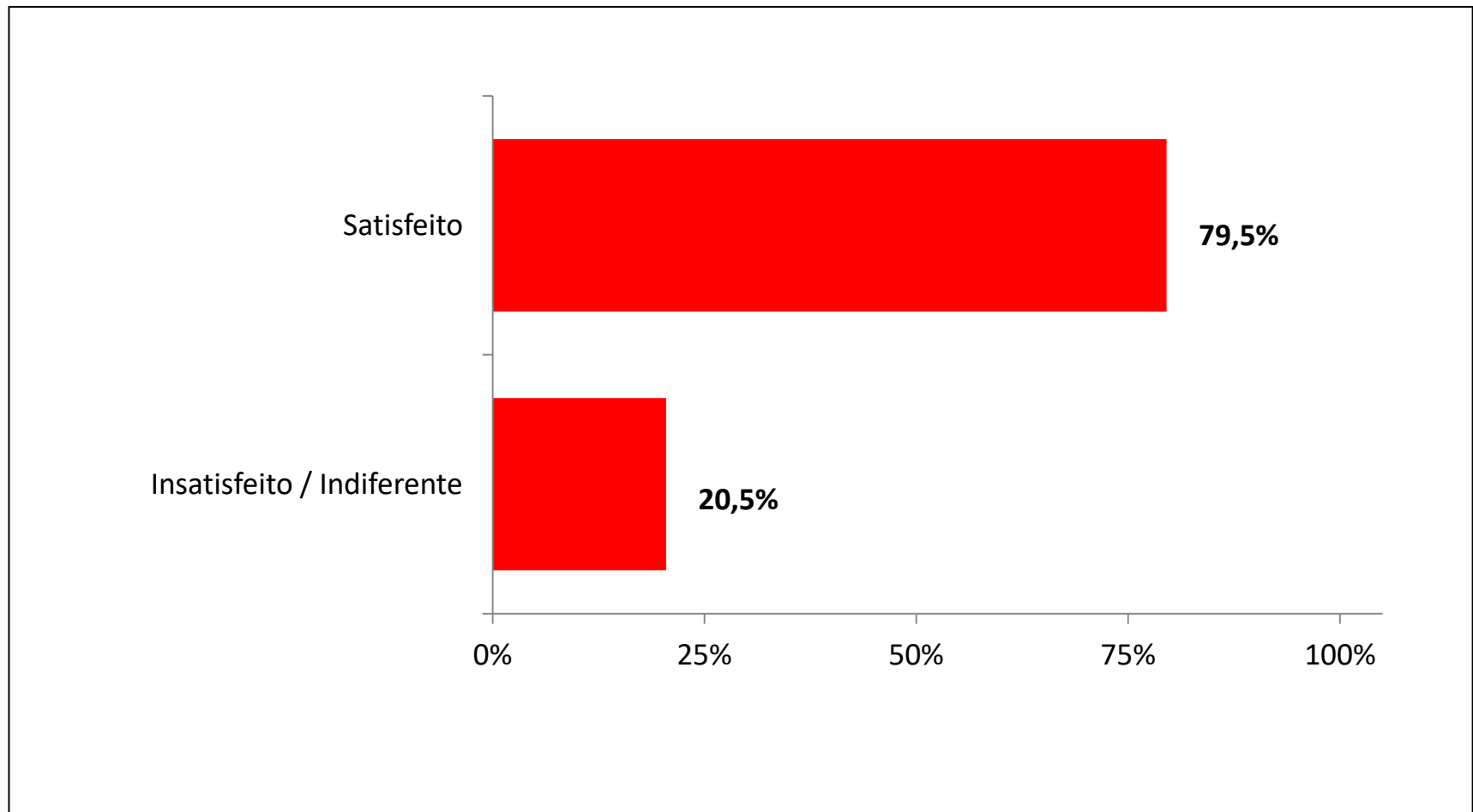
Percepção com Infraestrutura

Motivo da insatisfação / indiferença em relação a infraestrutura da embarcação que realiza a travessia



