

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ESTACIONAMENTO ROTATIVO DE ANDRADAS-MG



ARESPCAB

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE CASA BRANCA

JULHO DE 2024

SUMÁRIO

SUMÁRIO	1
1. INTRODUÇÃO	2
2. ESTACIONAMENTO ROTATIVO EM ANDRADAS	2
3. METODOLOGIA	3
4. RESULTADOS	3
A. Utilização do Sistema Rotativo	3
B. Satisfação com a Qualidade do Serviço Oferecido pela Concessionária	6
C. Funcionários e Monitores da Zona Azul	9
D. Pagamento do Estacionamento	10
E. Pontos de Venda	10
5. CONCLUSÃO	11
ANEXO I – BAIRROS	12
ANEXO II – DIVERGÊNCIA DE INFORMAÇÕES	13

1. INTRODUÇÃO

A ARESPCAB promove mensalmente pesquisas de satisfação com objetivo de avaliar a qualidade dos serviços regulados e fiscalizados pela Agência. As informações obtidas são analisadas pela ARESPCAB e posteriormente repassadas às Concessionárias e ao Poder Concedente, permitindo a criação de planos de ação que visem aprimorar os serviços prestados pelas concessionárias à população.

No mês de julho de 2024 foi realizada uma pesquisa de satisfação com os usuários do estacionamento rotativo (Zona Azul) do município de Andradas-MG. A pesquisa foi realizada pela empresa IHC Assessoria contratada através de licitação.

2. ESTACIONAMENTO ROTATIVO EM ANDRADAS

O serviço de estacionamento rotativo em Andradas teve início em dezembro de 2019, sendo prestado pela concessionária SERBET – Serviços de Estacionamento Veicular do Brasil – e gerenciados pela empresa Estacionamento Digital.

O controle de rotatividade é realizado de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas e aos sábados das 08:00 às 16:00. O sistema oferece aproximadamente 1100 vagas distribuídas na região central da cidade.

Durante a coleta dos dados para a realização da pesquisa foram identificadas divergências entre as informações disponibilizadas no site e as disponibilizadas através do aplicativo referente a **isenção de pagamento para motocicletas** (ver Anexo II).

3. METODOLOGIA

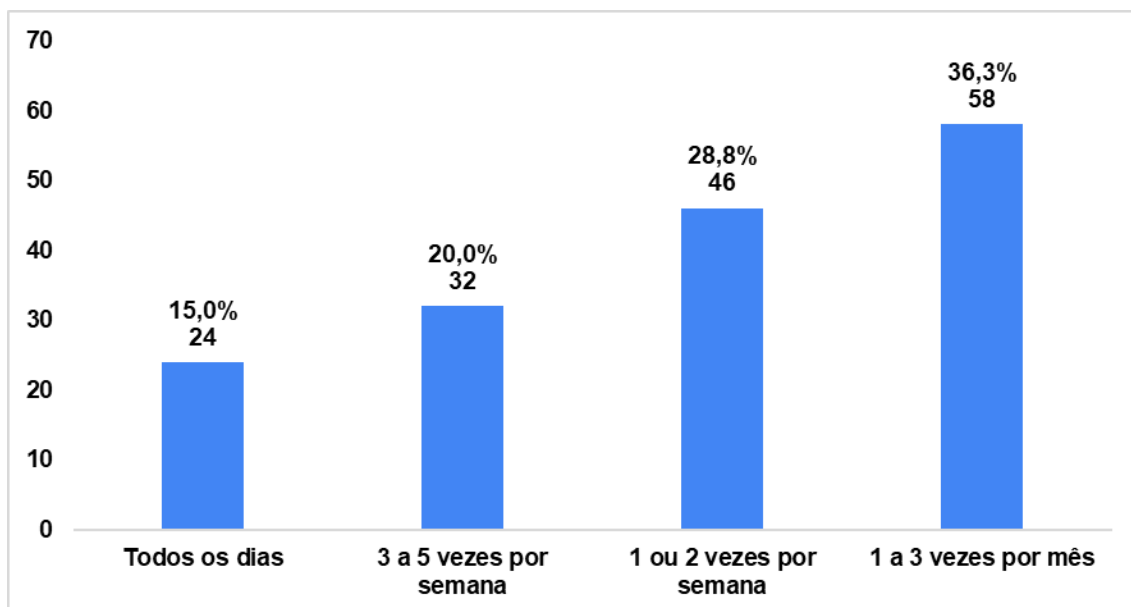
A pesquisa quantitativa foi realizada por telefone utilizando o método CATI - *Computer Assisted Telephone Interview* – (Entrevista Telefônica Assistida por Computador). A pesquisa contou com a participação de 160 usuários do estacionamento rotativo de Andradas que foram entrevistados no período de 01 a 19 de julho e de 31 de julho a 03 de agosto de 2024.

4. RESULTADOS

A. Utilização do Sistema Rotativo

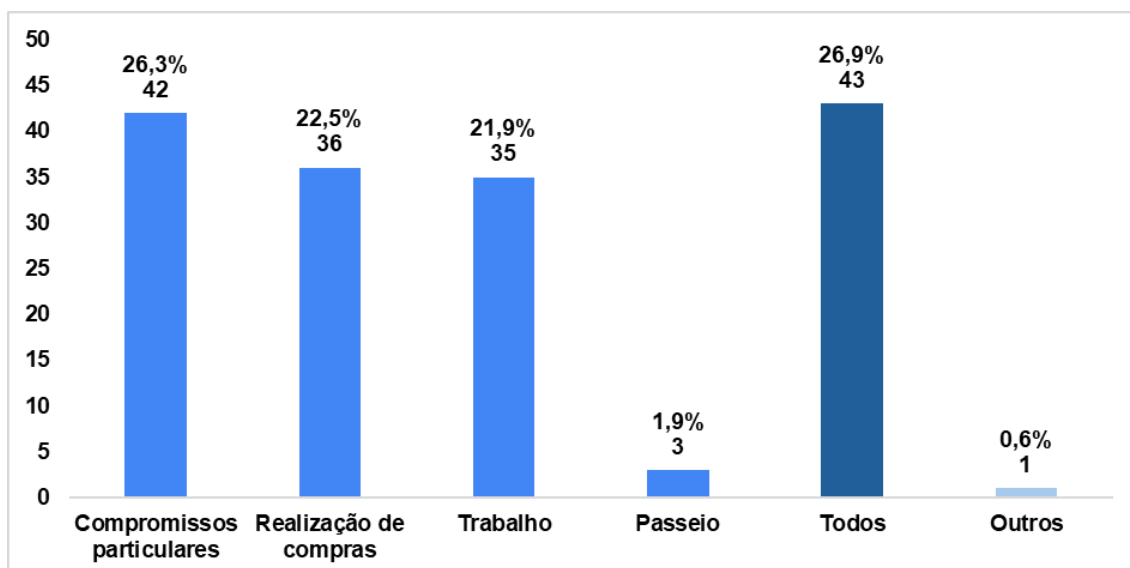
I. Com que frequência você utiliza o sistema Zona Azul / Zona Amarela?

