



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
CAMPUS DO PANTANAL
CURSO DE MATEMÁTICA**



**ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE
TRANSPORTE COLETIVO PRESTADO PELA VIAÇÃO CIDADE
CORUMBÁ. CORUMBÁ, MATO GROSSO DO SUL, BRASIL**

EQUIPE DE PESQUISA

DOCENTES:

Renato Câmara Victório de Almeida Júnior¹ (Gestor da Pesquisa)

Newton Ganne² (Colaborador)

ACADÊMICOS:

Eduardo Barbosa da Silva

Ítalo Fernandez da Silva

¹ Professor Mestre da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul/CPAN, e-mail: renato.victorio@ufms.br, Fone: (67) 3234-6857

² Professor Mestre da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul/CPAN e-mail: newton.ganne@ufms.br, Fone: (67) 3234-6839

Estudo sobre a satisfação dos usuários do serviço de transporte coletivo prestado pela Viação Cidade Corumbá. Corumbá, Mato Grosso do Sul, Brasil

Resumo

Realizar pesquisa avaliativa sobre a satisfação de usuários é de fundamental importância também para a oferta de serviços de transporte coletivo mais eficiente. As informações resultantes, o conhecimento das suas satisfações e/ou insatisfações relativas aos serviços recebidos, são de significativa valia na tomada de decisões qualificadas e posterior avaliação do impacto das mesmas. Partindo deste principio, o presente estudo tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários do serviço de transporte de passageiros urbanos da Empresa Viação Cidade Corumbá (VCC), na cidade de Corumbá-MS. O levantamento de informações realizou-se através de uma amostra aleatória contendo 413 usuários que foram abordados, sem tendências no interior dos ônibus, e convidados a responder ao questionário estruturado contendo 35 questões divididas em sete blocos. Para aferir os dados com maior precisão utilizou-se escala do tipo Likert de 5 pontos. Posteriormente, foi feita organização e conferência das unidades de coleta, tabulação, calculou-se o Ranking Médio (RM) para cada item e em seguida o RM médio de cada bloco. Analisando-se as médias dos RM em cada categoria percebeu-se a existência de bons indicadores de satisfação dos usuários em relação a maior parte dos serviços prestados pela VCC, entretanto também verificou-se que há elementos que apresentam problemas e podem ser melhorados. O maior RM foi constatado no bloco “atendimentos especiais” e o menor no bloco “finais de semana”. Relativo a avaliação geral do transporte coletivo de ônibus em Corumbá, nos últimos meses, correspondentes ao inicio das operações da empresa na cidade, cerca de 85,9% dos entrevistados responderam que o serviço melhorou de alguma forma neste período e com relação a nota atribuída ao grau de satisfação em ser cliente da VCC obteve-se um resultado que pode ser considerado positivo, 4,0 numa escala de 1 a 5.

Palavras-chave: Transporte coletivo; Pesquisa de satisfação; Tomadas de decisões qualificadas.

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados de pesquisa desenvolvida pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campus do Pantanal (UFMS/CPAN), curso de Matemática, em parceria com a empresa VCC. Fornece diagnóstico contendo informações relativas a opiniões dos clientes da VCC em relação aos serviços de transporte coletivo que ela disponibiliza na cidade de Corumbá-MS. Isso permitirá que sejam analisados problemas e também aspectos considerados positivos, facilitando-se assim tomadas de decisões que impliquem na melhoria dos serviços e consequente aumento da satisfação dos consumidores. Seus conteúdos estão subdivididos em:

- Introdução
- Objetivos
- Metodologia
- Resultados
- Conclusões
- Anexos

Sumário

INTRODUÇÃO	1
OBJETIVOS	2
METODOLOGIA	3
CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA	8
ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	9
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA LINHAS E HORÁRIOS	9
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA FINAIS DE SEMANA.....	13
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA CONDIÇÕES DA FROTA	16
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA ATENDIMENTO	18
ESTUDO DA SATISFAÇÃO CATEGORIA: COMUNICAÇÃO	22
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA ATENDIMENTOS ESPECIAIS.....	25
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA SATISFAÇÃO GERAL COM O TRANSPORTE COLETIVO DE CORUMBÁ	28
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA OUTROS.....	29
CONCLUSÃO	35
ANEXO - 1	37
ANEXO – 2.....	40

INTRODUÇÃO

Por mais de 10 anos o transporte coletivo de passageiros da cidade de Corumbá – MS foi realizado pela empresa Viação Canarinho

De acordo com o jornal Diarionline³

“O Diário Oficial do Município de Corumbá trouxe na edição de segunda-feira (20), o decreto nº 1.297, que determina intervenção na concessão do serviço de transporte coletivo urbano do Município. Segundo a Assessoria de Comunicação Institucional da Prefeitura, ao tomar a decisão, o prefeito Paulo Duarte levou em conta o fato de que a exploração do serviço vem sendo exercida precariamente desde janeiro de 2007. Problemas operacionais envolvendo a concessionária do transporte coletivo em Corumbá têm sido constantes, como quebra de veículos, falta de ônibus e atrasos.”

Tais fatos culminaram em intervenção administrativa na gestão da empresa por parte da prefeitura local e em seguida foi aberta ~~uma nova~~ licitação de concessão de transporte coletivo municipal. A iniciativa teve como objetivo principal melhorar a sua qualidade e assim bem atender as demandas da população. A empresa vencedora foi a Viação Cidade Corumbá (VCC) que iniciou suas atividades em de 31 de outubro de 2014, com um total de 25 ônibus *zero quilômetro* e assumindo a responsabilidade de atender com qualidade as demandas dos usuários.

Após alguns meses de atuação da referida empresa tornou-se necessária uma pesquisa diagnóstico para avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados.

Entende-se que ouvir o usuário é de suma importância para avaliar e também melhorar da qualidade dos serviços e, conseqüentemente, para a manutenção da concessão à empresa. Assim, a VCC solicitou a colaboração da UFMS/CPAN para que fosse desenvolvida pesquisa de satisfação junto aos seus consumidores.

Após reuniões iniciais ocorridas entre integrantes da equipe de pesquisa e gestores da VCC definiu-se, entre outros, os seus objetivos e deu-se inicio a mesma que culminou no relatório aqui apresentado.

³ <http://www.diarionline.com.br/?s=noticia&id=65591>

OBJETIVOS

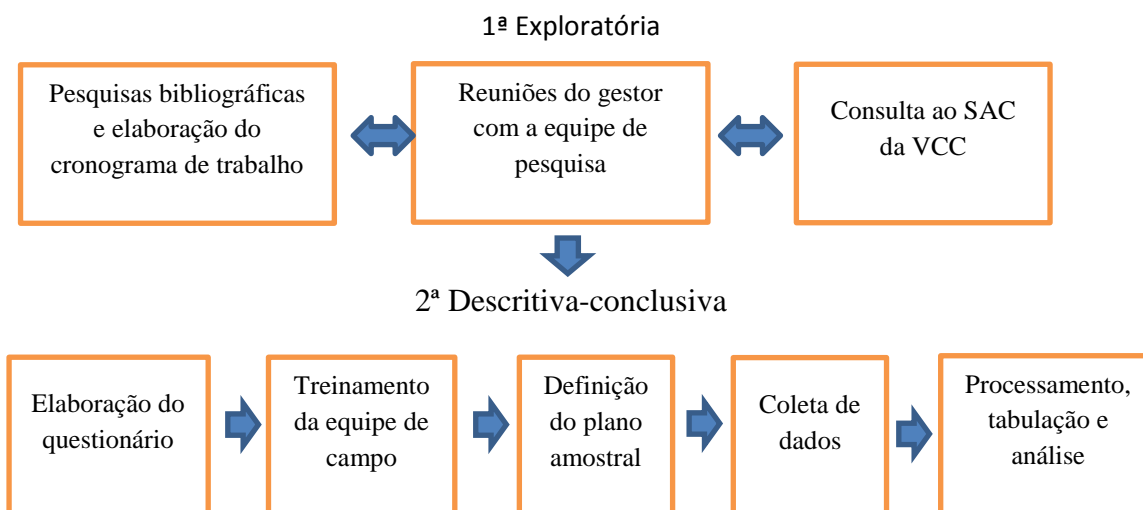
Este estudo tem por objetivo principal diagnosticar a qualidade do atual transporte coletivo da cidade de Corumbá, segundo percepções dos seus usuários. De forma complementar e através da utilização dos resultados obtidos, também auxiliar a empresa VCC na tomada de decisões que impliquem na melhoria da qualidade dos serviços, melhor atendendo as demandas dos seus usuários. Seus objetivos específicos são:

- Identificar os principais indicadores de satisfação dos usuários;
- Estabelecer um nível qualitativo de satisfação com representação quantitativa a cada item analisado atribuindo o grau de satisfação dos usuários;
- Analisar o grau de satisfação;
- Verificar a importância de cada indicador na satisfação geral dos usuários;
- Mensurar problemas e sugerir possíveis soluções.
- Criar a partir deste trabalho uma base de dados comparativos para as próximas pesquisas a serem realizadas.

METODOLOGIA

Para que os objetivos estabelecidos fossem alcançados, realizou-se uma pesquisa estruturada a partir do roteiro indicado no fluxograma abaixo, composto por duas etapas:

Fluxograma das atividades desenvolvidas



Etapa Exploratória

Nesta etapa foram realizadas reuniões com os dirigentes da VCC, reuniões da equipe de pesquisa, pesquisas bibliográficas, definição de um cronograma de trabalho e consulta ao SAC da empresa.

Pesquisas bibliográficas e elaboração do cronograma de trabalho: Inicialmente realizou-se levantamento de trabalhos, artigos e pesquisas similares com o intuito de aproximar a equipe de pesquisa do estudo da importância do grau de satisfação dos consumidores como indicador da qualidade do serviço oferecido e como instrumento para a tomada de decisões. Nesta etapa também se definiu um cronograma de trabalho destacando-se metas a serem atingidas e prazos (Anexo - 1);

Reuniões do gestor com a equipe de pesquisa: Após a elaboração do cronograma de trabalho iniciaram-se reuniões do grupo de pesquisa, nelas procurou-se discutir as estratégias e os encaminhamentos a serem adotados sempre tendo em vista ações que obtivessem como produto final um relatório imparcial e confiável para ser utilizado na tomada de decisões a partir da mensuração de problemas apontados. Desta forma tornou-se necessário conhecer tanto as expectativas da empresa VCC quanto o grau de satisfação dos usuários de ônibus da VCC. No total foram realizadas três reuniões, das

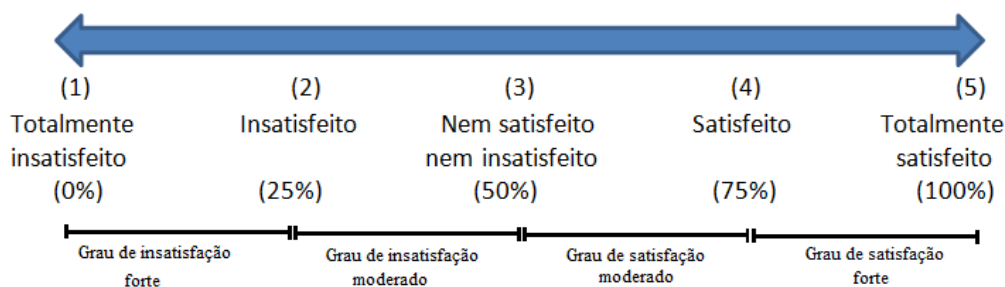
quais, uma com um representante da empresa VCC identificando as decisões que precisam ser amparadas pela pesquisa e as respectivas informações necessárias.

Consulta ao SAC da VCC: Além de garantir a informação para a tomada de decisão, é fundamental que um questionário que propõe avaliar a satisfação dos usuários traga, em seu conteúdo, todas as dimensões que permitam retratar essa avaliação – o que só ocorre quando se inclui, no processo de elaboração do questionário, a perspectiva do próprio avaliado. Assim, realizou-se consultas ao SAC (Setor de Atendimento ao Cliente) na busca das perspectivas dos usuários em relação aos serviços da empresa. Nesta consulta problemas foram observados, transcritos e posteriormente analisadas pelos coordenadores da pesquisa, resultando em importantes questões que ajudaram a estruturar o questionário da pesquisa.

