

Pesquisa de satisfação



Concessionária Realidade Transporte Coletivo – Ago/2021



Rio Claro, 23 de agosto de 2021.

ARESPCAB

A/C Luiz Ricardo Ferreira Filippine

Superintendente

PESQUISA

Foram realizadas 260 pesquisas positivadas, de 12/07 a 20/08/2021, na cidade de Casa Branca/SP, conforme Listagem 1.

SUMÁRIO EXECUTIVO

O objetivo da avaliação foi quanto aos serviços de transporte público, realizados pela empresa Realidade Transporte e fiscalizados pela ARESPCAB.

Nas pesquisas realizadas, o grau de satisfação com o transporte público entre satisfeitos (175 ou 67,3%) e muito satisfeitos (46 ou 17,7%) atingiu 221 entrevistados ou 85%. Trata-se de um ótimo índice de satisfação desse serviço público.

Sobre a frequência de utilização, o maior resultado foi “Outros” (128 entrevistados ou 49.2%), com os seguintes comentários: de vez em quando; raramente e quase nunca.

As respostas foram baseadas em tempo real e atual, ou seja, muitas pessoas ainda se encontram em casa devido a pandemia.

Outro ponto que deve ser destacado se refere aos canais de atendimento da concessionária de transporte público municipal, onde obteve-se 186 entrevistados ou 71,5% que não conhecem esses canais.

Assim, quando desejam fazer um elogio, pedir informações ou reclamação, não sabem onde ir. Sugerimos que seja feita uma divulgação à população sobre os canais de atendimento.



Rua 10 nº 2448 • Santana • 13500-230 • Rio Claro • SP

Fones: 19 3524-3514 • Cel: 19 9134-0612

Email: ihcassessoria@gmail.com

RELATÓRIO ANALÍTICO

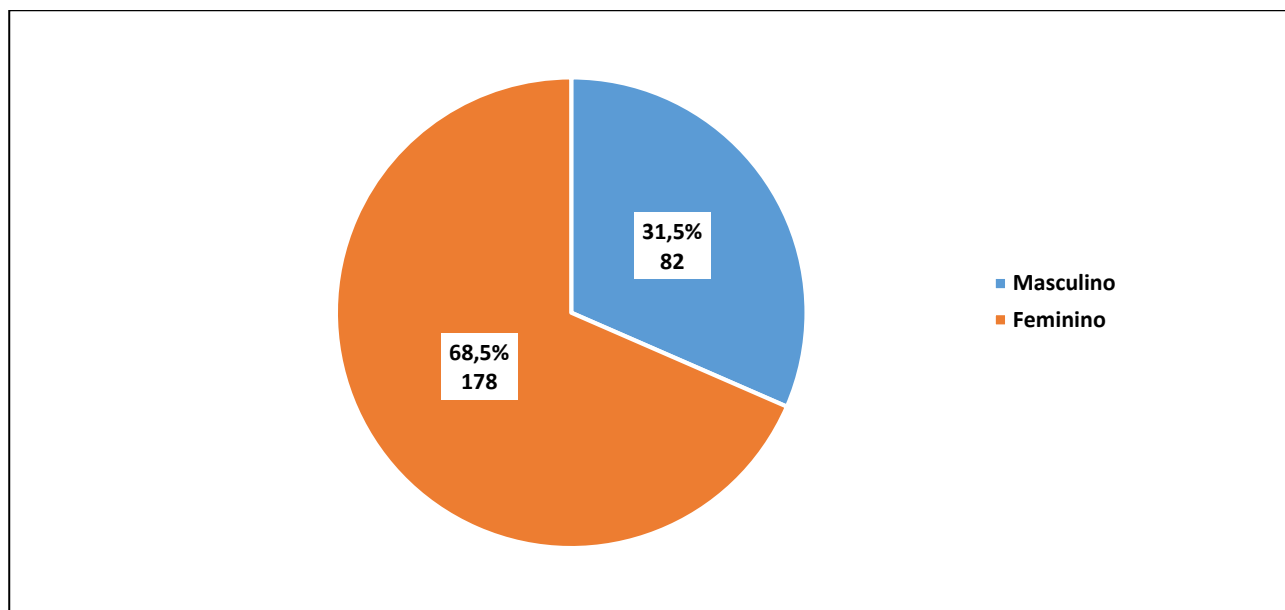
Sobre o que deve ser melhorado no transporte municipal, 97 ou 37,3% responderam que são os horários, os muito insatisfeitos e insatisfeitos alegam que gostariam de ter mais ônibus à noite, pois não podem sair para comer um lanche ou ir à igreja nos finais de semana.

Quanto o estado de conservação, 70 entrevistados ou 26,9% comentaram que a frota foi renovada com ônibus novos, mas ainda existem ônibus velhos, o que prejudica a segurança no transporte.