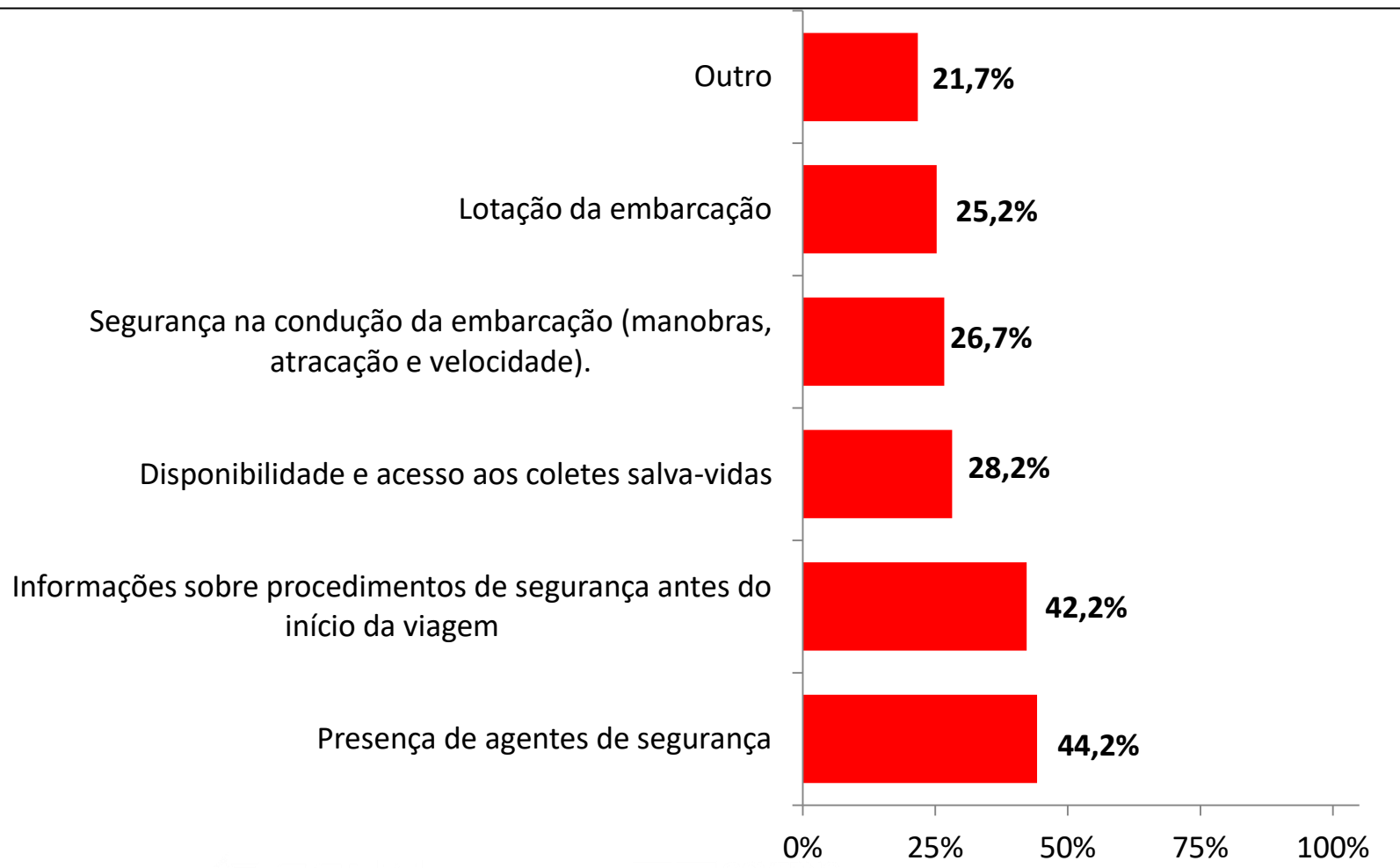
Percepção com Infraestrutura

Sensação de segurança na embarcação que realiza a travessia



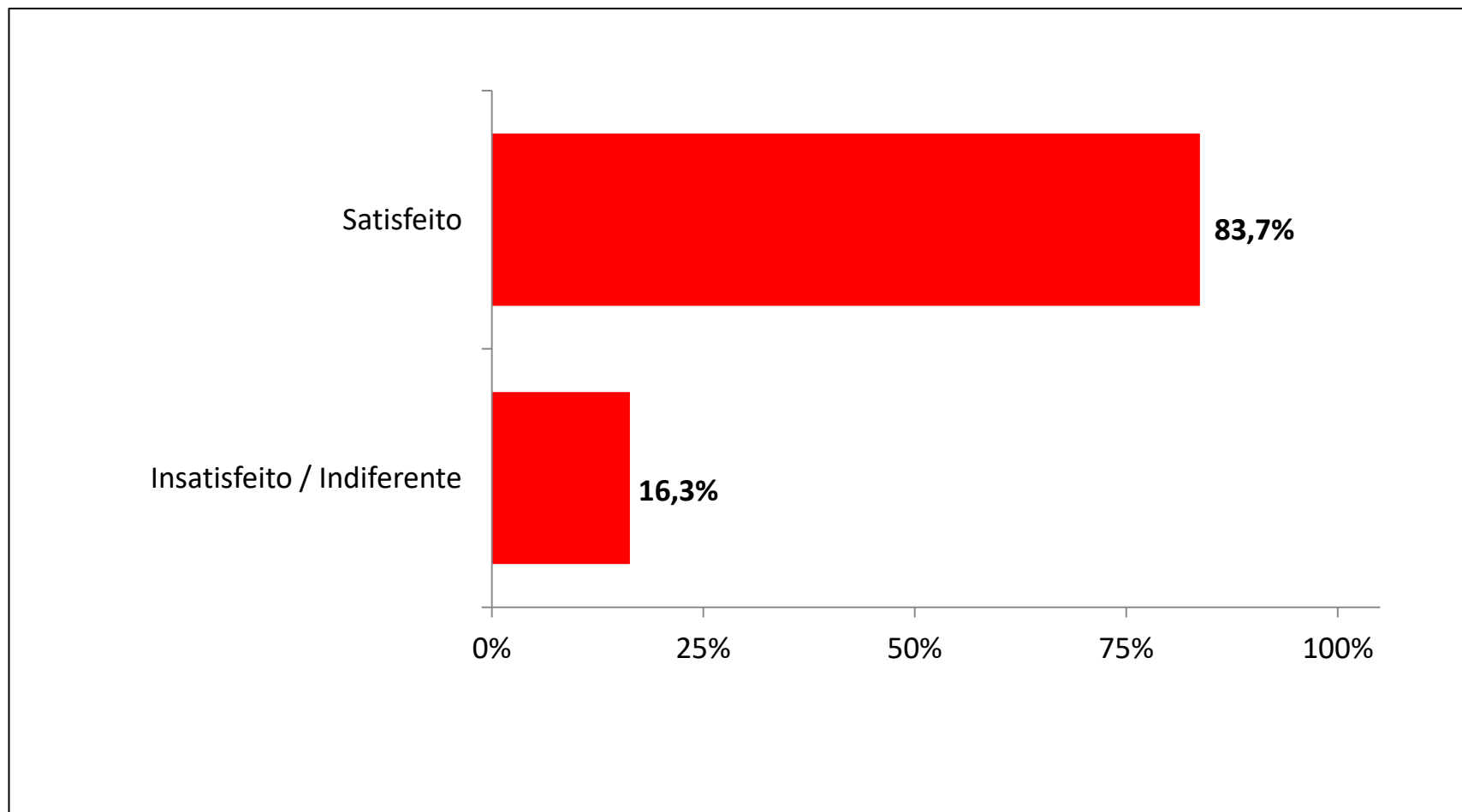
Percepção com Infraestrutura

Motivo da insatisfação / indiferença em relação a sensação de segurança na embarcação que realiza a travessia



