

Pesquisa de satisfação



Concessionária Realidade Transp. Coletivo – junho/2022



Rio Claro, 13 de junho de 2022.

ARESPCAB
A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine
Superintendente

PESQUISA

O objetivo geral da pesquisa foi medir o índice de satisfação quanto aos serviços de transporte público, realizados pela empresa Realidade Transporte e fiscalizados pela ARESPCAB, nas linhas:

1. Desterro;
2. Parque São Paulo;
3. Bela Vista;
4. Lagoa/Venda Branca.

Os objetivos específicos foram:

1. Padronizar as pesquisas de satisfação com um questionário completo e flexível, que permita entender a satisfação e necessidades dos clientes em relação a cada fator da qualidade e medir o impacto de intervenções ou melhorias;
2. Obter informações quantitativas para apoiar o processo de tomada de decisões;
3. Identificar desafios e oportunidades comuns à cidade para discutir soluções integradas;
4. Contribuir para a gestão da qualidade do transporte coletivo municipal.

METODOLOGIA

Foram realizadas 200 pesquisas positivadas, com usuários do Transporte Público Municipal, de 16/maio a 9/junho/2022, na cidade de Casa Branca/SP.

A aplicação do questionário foi realizada por telefone, buscando-se anotar todas as observações dos usuários, com o critério de aleatoriedade, fundamental para a qualidade dos resultados de uma pesquisa.

Os dados, foram digitados em uma planilha, conforme Listagem Padrão para a geração das informações estatísticas.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Nas pesquisas realizadas, o grau de satisfação com o transporte público entre satisfeitos (32%) e muito satisfeitos (57,5%) atingiu-se 89,5% dos entrevistados. Trata-se de um ótimo índice de satisfação desse serviço público.

Sobre a frequência de utilização, o maior resultado foi semanal, com 48% dos usuários. A faixa etária com mais idade foi 21% de 51 a 59 anos e 29/5 acima de 60 anos. A população está envelhecendo e os comentários obtidos foram: motorista que não para na guia (17 entrevistados) e não espera o passageiro sentar-se (12 entrevistados).

Sobre o motorista, o mais comentado por 23 pessoas foi o Vanderlei, sendo o melhor motorista das linhas. No entanto, obteve-se 21% de “insatisfeito” e “indiferente” devido a educação do mesmo. As pessoas não sabiam os nomes. Por uma questão de empatia e por usuários, 26 pessoas comentaram que foi tirado o ponto que ficava em frente ao Hospital/Santa Casa. Alegaram que a pessoa pode estar em recuperação e ainda tem de andar até o próximo ponto.

Deve ser destacado (desde a primeira pesquisa realizada no segundo semestre/2021), que se refere aos canais de atendimento da concessionária de transporte público municipal, onde obteve-se 184 entrevistados ou 92% não conhecem esses canais. Houve a sugestão de 13 pessoas para haver cartazes nos ônibus. Assim, quando desejam fazer um elogio, pedir informações ou reclamação, saberão sobre os canais de contato.

RELATÓRIO ANALÍTICO

Sobre melhorias no transporte municipal, 25,5% responderam que são os horários, os “muito insatisfeitos” e “insatisfeitos” alegam que gostariam de ter mais ônibus à noite e nos horários de pico, ou seja, antes do comércio abrir e depois que fecha. Principalmente a linha Lagoa Branca, onde os passageiros vão em pé com muitos outros passageiros e deveria ter uma linha à noite, pois a última é cedo pois tem gente que precisa sair da escola ou do trabalho mais cedo.

Entretanto, na mesma resposta obteve-se 41,5%, que literalmente responderam “nada”. Significando: assim está muito bom; está bom assim; não sei o que responder porque está tudo bem. Essa alternativa foi colocada a mais no questionário.

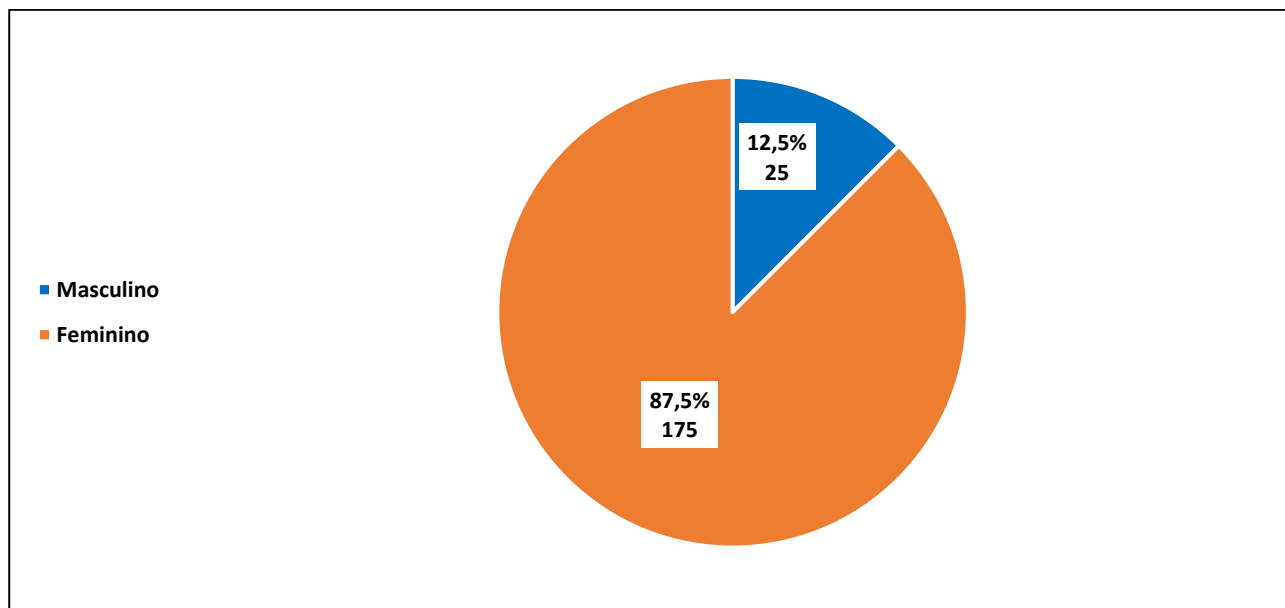
Algumas observações que foram destacadas pelos entrevistados:

- a) O ônibus não passa pela Chácara Boa Vista e Colina do Sol;
- b) Às vezes a rampa para cadeirante não funciona;
- c) Têm vidros que não abrem e fica muito quente;
- d) A roleta deveria ser maior;
- e) Fazer um horário mais cedo para quem trabalha na Hudson, que entram 5h50;
- f) Não passa no Caps;
- g) Colocar novamente o ponto em frente a antiga Polícia Militar;
- h) Foi tirado o ponto da Florinda de Souza com a Luiz Gama e tem de andar muito;
- i) Colocar um ponto antes do Banespinha (subindo, quando vem da cidade);
- j) Colocar um ponto no final da Rua Duque de Caxias;
- k) Colocar um ponto entre a igreja do Desterro e o Monte Belo;
- l) O ônibus não entra no começo do Jardim Macaúba.