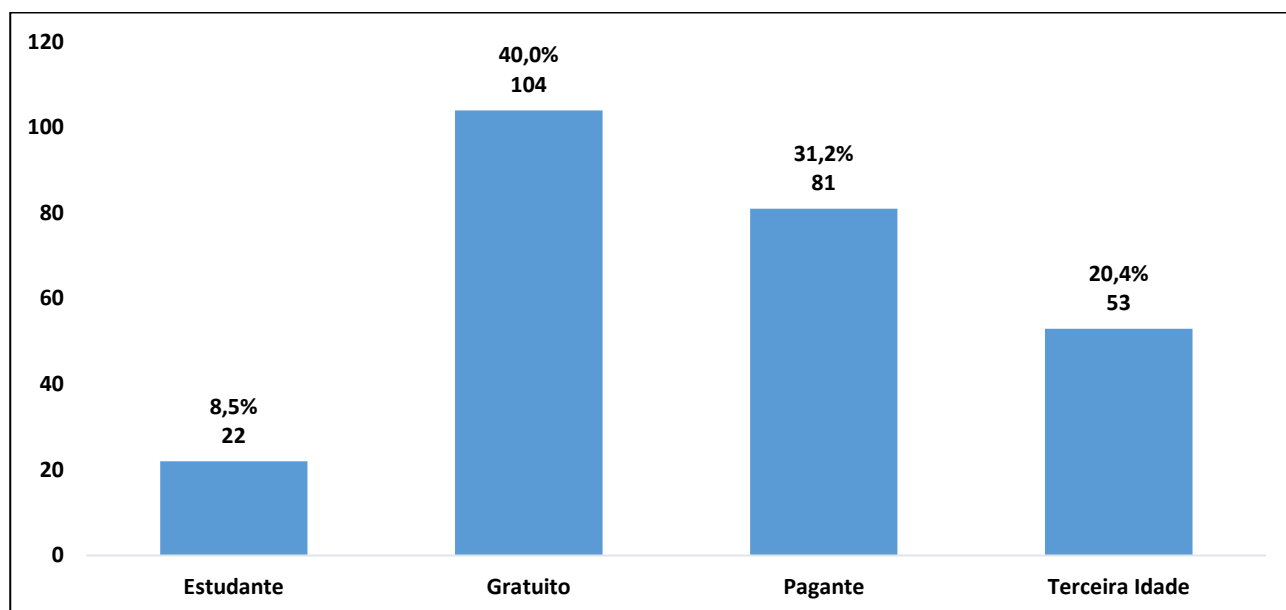
Quanto aos aspectos (Horários, Itinerários, Quantidade de pontos de parada, Limpeza interna, Atendimento do motorista, Estado de conservação do veículo (aspecto geral e mecânico), Conforto (poltronas, ar condicionado) e pontualidade dos horários nos pontos de parada) receberam as maiores notas entre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

A seguir, todas as informações obtidas na pesquisa:

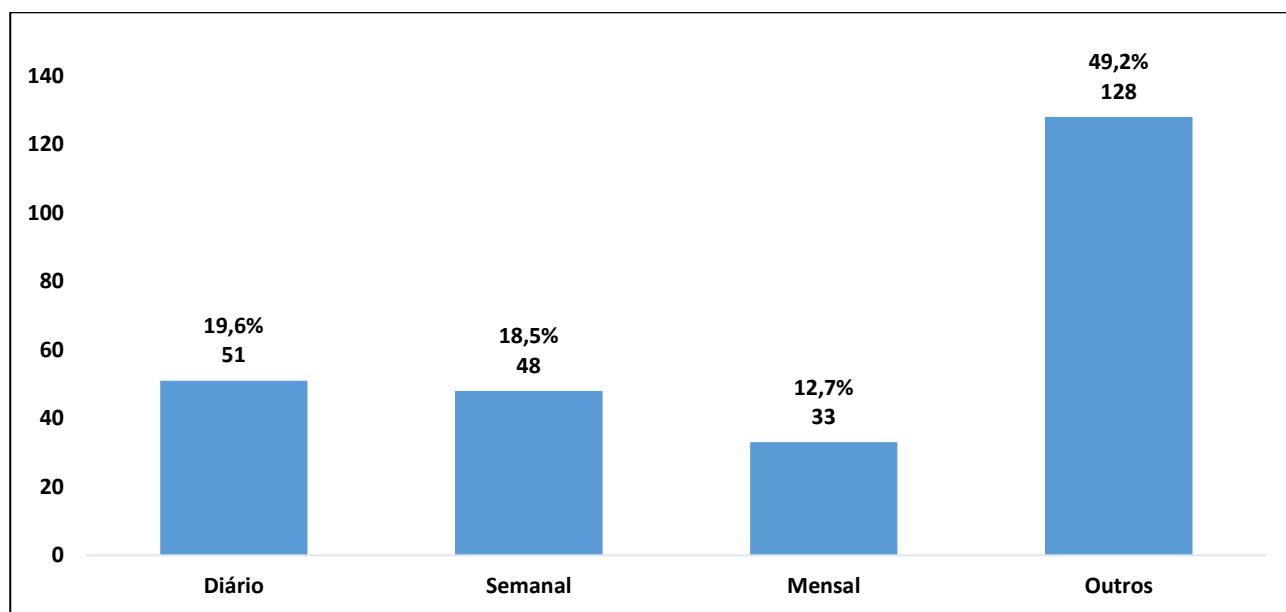
Foram entrevistados:



Tipo de utilização de transporte público:



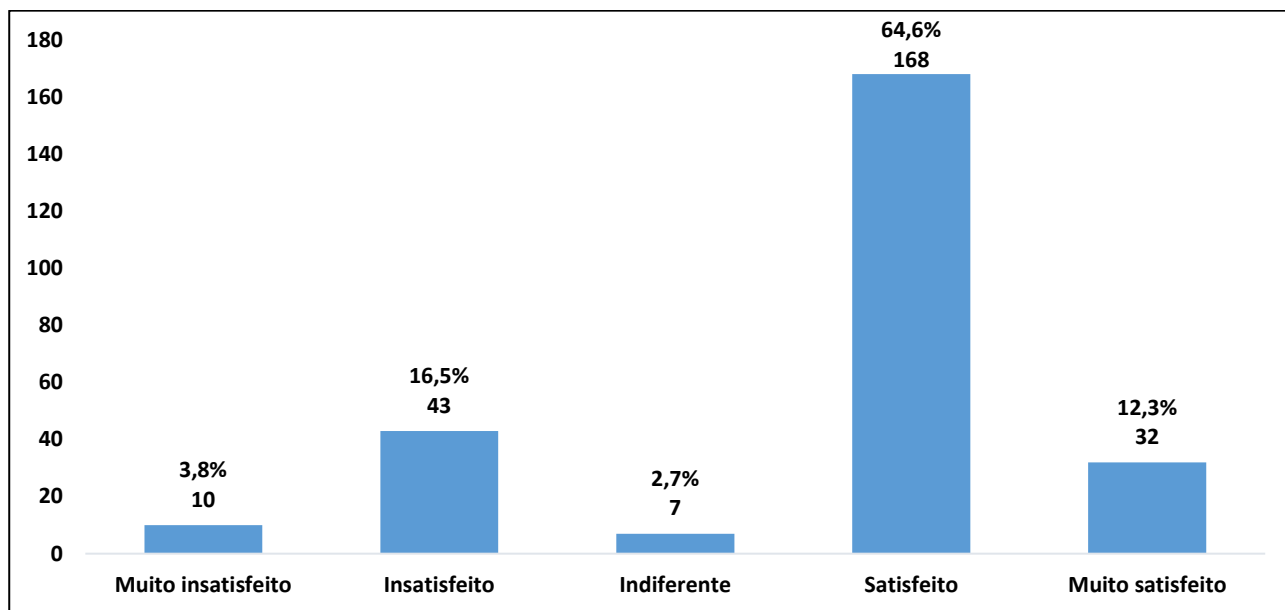
Frequência de utilização:



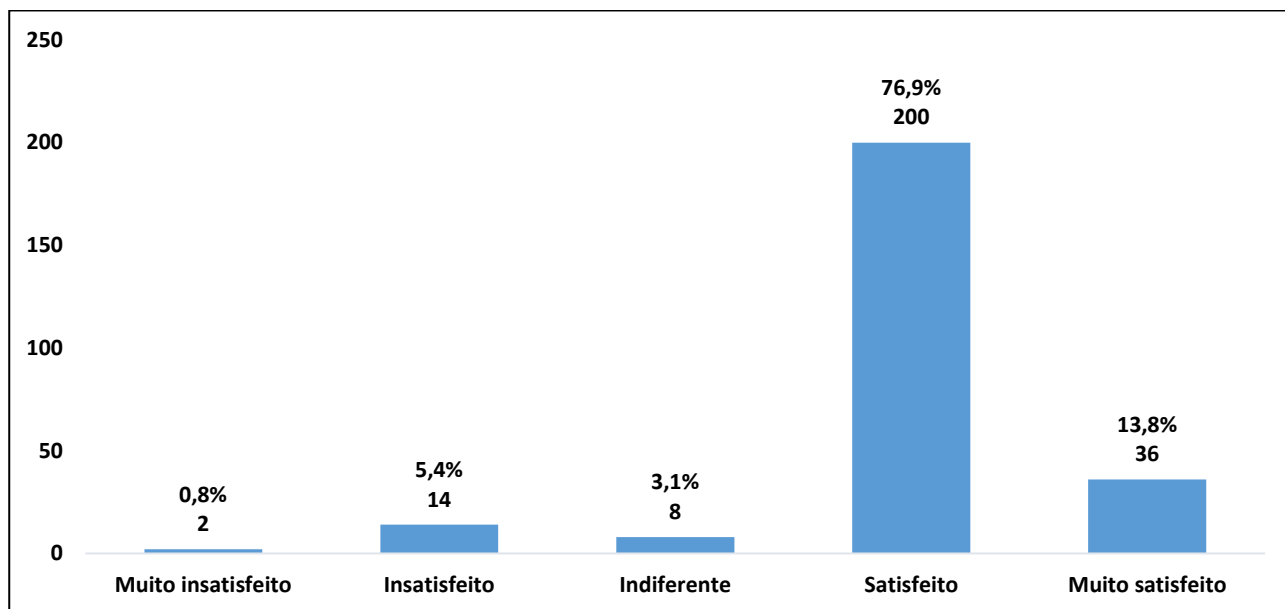
Obs.: Na resposta "Outros", os comentários foram: de vez em quando; raramente e quase nunca.