A pesquisa identificou que a maior frequência de utilização do sistema rotativo é de 1 a 3 vezes por mês, representando 36,3% dos entrevistados. 15% fazem o uso diário.



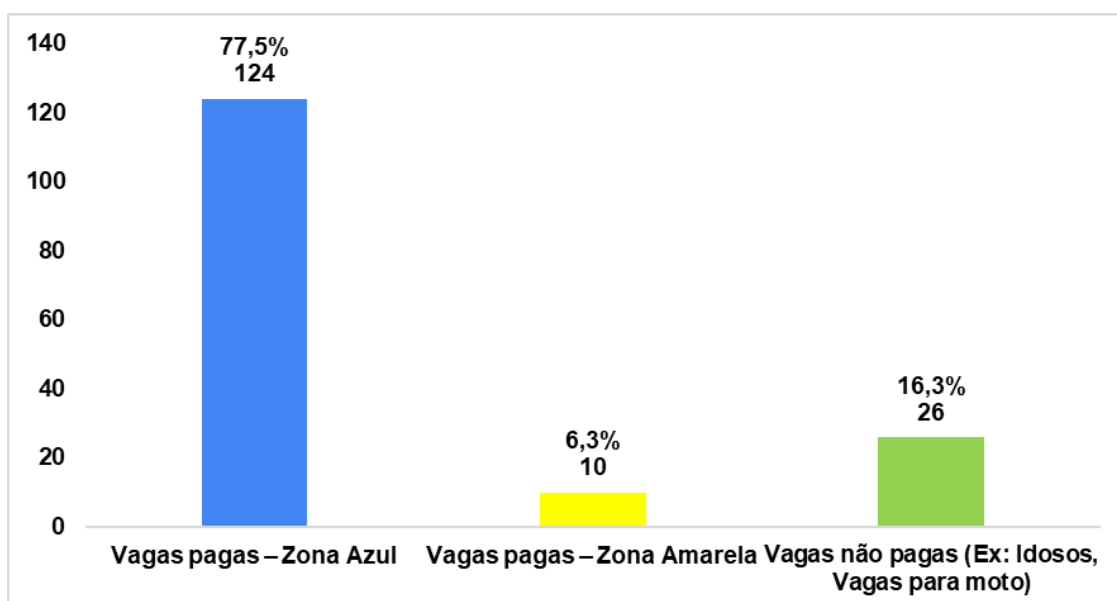
II. Normalmente, qual o motivo da utilização do sistema Zona Azul / Zona Amarela?

Quando perguntado sobre o motivo da utilização do sistema rotativo, 27% informaram que não há um motivo específico, sendo utilizado para trabalho, realização de compras e compromissos particulares. 22% dos participantes informaram que utilizam o sistema rotativo estritamente a trabalho.