Etapa Descritiva-conclusiva

Definição dos objetivos da pesquisa e da população a ser entrevistada, criação do plano amostral, elaboração e pré-testes do questionário, treinamento da equipe, coleta de dados (aplicação do questionário), organização e revisão dos questionários preenchidos, tabulação, análise de dados e conclusão.

Elaboração do questionário: Para identificar o nível de satisfação dos usuários foi elaborado um questionário estruturado, composto por 30 questões fechadas e mais 6 abertas. Os entrevistados foram submetidos às mesmas perguntas e alternativas de respostas (Alencar, 1999). O instrumento de coleta é constituído de 36 questões cujos itens utilizaram uma escala de tipo Likert (Likert, 1932), graduada em 5 pontos, indo de (1) "Totalmente insatisfeito", de medida em porcentagem equivalente a 0%, até (5) "Totalmente satisfeito", equivalente a 100%. Segundo Malhotra (2001), a escala Likert têm várias vantagens, é fácil de construir e de aplicar, os entrevistados entendem rapidamente como utilizar a escala, o que a torna adequada para entrevistas. A escala Likert requer que os entrevistado indique seu grau de satisfação ou insatisfação em relação ao serviço prestado. Mattar (2001) explica que a cada item de resposta é atribuído um número que reflete a direção da atitude dos respondentes em relação a cada afirmação. A pontuação total da atitude de cada respondente é dada pela somatória das pontuações obtidas para cada afirmação. A cada item foi atribuída uma escala qualitativa e outra quantitativa de acordo com a escala dada abaixo:



O questionário foi baseado num modelo aplicado pelo Instituto de pesquisa de Mercado (IPM) UNISINOS e foi estruturado em sete blocos, sendo: 1. Linhas e Horários, 2. Finais de Semana, 3. Condições da Frota, 4. Atendimento, 5. Comunicação, 6. Atendimentos Especiais e 7. Outros. O mesmo foi aplicado durante o mês de junho de 2015. Para analisar os itens da escala Likert utilizou-se o cálculo do Ranking Médio (RM) proposto por Oliveira (2005). Neste modelo atribui-se um valor de 1 a 5 para cada resposta a partir da qual é calculada a média ponderada para cada item, baseando-se na frequência das respostas. Desta forma calculamos o Ranking Médio por meio da equação:

$$RM = \frac{\sum_{i=1}^5 (f_i \cdot v_i)}{NS}$$

f_i = Frequência observada de cada resposta para cada afirmação

v_i = Valor de cada resposta

NS = Número de sujeitos (usuários entrevistados)

Quanto mais próximo o RM estiver de 5 maior será o nível de satisfação dos usuários em relação aos itens correspondentes e quanto mais próximo de 1 menor será esse grau de satisfação (maior grau de insatisfação).

Podemos ainda apresentar o grau de satisfação por meio de porcentagem que é equivalente ao valor da média em pontos. Para encontrar o valor equivalente da média (de 1 até 5) em percentual, devemos utilizar abaixo:

Grau de intensidade de satisfação em percentual é dado por

$$(Média - 1) \times \frac{100}{\text{número de pontos da escala likert adotada} - 1}$$

Exemplificando:

Grau de satisfação	Quantidade	%
5 (100,0%)	9	2,2
4 (75,0%)	148	35,8
3 (50,0%)	50	12,1
2 (25,0%)	194	47,0
1 (0,0%)	12	2,9
Total	413	100,0

$$RM = \frac{5 \cdot 9 + 4 \cdot 148 + 3 \cdot 50 + 2 \cdot 194 + 1 \cdot 12}{413} = 2,87$$

Grau de intensidade de satisfação em percentual é dado por

$$(2,87 - 1) \times \frac{100}{5 - 1} = 1,87 \times 25 = 46,8\%$$

Assim, em uma escala percentual variando de 0,0% a 100,0%, a intensidade de satisfação é dada por 46,85%. Devemos analisar da seguinte forma, quanto mais próximo de 0,0% maior é o grau de insatisfação, quanto mais próximo de 100,0% maior será o grau de insatisfação. Neste caso temos um valor próximo a 50% pela esquerda apontando um grau de insatisfação moderado. Como parâmetro de satisfação significativo consideraremos os valores acima de 75,0% como sendo considerados valores com grau de satisfação forte.

Treinamento da equipe de campo: Uma forma de melhorar a qualidade dos resultados de pesquisas é investir tempo e recursos no treinamento da equipe responsável por realizar as entrevistas, assim os entrevistadores foram capacitados especificamente no que diz respeito a aleatoriedade da amostra, abordagem dos entrevistados e imparcialidade durante a entrevista.

Definição do plano amostral: As informações sobre a população transportada diariamente proporcionou os subsídios para a definição do plano amostral do projeto. Considerou-se a necessidade de representatividade da população que utiliza o transporte público de Corumbá, calculadas a partir de informações obtidas no IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2013). A partir disso, o número de habitantes da cidade é de aproximadamente 107.347, dos quais cerca de 16.102 utilizam o ônibus de forma esporádica ou rotineira ,15% da população () valor este que foi utilizado para o cálculo do tamanho de amostra necessária. Considerou-se margem de erro máximo amostral de 5%, nível de confiança de 95%, prevalência de 50% e estimativa de perda amostral de 10%. Para o cálculo do tamanho da amostra utilizou-se a fórmula de proporção dada abaixo

$$n = \left(\frac{z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot (1 - p) \cdot N}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot (1 - p)} \right) \cdot (1 + i)$$

n = tamanho da amostra

$z_{\alpha/2}$ = valor tabelado da distribuição normal padronizada

p = prevalência estimada do evento

ε = erro tolerável de amostragem

N = tamanho da população

i = estimativa de perda amostral

Substituindo na fórmula, obtemos:

$$n = \left(\frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5) \cdot 16.102}{0,05^2 \cdot (16.102 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)} \right) \cdot (1 + 10\%) \Rightarrow$$

$$n = 376 \cdot 1,1 \Rightarrow n = 412,75 \Rightarrow$$

$$n = 413 \text{ (arredondamos para o inteiro maior mais próximo)}$$

Assim adotou-se uma amostra composta por 413 usuários entrevistados.

Coleta de dados: A aplicação dos questionários foi realizada dentro do terminal transbordo, entre as entradas e saídas de passageiros dos veículos. As questões de pesquisa foram lidas aos entrevistados e suas respostas devidamente registradas pelos entrevistadores. Deve-se ressaltar que o procedimento de coleta de dados foi realizado no período de uma semana, com cotas de questionários a serem respondidos em dias e horários pré-determinados. Com isso, buscou-se garantir que o critério de aleatoriedade em relação ao fluxo de pessoas, fundamental para a qualidade e confiabilidade dos resultados da pesquisa.

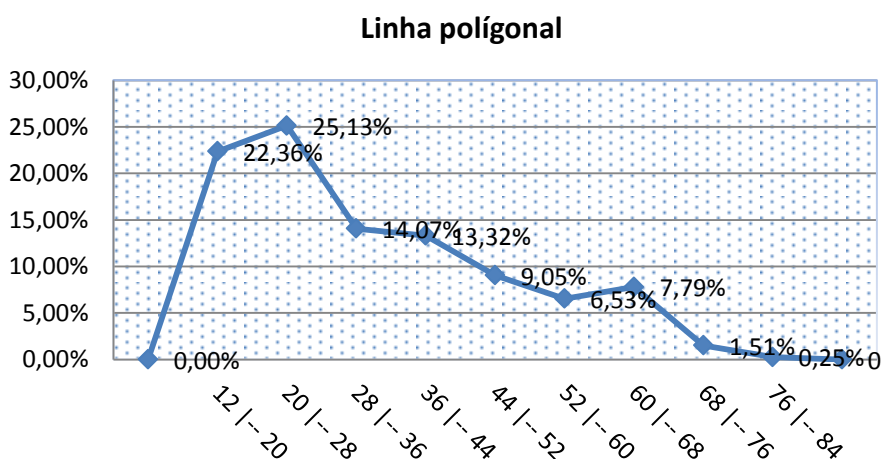
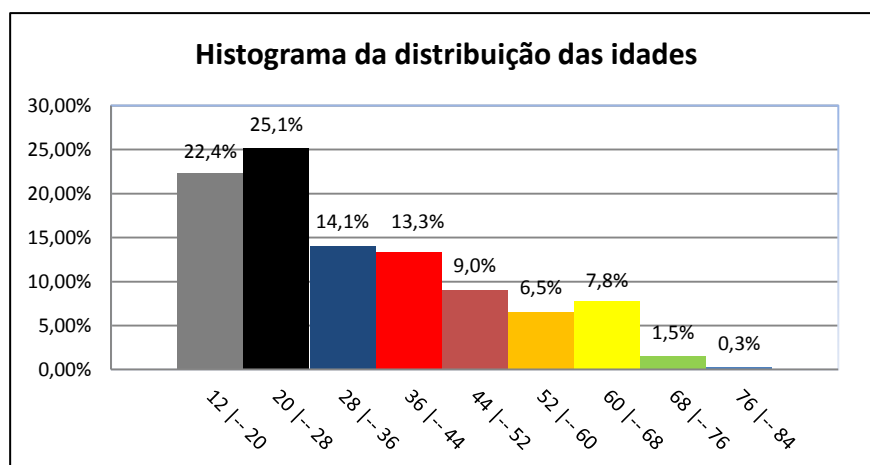
Processamento, tabulação e análise: Uma vez coletados os dados, os mesmos foram organizados e transcritos em planilhas eletrônicas do Office Excel, a partir daí foram utilizadas suas ferramentas de análise, tornando possível a geração de tabelas de dados absolutos e relativos, gráficos de frequências relativas e histogramas de cada um dos indicadores que compõe as categorias da pesquisa. Outro importante ganho no uso do Excel foi referente à determinação de dados da estatística descritivas tais como tamanho da amostra, média, desvio-padrão e variância. Com isso, após análise, foi possível identificar categorias que apresentam problemas e que precisam ser melhoradas, assim como identificar categorias que deverão servir de referência para as demais.

CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

No desenvolvimento desta pesquisa buscou-se a representatividade plena dos usuários na amostra. Assim procurou-se realizar as entrevistas em diferentes horários e utilizou-se como critério de seleção dos respondentes o acaso, sendo entrevistado o usuário que estivesse no local na hora da pesquisa, garantindo-se o caráter aleatório da escolha dos usuários para serem entrevistados. Neste contexto observou-se que:

No que diz respeito à faixa etária dos respondentes, observou-se que a idade mínima registrada foi de 14 anos e a máxima de 77 anos. Como resultado, tem-se 22,36% da amostra com idade entre 12 e 20 anos, 25,13% entre 20 a 28 anos, 14,07% entre 28 e 36 anos, 13,32% entre 36 e 44 anos, 9,05% entre 44 e 52 anos, 6,53% entre 52 e 60 anos, 7,79% entre 60 e 68 anos, 1,51% entre 68 e 76 anos e finalmente 0,25% acima de 76 anos, como podemos observar de forma organizada na Tabela 1 e representada pelo Gráfico-2. Também observamos que 9,6% dos usuários entrevistados possuíam idade maior ou igual a 60 anos

Classe	(%)
12 -- 20	22,36
20 -- 28	25,13
28 -- 36	14,07
36 -- 44	13,32
44 -- 52	9,05
52 -- 60	6,53
60 -- 68	7,79
68 -- 76	1,51
76 -- 84	0,25
Total	100,0



Referente ao sexo notou-se uma maior concentração de pessoas do ~~sexo~~ feminino, cerca de 60%, contra 40% do ~~sexo~~ masculino.