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

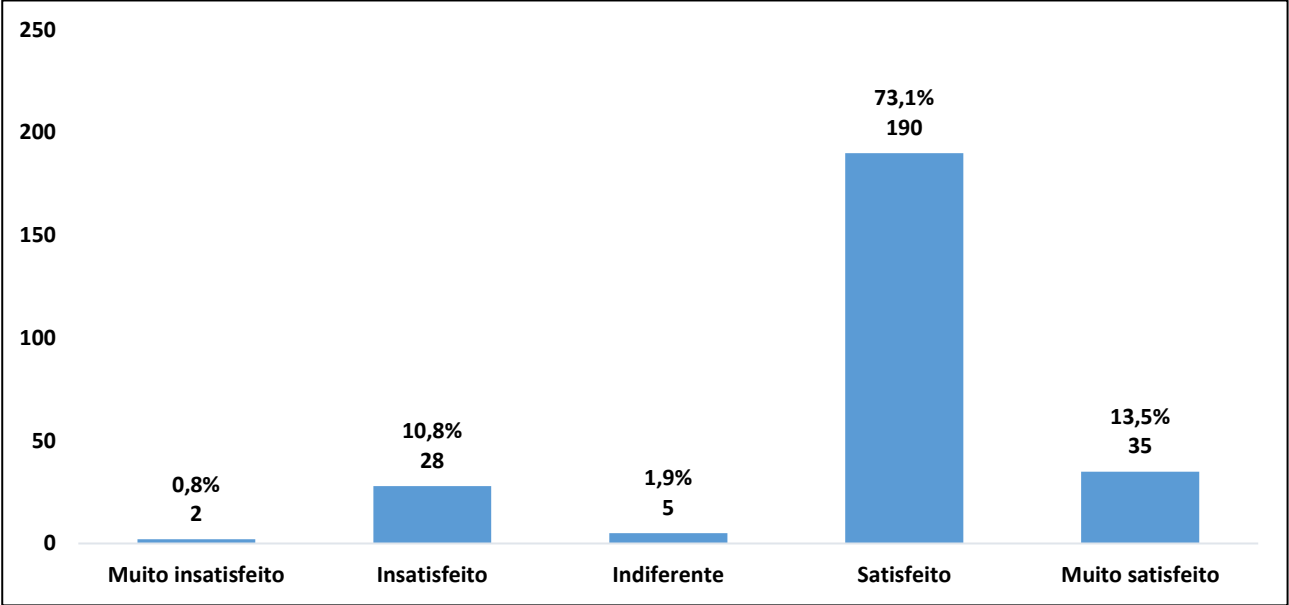
1. Horários:



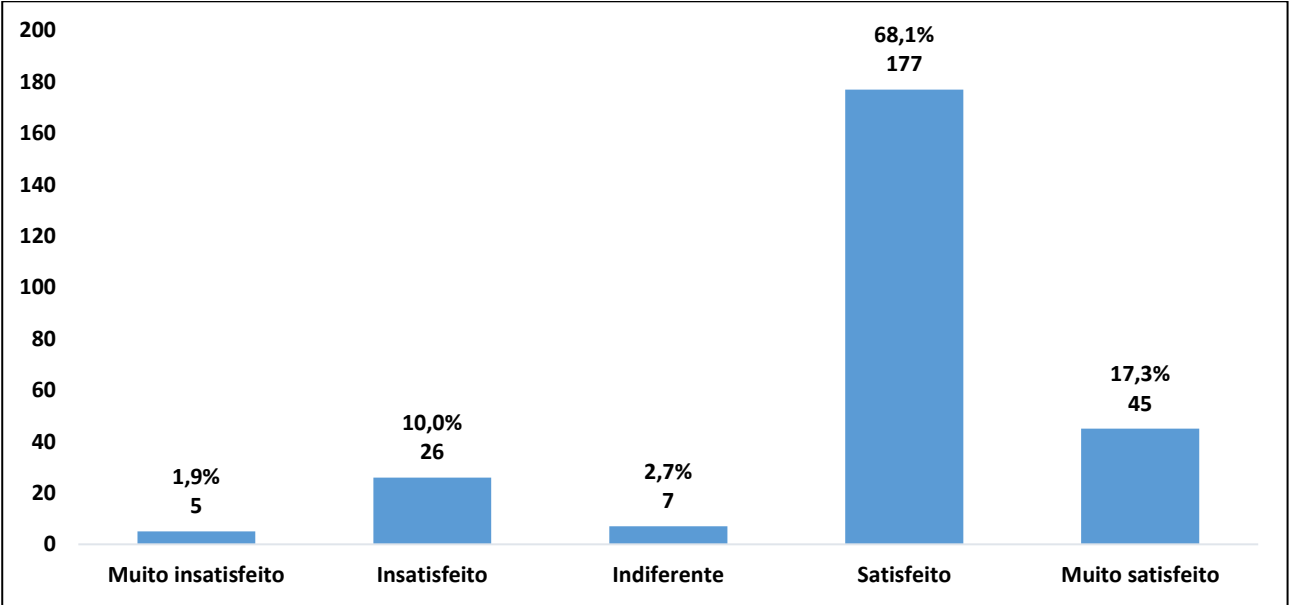
2. Itinerários:



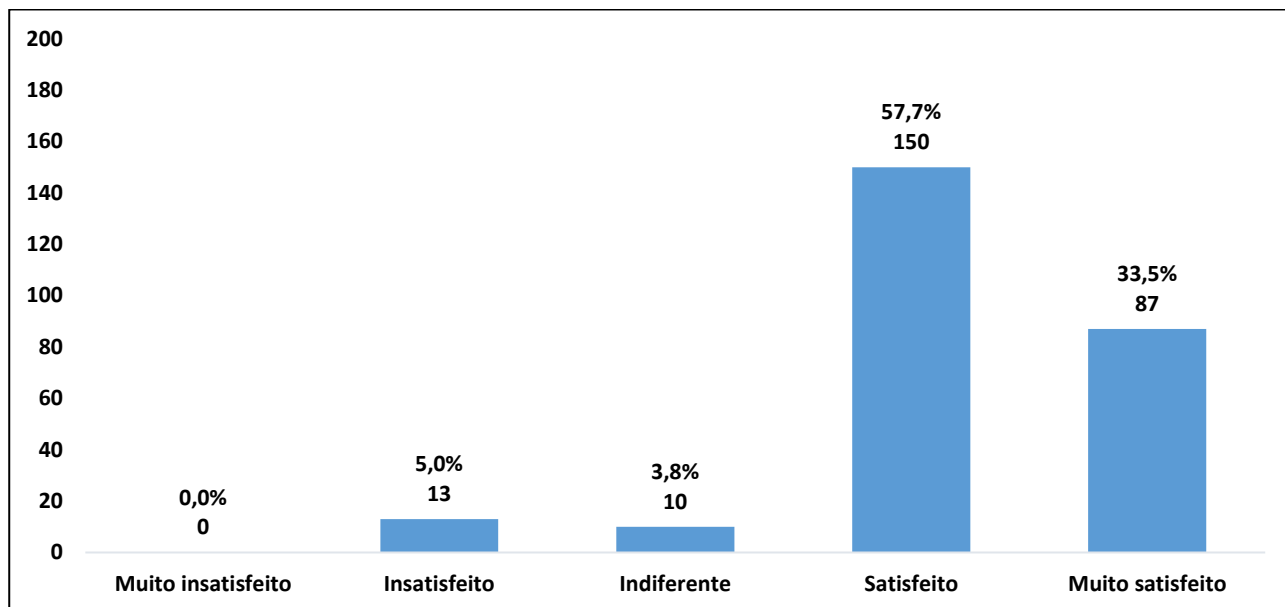
3. Quantidade de pontos de parada:



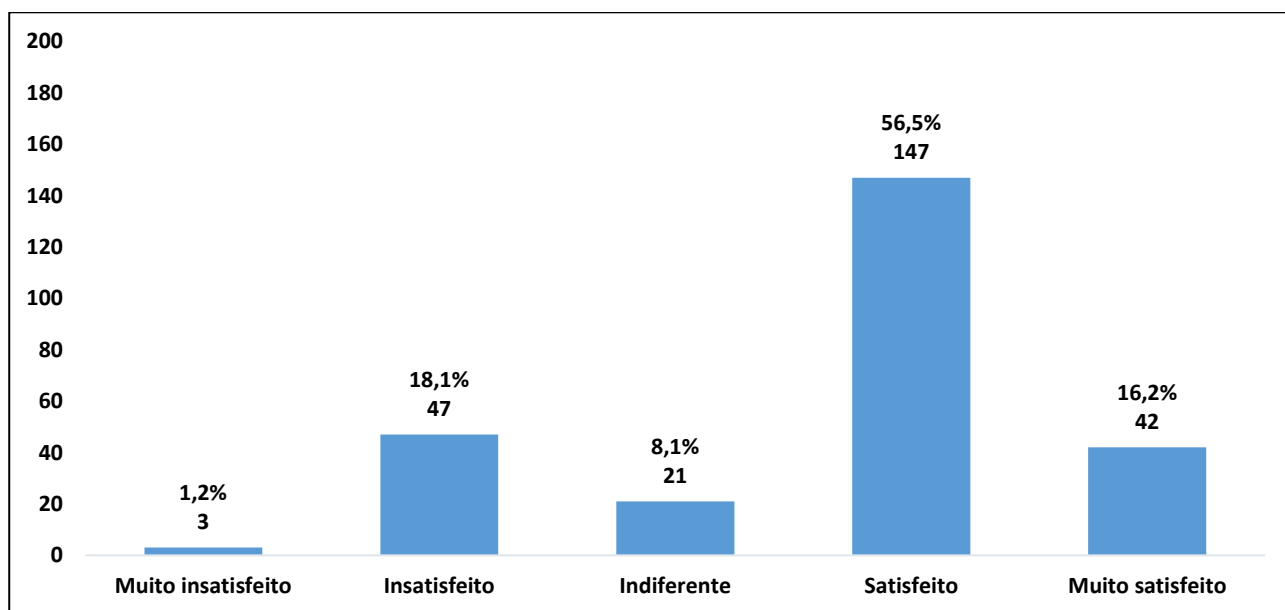
4. Limpeza interna:



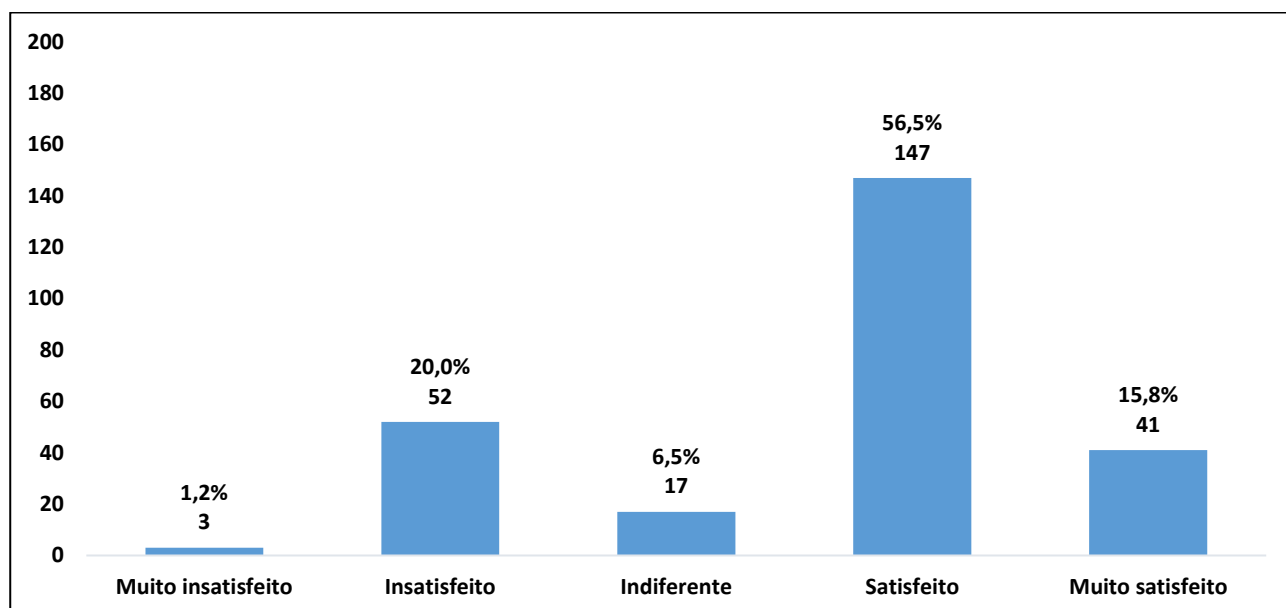
5. Atendimento do motorista:



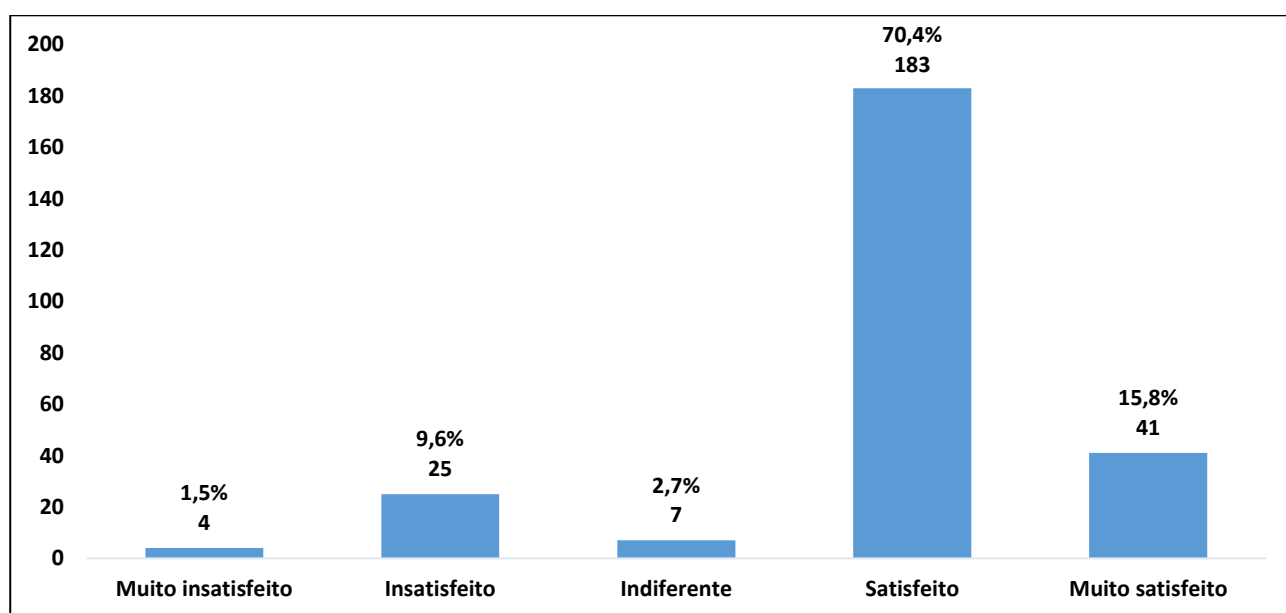
6. Estado de conservação do veículo (aspecto geral e mecânico):