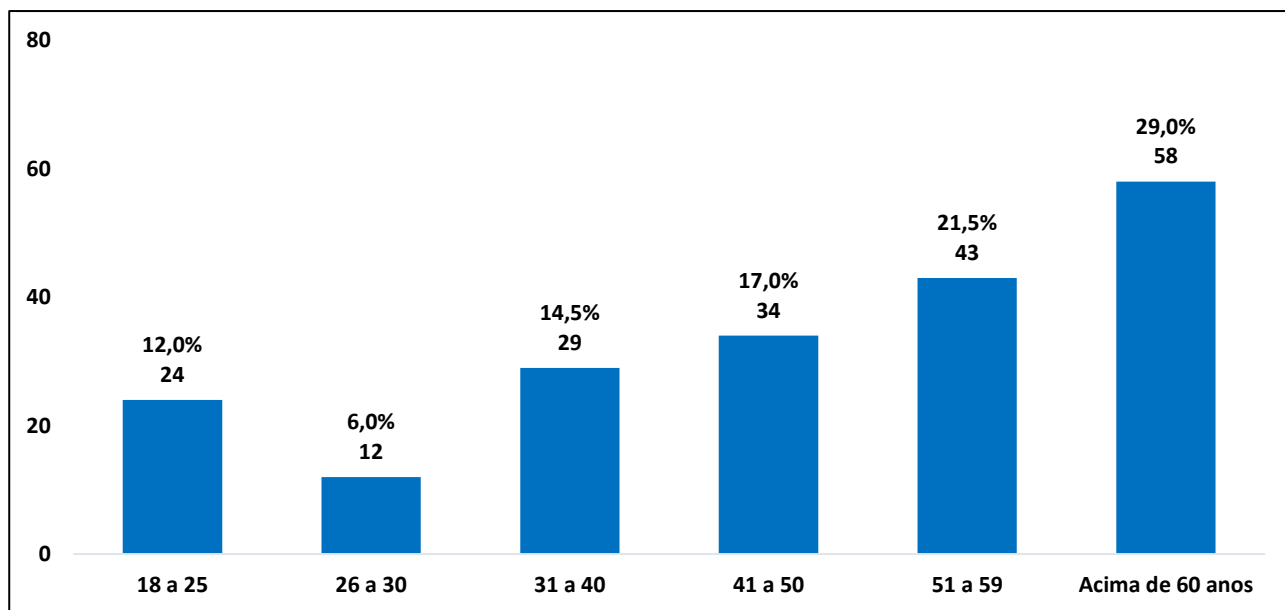
Quanto aos aspectos (Horários, Itinerários, Quantidade de pontos de parada, Limpeza interna, Atendimento do motorista, Estado de conservação do veículo (aspecto geral e mecânico), Conforto (poltronas, ar-condicionado) e pontualidade dos horários nos pontos de parada) receberam as maiores notas entre “satisfeitos” e “insatisfeitos”.

