

# ESTUDO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO PRESTADO PELA EMPRESA VIAÇÃO CIDADE CORUMBÁ AO MUNICÍPIO DE CORUMBÁ – MS 2018

Renato Camara Victorio de Almeida Junior<sup>1</sup>

**Resumo:** Neste relatório buscou-se 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 foi realizado por meio de amostragem aleatória contendo 234 usuários. No presente estudo os resultados obtidos foram divididos em categorias, nas quais percebeu-se a existência de bons indicadores de satisfação em relação a maior parte dos serviços prestados pela VCC, entretanto também verificou-se que há serviços que apresentam problemas e que podem ser melhorados.

**Palavras-chave:** Pesquisas de Satisfação, Escala do Tipo Likert, Coeficiente Alfa de Cronbach.

## 1. Introdução

Esta pesquisa apresenta o relatório do levantamento de dados relativos ao estudo do grau de satisfação dos clientes da empresa VCC.

Entende-se que um dos principais critérios para avaliação da situação do transporte coletivo de Corumbá, bem como da manutenção da concessão, deva ser a satisfação dos usuários, neste contexto, a mensuração do grau de satisfação dos clientes é uma condição necessária para à tomada de decisões que impliquem em melhorias dos serviços oferecidos, para tanto, é necessário um estudo que mensure e descreva a evolução deste grau de satisfação, pois administrar requer tomar decisões que causam mudanças positivas, que devem ser implementadas e mantidas, ou negativas, que devem ser analisadas e reformuladas, atendendo a demanda da sociedade por um transporte público eficiente, seguro e de qualidade.

Independente do tipo de pesquisa adotado, a base filosófica está normalmente estruturada na visão de que a realidade é construída por indivíduos que interagem com seu mundo social (MERRIAN, 1998). Assim a

---

<sup>1</sup> Graduado em Licenciatura Plena em Matemática pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), Campus do Pantanal (Cpan). Mestrado Profissional em Matemática pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), Instituto de Matemática (INMA). E-mail: [renato\\_victorio@ufms.br](mailto:renato_victorio@ufms.br)

utilização de estudos empíricos é de fundamental importância na construção da percepção da realidade pelos usuários.

Com a finalidade de alcançar os objetivos almejados e aferir a sua confiabilidade, foi utilizado o coeficiente alfa de Cronbach, para expressar, por meio de um fator, o grau de confiabilidade das respostas, por categoria, do questionário. Este coeficiente  $\alpha$ , Alfa de Cronbach, desenvolvido por Lee J. Cronbach em 1951 é a medida mais usada para estimar a confiabilidade de um questionário de satisfação aplicado a uma pesquisa.

A partir desse ponto de vista, foi possível definir os objetivos e a metodologia que nortearam a pesquisa. Esta pesquisa teve como objetivos, o traçado do perfil do usuário e do perfil de uso dos clientes da empresa, a Identificação das categorias que apresentaram problemas nos indicadores de satisfação, assim como as que se destacaram positivamente, o estabelecimento de níveis qualitativos de satisfação com representação quantitativa a cada item analisado atribuindo o grau de satisfação dos usuários; descrever o grau de satisfação obtido em cada item e sua confiabilidade e finalmente criar um banco de dados comparativos para as próximas pesquisas a serem realizadas que contribuam para a evolução da qualidade dos serviços prestados a comunidade.

## **2. Materiais e métodos**

Em relação ao método empregado, a pesquisa realizada classifica-se como qualitativa-quantitativa, com finalidade exploratório-descritiva obtida por meio de um levantamento amostral (Survey), seguindo uma escala do tipo Likert de 5 pontos, e dados analisados segundo métodos estatísticos multivariados. Também foi aplicado o coeficiente alfa de Cronbach com o intuito de dimensionar e avaliar a confiabilidade do questionário. O alfa de Cronbach é uma ferramenta estatística que quantifica, numa escala graduada de 0 a 1, o nível de confiabilidade de um questionário.

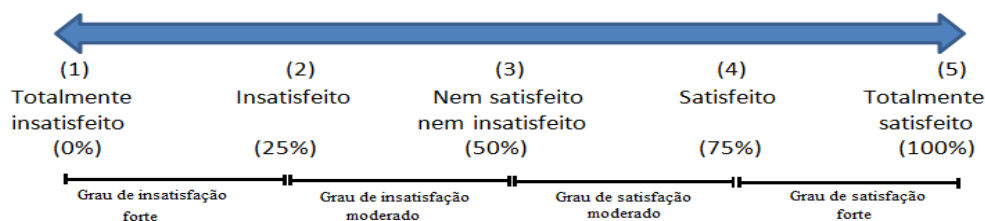
Segundo Malhotra (2008), a classificação do grau de confiabilidade do coeficiente Alfa de Cronbach é feita de acordo com os limites apresentados na Tabela 1.

Tabela – 1 Classificação do Nível de confiabilidade de acordo com o coeficiente alfa de Cronbach

Confiabilidade	Muito Baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de $\alpha$	$\alpha < 0,30$	$0,30 \leq \alpha < 0,60$	$0,60 \leq \alpha < 0,75$	$0,75 \leq \alpha < 0,90$	$\alpha \geq 0,90$

O formulário foi composto de 46 questões, sendo 12 referentes ao traçado do perfil de uso e do usuário, 6 questões relacionadas ao perfil do usuário, 21 questões indicativas ao estudo do grau de satisfação, 11 questões de cunho geral e mais dois campos referentes a sugestões/reclamações/elogios. As questões referentes à mensuração do grau de satisfação, questões 13 a 33, 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% (Figura-1). 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 na Figura-1.

Figura -1: Escala do grau de satisfação



Para a realização do estudo, foi feito o treinamento da equipe de campo com o intuito de melhorar a qualidade dos resultados coletados, assim os entrevistadores foram capacitados especificamente no que diz respeito à aleatoriedade da amostra, na abordagem dos entrevistados e imparcialidade durante a entrevista.

Na coleta de dados, a aplicação dos questionários foi realizada dentro do terminal transbordo, entre as entradas e saídas de passageiros dos veículos em diferentes horários ao longo do dia. As questões da 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 duas semanas, com cotas de questionários a serem respondidos em dias e horários pré-determinados durante os meses de junho a agosto de 2018. 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. 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 grau 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 a fórmula abaixo:

Grau de intensidade de satisfação em percentual=

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

Na 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). Considerou-se margem de erro máximo amostral de 6,4% (não menor devido a falta de pessoal para a coleta de dados), nível de confiança de 95% e prevalência de 50%. Para o cálculo do tamanho da amostra utilizou-se a fórmula de proporção dada abaixo (TRIOLA M. F., 1999)

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

n=tamanho da amostra

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

p=prevalência estimada do evento

$\varepsilon$ =erro tolerável de amostragem

N=tamanho da população

Substituindo na fórmula, obtemos:

n=234 (arredondamos para o inteiro maior mais próximo). Assim adotou-se uma amostra composta por 234 usuários entrevistados.

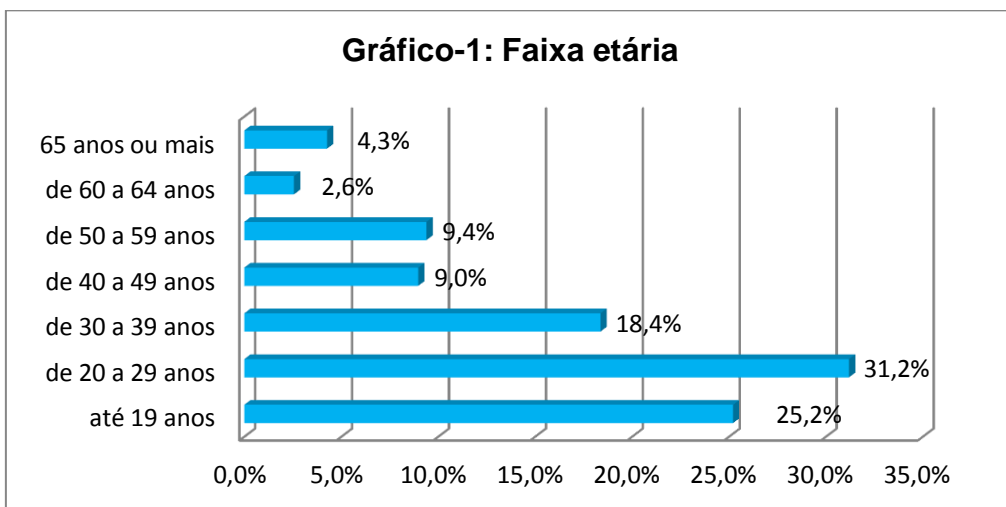
No processo de tabulação e análise após a coleta dos dados, os mesmos foram organizados e transcritos em planilhas eletrônicas do Office Excel, a partir daí foram utilizadas suas ferramentas de análise, tornando possível a geração de tabelas de dados absolutos e relativos, gráficos de frequências relativas 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 devem servir de referência para as demais.