Homens	167	0,40
Mulheres	251	0,60
	418	1,00

ANÁLISE DOS RESULTADOS

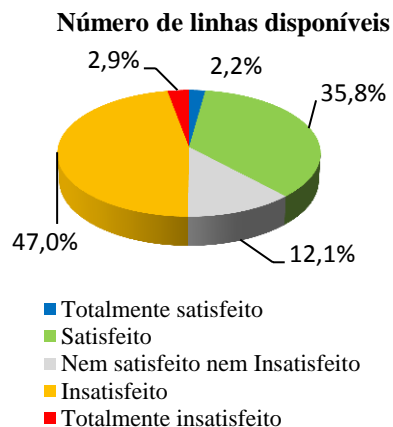
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA LINHAS E HORÁRIOS

Neste bloco foram analisados seis itens, sendo: **1.** Número de linhas disponíveis, **2.** Adequação das rotas e trajetos, **3.** Cumprimento e respeito dos itinerários, **4.** Cumprimento de horário, **5.** Número de ônibus e lotação e **6.** Satisfação geral com linhas e horários.

1. Número de linhas disponíveis

Refere-se ao total de linhas onde a empresa VCC presta serviço, as linhas são: Dom Bosco (101), Fronteira (102), Popular Nova (103), Guanabara (104), Guatós (105), Cristo Redentor (106), Popular Velha (107), Maria Leite (108) e Universitário (109).

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	9	2,2
Satisfeito	148	35,8
Nem satisfeito nem Insatisfeito	50	12,1
Insatisfeito	194	47,0
Totalmente insatisfeito	12	2,9
Total	413	100,0



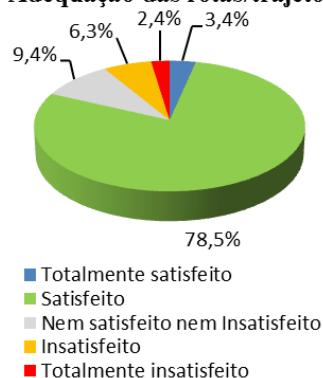
De acordo com a metodologia adotada, calculou-se o Ranking Médio (RM) de satisfação obtendo-se 2,9 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 48,9% (escala de 0% a 100%).

2. Adequação das rotas e trajetos

Neste item estudou-se o grau de satisfação quanto as distâncias atingidas, as rotas percorridas pelos ônibus e se atendem as necessidades dos clientes.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	14	3,4
Satisfeito	324	78,5
Nem satisfeito nem insatisfeito	39	9,4
Insatisfeito	26	6,3
Totalmente insatisfeito	10	2,4
Total	413	100,0

Adequação das rotas/trajetos



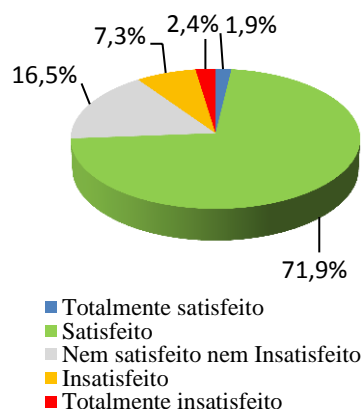
Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,7 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 68,5% (escala de 0% a 100%).

3. Cumprimento e respeito dos itinerários

O itinerário de determinada linha, indica todos os pontos de parada do ônibus desde o início até o fim da linha, aqui se estudou o grau de satisfação quanto ao cumprimento e ao respeito dos itinerários.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	8	1,9
Satisfeito	297	71,9
Nem satisfeito nem Insatisfeito	68	16,5
Insatisfeito	30	7,3
Totalmente insatisfeito	10	2,4
Total	413	100,0

Cumprimento e respeito dos itinerários

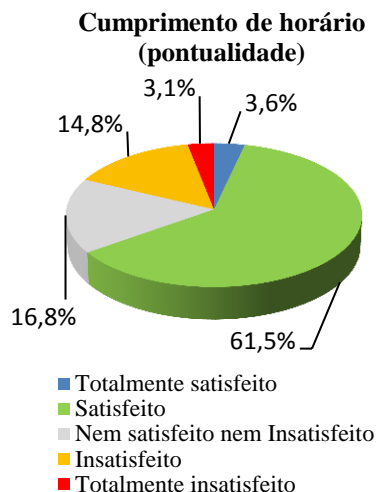


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,6 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 65,9% (escala de 0% a 100%).

4. Cumprimento de horário

Neste item verificou a satisfação quanto à pontualidade dos ônibus em seus itinerários.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	15	3,6
Satisfeito	254	61,5
Nem satisfeito nem Insatisfeito	70	16,9
Insatisfeito	61	14,8
Totalmente insatisfeito	13	3,1
Total	413	100,0

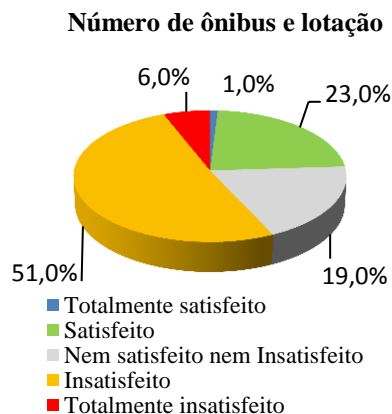


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,5 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 61,9% (escala de 0% a 100%).

5. Número de ônibus e lotação

Segundo a VCC são 25 veículos operando na área urbana, três na área rural e outros três ônibus ficam de reserva. A cidade conta com um veículo na linha do Universitário, dois atendendo o Bairro Maria Leite; um o Bairro Dom Bosco, dois na linha da fronteira; dois na linha da Popular Velha; três no Guanabara; três na linha do Guató; dois na do Cristo Redentor e dois fazendo a linha da Popular Nova.

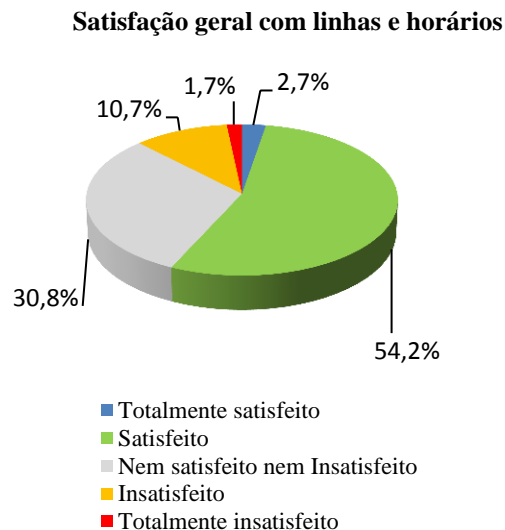
Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	4	1,0
Satisfeito	96	23,0
Nem satisfeito nem insatisfeito	77	19,0
Insatisfeito	212	51,0
Totalmente insatisfeito	24	6,0
Total	413	100,0



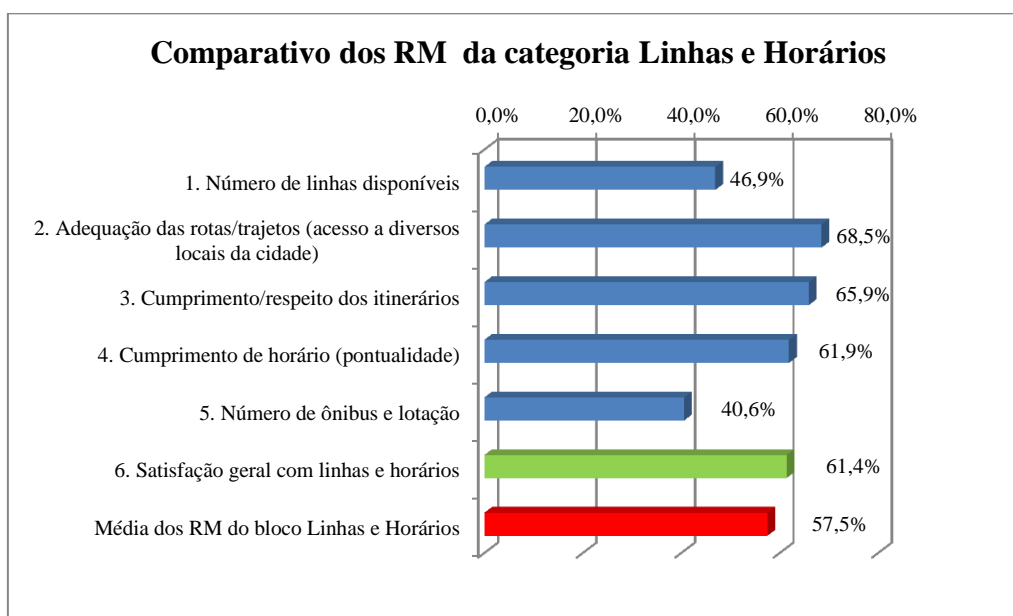
Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 2,6 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 40,6% (escala de 0% a 100%).

6. Satisfação geral com linhas e horários

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	11	2,7
Satisfeito	224	54,2
Nem satisfeito nem insatisfeito	127	30,8
Insatisfeito	44	10,7
Totalmente insatisfeito	7	1,7
Total	413	100,0



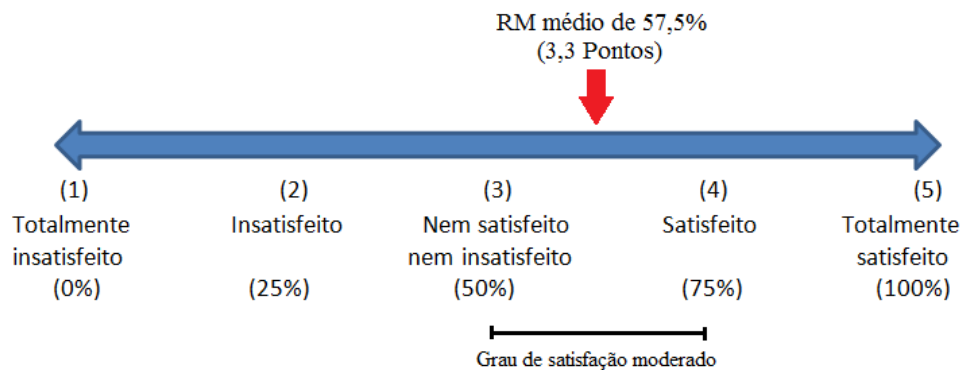
Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,5 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 61,4% (escala de 0% a 100%).



Após o cálculo dos RM individuais do bloco “Linhas e Horários”, calculou-se a média aritmética entre os RM de cada item que constituem este bloco com intuito de analisar o bloco como um todo. O gráfico acima apresenta os RM de cada item e o RM médio do bloco Linhas e Horários. Observa-se que há um grau de insatisfação moderado nos itens 1 e 5 que apresentam índices entre 25% e 50%, grau de satisfação moderado nos itens 2,

3, 4 e 6, apresentando índices entre 50% e 75% e grau de satisfação moderado quando calcula-se a média dos RM.

Posição do RM médio do bloco Linhas e Horários



ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA FINAIS DE SEMANA

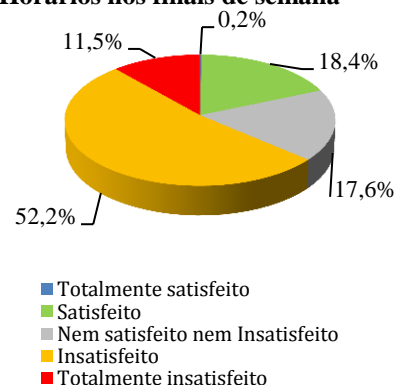
Em “Finais de Semana” foram analisados quatro itens: 7. Horários nos finais de semana, 8. Número de linhas nos finais de semana, 9. Tempo de espera nos finais de semana e 10. Satisfação geral com o transporte nos finais de semana

7. Horários nos finais de semana

Nos finais de semana, tendo em vista a queda movimento de clientes, o horário e a frequência de circulação dos ônibus são diferenciados, sendo o horário mais compassado e a circulação de ônibus com número reduzido.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	1	0,2
Satisfeito	75	18,4
Nem satisfeito nem insatisfeito	72	17,6
Insatisfeito	213	52,2
Totalmente insatisfeito	47	11,5
Total	408	100,0

Horários nos finais de semana

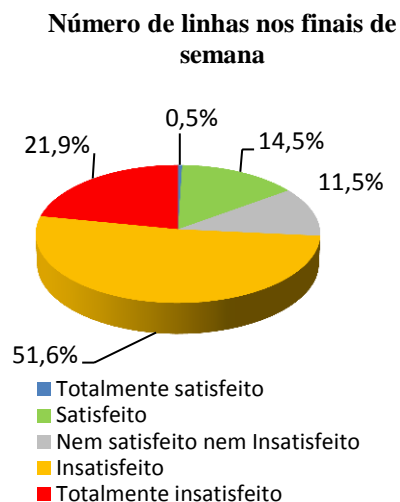


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 2,4 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 35,9% (escala de 0% a 100%).