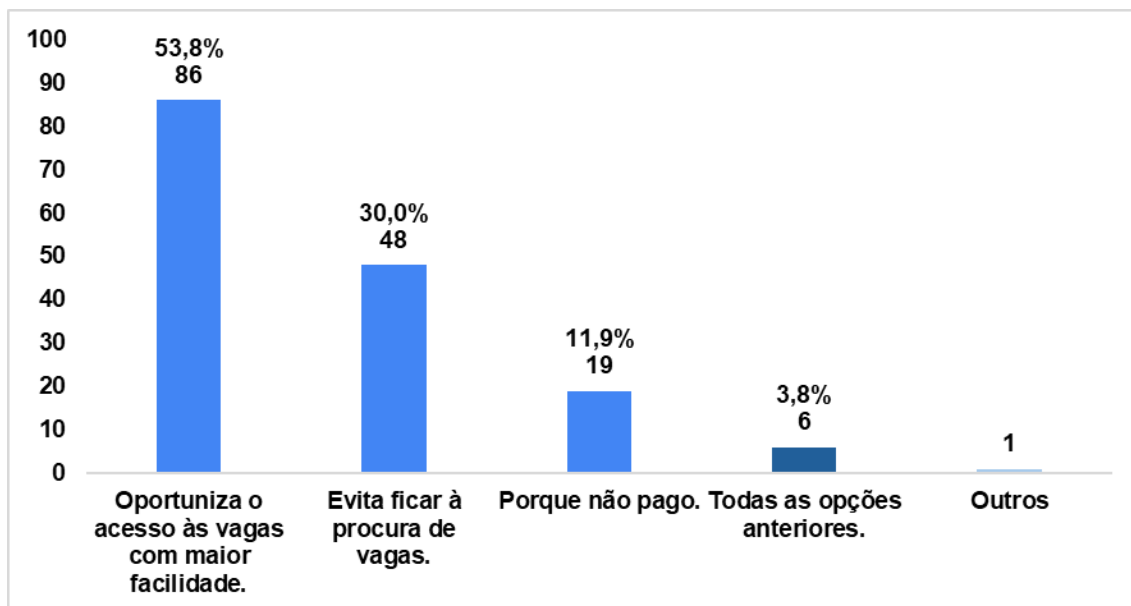


III. Qual tipo de vaga da Zona Azul / Zona Amarela você utiliza?

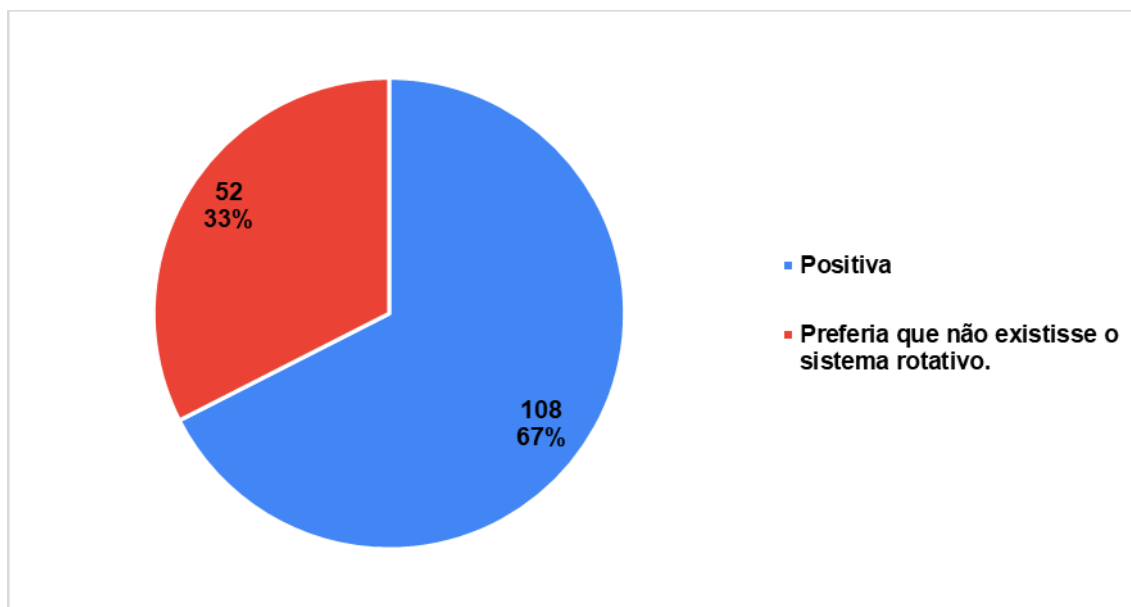
Com relação ao tipo de vaga, mais de 77% dos entrevistados utilizam com maior frequência as vagas pagas da Zona Azul. Cerca de 16% costumam utilizar as vagas gratuitas e apenas 6% têm o costume de utilizar as vagas pagas da Zona Amarela.