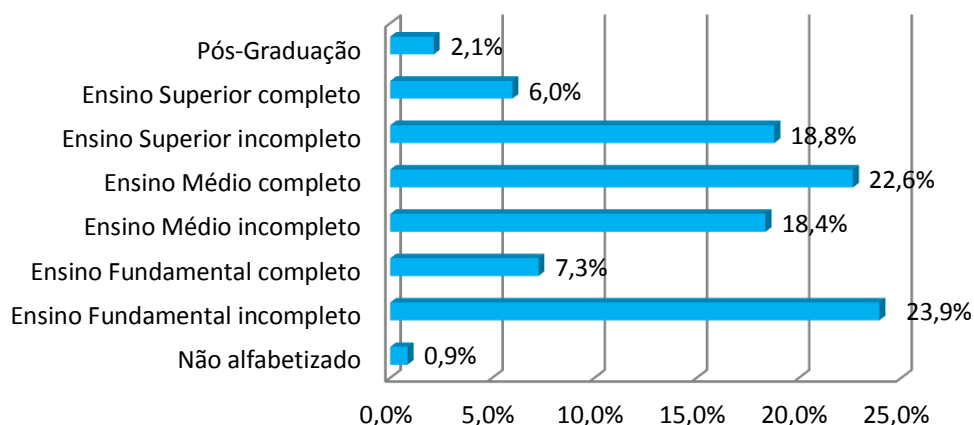
### 3. Resultados

#### 3.1 Perfil dos usuários e perfil de uso

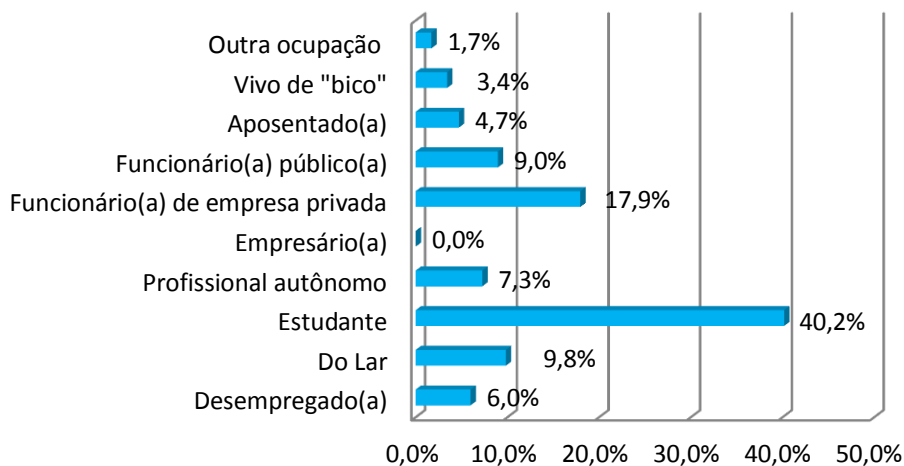
A amostra ficou representada em 41,9% por homens e 58,1% por mulheres, do total, com média de idade de 33 anos, 74,8% com idade variando de 13 a 39 anos (Gráfico-1), 73,1% com escolaridade até o Ensino Médio (Gráfico-2), 40,2% declararam o estudo como principal ocupação (Gráfico-3), 54,3% declaram não possuir nenhum veículo em sua residência (Gráfico-4), 62,0% tem Smartphone (Gráfico-5), em sua maioria utilizam a linha Guatós (Gráfico-6), 43,5% conhecem o horário de sua linha de ônibus, mas 26,0% não conhecem e preferem ficar no ponto aguardando o ônibus chegar (Gráfico-7), 53,8% indicaram o estudo ou o trabalho como principal motivador de uso do ônibus (Gráfico-9).