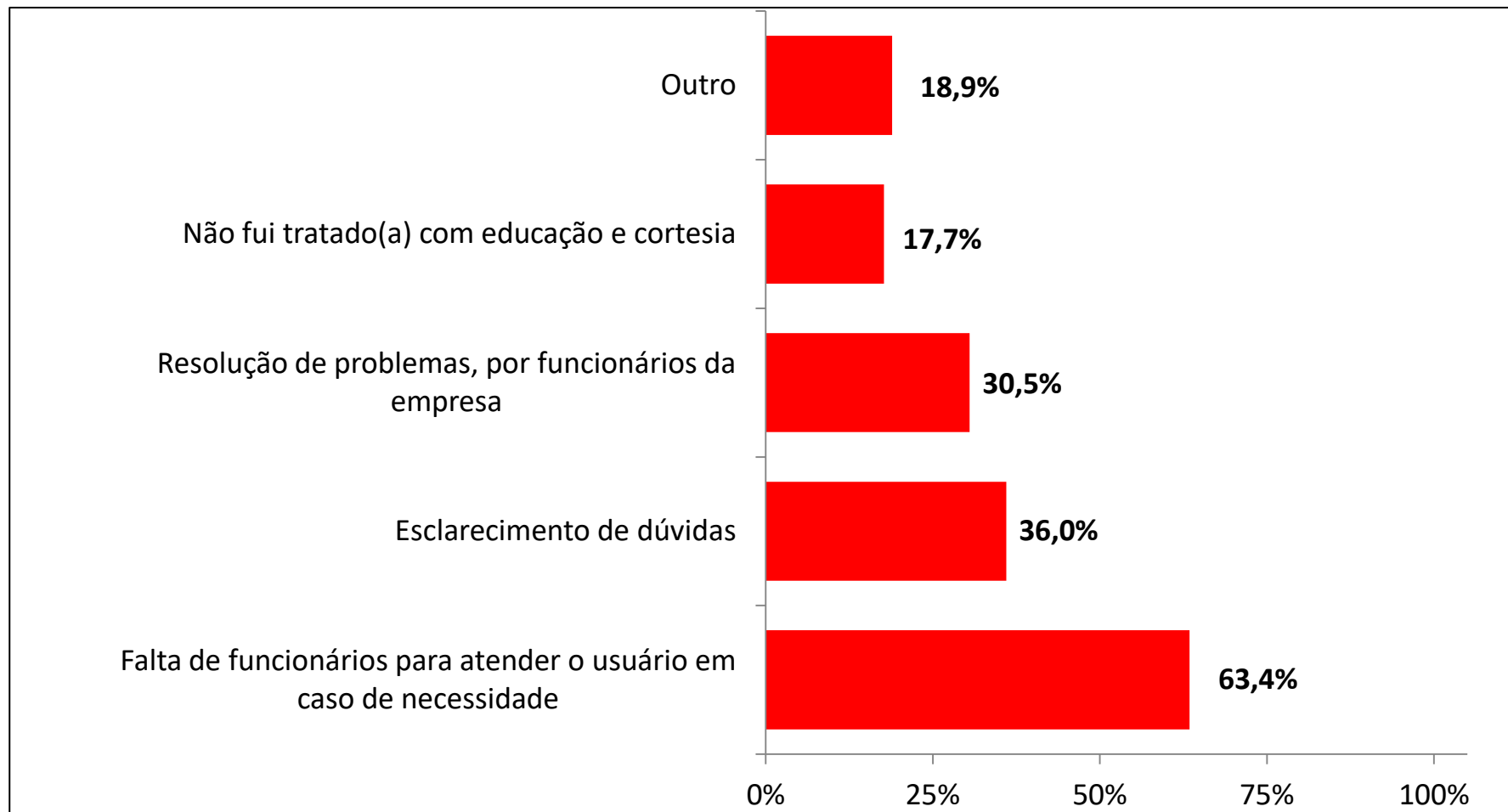
Percepção com Infraestrutura

Grau de satisfação em relação ao atendimento prestado pelos funcionários dentro da embarcação