IV. Por que você utiliza o sistema Zona Azul / Zona Amarela?

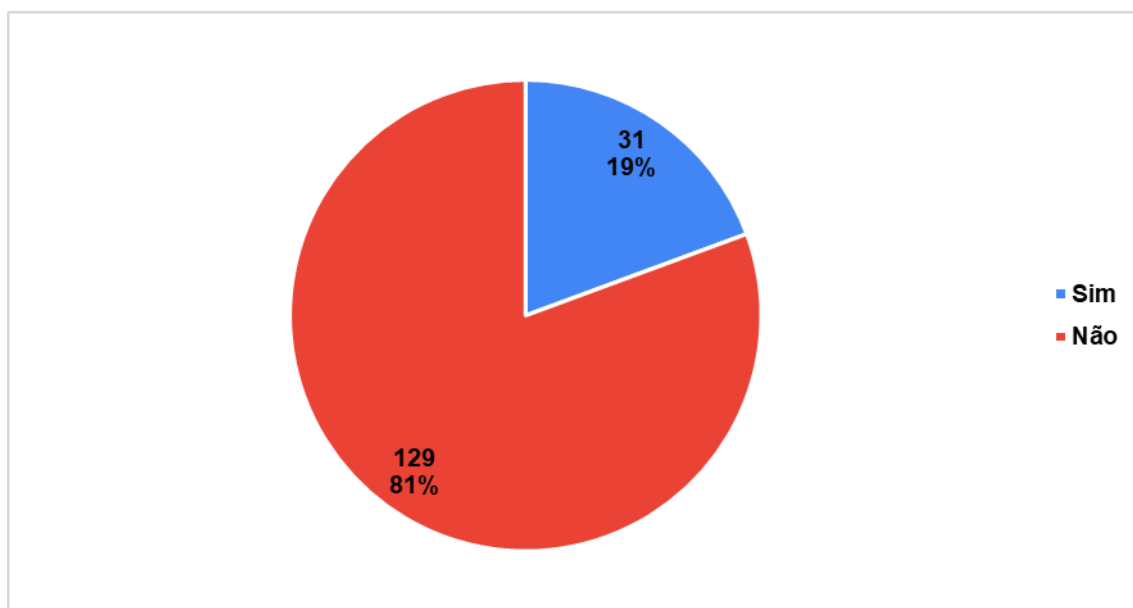


V. Em relação à implantação da Zona Azul / Zona Amarela em Andradás, você achou:



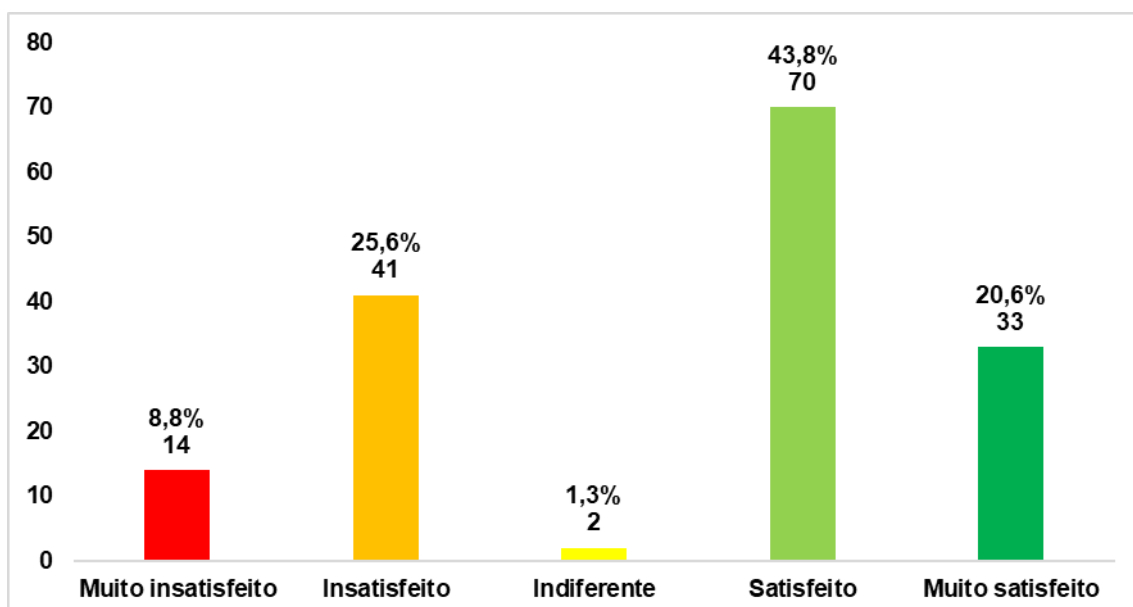
A implantação do sistema rotativo em Andradás foi considerada positiva para 67% dos participantes. Sobre a necessidade de expansão do sistema, 81% afirmam que não é necessária.

VI. Você acha que o sistema Zona Azul / Zona Amarela em Andradás deve ser expandido?



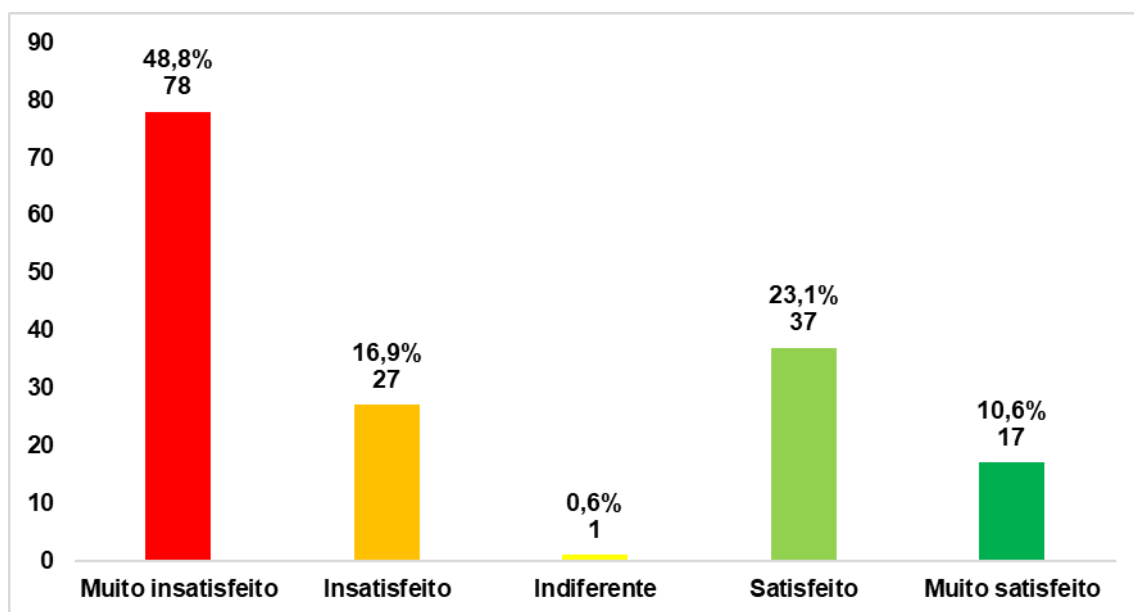
B. Satisfação com a Qualidade do Serviço Oferecido pela Concessionária

VII. Disponibilidade de vagas:



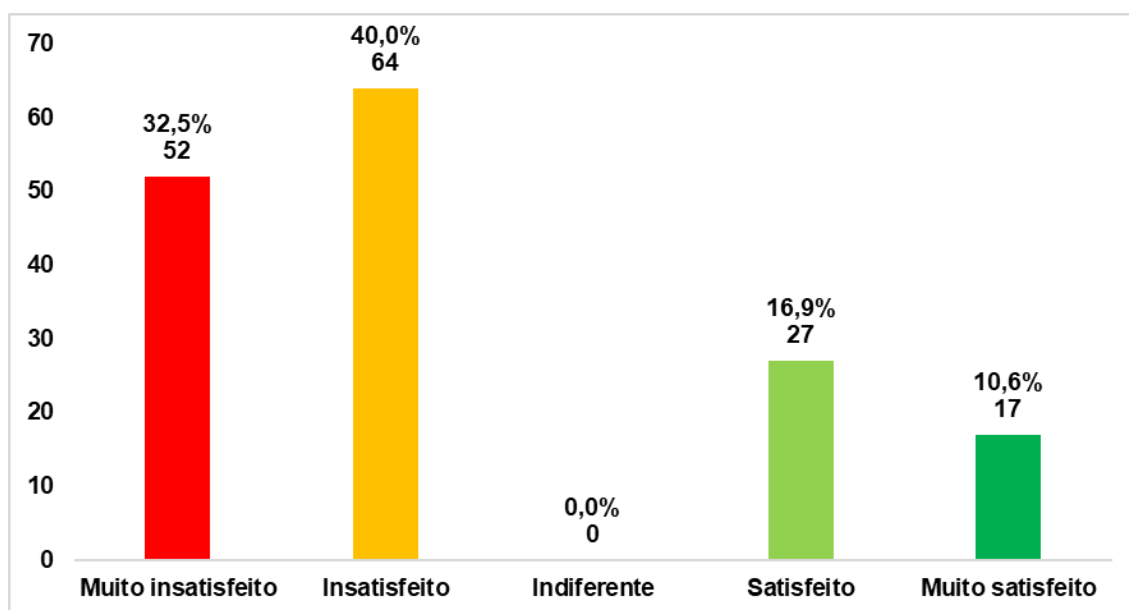
Alguns participantes comentaram que gostariam que o tamanho das vagas fosse padronizado pois em alguns lugares as vagas são apertadas e em outros o tamanho é maior que o necessário para estacionar o carro.