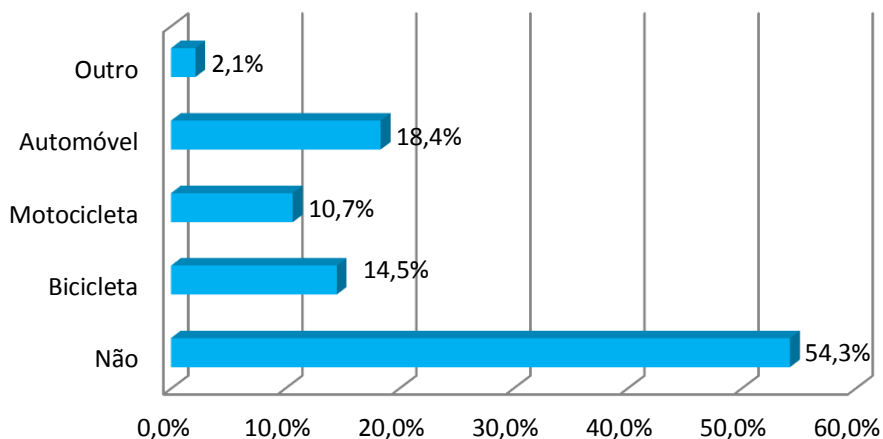
**Gráfico-2: Escolaridade**

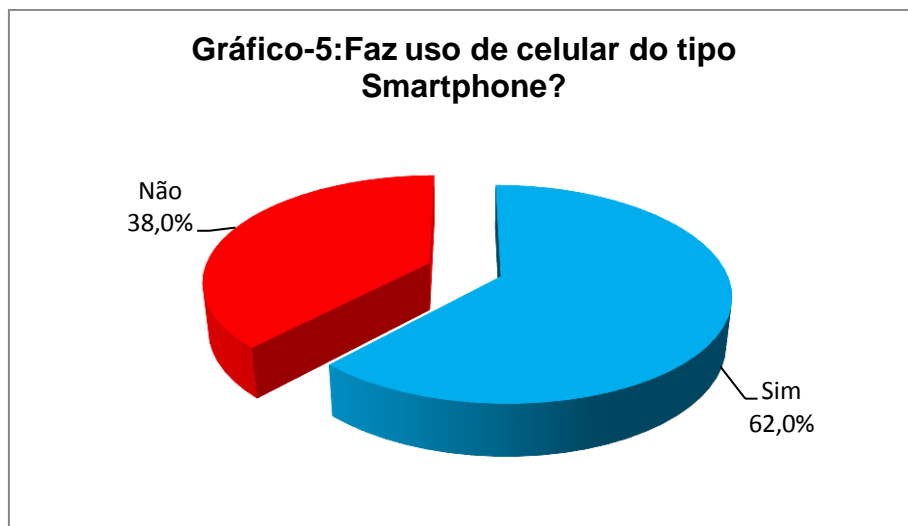


**Gráfico-3: Principal ocupação**

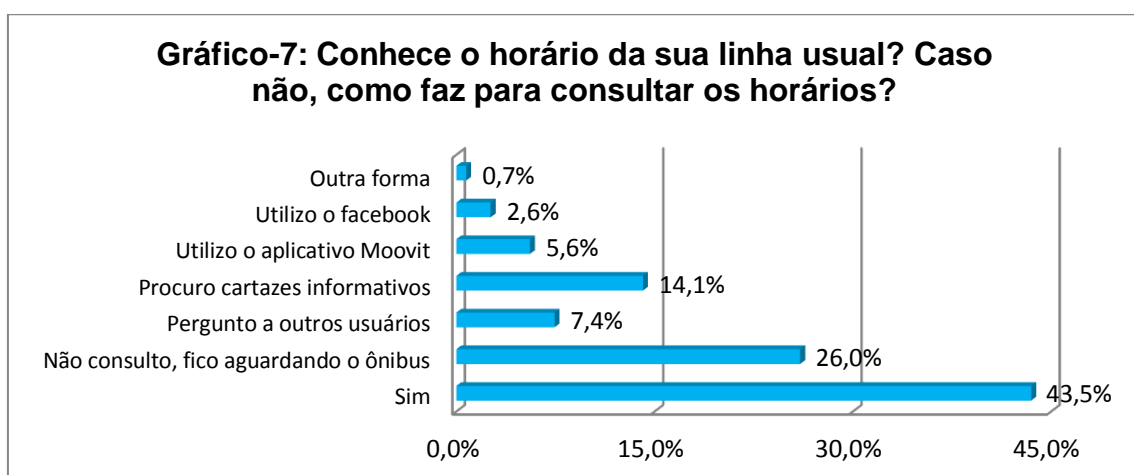
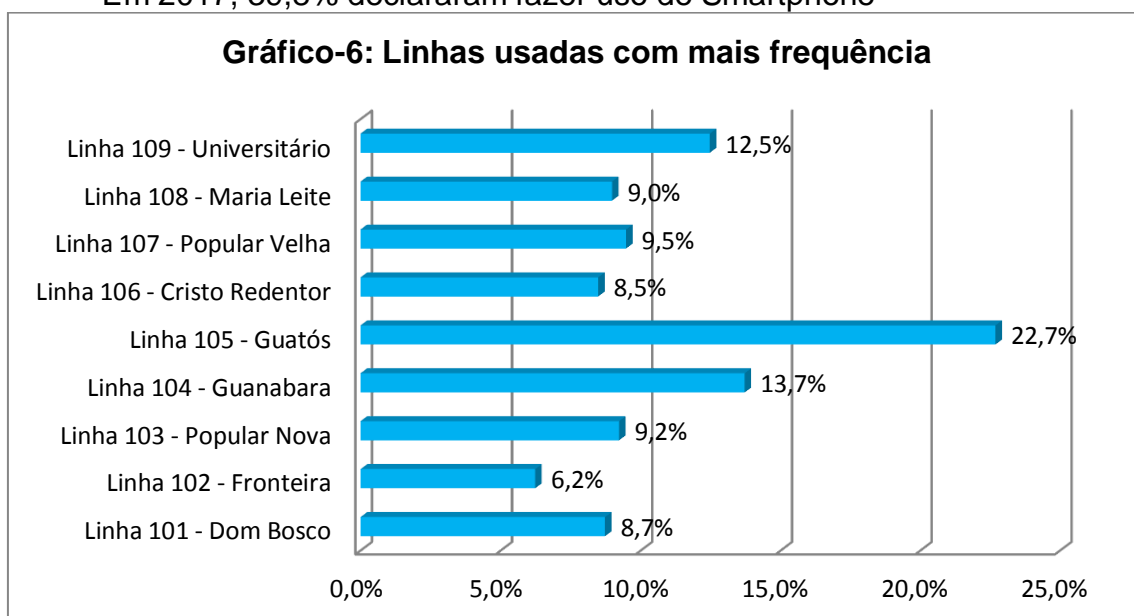


**Gráfico-4: Possui algum tipo de veículo em sua residência?**





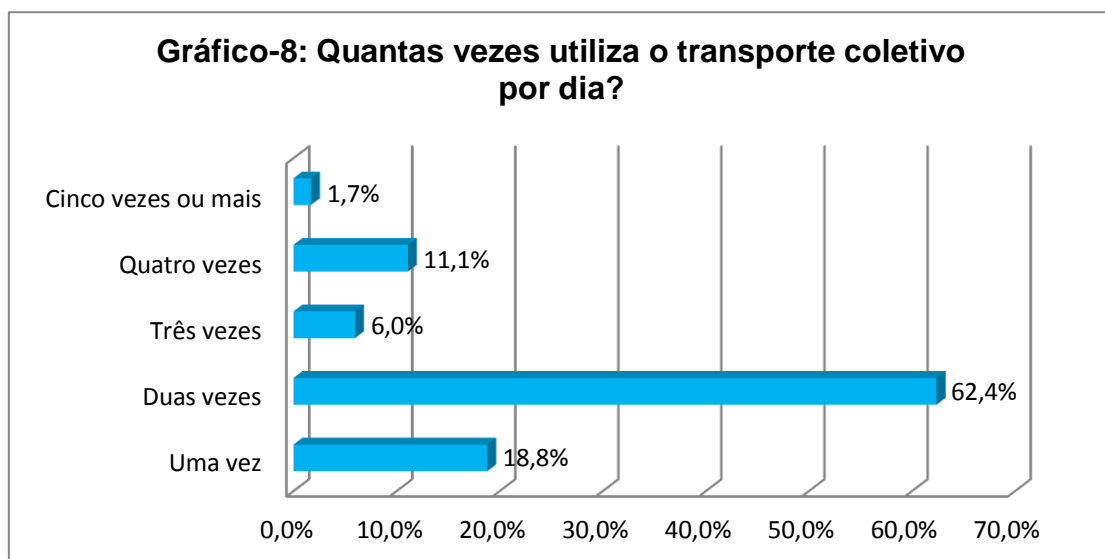
Em 2017, 39,8% declararam fazer uso de Smartphone



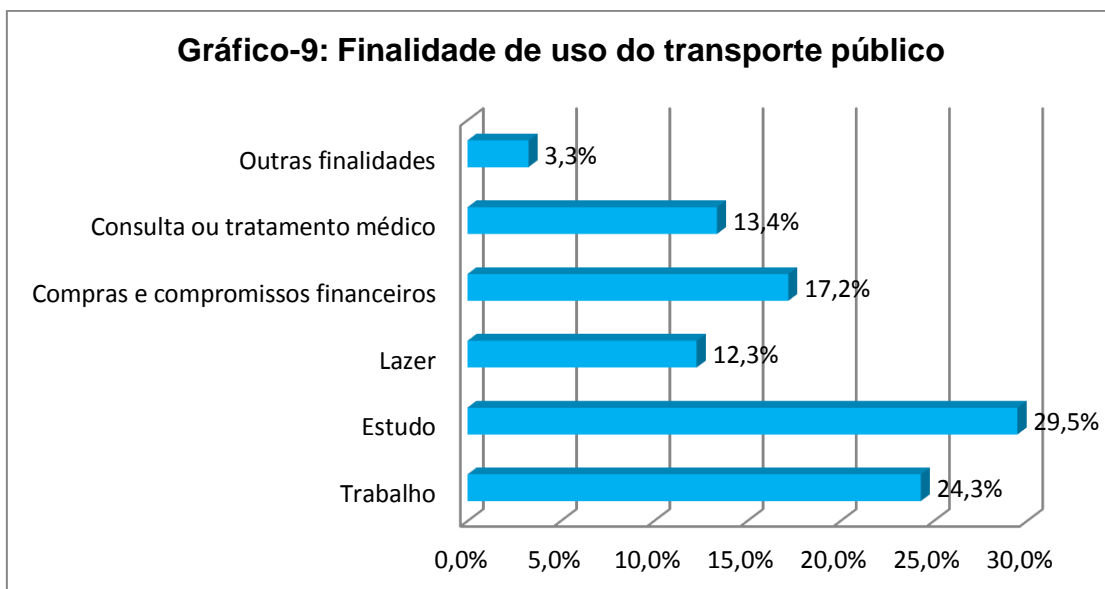
Em 2017, 44,6% declararam não consultar o horário do ônibus.



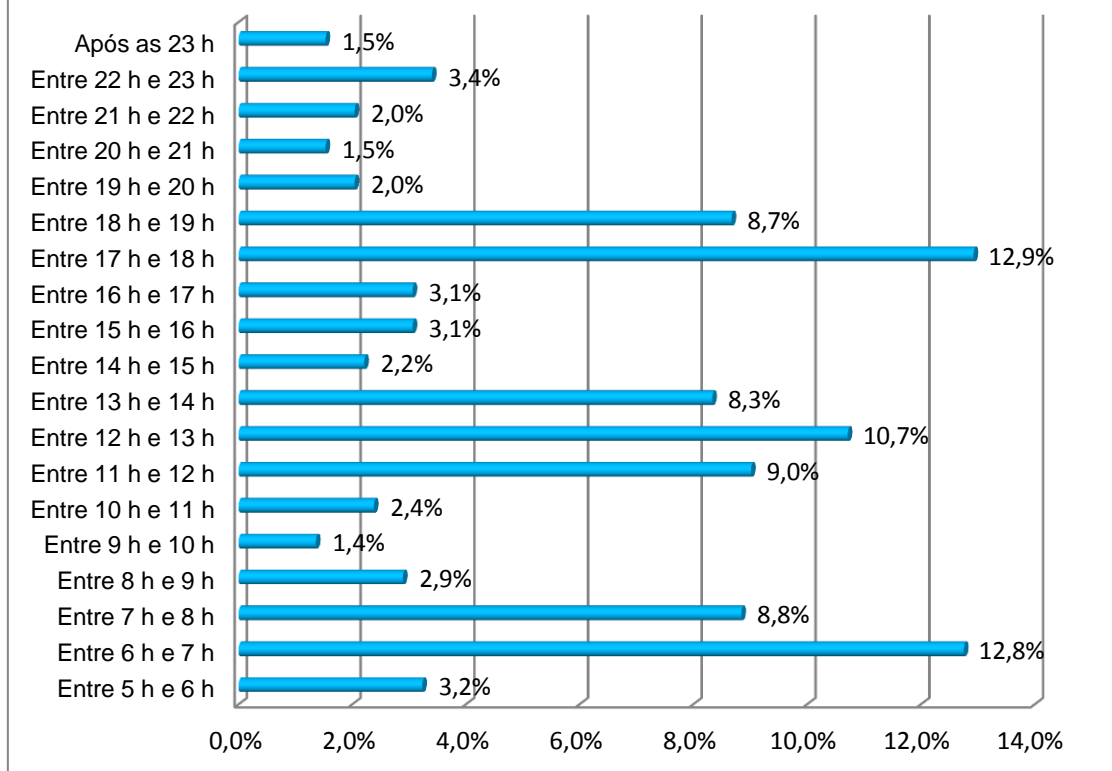
**Gráfico-8: Quantas vezes utiliza o transporte coletivo por dia?**