8. Número de linhas nos finais de semana

Embora todas as linhas sejam ofertadas, há uma redução na frequência com a qual são oferecidas.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	2	0,5
Satisfeito	59	14,5
Nem satisfeito Nem Insatisfeito	47	11,5
Insatisfeito	210	51,6
Totalmente insatisfeito	89	21,9
Total	407	100,0

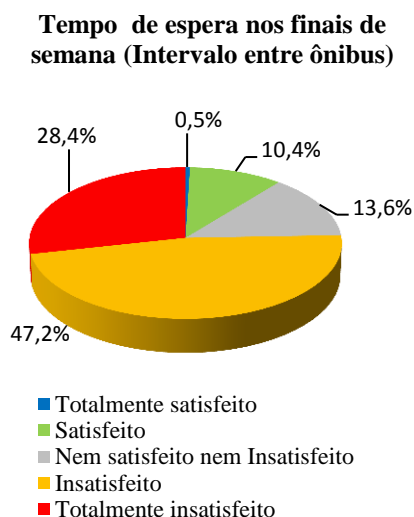


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 2,2 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 30,0% (escala de 0% a 100%).

9. Tempo de espera nos finais de semana

Neste item mediu-se o grau de satisfação referente ao intervalo entre ônibus nos finais de semana.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	2	0,5
Satisfeito	42	10,4
Nem satisfeito nem insatisfeito	55	13,6
Insatisfeito	191	47,2
Totalmente insatisfeito	115	28,4
Total	405	100,0

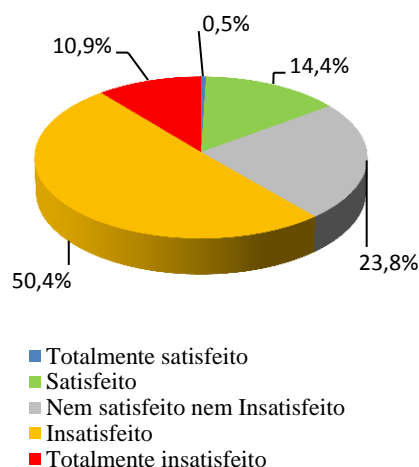


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 2,1 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 26,9% (escala de 0% a 100%).

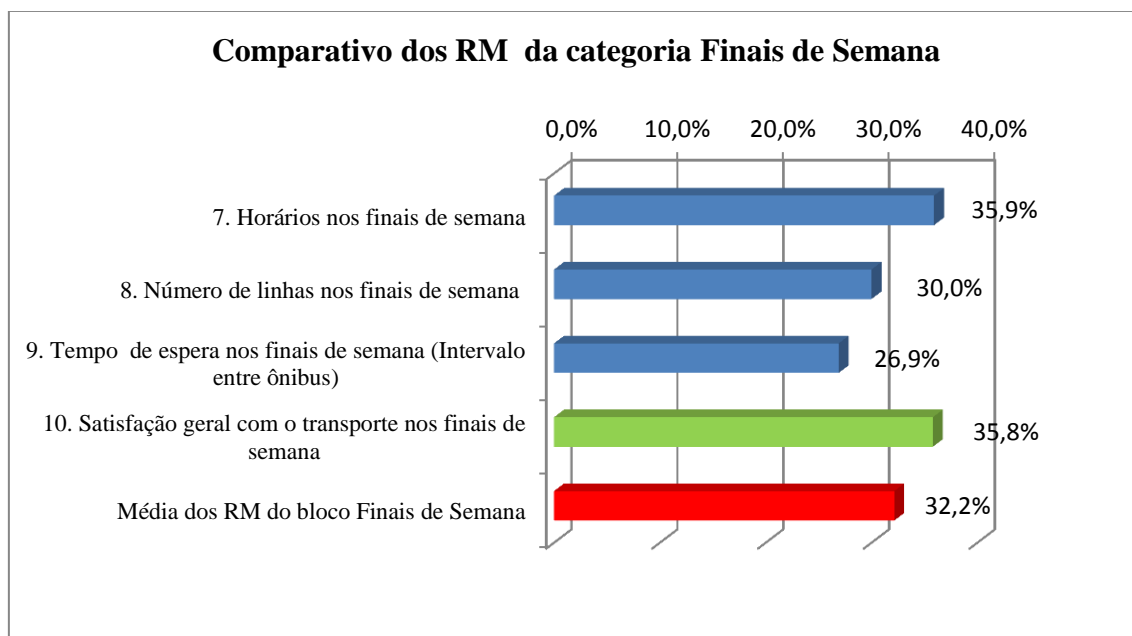
10. Satisfação geral com o transporte nos finais de semana

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	2	0,5
Satisfeito	58	14,4
Nem satisfeito nem insatisfeito	96	23,8
Insatisfeito	203	50,4
Totalmente insatisfeito	44	10,9
Total	403	100,0

Satisfação geral com o transporte nos finais de semana

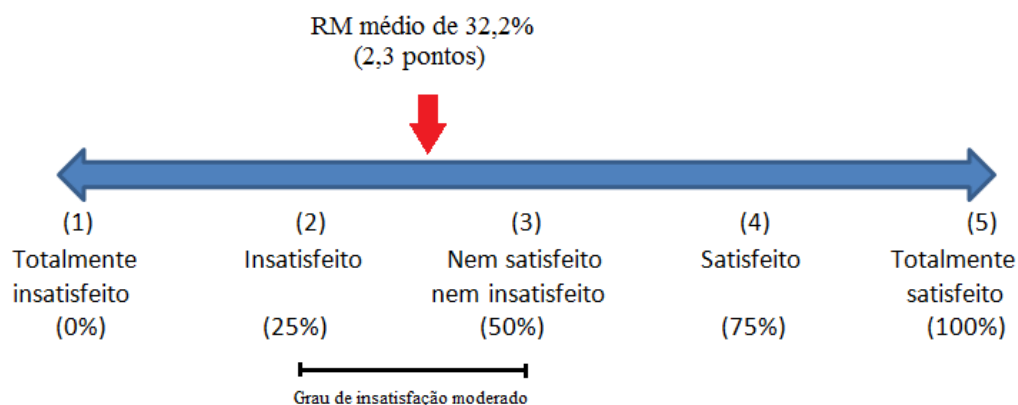


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 2,4 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 35,8% (escala de 0% a 100%).



Analisando-se as questões do bloco “Finais de Semana” e calculando o Ranking Médio individual (RM) seguido da média aritmética entre e os RM que constitui o bloco em questão, observa-se que há um índice de insatisfação moderada nos itens de 7 a 10 e consequentemente temos a média dos RM apresentado índice de insatisfação moderado

de 32,2% (ou 2,3 pontos). Os resultados foram apresentados acima, com o comparativo entre os RM de cada item deste bloco e a média dos RM.



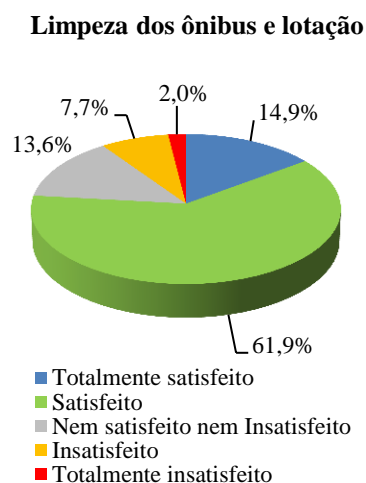
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA CONDIÇÕES DA FROTA

Em “Condições da Frota” avaliaram-se três itens: 11. Limpeza dos ônibus e lotação, 12. Lotação dos ônibus e lotações nos horários de pico e 13. e Satisfação geral com os ônibus e lotação

11. Limpeza dos ônibus e lotação

Estabelece relação entre a quantidade de usuários e a limpeza durante as viagens.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	60	14,85
Satisfeito	250	61,88
Nem satisfeito nem insatisfeito	55	13,61
Insatisfeito	31	7,67
Totalmente insatisfeito	8	1,98
Total	404	100,00

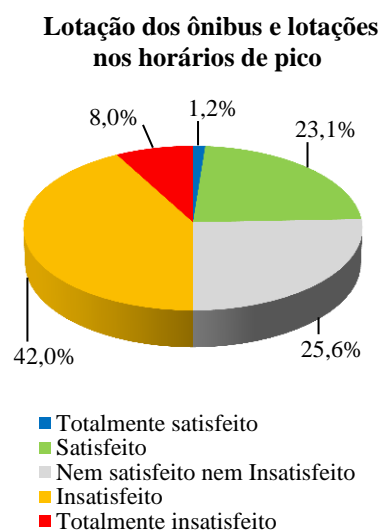


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,8 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 70,0% (escala de 0% a 100%).

12. Lotação dos ônibus e lotações nos horários de pico

Este item estuda a lotação dos veículos durante todo o dia de trabalho, ou seja, nos momentos de pouco movimento e nos momentos de muito movimento.

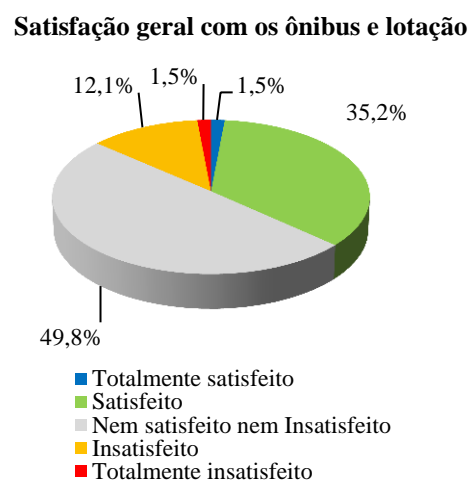
Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	5	1,2
Satisfeito	93	23,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	103	25,6
Insatisfeito	169	42,0
Totalmente insatisfeito	32	8,0
Total	402	100,0



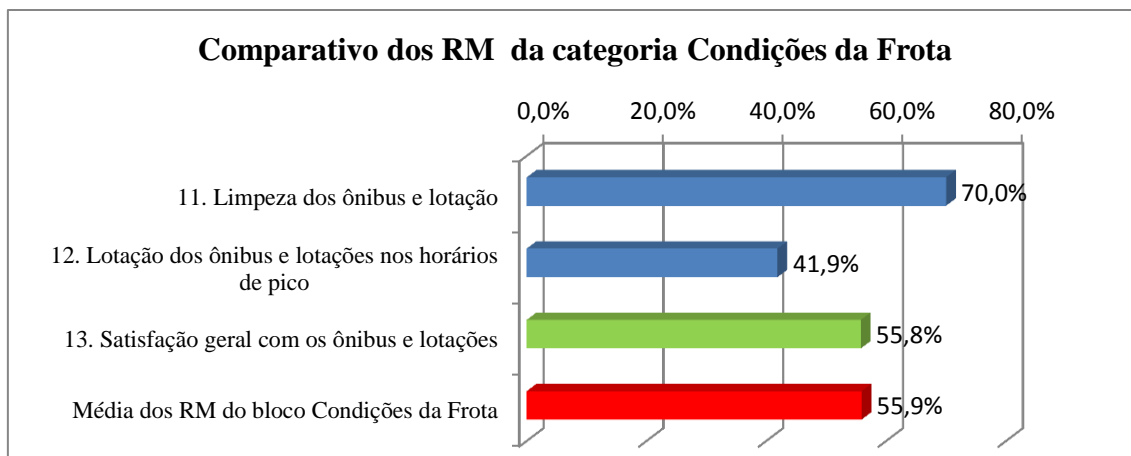
Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 2,7 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 41,9% (escala de 0% a 100%).