VIII. Segurança:

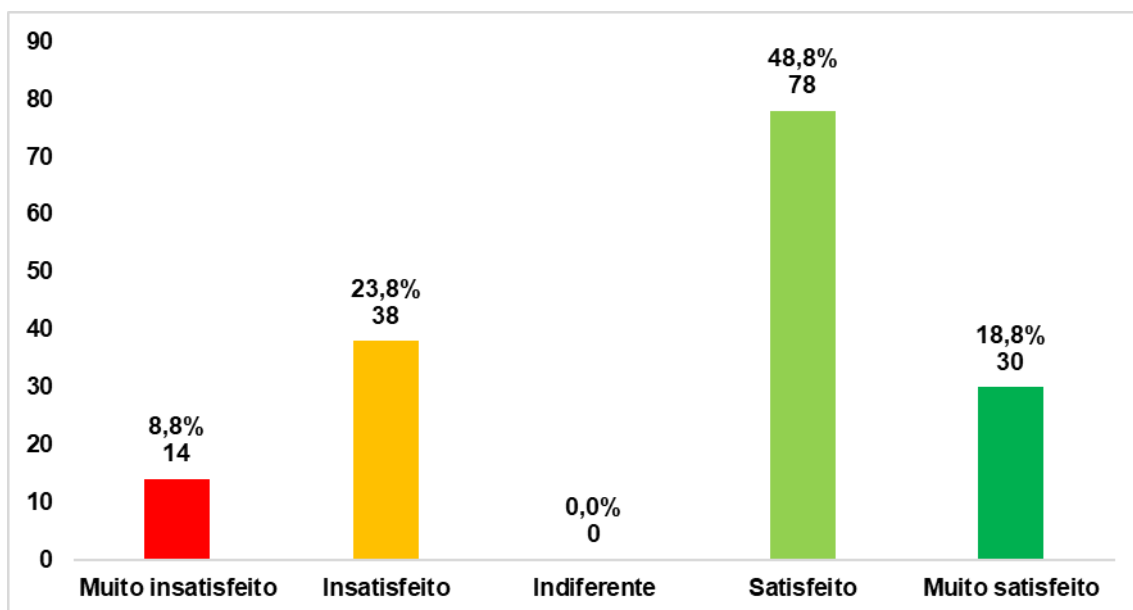


IX. Disponibilidade/divulgação de informações sobre o funcionamento do estacionamento rotativo:

Mais de 70% dos entrevistados mostraram-se insatisfeitos com relação à disponibilidade de informações sobre o funcionamento do sistema rotativo. Um entrevistado comentou que muitos turistas reclamam sobre a falta de informação sobre o sistema.