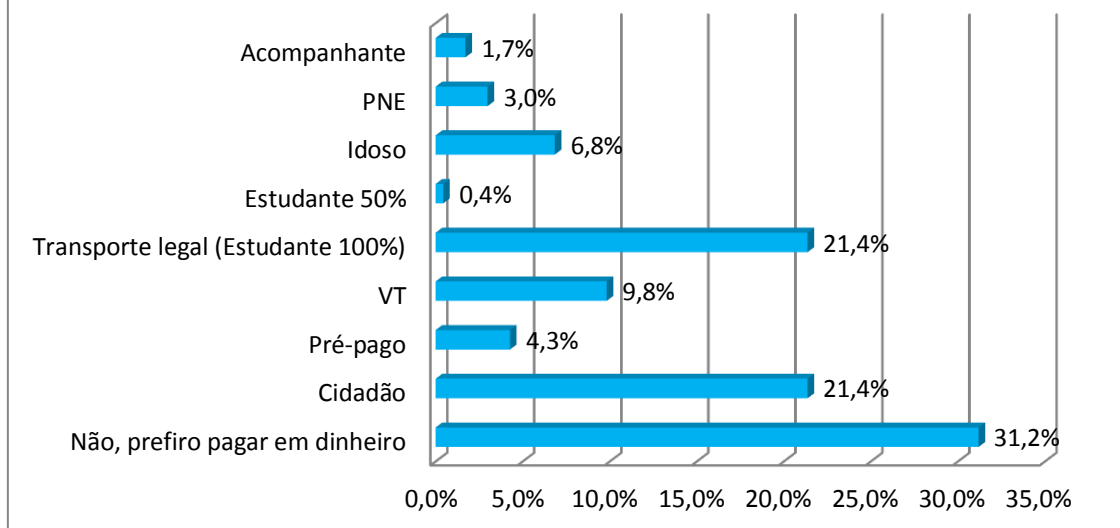
**Gráfico-9: Finalidade de uso do transporte público**



**Gráfico-10: Horário em que utiliza o ônibus**

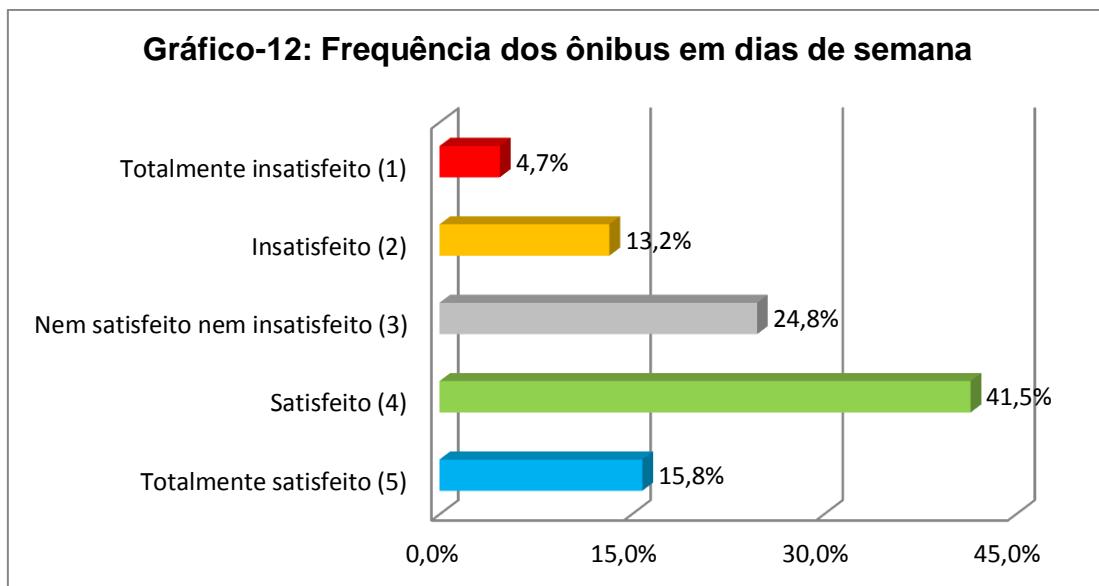


**Gráfico-11: Faz uso do cartão eletrônico? Se sim, assinale a modalidade**

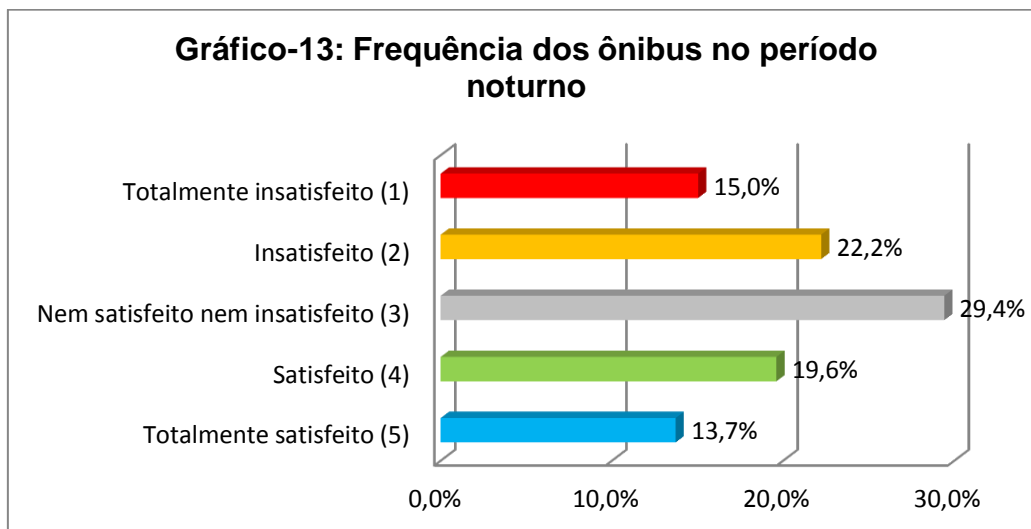


Em 2017, 29,0% preferiam pagar em dinheiro e 34,6% tinham direito a isenção tarifária.

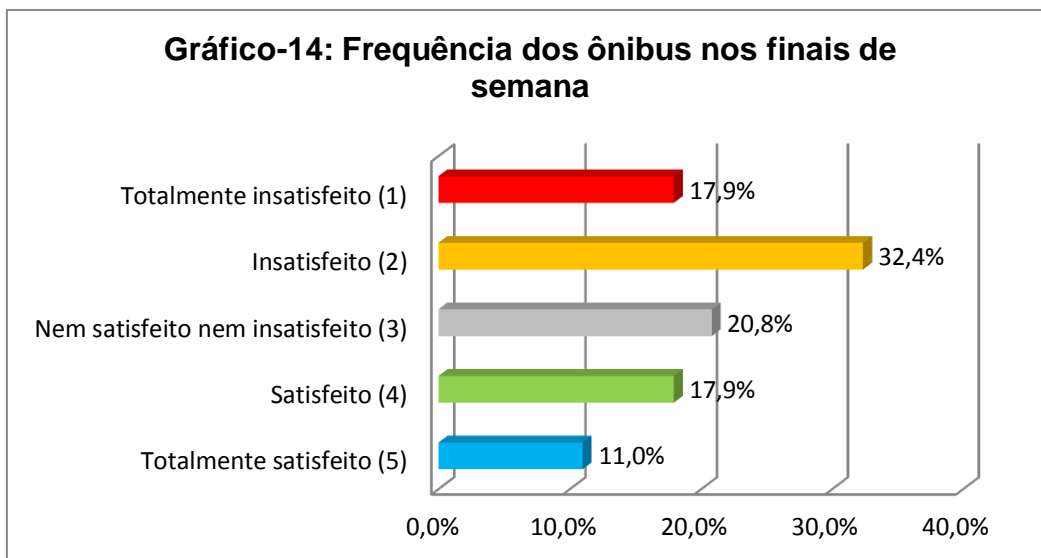
### 3.2 Disponibilidades de ônibus



82,1% acham que o transporte público em dias de semana está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 74,5%.