13. Satisfação geral com os ônibus e lotação

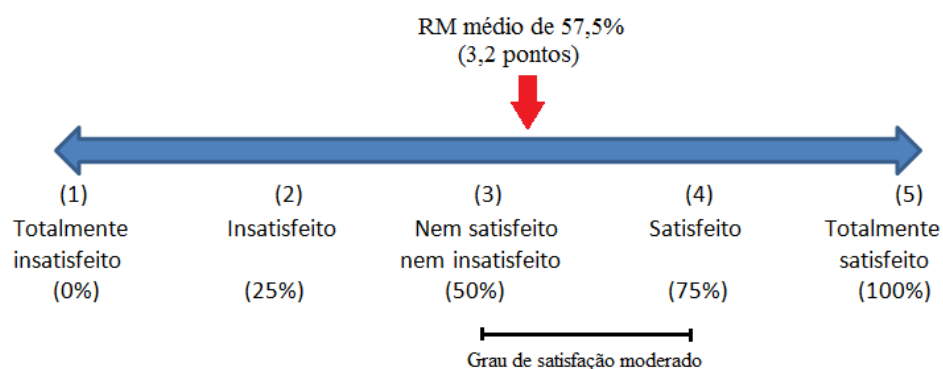
Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	6	1,5
Satisfeito	142	35,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	201	49,8
Insatisfeito	49	12,1
Totalmente insatisfeito	6	1,5
Total	404	100,0



Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,23 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 55,8% (escala de 0% a 100%).



Em relação às questões do bloco Condições da Frota, após o cálculo do Ranking Médio Individual (RM) nota-se a existência de índices de insatisfação moderado no item 12 e de satisfação moderado nos itens 11 e 13. Analisando-se a média dos RM obtém-se o índice de 55,9% (3,2 pontos) o que aponta um índice de satisfação moderado em relação aos itens deste bloco como um todo.



ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA ATENDIMENTO

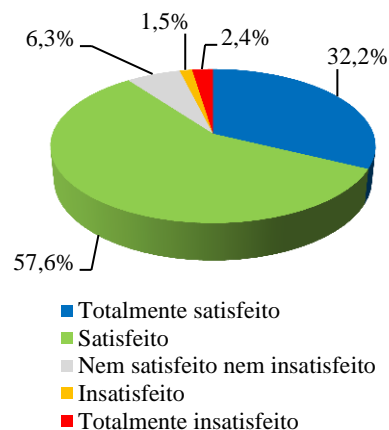
Em “Atendimento” avaliaram-se cinco itens: **14.** Atendimento e educação dos motoristas e cobradores no tratamento com as pessoas, **15.** Atitude dos motoristas e cobradores (forma de dirigir e cobrar), **16.** Respeito às paradas, **17.** Número de fiscais e **18.** Satisfação geral com o Atendimento.

14. Atendimento e educação dos motoristas e cobradores no tratamento com as pessoas

Neste item buscou-se mensurar a satisfação dos usuários quanto à educação e atendimento dos funcionários da VCC em relação ao atendimento aos clientes e não clientes.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	133	32,2
Satisfeito	238	57,6
Nem satisfeito nem insatisfeito	26	6,3
Insatisfeito	6	1,5
Totalmente insatisfeito	10	2,4
Total	413	100,0

Atendimento e educação dos motoristas e cobradores no tratamento com as pessoas

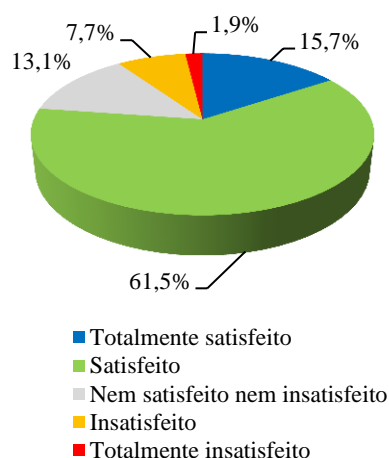


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 4,157 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 78,9% (escala de 0% a 100%).

15. Atitude dos motoristas e cobradores (forma de dirigir e cobrar)

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	65	15,7
Satisfeito	254	61,5
Nem satisfeito Nem Insatisfeito	54	13,1
Insatisfeito	32	7,7
Totalmente insatisfeito	8	1,9
Total	413	100,0

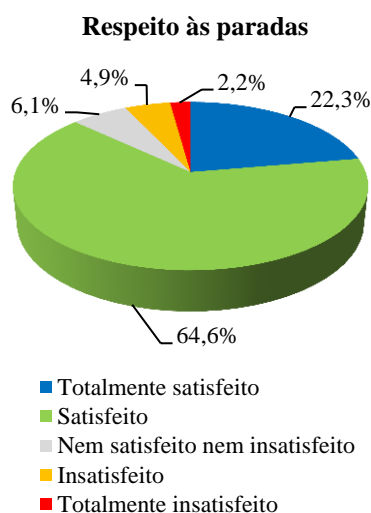
Atitude dos motoristas e cobradores (forma de dirigir e cobrar)



Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,814 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 70,3% (escala de 0% a 100%).

16. Respeito às paradas

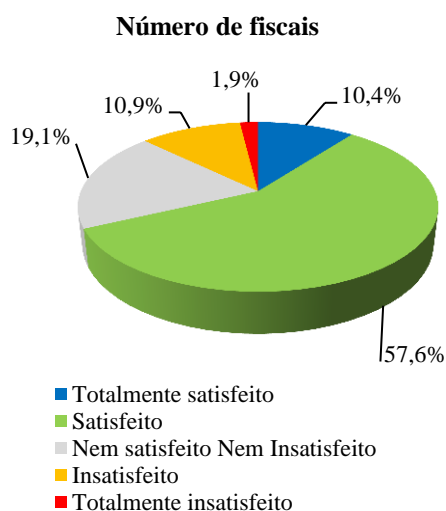
Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	92	22,3
Satisfeito	266	64,6
Nem satisfeito nem insatisfeito	25	6,1
Insatisfeito	20	4,9
Totalmente insatisfeito	9	2,2
Total	412	100,0



Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 4 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 75,0% (escala de 0% a 100%).

17. Número de fiscais

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	43	10,4
Satisfeito	238	57,6
Nem satisfeito nem insatisfeito	79	19,1
Insatisfeito	45	10,9
Totalmente insatisfeito	8	1,9
Total	413	100,0

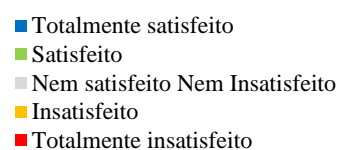
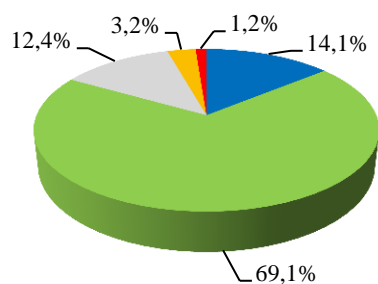


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,64 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 65,9% (escala de 0% a 100%).

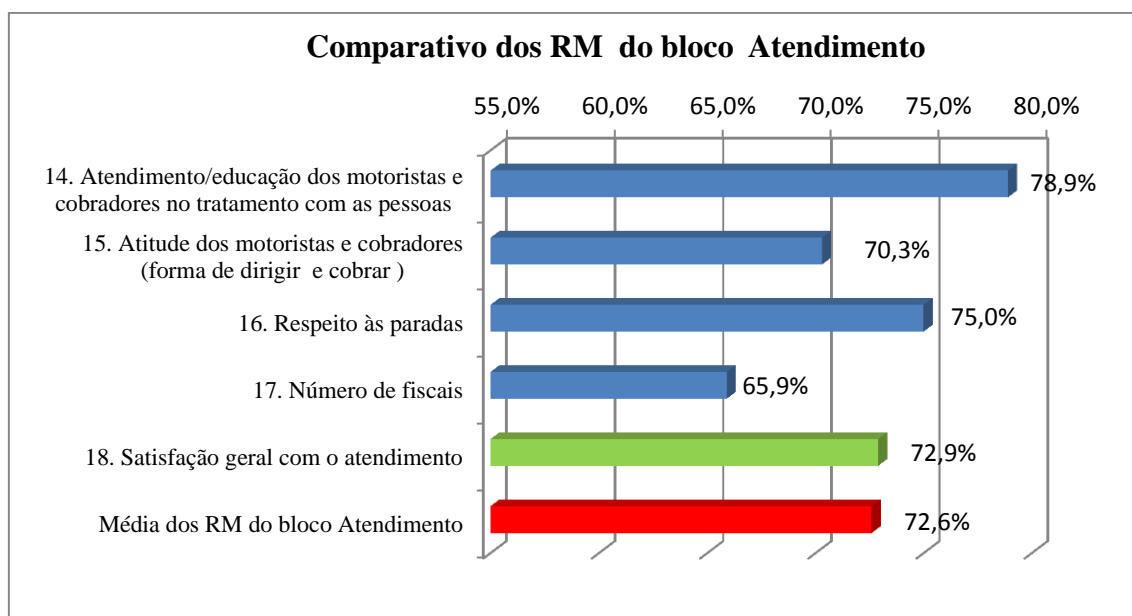
18. Satisfação geral com o Atendimento

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	58	14,1
Satisfeito	284	69,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	51	12,4
Insatisfeito	13	3,2
Totalmente insatisfeito	5	1,2
Total	411	100,0

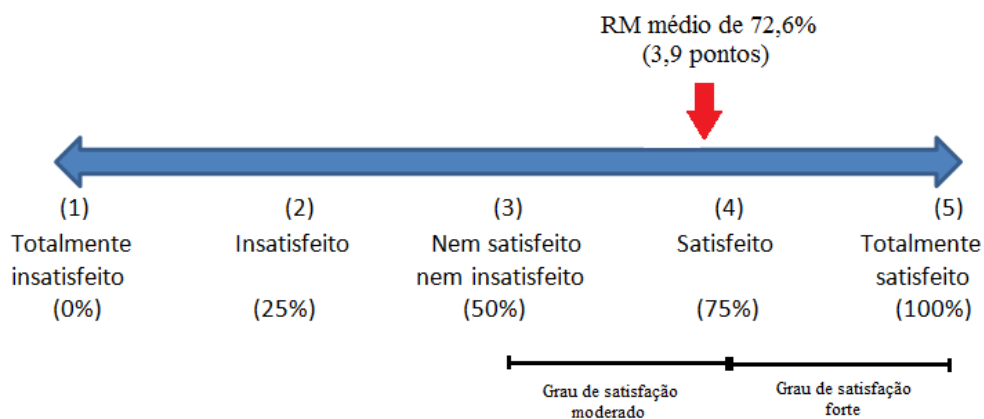
Satisfação geral com o atendimento



Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,92 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 72,9% (escala de 0% a 100%).



Podemos observar no gráfico acima que os itens 15, 17 e 18 apresentam índice percentual moderadamente satisfatório, já os itens 14 e 16 apresenta índice satisfatório forte e por a média dos RM apresentados assume o valor de 72,6% (3,91 pontos) valor de satisfação moderada, muito próxima do marco satisfeito (75%).



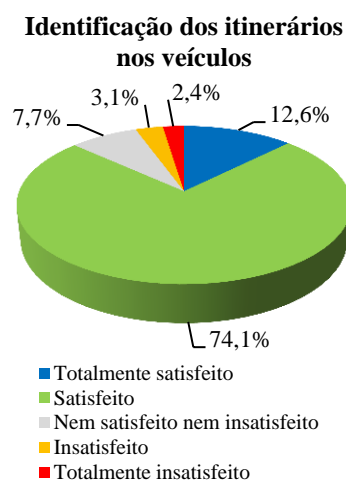
ESTUDO DA SATISFAÇÃO CATEGORIA: COMUNICAÇÃO

Em “Comunicação” avaliaram-se quatro itens: **19.** Identificação dos itinerários nos veículos, **20.** Informações sobre linhas e horários, **21.** Informações sobre mudanças de rotas ou horários e **22.** Satisfação geral com a comunicação.

19. Identificação dos itinerários nos veículos

Neste item se avaliou os informativos quanto ao itinerário (trajetos) dos ônibus, se são claros e visíveis.