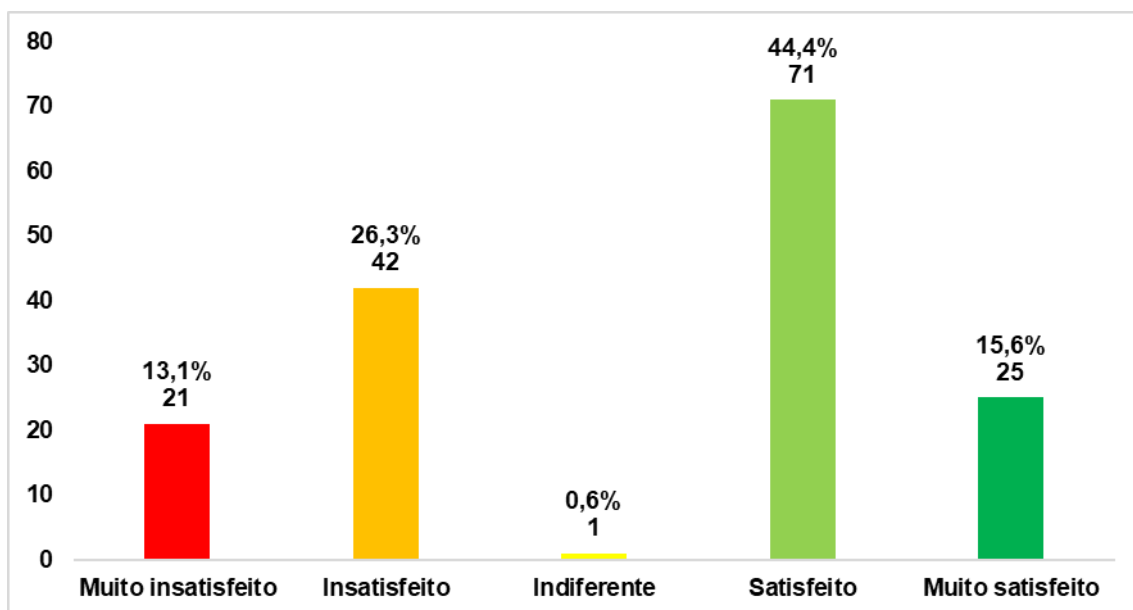


X. Sinalização das vagas (manutenção de placas e pinturas do espaço Zona Azul/Amarela):



XI. De forma GERAL, qual a sua satisfação com o estacionamento rotativo de Andradas?

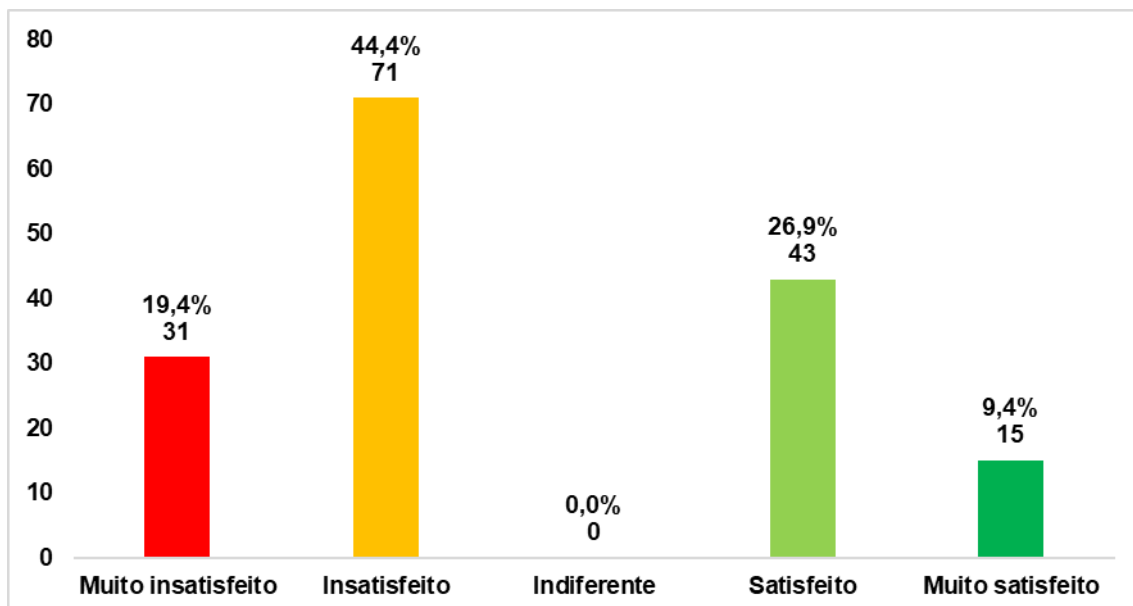
60% dos entrevistados informaram que estão satisfeitos com o funcionamento do estacionamento rotativo.



C. Funcionários e Monitores da Zona Azul

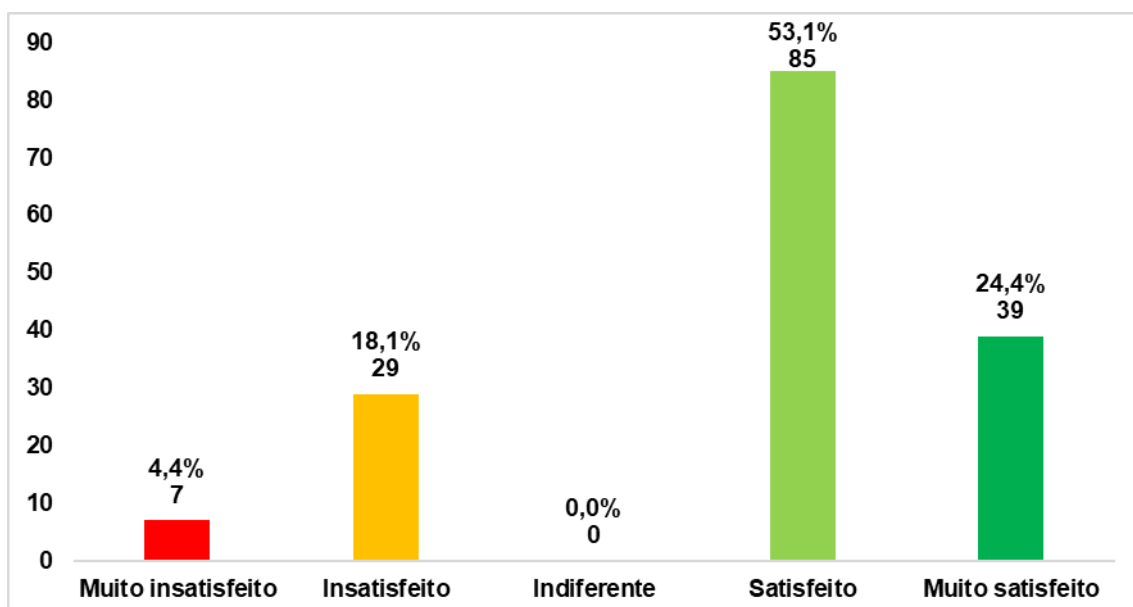
XII. Qual sua satisfação com a quantidade de monitores de rua disponíveis?

A porcentagem de entrevistados insatisfeitos com a quantidade de monitores foi de quase 64%.



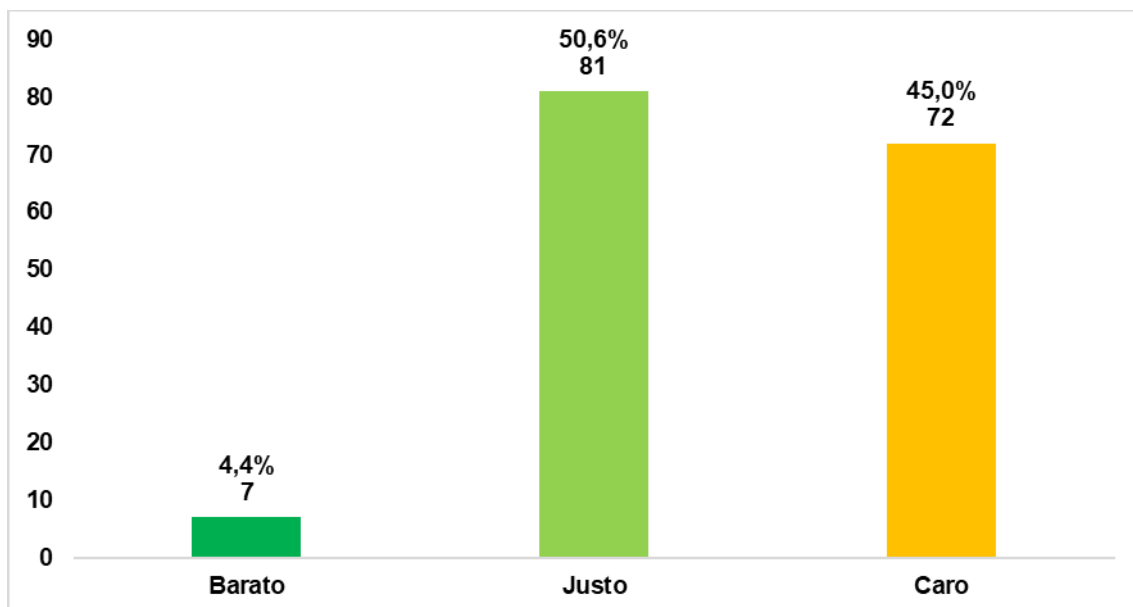
XIII. Qual sua satisfação com o atendimento prestado pelos monitores da Zona Azul / Zona Amarela?