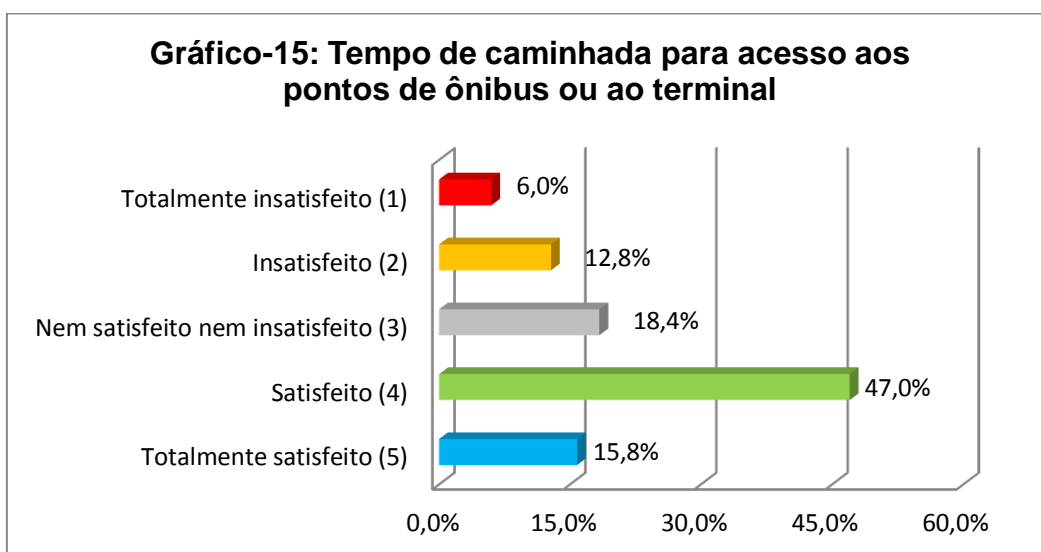


62,7% acham que o transporte público no período noturno está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 61,9%.

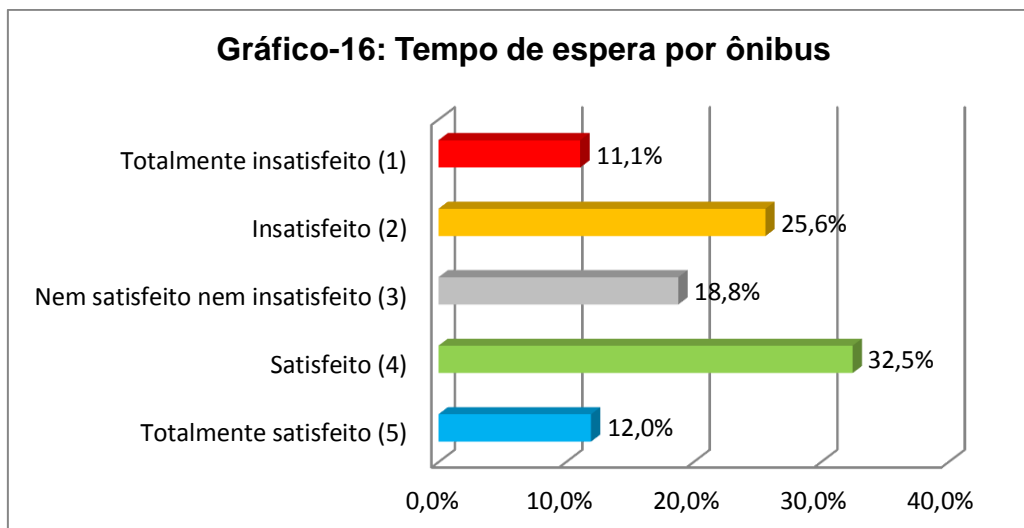


49,7% acham que o transporte público nos finais de semana está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 43,3%.

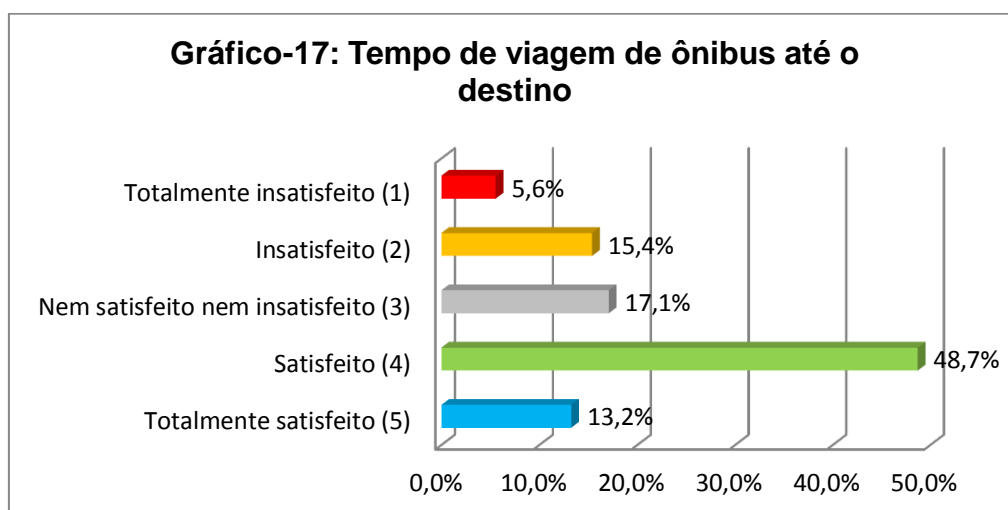
### 3.3 Agilidade



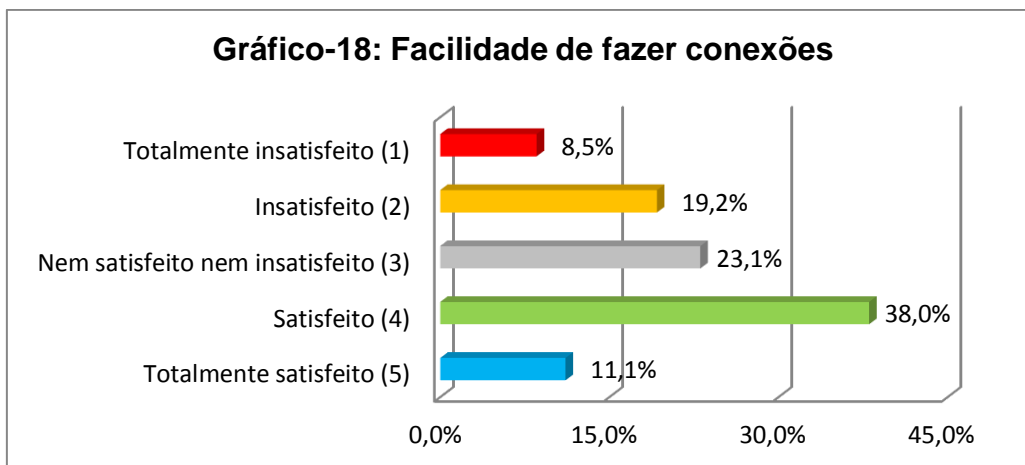
81,2% acham que tempo de caminhada para acesso aos pontos de ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 82,7%.



63,3% acham que tempo de espera por ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 55,8%.