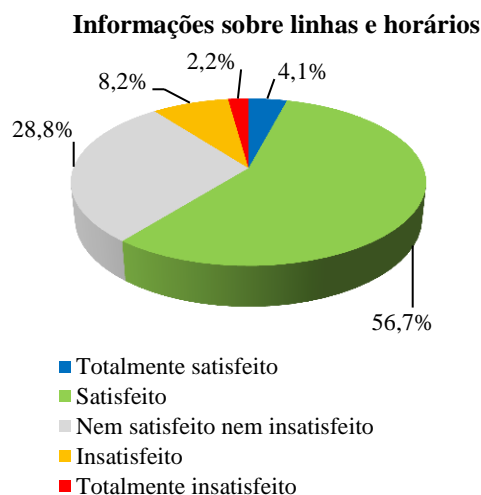
Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	52	12,6
Satisfeito	306	74,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	32	7,7
Insatisfeito	13	3,1
Totalmente insatisfeito	10	2,4
Total	413	100,0



Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,91 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 72,8% (escala de 0% a 100%).

20. Informações sobre linhas e horários

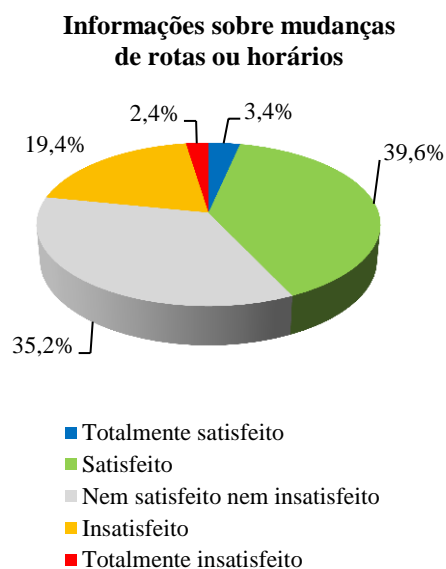
Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	17	4,1
Satisfeito	234	56,7
Nem satisfeito nem insatisfeito	119	28,8
Insatisfeito	34	8,2
Totalmente insatisfeito	9	2,2
Total	413	100,0



Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,52 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 63,1% (escala de 0% a 100%).

21. Informações sobre mudanças de rotas ou horários

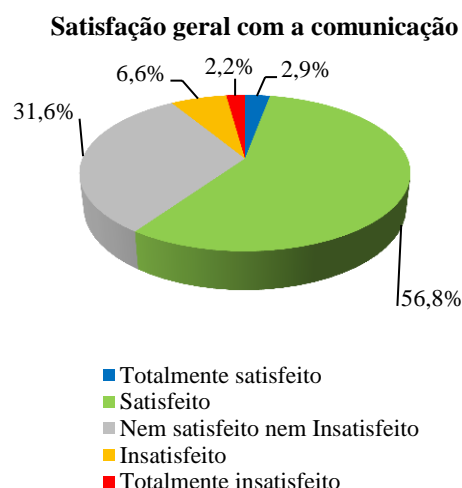
Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	14	3,4
Satisfeito	163	39,6
Nem satisfeito nem insatisfeito	145	35,2
Insatisfeito	80	19,4
Totalmente insatisfeito	10	2,4
Total	412	100,0



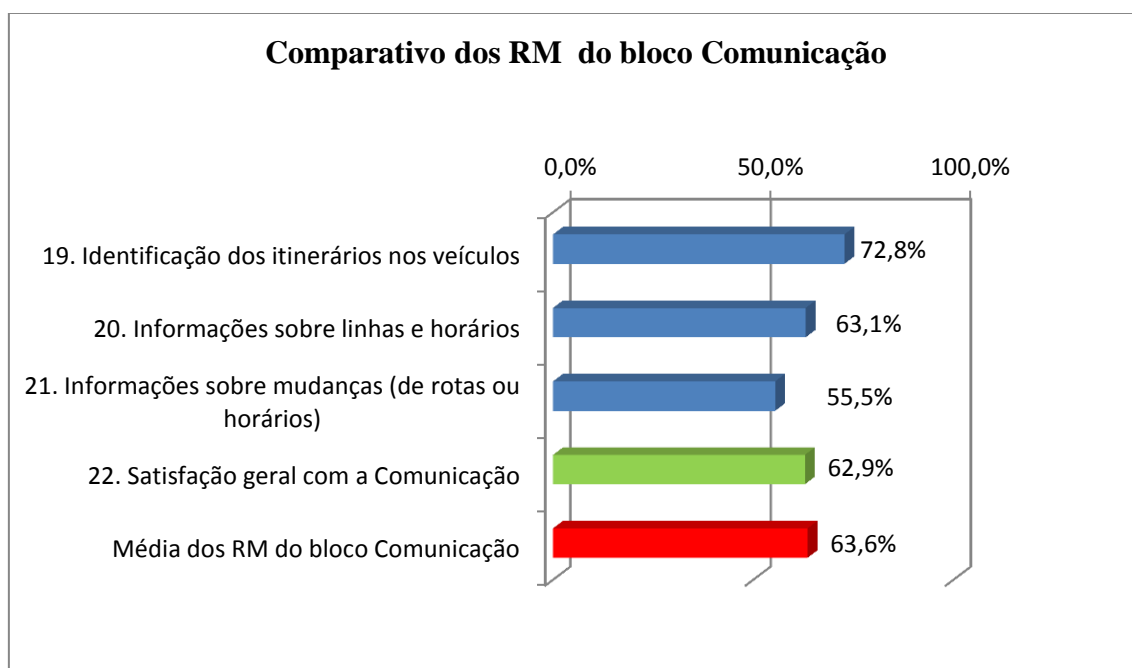
Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,22 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 55,5% (escala de 0% a 100%).

22. Satisfação geral com a comunicação

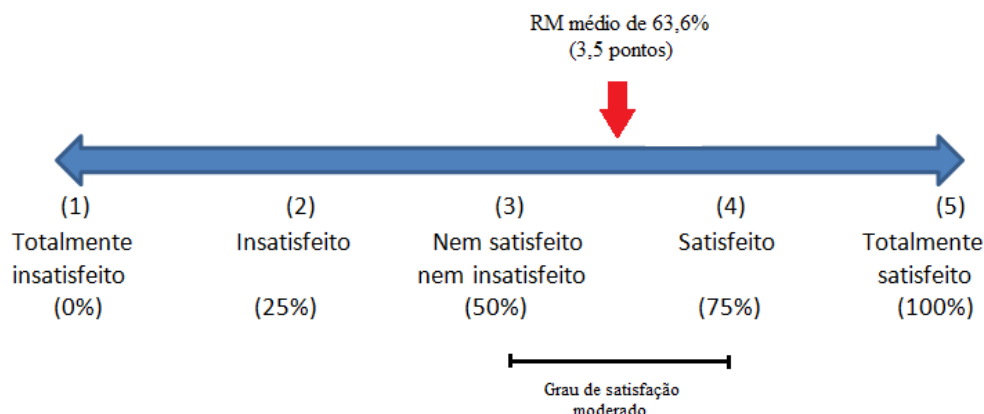
Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	12	2,9
Satisfeito	234	56,8
Nem satisfeito nem Insatisfeito	130	31,6
Insatisfeito	27	6,6
Totalmente insatisfeito	9	2,2
Total	412	100,0



Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,52 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 62,9% (escala de 0% a 100%).



De acordo com os dados do gráfico acima observa-se que os itens 15, 17 e 18 apresentam índices percentuais dentro do intervalo correspondente ao grau moderado de satisfação, já os itens 14 e 16 apresentam grau de satisfação forte e a média dos RM apresentou valor de 72,6% (3,91 pontos) valor de satisfação moderada muito próximo do marco satisfeito (75%).



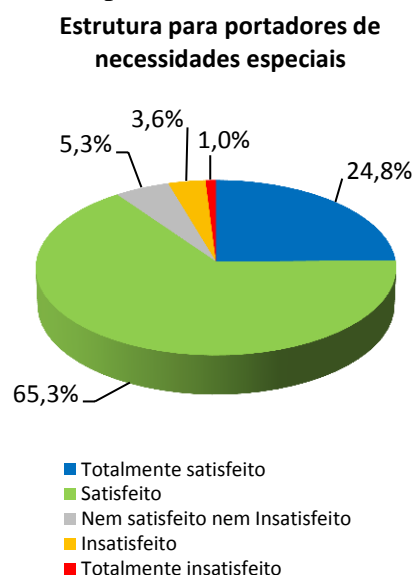
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA ATENDIMENTOS ESPECIAIS

Em “Atendimentos especiais” avaliaram-se quatro itens: **23.** Estrutura para portadores de necessidades especiais, **24.** Respeito dos motoristas e cobradores aos portadores de necessidades especiais, **25.** Respeito dos motoristas e cobradores aos idosos e **26.** Satisfação geral com atendimentos especiais.

23. Estrutura para portadores de necessidades especiais

Acessibilidade por meio de elevadores e lugar reservado aos portadores de necessidade especiais.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	102	24,8
Satisfeito	269	65,3
Nem satisfeito nem insatisfeito	22	5,3
Insatisfeito	15	3,6
Totalmente insatisfeito	4	1,0
Total	412	100,0

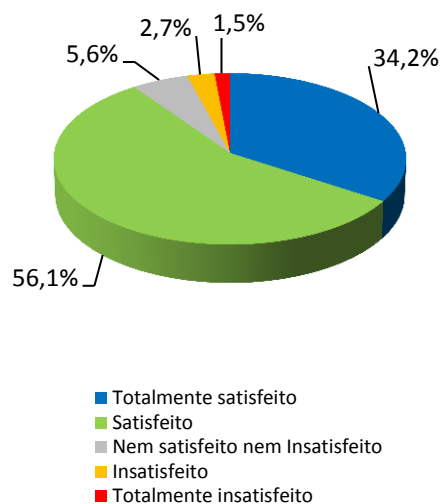


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 4,1 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 77,3% (escala de 0% a 100%).

24. Respeito dos motoristas e cobradores aos portadores de necessidades especiais

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	141	34,2
Satisfeito	231	56,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	23	5,6
Insatisfeito	11	2,7
Totalmente insatisfeito	6	1,5
Total	412	100,0

Respeito dos motoristas e cobradores aos portadores de necessidades especiais

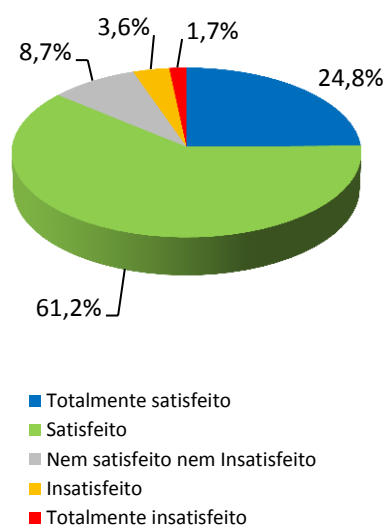


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 4,2 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 79,7% (escala de 0% a 100%).

25. Respeito dos motoristas e cobradores aos idosos

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	102	24,8
Satisfeito	252	61,2
Nem satisfeito nem insatisfeito	36	8,7
Insatisfeito	15	3,6
Totalmente insatisfeito	7	1,7
Total	412	100,0

Respeito dos motoristas e cobradores aos idosos

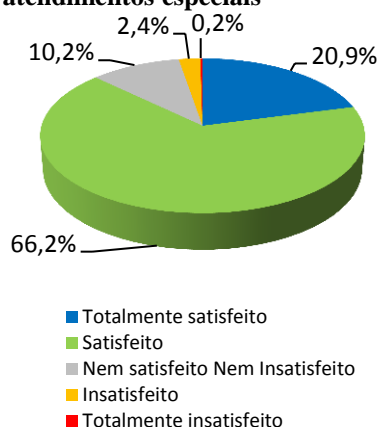


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 4,0 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 75,9% (escala de 0% a 100%).