O atendimento prestado pelos monitores e funcionários do estacionamento rotativo foi elogiado e apresentou uma taxa de aprovação de 77,5%.



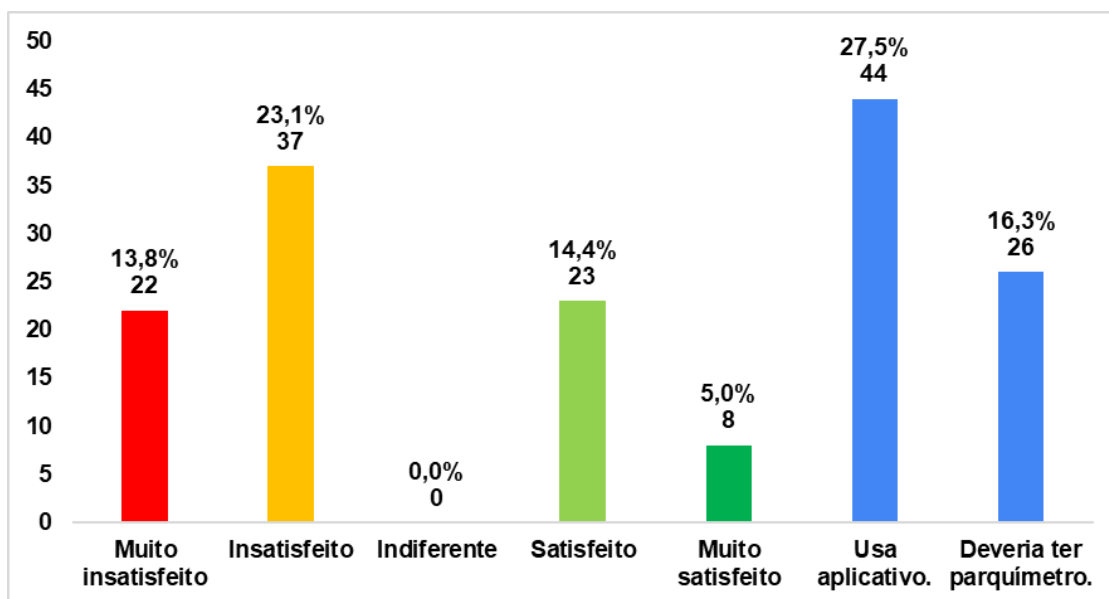
D. Pagamento do Estacionamento

- XIV. Considerando a qualidade do serviço, você considera que o preço pago é:



E. Pontos de Venda

- XV. Qual sua satisfação com a quantidade de locais de venda de cartões do sistema rotativo disponíveis?



Durante a entrevista, alguns participantes reclamaram sobre a má sinalização dos pontos de venda.