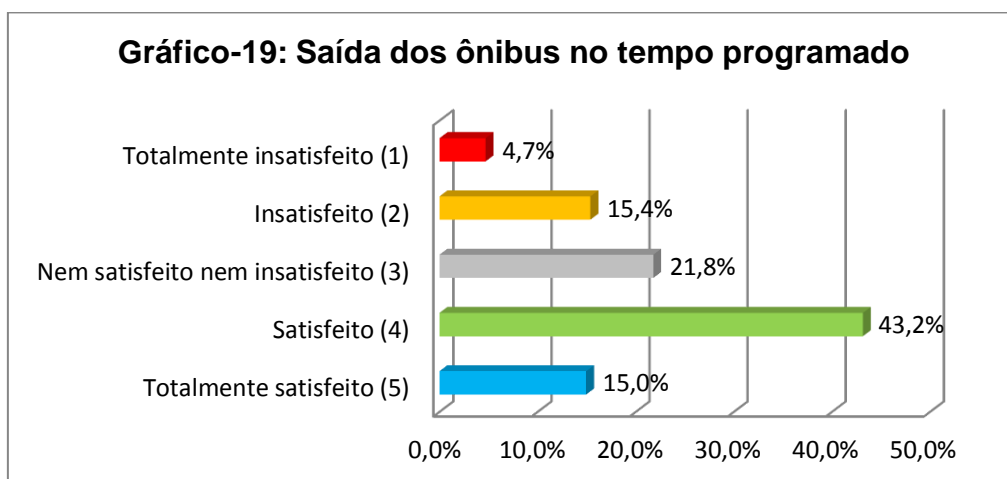


79,0% acham que tempo de viagem de ônibus até o destino está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 79,2%.

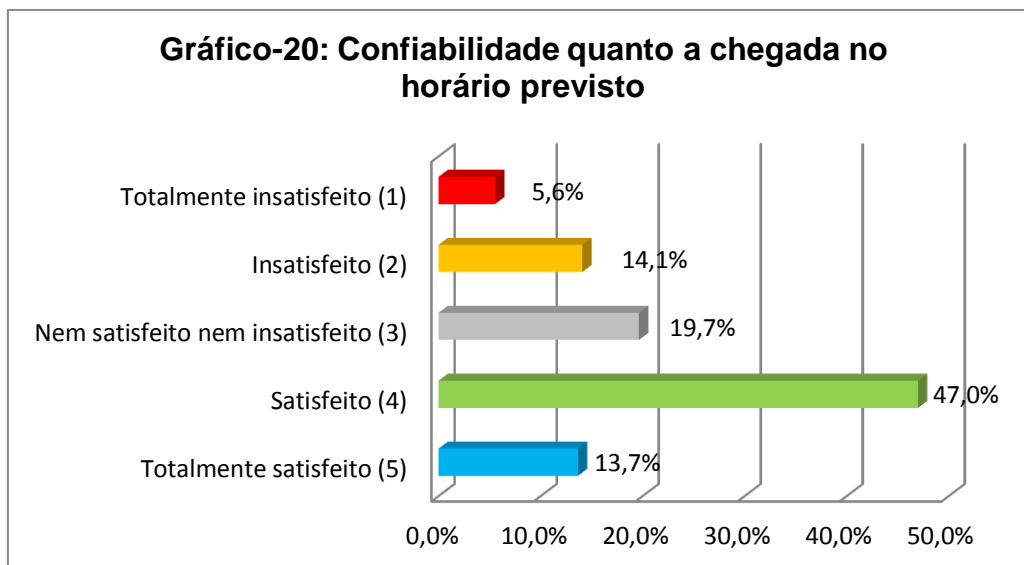


72,2% acham que a facilidade de fazer conexões está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 72,3%.

### 3.4 Confiabilidade

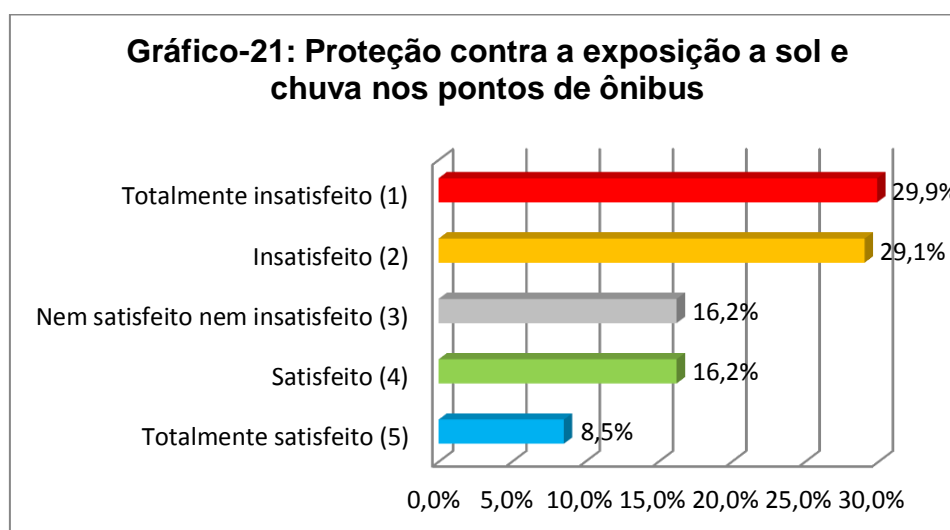


80,0% acham que a saída dos ônibus no tempo programado está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 78,4%.

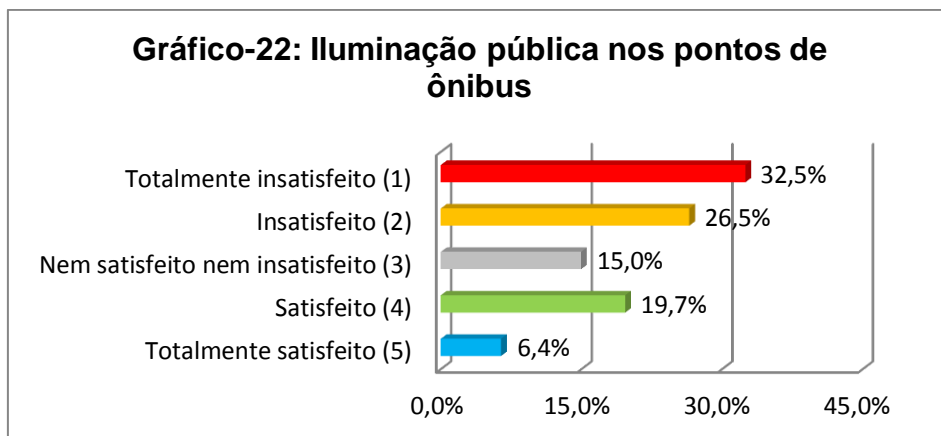


80,4% acham que a confiabilidade quanto a chegada no horário previsto está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 74,9%.

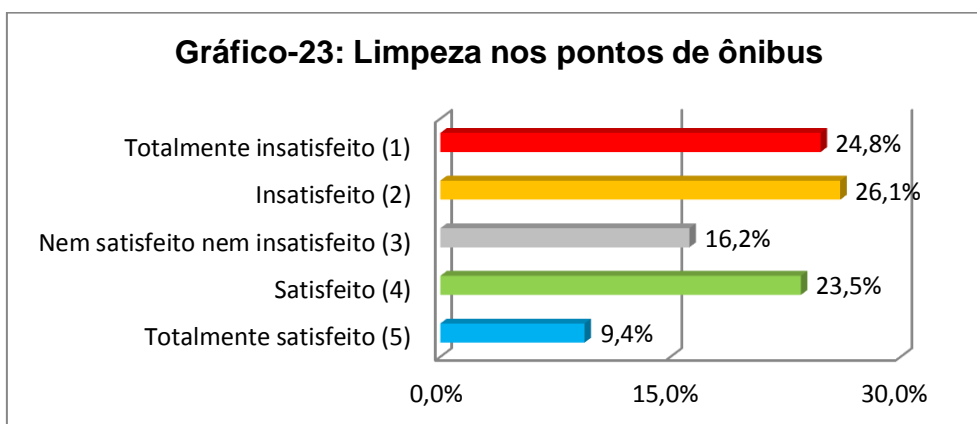
### 3.5 Condições dos pontos de ônibus



40,9% acham que a proteção contra a exposição a sol e chuva nos pontos de ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 27,7%.