26. Satisfação geral com atendimentos especiais

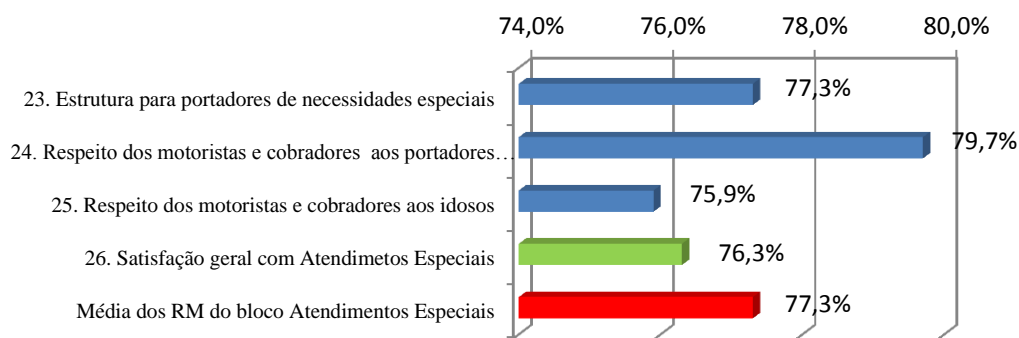
Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	86	20,92
Satisfeito	272	66,18
Nem satisfeito nem insatisfeito	42	10,22
Insatisfeito	10	2,433
Totalmente insatisfeito	1	0,243
Total	411	100,0

Satisfação geral com atendimentos especiais

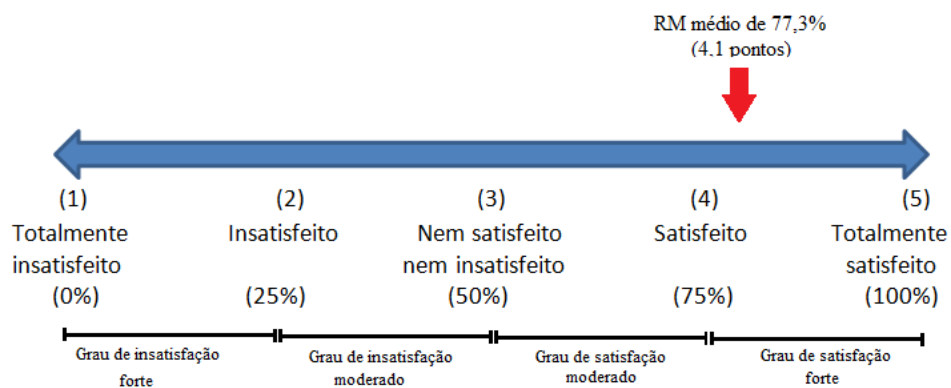


Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 4,1 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 76,3% (escala de 0% a 100%).

Comparativo dos RM do bloco Atendimentos Especiais



De acordo com os dados do gráfico acima, observa-se que todos os itens apresentam índices percentuais dentro do intervalo correspondente ao grau forte de satisfação, indicando que está categoria apresenta qualidade na prestação de serviços e a média dos RM apresentou valor de 77,3% (4,1 pontos) valor de satisfação considerado forte.

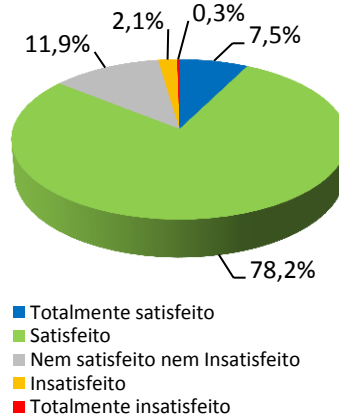


ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA SATISFAÇÃO GERAL COM O TRANSPORTE COLETIVO DE CORUMBÁ

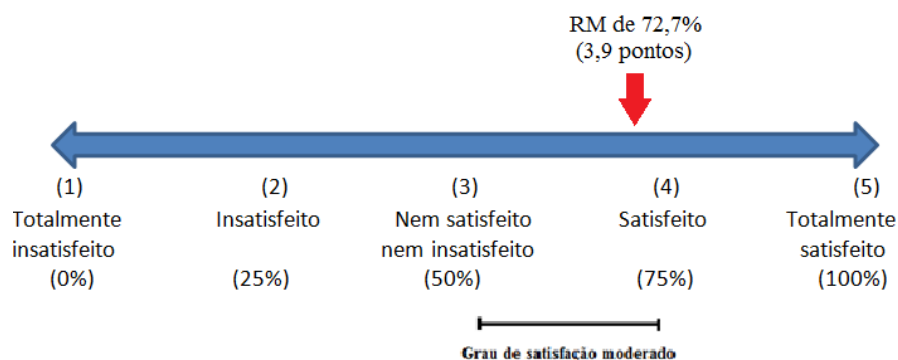
Está categoria foi composta por apenas o item 27. Satisfação Geral com o transporte coletivo de Corumbá.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Totalmente satisfeito	29	7,5
Satisfeito	302	78,2
Nem satisfeito nem insatisfeito	46	11,9
Insatisfeito	8	2,1
Totalmente insatisfeito	1	0,3
Total	386	100,0

Satisfação geral com o transporte coletivo de Corumbá



Calculando-se o RM de satisfação obtém-se 3,9 pontos (escala de 1 a 5) equivalentes a 72,7% (escala de 0% a 100%).



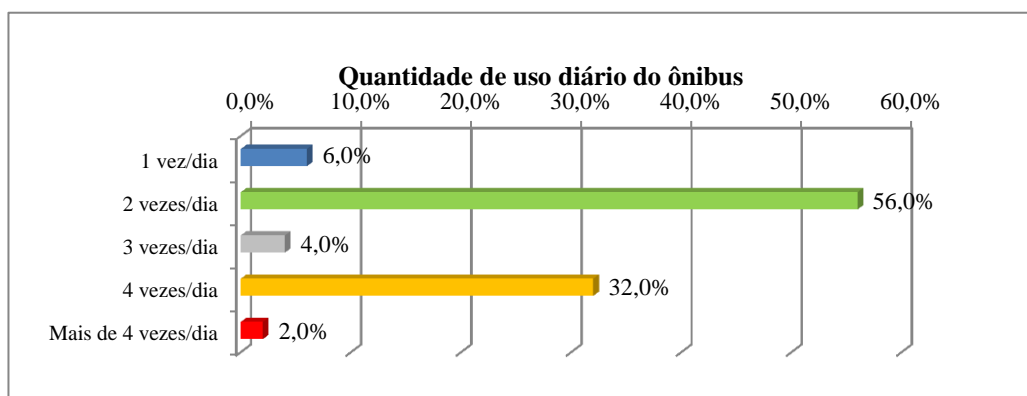
ESTUDO DA SATISFAÇÃO: CATEGORIA OUTROS

Em “Outros” avaliaram-se cinco itens: **28.** Quantidade de uso diário do ônibus, **29.** Número de embarques e desembarques no terminal transbordo, **30.** Linhas utilizadas, **32.** Gratuidade, **33.** Satisfação em relação à mudança do terminal transbordo para as proximidades da antiga estação ferroviária

28. Quantidade de uso diário do ônibus

Em quantidade de uso diário do ônibus procurou-se verificar qual é o número médio de vezes que cada passageiro utiliza o ônibus por dia.

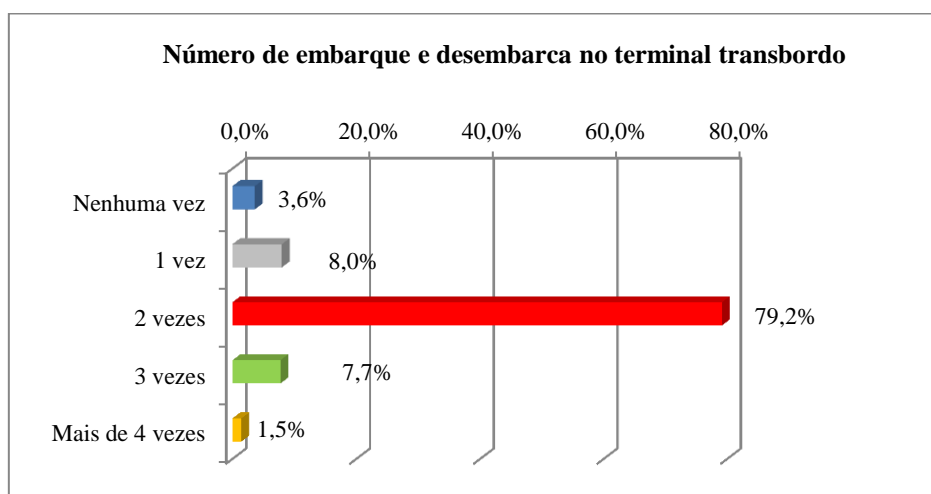
Quantidade de uso diário	(%)
1 vez/dia	6,0
2 vezes/dia	56,0
3 vezes/dia	4,0
4 vezes/dia	32,0
Mais de 4 vezes/dia	2,0
Total	100,0



Obteve-se um uso médio do ônibus de 2,7 vezes ao dia.

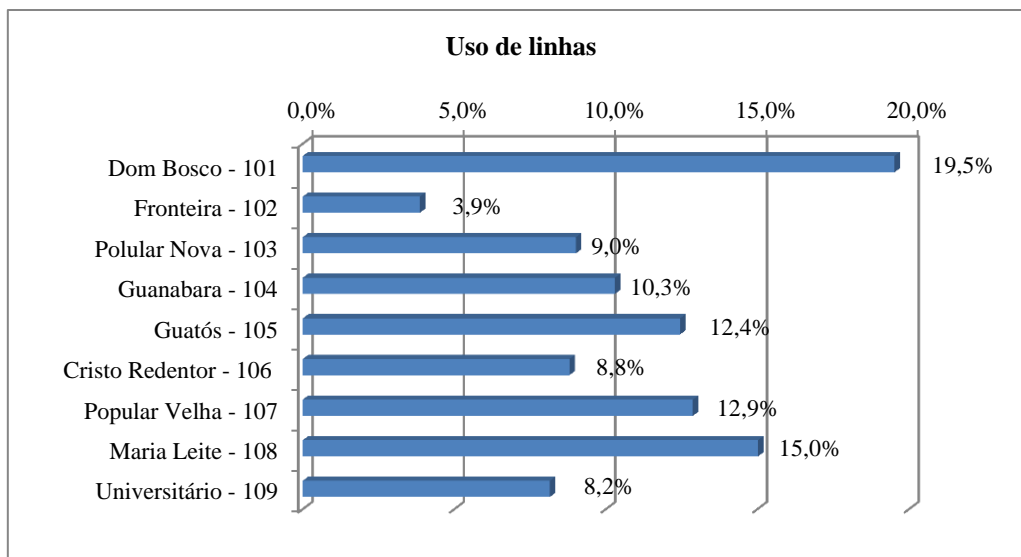
29. Número de embarques e desembarques no terminal transbordo.

Número de embarques	Quantidade	%
Nenhuma vez	15	3,6
1 vez	33	8,0
2 vezes	327	79,2
3 vezes	32	7,7
Mais de 4 vezes	6	1,5
Total	413	100,0



30. Linhas utilizadas

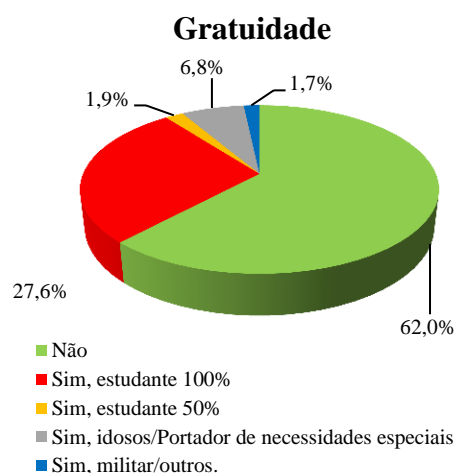
Linhas	Quantidade	%
Dom Bosco - 101	91	19,5
Fronteira - 102	18	3,9
Popular Nova - 103	42	9,0
Guanabara - 104	48	10,3
Guatós - 105	58	12,4
Cristo Redentor - 106	41	8,8
Popular Velha - 107	60	12,9
Maria Leite - 108	70	15,0
Universitário - 109	38	8,2
Total	466	100,0



32. Gratuidade

Em “Gratuidade” analisou-se qual a porcentagem de usuários que usufruem de gratuidade parcial ou total em relação ao total de usuários. Cerca de 38% dos usuários da VCC usufruem de algum tipo de gratuidade.