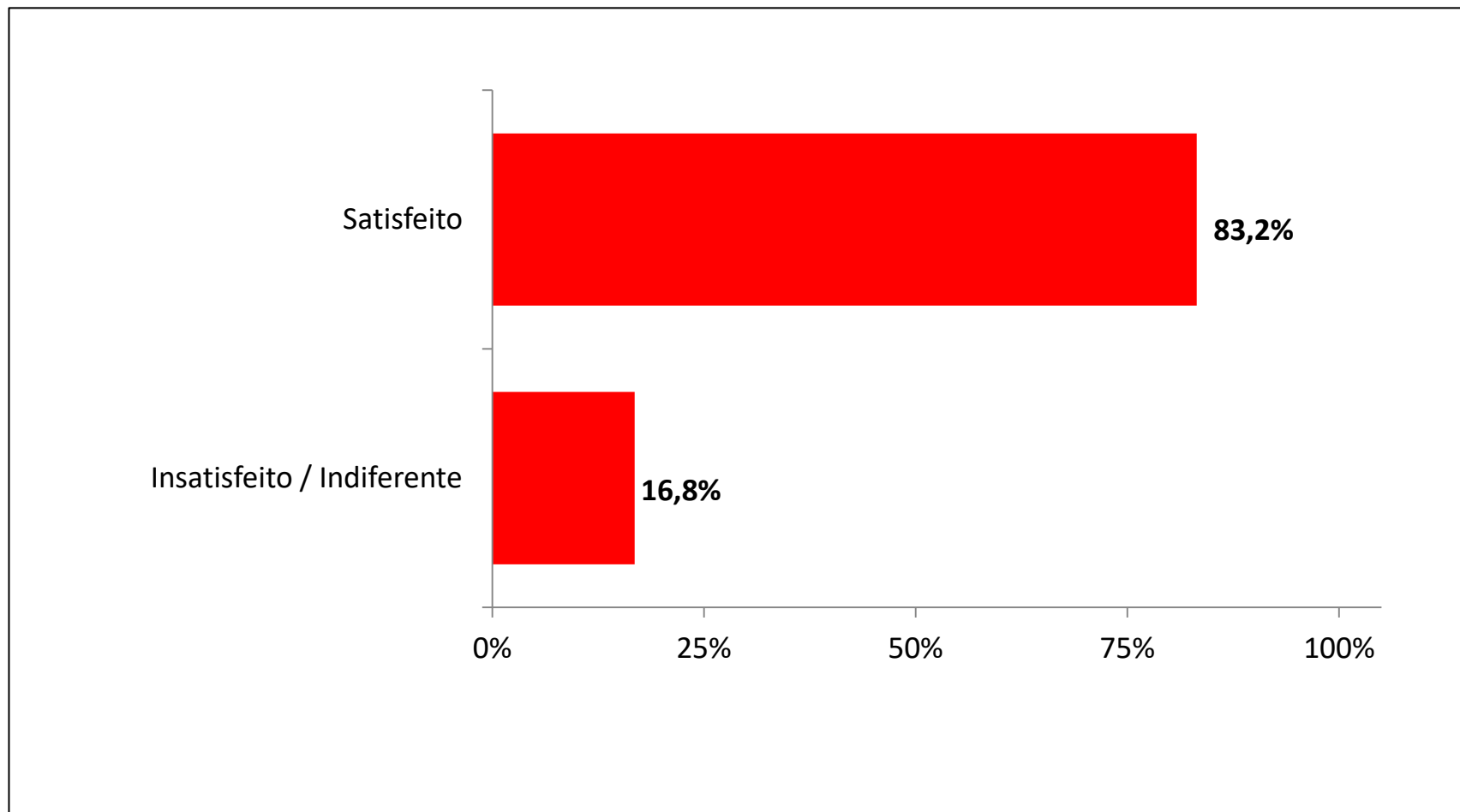
Percepção com Infraestrutura

Motivo da insatisfação / indiferença em relação ao atendimento prestado pelos funcionários dentro da embarcação



Percepção com Infraestrutura

Satisfação do atendimento prestado desde a compra da passagem até a realização da travessia



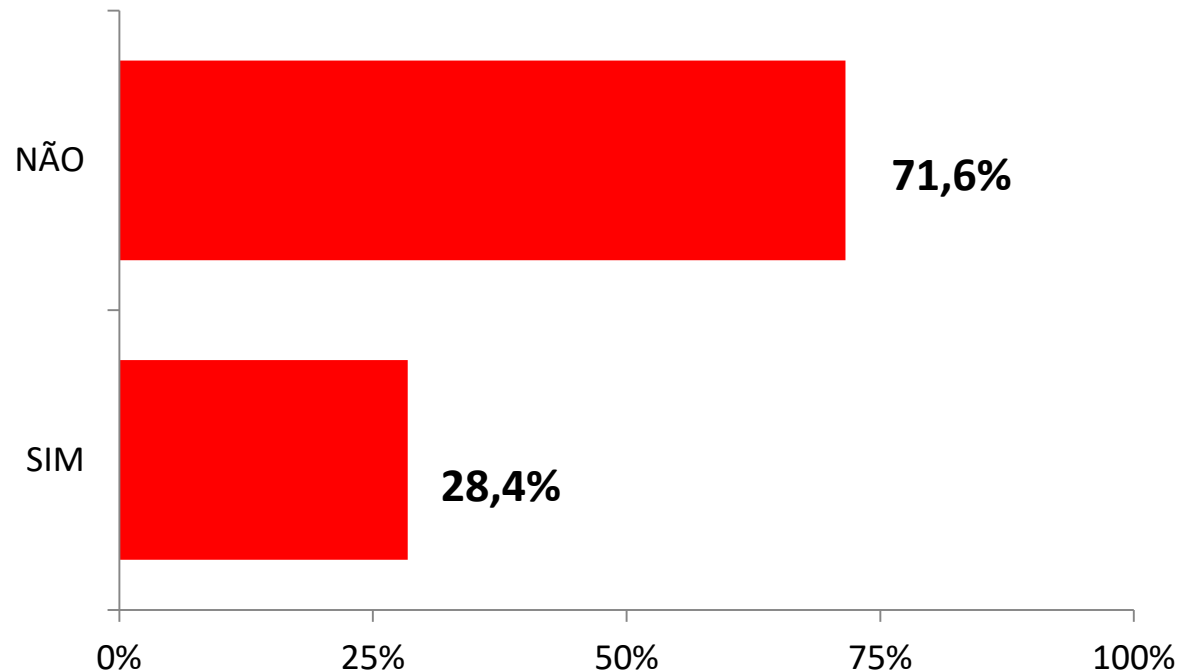
Percepção com Infraestrutura

Motivo da insatisfação / indiferença em relação ao atendimento prestado desde a compra da passagem até realização da travessia



Percepção com o Atendimento ao Cidadão

Conhecimento de canais de relacionamento com o Terminal de Embarque / Desembarque
(site, telefone, email, whatsapp)



Percepção com o Atendimento ao Cidadão

Conhecimento de canais de relacionamento com a Ouvidoria da Agerba (site, telefone, email, whatsapp)