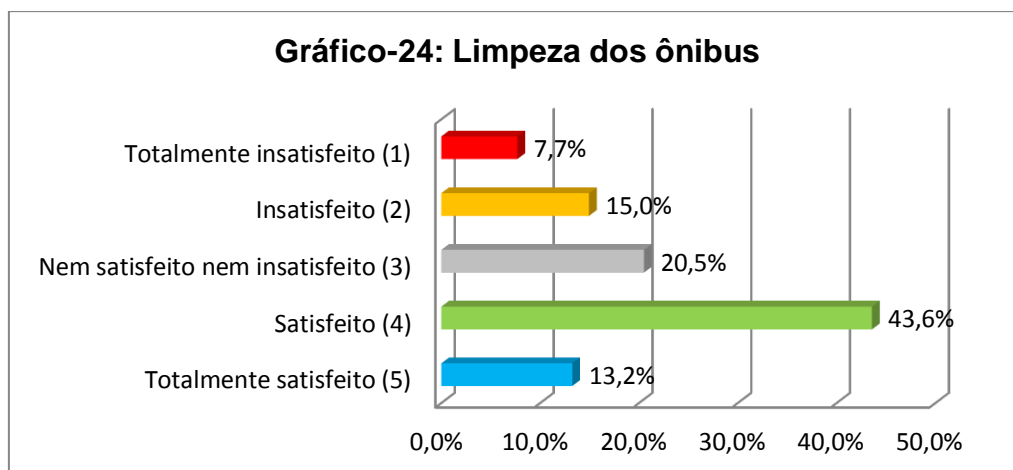


41,1% acham que a Iluminação pública nos pontos de ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 29,0%.



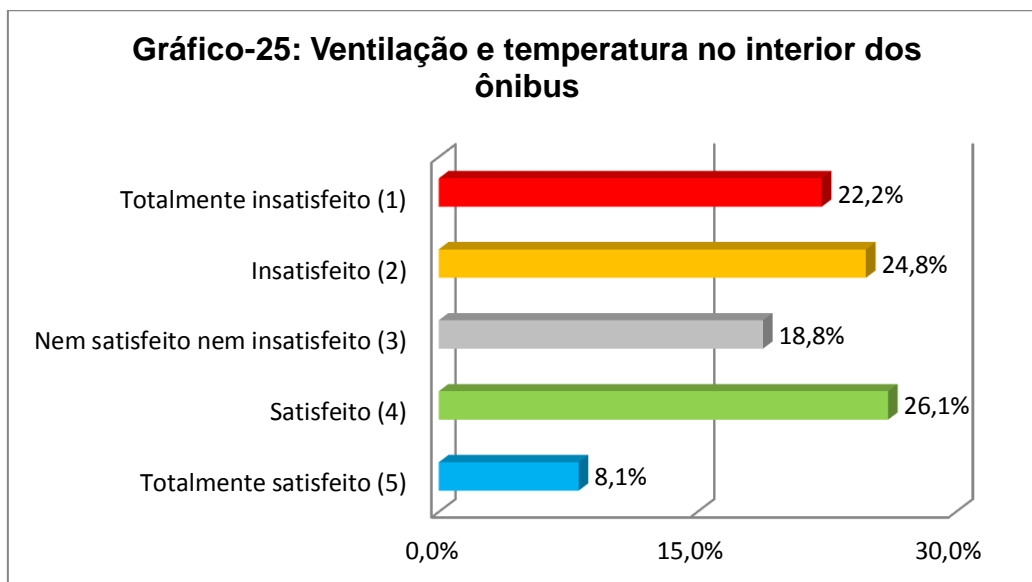
49,1% acham que a limpeza nos pontos de ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 38,1%.

### 3.6 Conforto dos ônibus

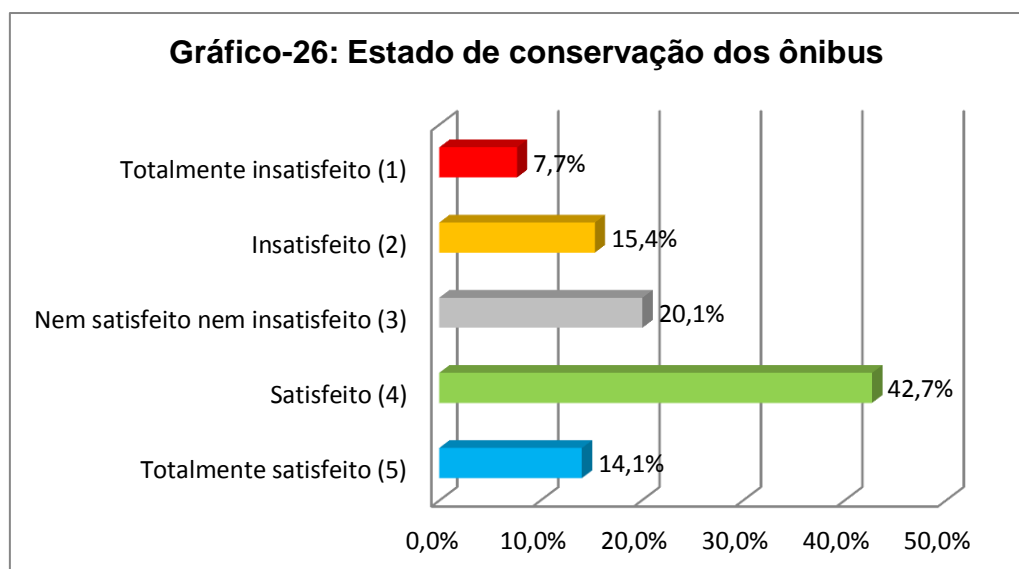




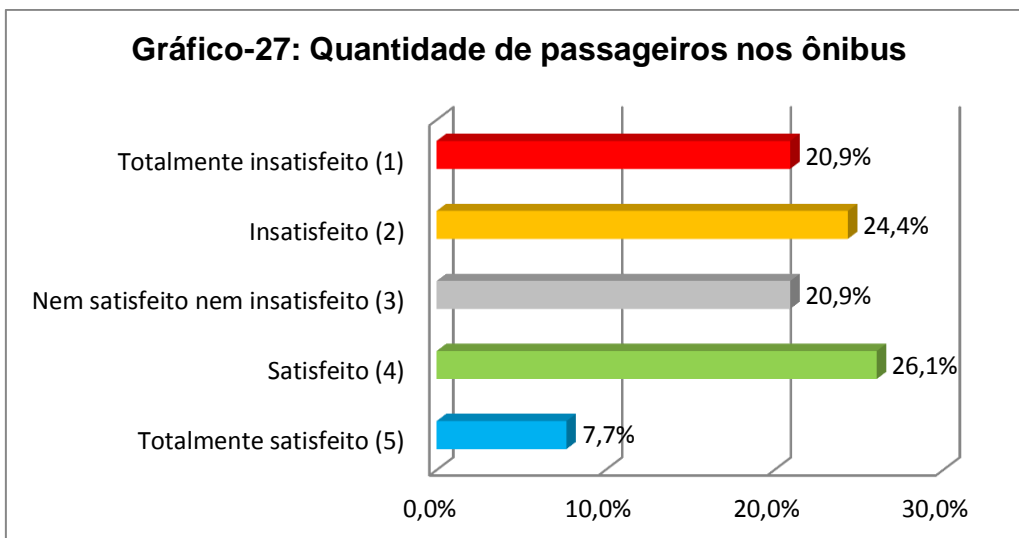
77,3% acham que a Limpeza dos ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 78,4%.



53,0% acham que a ventilação e temperatura no interior dos ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 40,7%.

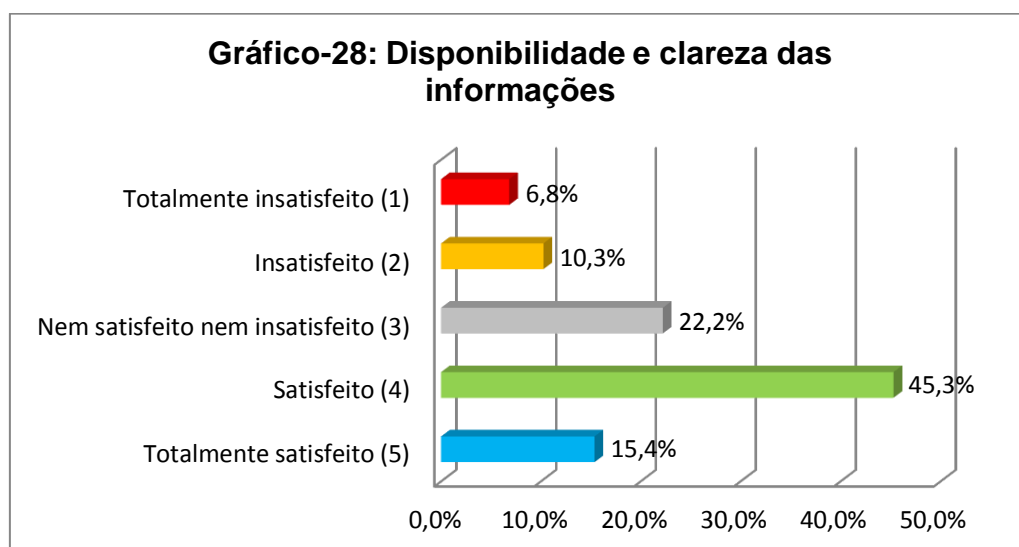


76,9% acham que o estado de conservação dos ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 83,1%.