Gratuidade	Quantidade	%
Não	256	62,0
Sim, estudante 100%	114	27,6
Sim, estudante 50%	8	1,9
Sim, idosos/Portador de necessidades especiais	28	6,8
Sim, militar/outras.	7	1,7
Total	413	100,0

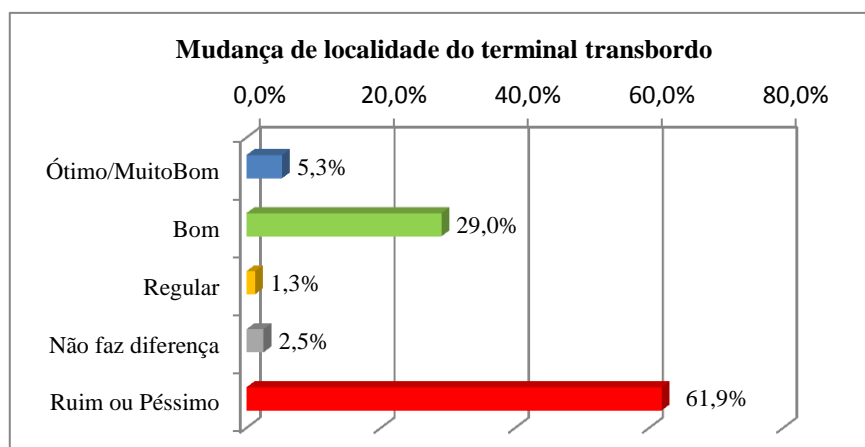


Neste item é importante destacar que Segundo a NTU (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS, 2013) “Na média nacional, 33% dos usuários do transporte público urbano têm direito à gratuidade ou desconto nas passagens, o que onera as tarifas em cerca de 19%, paga pelos próprios usuários pagantes”.

33. Satisfação em relação à mudança do terminal transbordo para as proximidades da antiga estação ferroviária

Esta questão é muito polêmica entre os usuários do transporte. Verifica-se no gráfico abaixo uma grande parcela de desaprovação quanto à mudança de localidade do terminal transbordo para as proximidades da antiga estação ferroviária. É muito provável que esta mudança cause, inicialmente, um impacto negativo quanto ao grau de satisfação dos clientes em relação a nova localidade, embora seja uma mudança necessária e impositiva por parte da prefeitura de Corumbá, seria ideal informar os usuários sobre os motivos desta mudança.

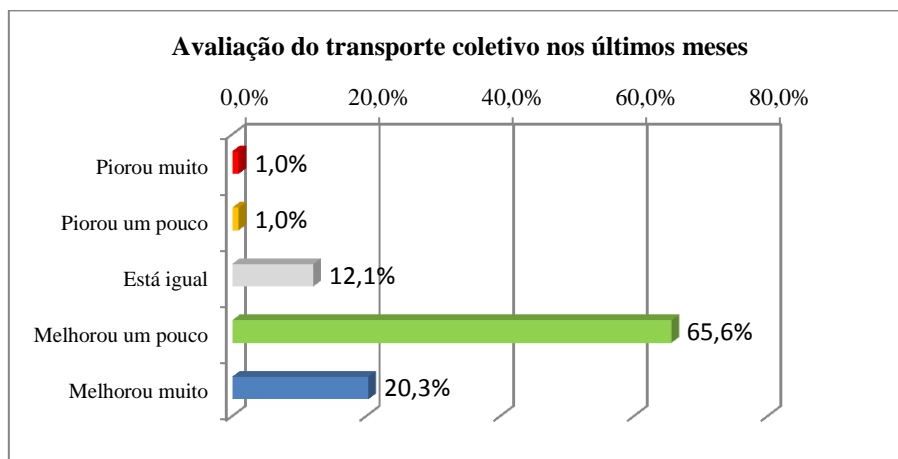
Grau de satisfação	Quantidade	%
Ótimo/Muito Bom	21	5,3
Bom	115	29,0
Regular	5	1,3
Não faz diferença	10	2,5
Ruim ou Péssimo	245	61,9
Total	396	100,0



34. Avaliação do transporte coletivo de ônibus de Corumbá nos últimos meses.

Outro resultado significativo da pesquisa se trata da avaliação que os usuários fazem sobre a melhoria do transporte nos últimos meses, período no qual a empresa VCC iniciou suas operações no município de Corumbá.

Grau de satisfação	Quantidade	%
Piorou muito	4	1,0
Piorou um pouco	4	1,0
Está igual	50	12,1
Melhorou um pouco	271	65,6
Melhorou muito	84	20,3
Total	413	100,0



De acordo com o gráfico acima, 85,9% dos entrevistados acham que o transporte melhorou muito ou pelo menos melhorou um pouco contra 12,1% que afirmam que não houve melhoria e 2% que afirmam que piorou muito ou piorou um pouco.

35. Nota atribuída a VCC quanto à satisfação do usuário em ser cliente da VCC

Nota atribuída	Quantidade	%
5	82	19,9
4	261	63,2
3	56	13,6
2	9	2,2
1	5	1,2
Total	413	100,0

CONCLUSÃO

Após análise dos resultados da pesquisa tornou-se possível à mensuração e a avaliação do grau de satisfação dos usuários do transporte público de Corumbá em relação à qualidade dos serviços prestados pela VCC. Considera-se que pesquisas de satisfação constituem um importante instrumento tanto na tomada de decisões quanto no gerenciamento de recursos e pessoal.

Os resultados apresentados neste relatório apontam para fatos que mensuram a percepção dos usuários de ônibus de Corumbá em relação à qualidade dos serviços oferecidos a população. Como avaliação geral, destacam-se:

- Os usuários do transporte coletivo de Corumbá apresentam um grau de satisfação geral considerável em relação ao serviço prestado (satisfação com RM de 72,7%);
- Nota-se uma clara percepção da população de que o transporte público melhorou nos últimos meses cerca de 85,9% dos entrevistados acham que o transporte melhorou muito ou pelo menos melhorou um pouco);
- O bloco “Atendimentos Especiais” apresentou o maior RM médio, obtendo-se RM médio de 77,3%, valor localizado na região de forte grau de satisfação;
- Quanto à avaliação da satisfação em ser cliente da VCC, na escala de 0 a 5, a VCC obteve nota 4,0 implicando num grau de satisfação consideravelmente bom;
- No bloco “Linhas e Horários” observa-se grau de insatisfação moderado nos itens “Número de linhas” e “Número de ônibus e lotação” que apresentam, respectivamente, 46,9% e 40,6% de RM;
- Há considerável grau de insatisfação no bloco “Finais de semana” apresentando RM médio de 32,2% o menor RM médio observado na pesquisa;
- Quanto a lotações nos horários de pico, nota-se insatisfação moderada de 41,9%;
- Os blocos “Atendimento” e “Comunicação” apresentaram bons níveis de satisfação, mostrando que atendem boa parte das necessidades dos usuários;
- Constata-se também a grande insatisfação quanto à mudança de localidade do terminal transbordo para as proximidades da antiga estação ferroviária;

Uma pesquisa de satisfação expressa impressões dos usuários entrevistados em relação a itens específicos, essas impressões podem ser muitas vezes influenciadas negativamente por situações vivenciadas até mesmo em períodos anteriores ao de início trabalho da VCC, levando-se em conta a grande insatisfação gerada pelos serviços de transporte de ônibus que eram prestados em Corumbá. Por outro lado também é influenciada pelas expectativas criadas em relação à qualidade do atendimento as demandas da clientela. Neste contexto torna-se essencial a realização de pesquisas de satisfação periodicamente (pelo menos uma por anos) criando-se parâmetros que possibilitem a criação de planos de ação, a implementação, o monitoramento e a

comparação com resultados obtidos em pesquisas anteriores. Com os planos de ações, espera-se realizar:

- Análises periódicas das satisfações dos clientes em relação aos serviços prestados e monitorar, anualmente, a evolução do grau de satisfação ao implementar ações que objetivem a melhoria da qualidade dos serviço oferecido;
- Especificar quais categorias apresentam problemas e que devem ser tratados com atenção especial na procura de soluções;
- Manter ou até mesmo melhorar os itens que apresentaram bom grau de satisfação como: “Atendimentos especiais”, “Comunicação”, “Atendimento” e “Condições da frota” e também tornar público os resultados positivos obtidos;
- Atender a demanda dos usuários de ônibus de Corumbá;

PESQUISA

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
DO
TRANSPORTE COLETIVO DE
CORUMBÁ-MS

Questionário de Pesquisa

A pesquisa é realizada pela Empresa Viação Cidade Corumbá, responsável pelo transporte coletivo do município de Corumbá-MS em parceria com o Cpan/UFMS e tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados para a comunidade. Para tanto, precisamos de alguns minutos de sua atenção.

Por favor, indique o seu grau de satisfação com cada um dos itens abaixo:

	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Totalmente satisfeito
	1	2	3	4	5
LINHAS E HORÁRIOS					
1. Número de linhas disponíveis					
2. Adequação das rotas / trajetos (acesso a diversos locais da cidade)					
3. Cumprimento / respeito dos itinerários					
4. Cumprimento de horário (pontualidade)					
5. Numero de ônibus e lotação					
6. SATISFAÇÃO GERAL COM LINHAS E HORÁRIOS					
FINAIS DE SEMANA					
7. Horários nos finais de semana					
8. Número de linhas nos finais de semana					
9. Tempo de espera nos finais de semana (Intervalo entre ônibus)					
10. SATISFAÇÃO GERAL COM O TRANSPORTE NOS FINAIS DE SEMANA					
CONDIÇÕES DA FROTA					
11. Limpeza dos ônibus e lotação					
12. Lotação dos ônibus e lotações nos horários de pico					
13. SATISFAÇÃO GERAL COM OS ÔNIBUS E LOTAÇÃO					
ATENDIMENTO					
14. Atendimento/educação dos mot. e cob. no tratamento com as pessoas					
15. Atitude dos mot. e cob.(forma de dirigir e cobrar)					
16. Respeito às paradas					
17. Número de fiscais					
18. SATISFAÇÃO GERAL COM O ATENDIMENTO					
COMUNICAÇÃO					
19. Identificação dos itinerários nos veículos					
20. Informações sobre linhas e horários					
21. Informações sobre mudanças (de rotas ou horários)					
22. SATISFAÇÃO GERAL COM A COMUNICAÇÃO					
ATENDIMENTOS ESPECIAIS					
23. Estrutura para portadores de necessidades especiais					
24. Respeito dos mot. E cob. aos portadores de necessidades especiais					
25. Respeito dos motoristas e cobradores aos idosos					
26. SATISFAÇÃO GERAL COM ATENDIMENTOS ESPECIAIS					

27. SATISFAÇÃO GERAL COM O TRANSPORTE COLETIVO DE CORUMBÁ					
OUTROS					
28. Quantas vezes Sr(a) utiliza o transporte coletivo por dia?					
29. Quantas vezes o Sr(a) embarca e desembarca no terminal transbordo?					
30. O Sr(a) utiliza a integração no Terminal? Se sim quais são as linhas					
31. O Sr (a) possui celular smartphone? Se sim, o que acharia de um aplicativo para consultar os horários e linhas de seu ônibus?					
32. O Sr(a) possui alguma gratuidade ? Se sim qual.	() Estudante 100% () Estudante 50% () Idosos, deficientes () Militar/outros.				
33. O que o Sr(a) acharia da mudança do terminal transbordo para as proximidades da antiga estação ferroviária?					
34. Como você avalia o transporte coletivo de ônibus e lotações de Corumbá nos últimos 2 anos?	1() <i>Piorou muito</i> ; 2() <i>Piorou um pouco</i> ; 3() <i>Está igual</i> ; 4() <i>Melhorou um pouco</i> ; 5() <i>Melhorou muito</i>				
35. Por fim, gostaríamos que você desse uma nota de 1 a 05 sobre a sua satisfação de ser cliente da Viação Cidade Corumbá?	1()	2()	3()	4()	5()
36. Comentários, sugestões e reclamações.					
CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA					
37. SEXO	1() <i>Masculino</i> 2() <i>Feminino</i>				
38. IDADE					
Data da pesquisa ____/____/____	horário ____:____				
Assinatura do pesquisador :					

Cronograma de Execução

Ano: 2015												
AÇÕES/ETAPAS	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Pesquisa bibliográfica					X	X	X					
Estruturação e Elaboração do projeto					X	X						
Criação de questionário para pesquisa quantitativa						X						
Coleta de dados						X						
Tabulação de dados							X	X				
Análise de dados								X	X			
Redação								X	X	X	X	
Apresentação do Projeto											X	