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

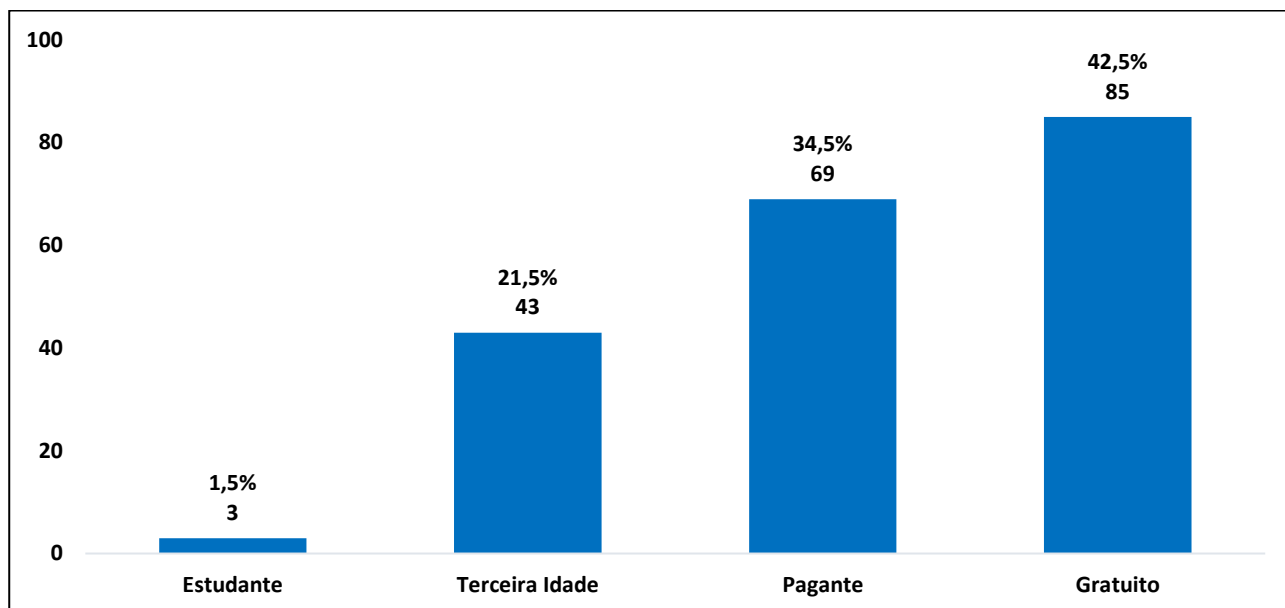
a) SEXO



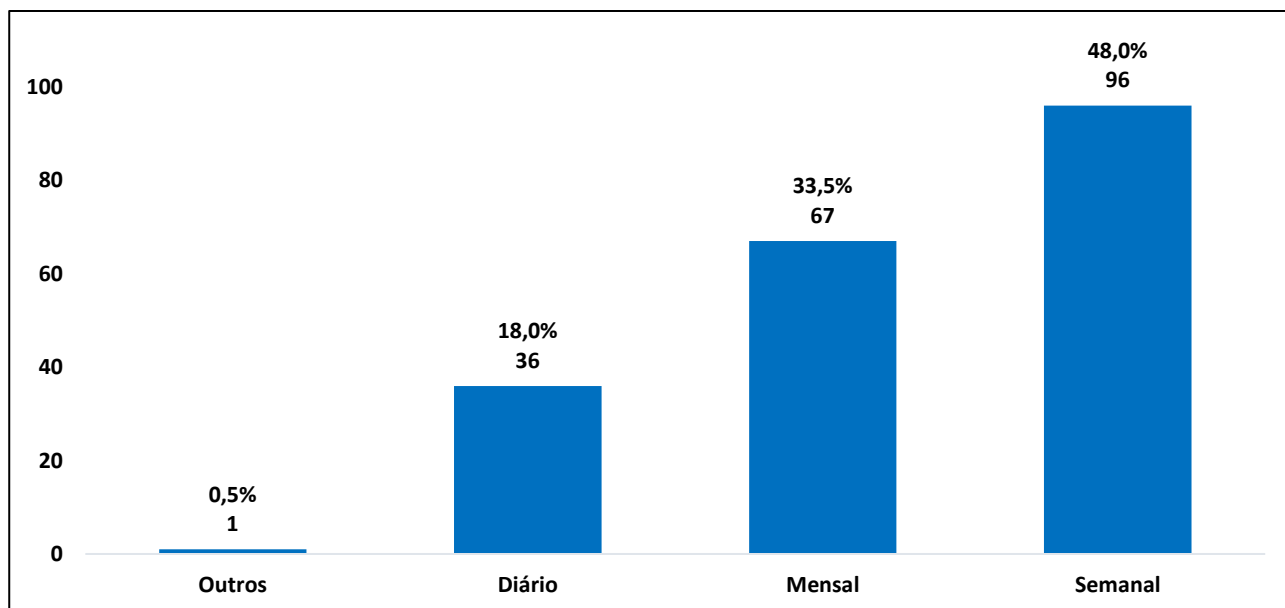
b) FAIXA ETÁRIA – Foi utilizado como critério de seleção dos pesquisados a idade mínima de 18 anos, não havendo restrição de limite de idade.



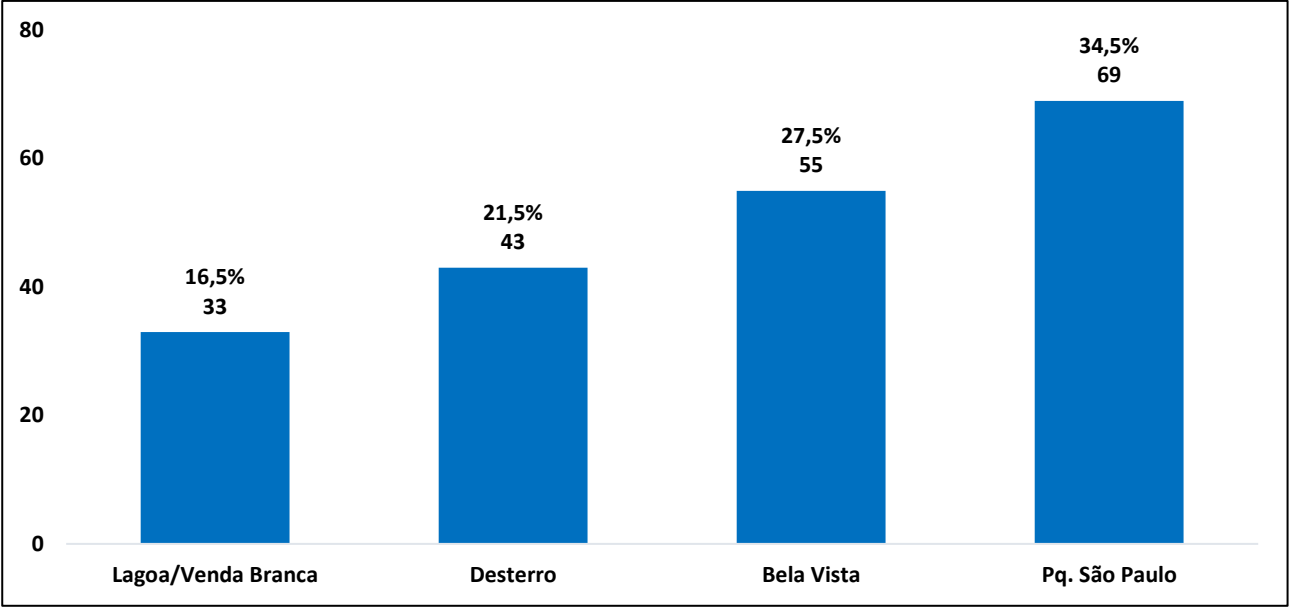
c) TIPO DE UTILIZAÇÃO – Dividiu-se em quatro categorias: Estudante (a partir de 18 anos), Terceira Idade (acima 60 anos), Pagante e Gratuito com 42,5%, devido a Lei Municipal 3865 de 06/04/17 – Art. 62:



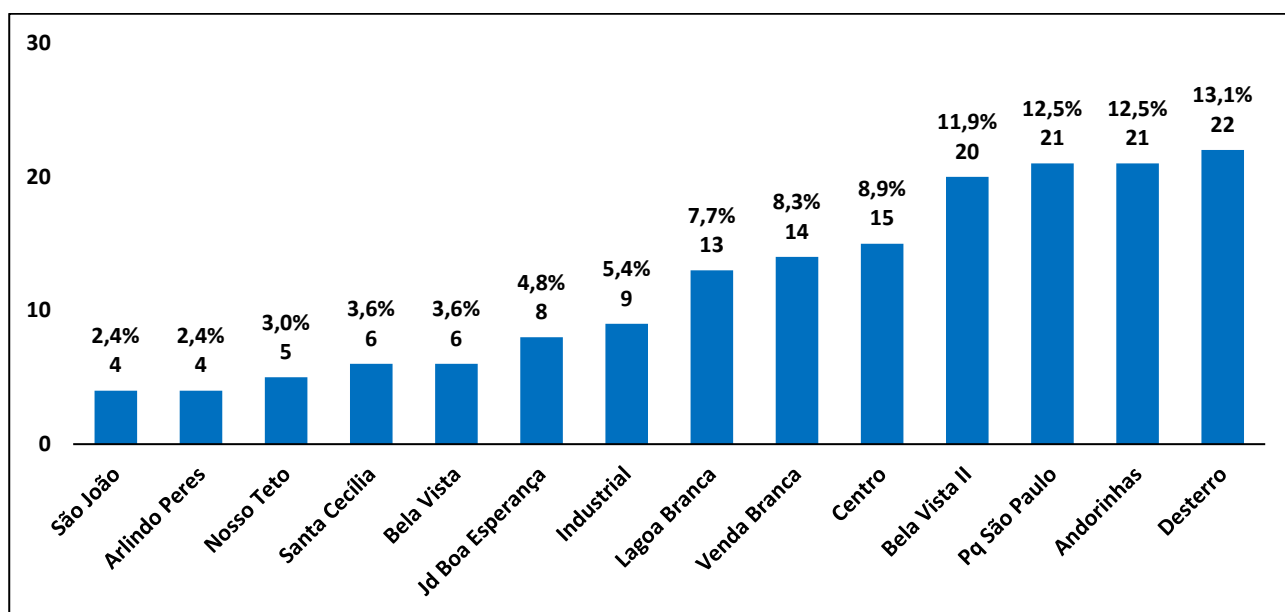
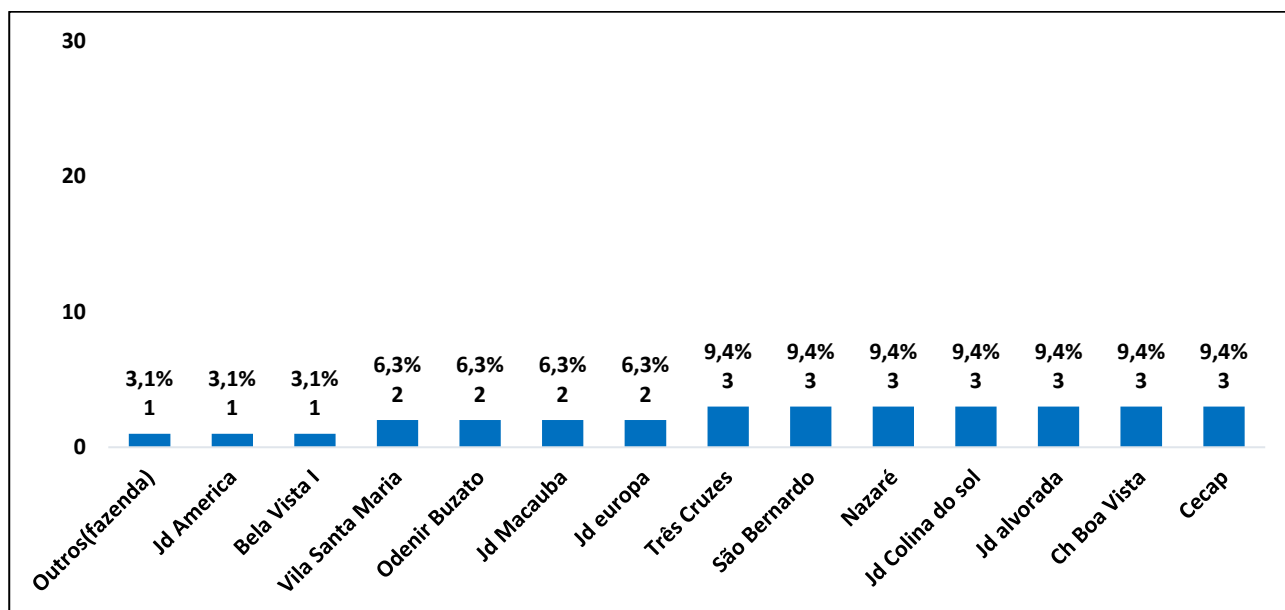
d) FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO



d) LINHA UTILIZADA

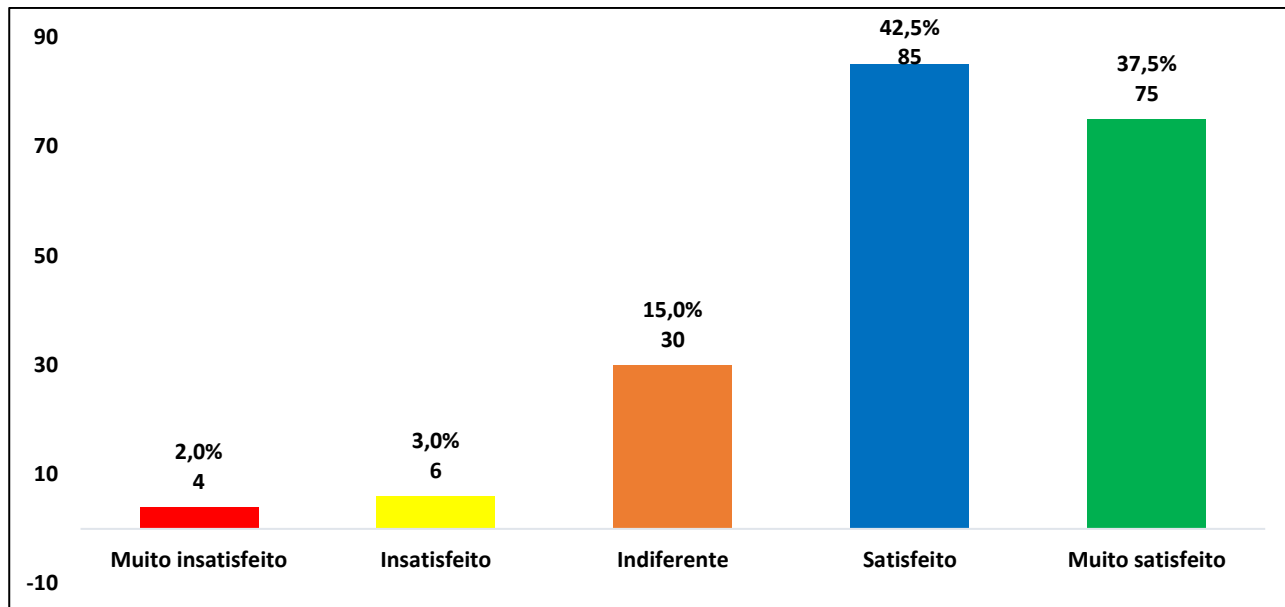


e) BAIRROS - Foram analisados vários bairros de Casa Branca e divididos em dois gráficos para melhor visualização, destacando-se: Parque São Paulo; Andorinhas e Desterro:

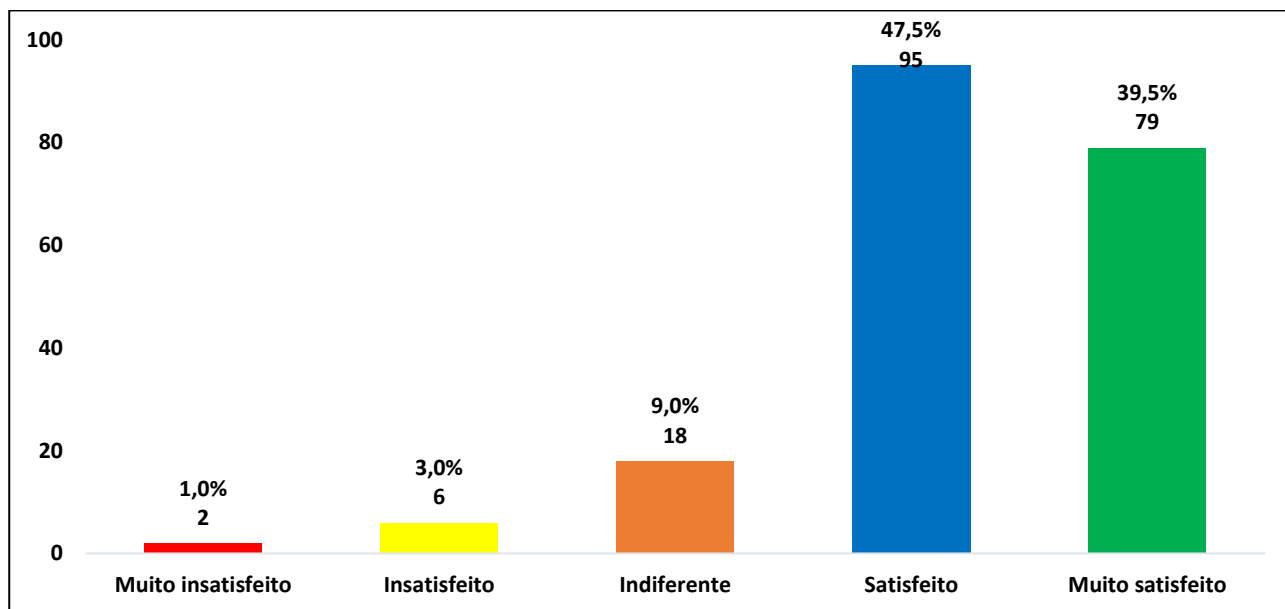


Analisando os serviços prestados pela empresa de transporte público municipal informar o seu grau de satisfação referente aos seguintes itens:

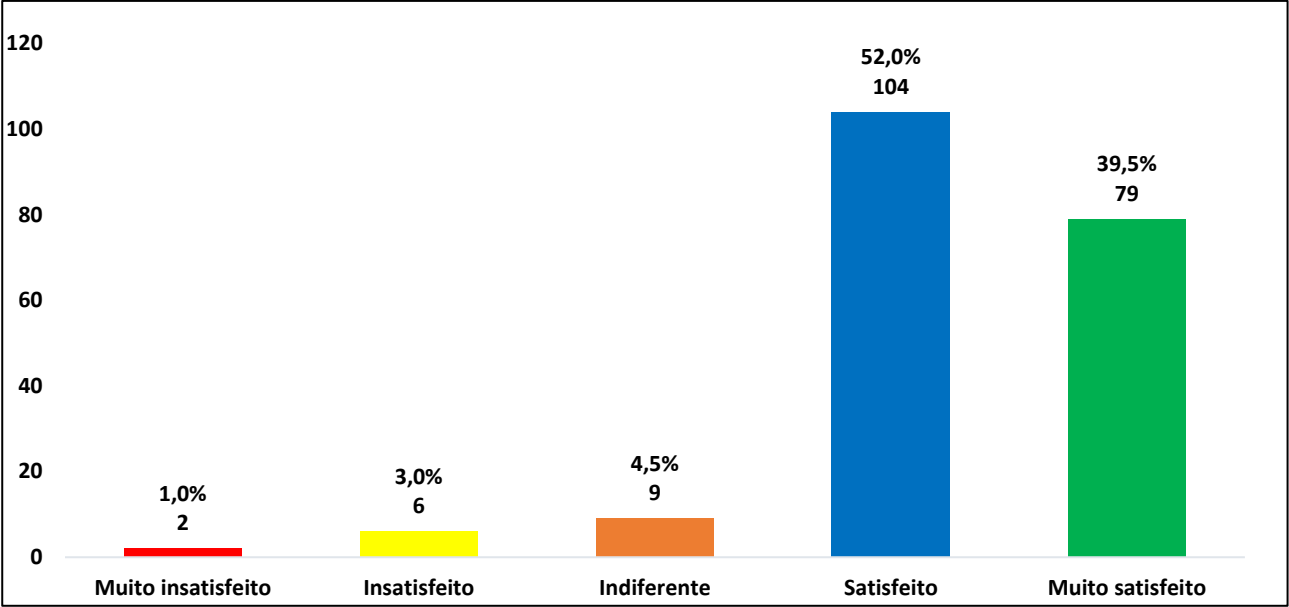
1. Horários - O gráfico abaixo apresenta que a soma do percentual de pesquisados “satisfeito” e “muito satisfeito” é de 80%:



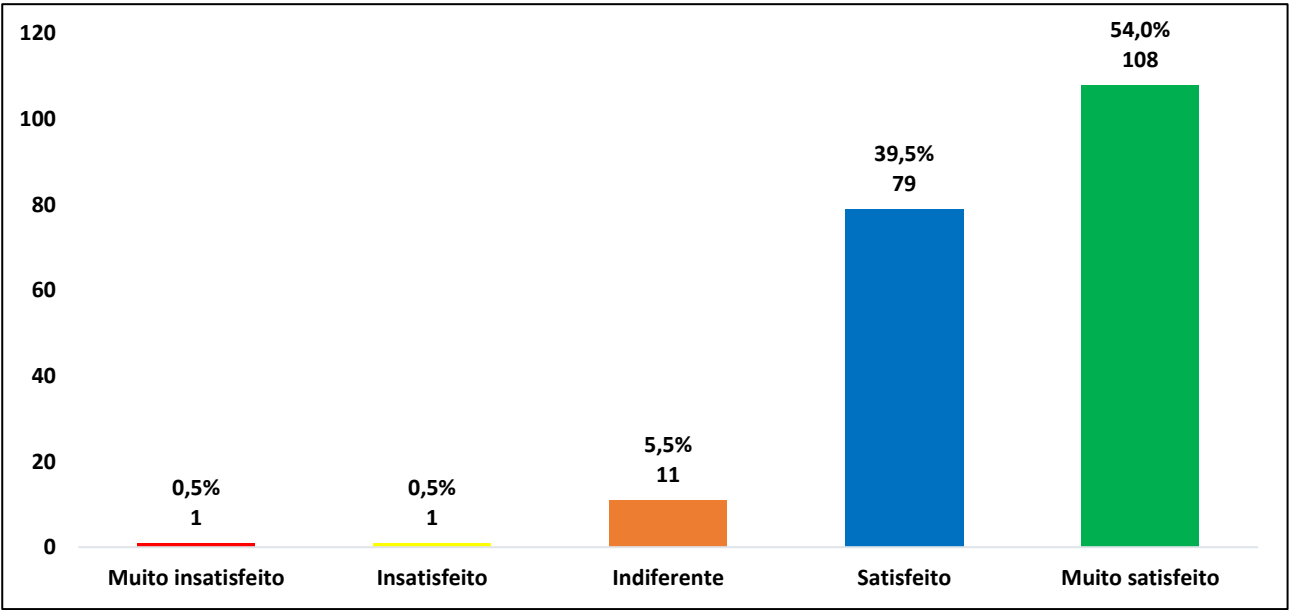
2. Itinerários



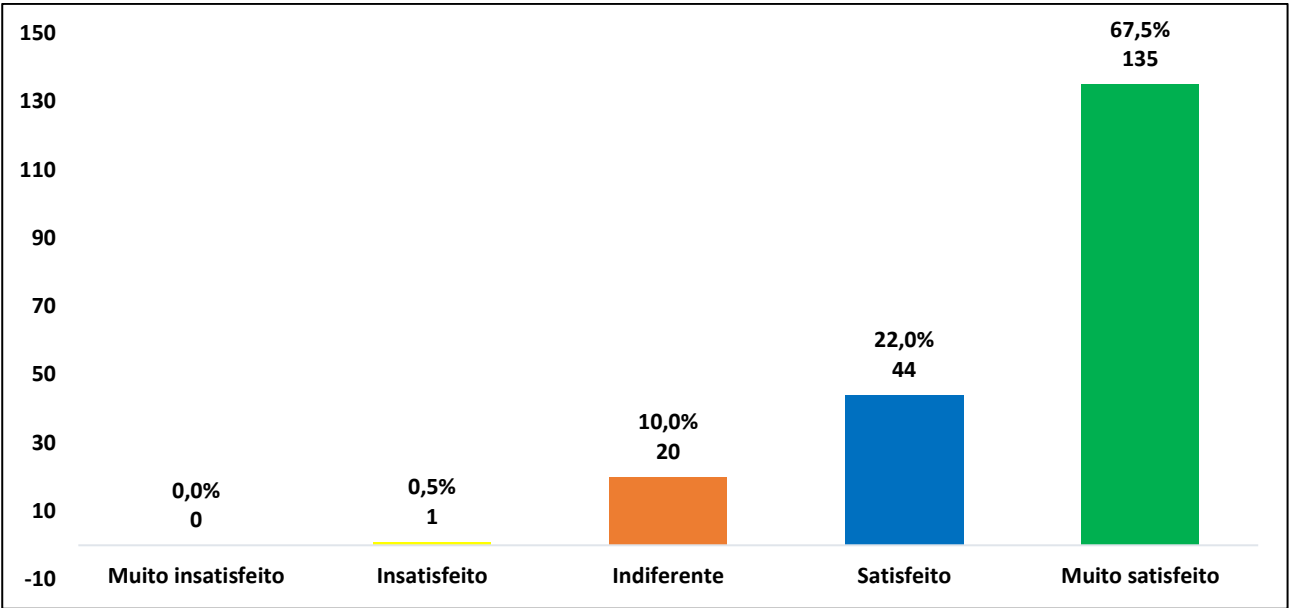
3. Quantidade de pontos de parada



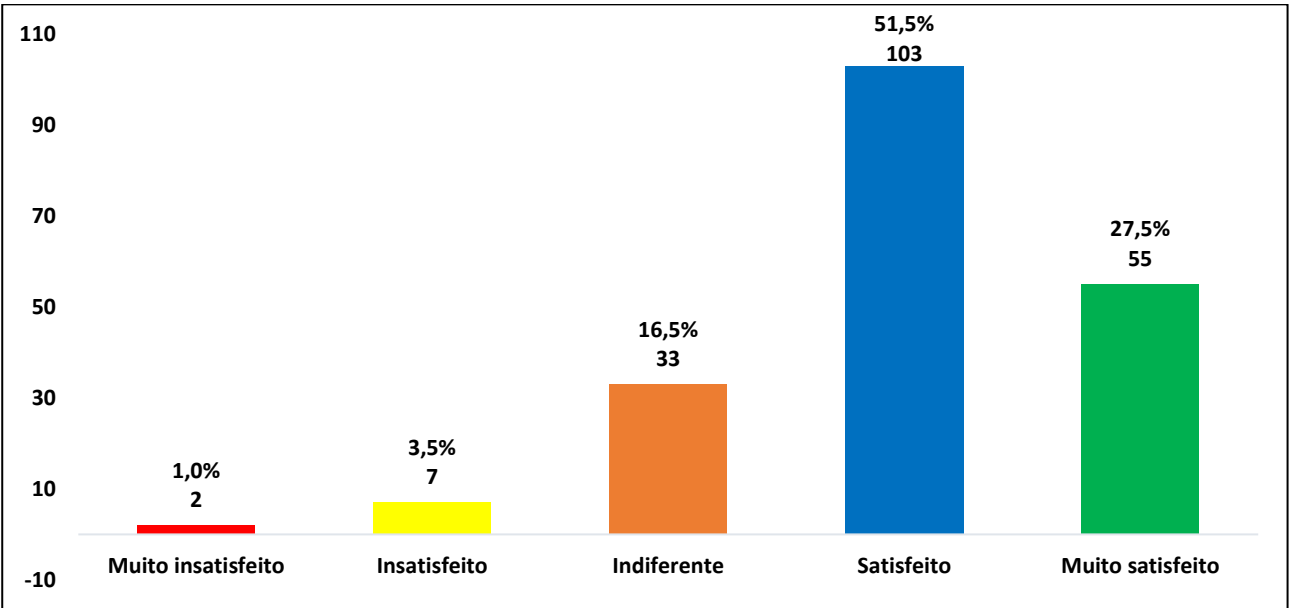
4. Limpeza interna



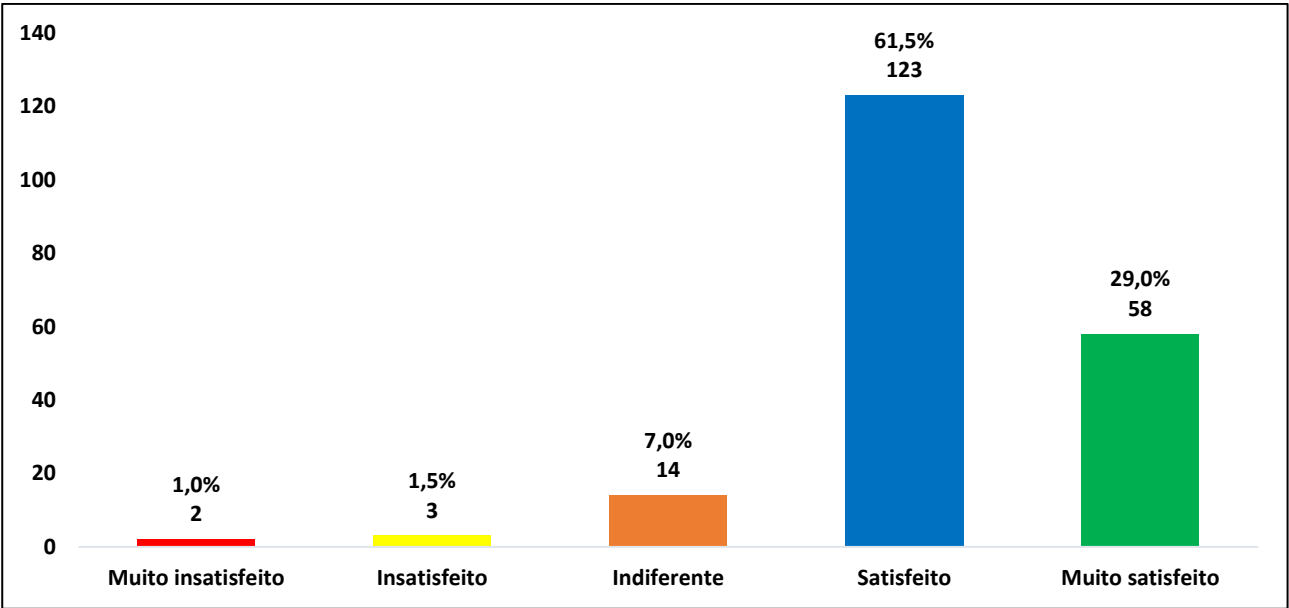