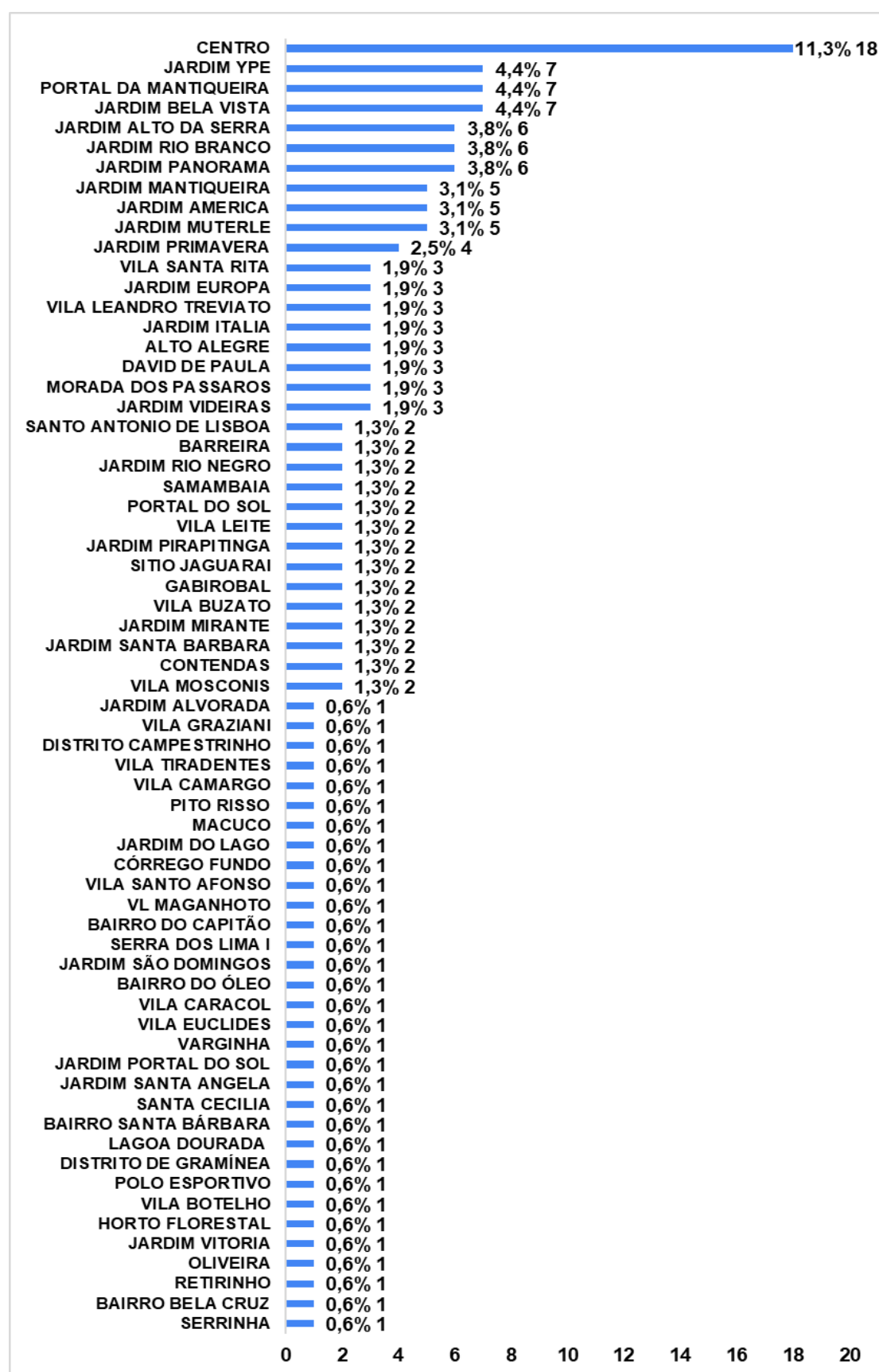
5. CONCLUSÃO

A pesquisa indicou um descontentamento de mais de 72% dos usuários com relação a divulgação de informações sobre o funcionamento do sistema rotativo no município. Esse descontentamento também reflete nas altas porcentagens de insatisfação quanto a quantidade de monitores disponíveis (63,8%). Conclui-se que existe um desejo dos usuários pela disponibilização de mais monitores que auxiliem na utilização do sistema. Ressalta-se que o atendimento prestado pelos monitores apresentou um alto nível de aprovação, sendo bem avaliado por 77,5% dos entrevistados.

Ainda relacionado a falta de divulgação de informações, os participantes criticaram a falta de sinalização dos pontos de venda de cartão. Alguns participantes declararam que desconheciam a existência dos pontos de venda.

Além disso, foi constatado que há divergências entre as informações divulgadas no site e as informações do aplicativo, reforçando que realmente existe uma deficiência na comunicação entre a Concessionária e os usuários.

ANEXO I – BAIRROS



ANEXO II – DIVERGÊNCIA DE INFORMAÇÕES

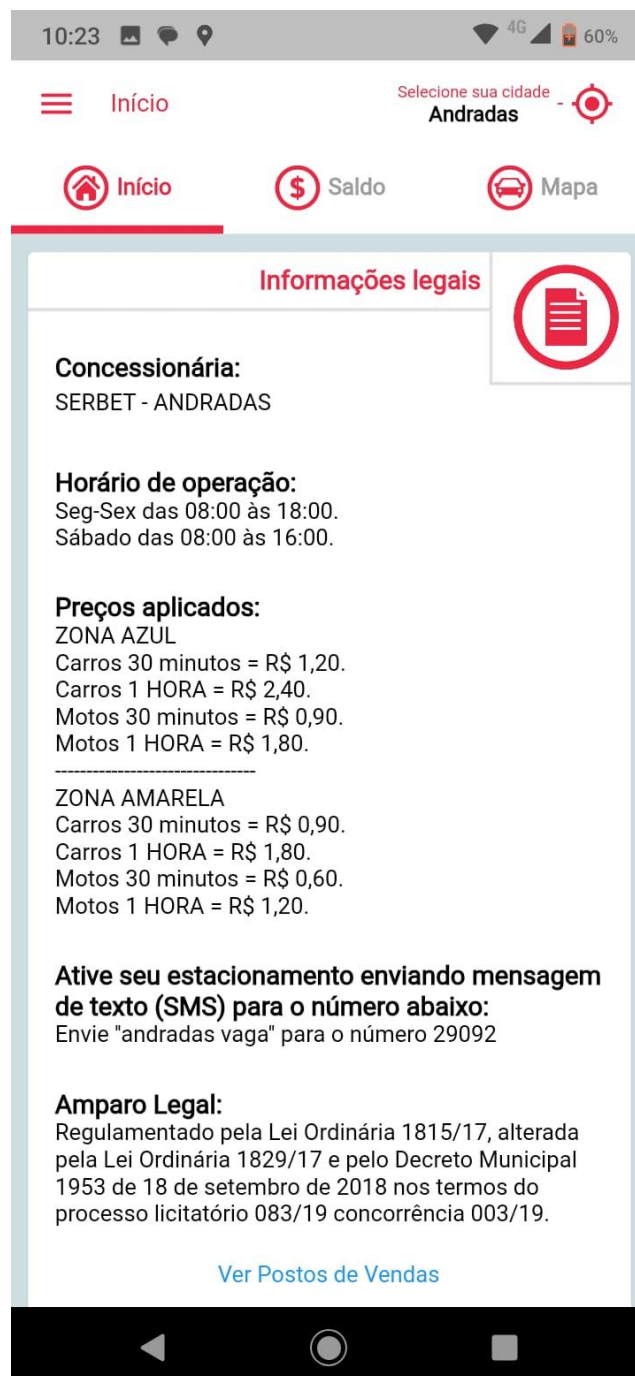
Imagem 1 – Captura de Tela do Site da Empresa Estacionamento Digital

Em Andradas, é possível comprar tempos para a zona azul e zona amarela:

	 1 hora para Motocicletas	 1 hora para Automóveis
ZONA AZUL	Isento	R\$ 2,40
	Permanência Máxima por Vaga: 2 horas.	
	 1 hora para Motocicletas	 1 hora para Automóveis
ZONA AMARELA	Isento	R\$ 1,80
	Permanência Máxima por Vaga: 4 horas.	

Fonte: Site da empresa Estacionamento Digital disponível em
<https://www.estacionamentodigital.com.br/andradas/>

Imagem 2 – Captura de Tela do Aplicativo Estacionamento Digital – Andradas



Fonte: Aplicativo da empresa Estacionamento Digital em 12 de agosto de 2024
às 10:23h