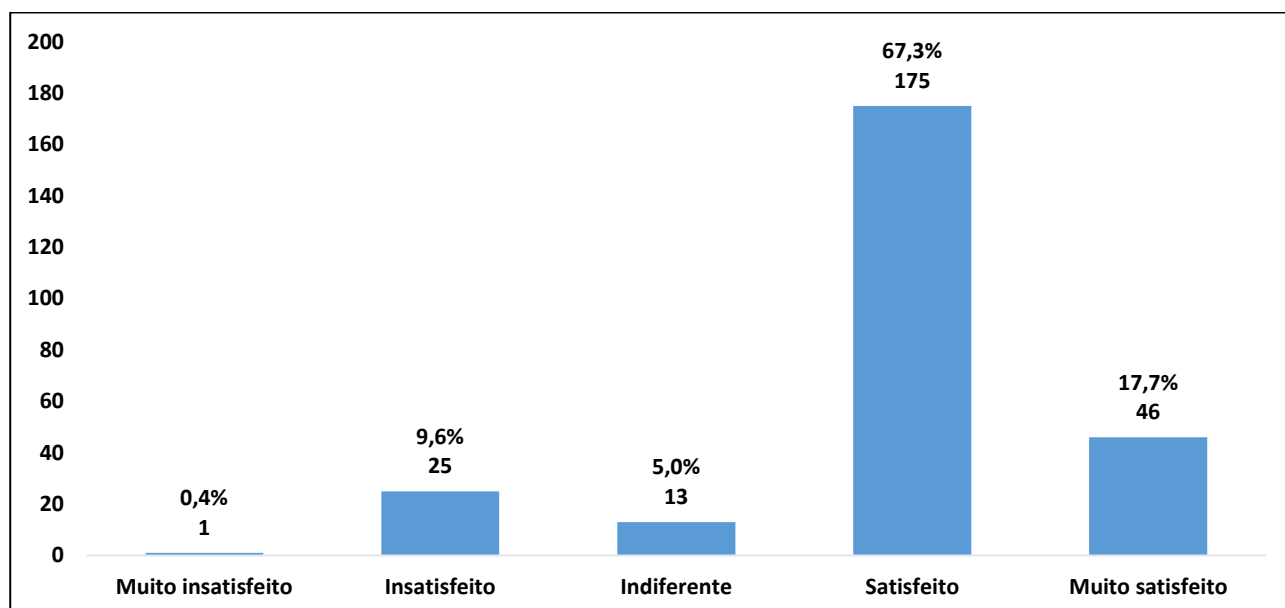
7. Conforto (poltronas, ar condicionado):