5. Atendimento do motorista



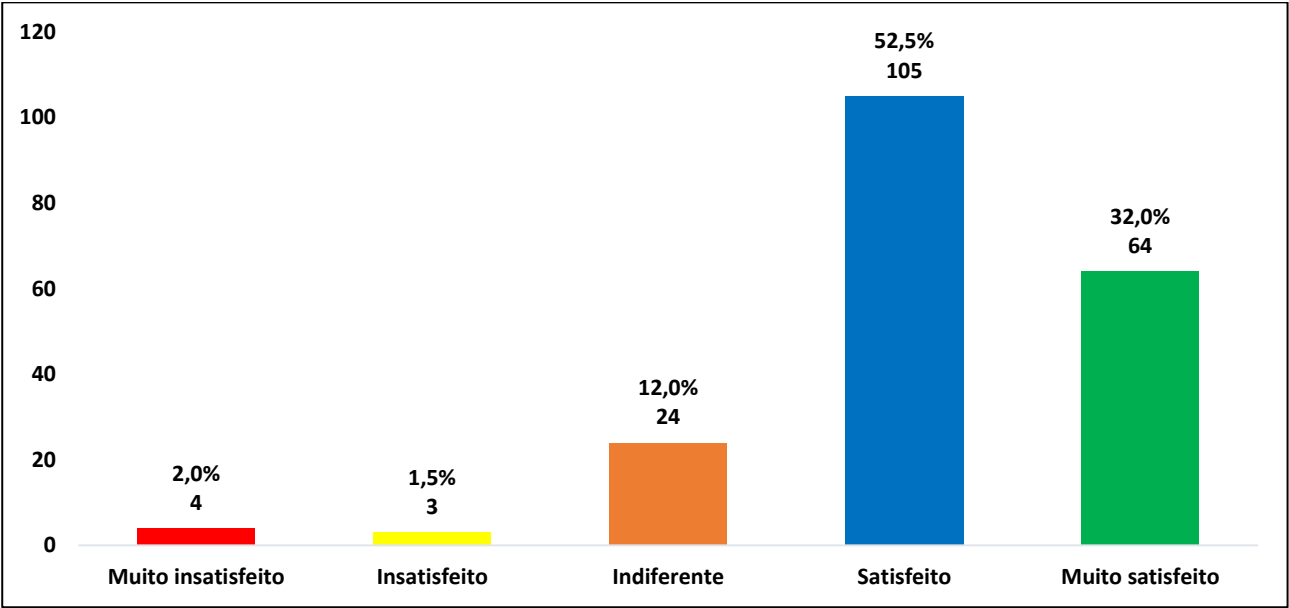
6. Estado de conservação do veículo (aspecto geral e mecânico)



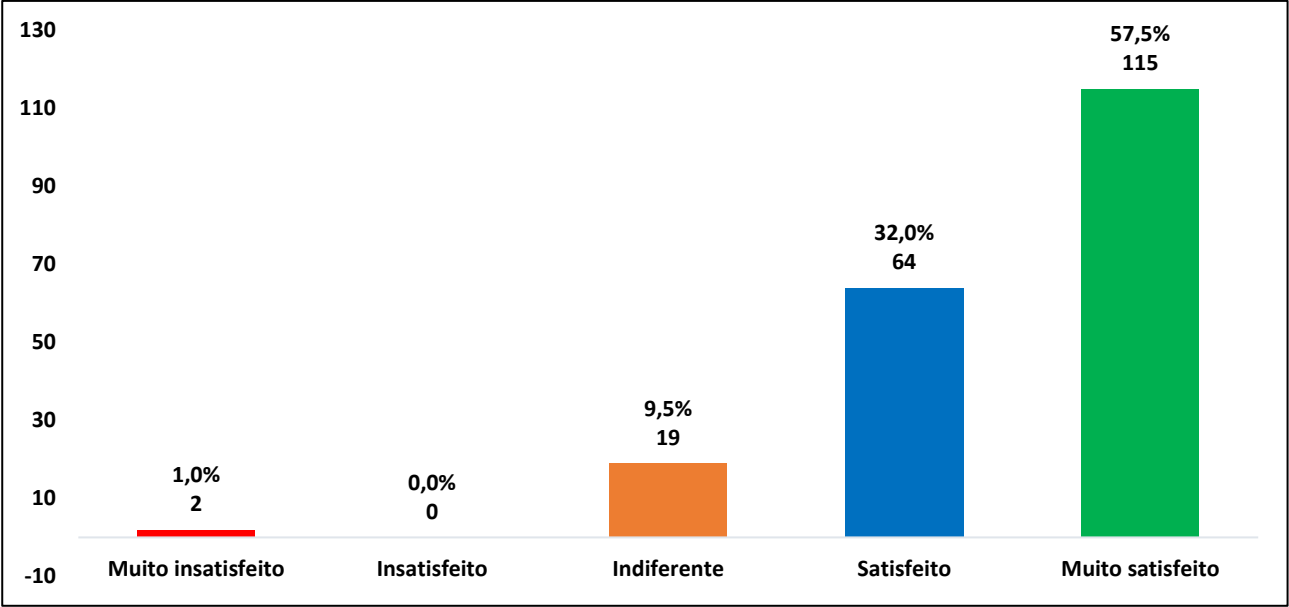
7. Conforto (poltronas, ar-condicionado)