8. Que nota você dá para a pontualidade dos horários nos pontos de parada?

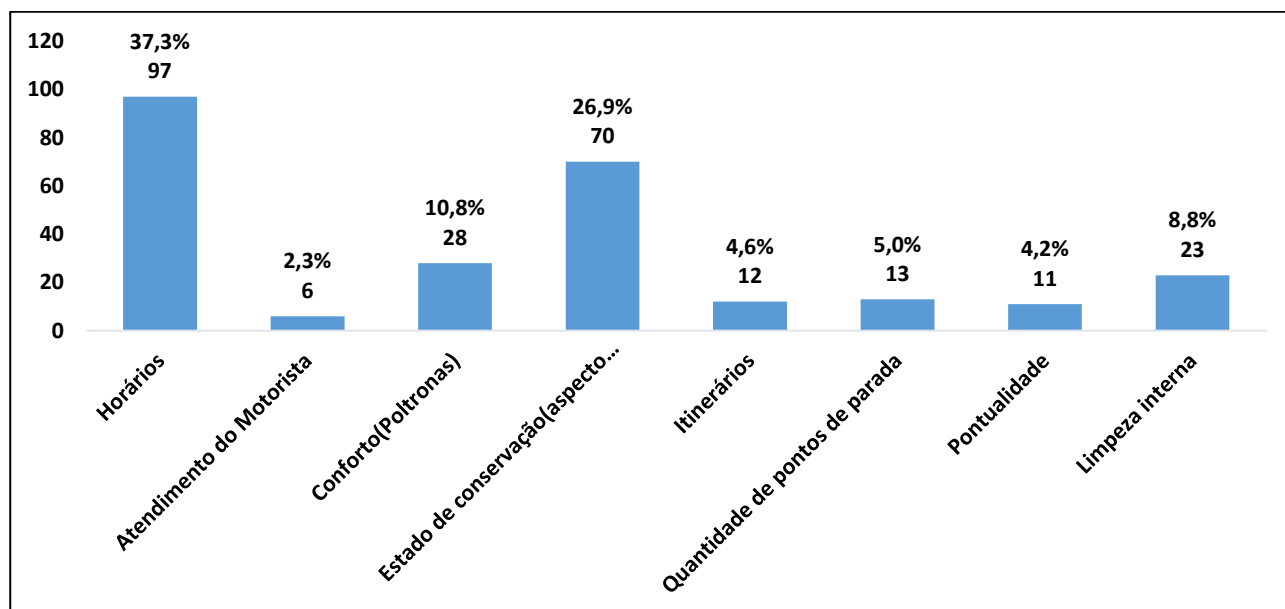


9. De uma forma geral, que nota você dá para o transporte público municipal?

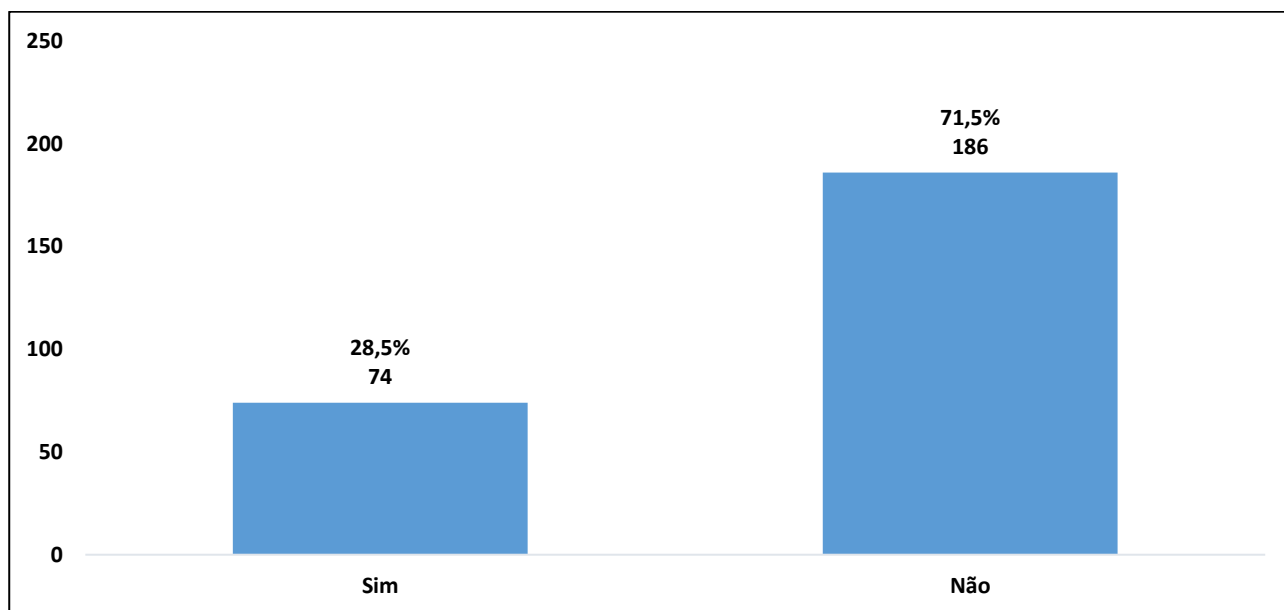


Obs.: Nessa pergunta, após a nota dada, 46 entrevistados não souberam diferenciar os serviços, pois comentaram que as Vans e as Ambulâncias estão excelentes, que os motoristas são muito atenciosos e que as poltronas são confortáveis, já que viajam algumas horas sentados.

10. O que, principalmente, deve ser melhorado no transporte municipal? (Apenas uma opção)



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



CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi de mensurar os serviços públicos do transporte municipal fiscalizados pela ARESPCAB. O objetivo foi alcançado, pois o resultando entre satisfeitos e muito satisfeitos foram os maiores índices sobre a Concessionária e os aspectos gerais desse tipo de transporte.

Por fim, há também a função de fiscalizar. A ARESPCAB precisa se organizar para receber reclamações dos usuários do transporte público. Para isso, os usuários necessitam saber onde fazer os comentários, obter informações e reclamações.

De forma geral, os aspectos abordados na pesquisa 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



Rua 10 nº 2448 • Santana • 13500-230 • Rio Claro • SP

Fones: 19 3524-3514 • Cel: 19 9134-0612

Email: ihcassessoria@gmail.com