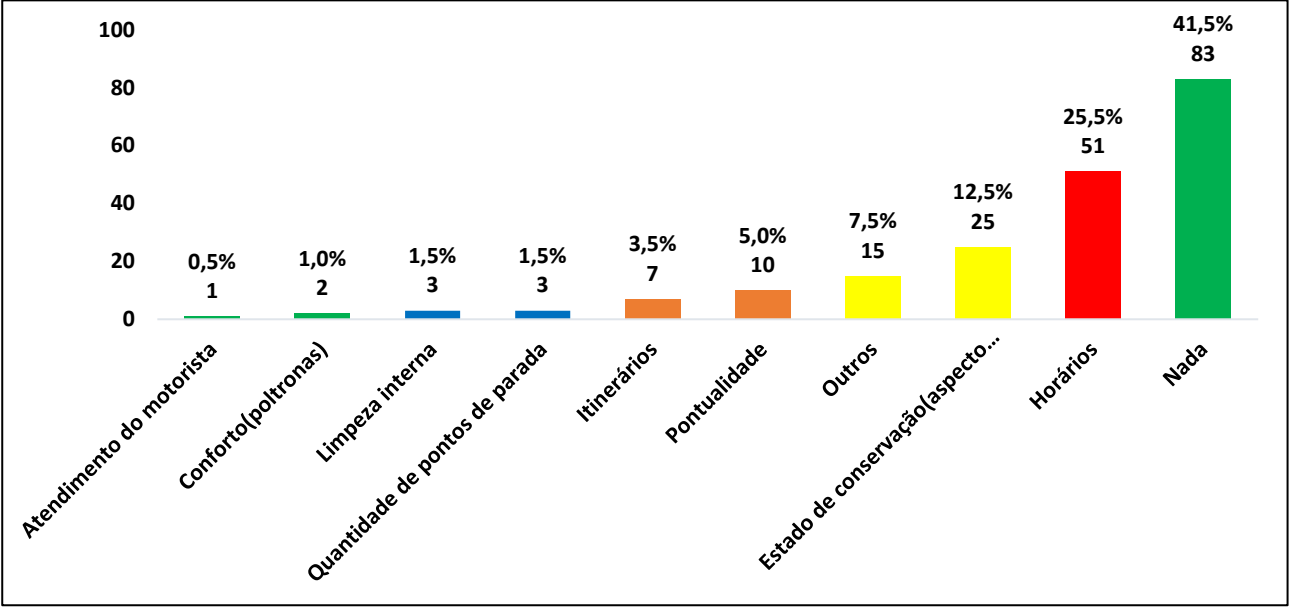
8. Pontualidade dos horários nos pontos de parada



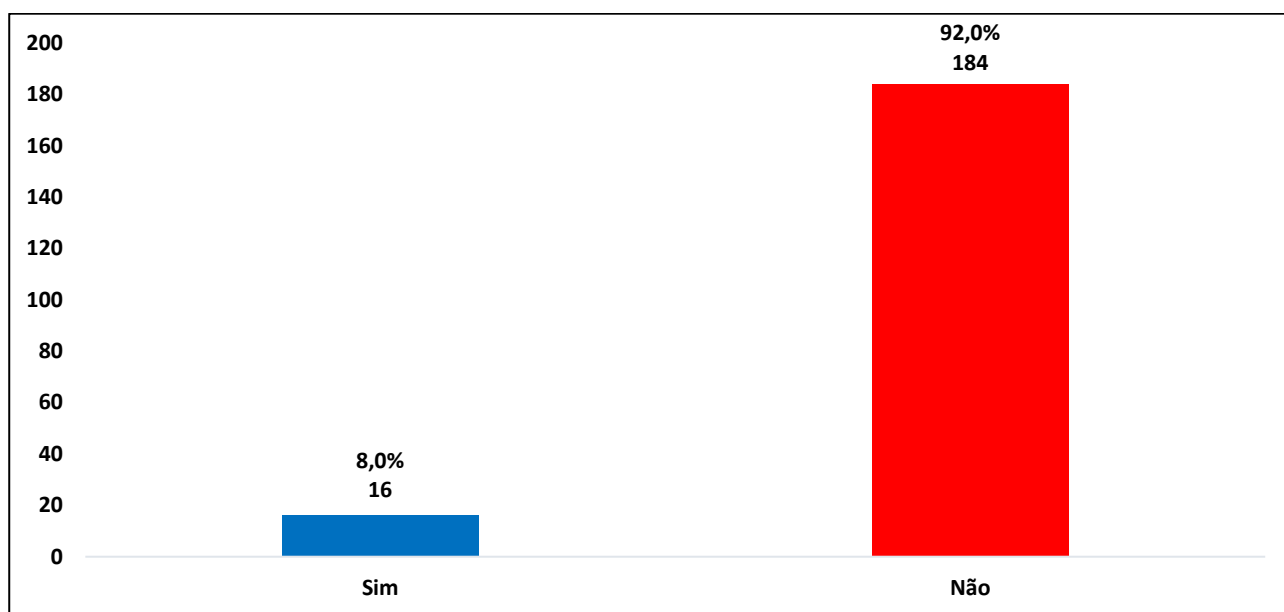
9. De uma forma geral, que nota você dá para o transporte público municipal?



10. O que, principalmente, deve ser melhorado no transporte municipal?



11. Você conhece os canais de atendimento da concessionária de transporte público municipal?



CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi de mensurar a satisfação dos serviços públicos do transporte municipal fiscalizados pela ARESPCAB. O objetivo foi alcançado, pois o resultando entre “satisfeitos” e “muito satisfeitos” foram os maiores índices para o Transporte Realidade e os aspectos gerais desse tipo de transporte.

Os usuários não sabem onde recorrer para uma denúncia ou elogio e até mesmo obter informações. Sugerimos, mais uma vez, que nos ônibus sejam colocados cartazes informativos.

De forma geral, os aspectos pesquisados deram a ideia sobre o que melhorar e o que deve continuar no aprimoramento do transporte público municipal de Casa Branca/SP.

Imara Hebling Camargo