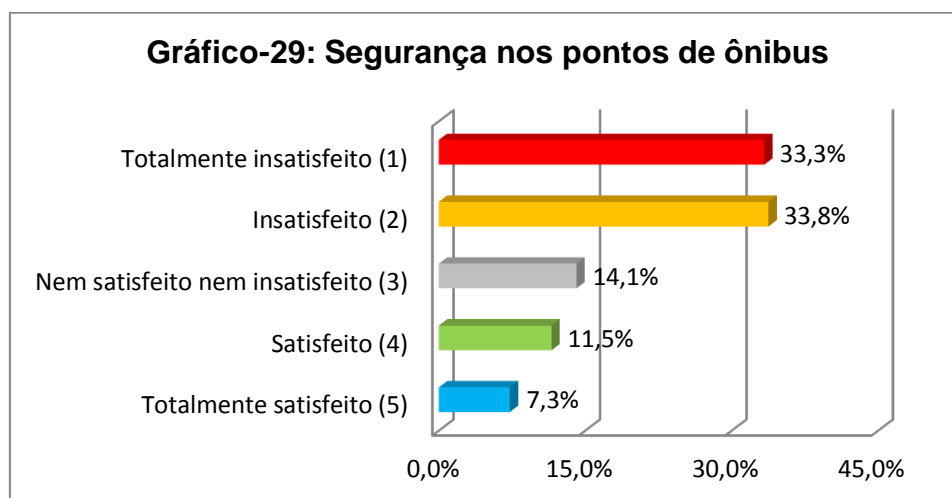
54,7% acham que a quantidade de passageiros nos ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 50,2%.

### 3.7 Informações

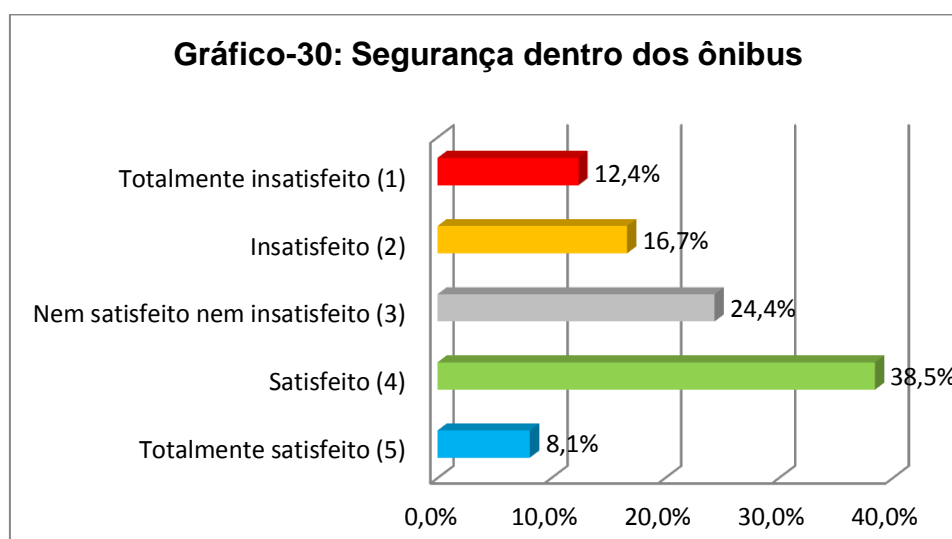


82,9% acham que a disponibilidade e clareza das informações está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 71,9%.

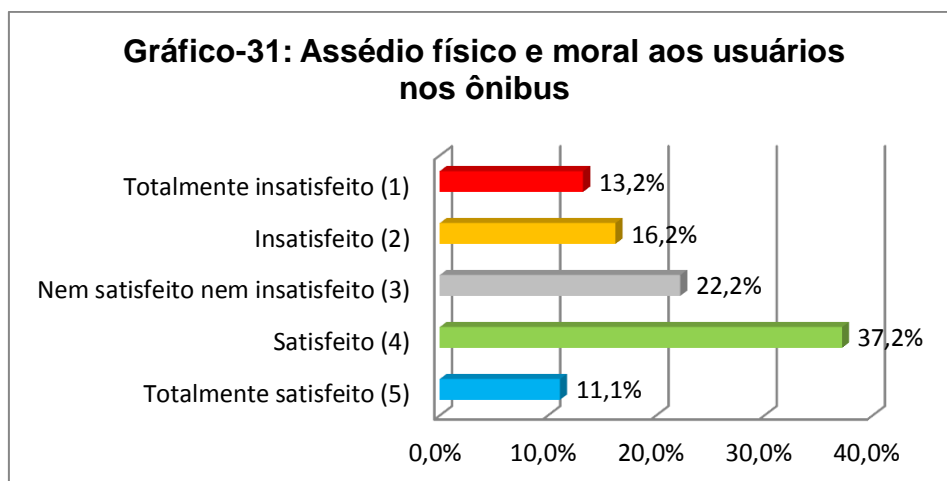
### 3.8 Segurança Pública



32,9% acham que a sensação de segurança nos pontos de ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 25,6%.

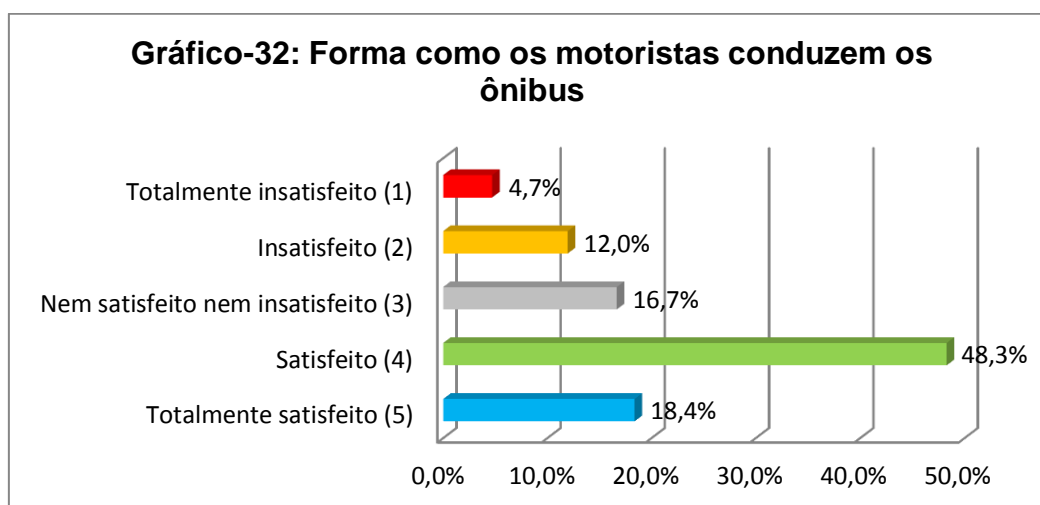


71,0% acham que a sensação de segurança dentro dos ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 68,8%.



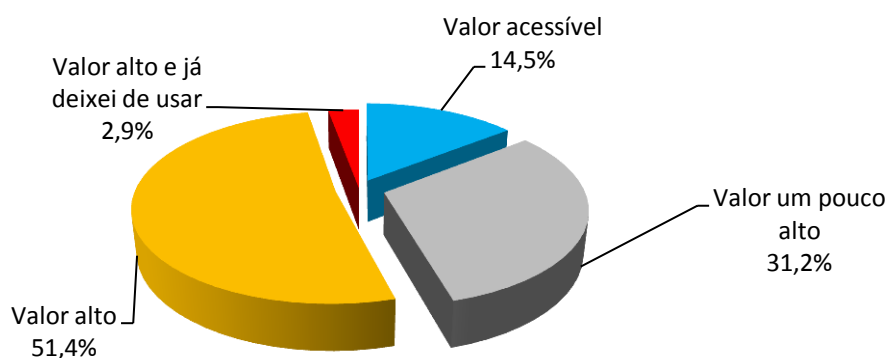
70,5% acham que a sensação de segurança contra assédio físico e moral aos usuários nos ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 75,3%.

### 3.9 Segurança em relação a acidentes de trânsito



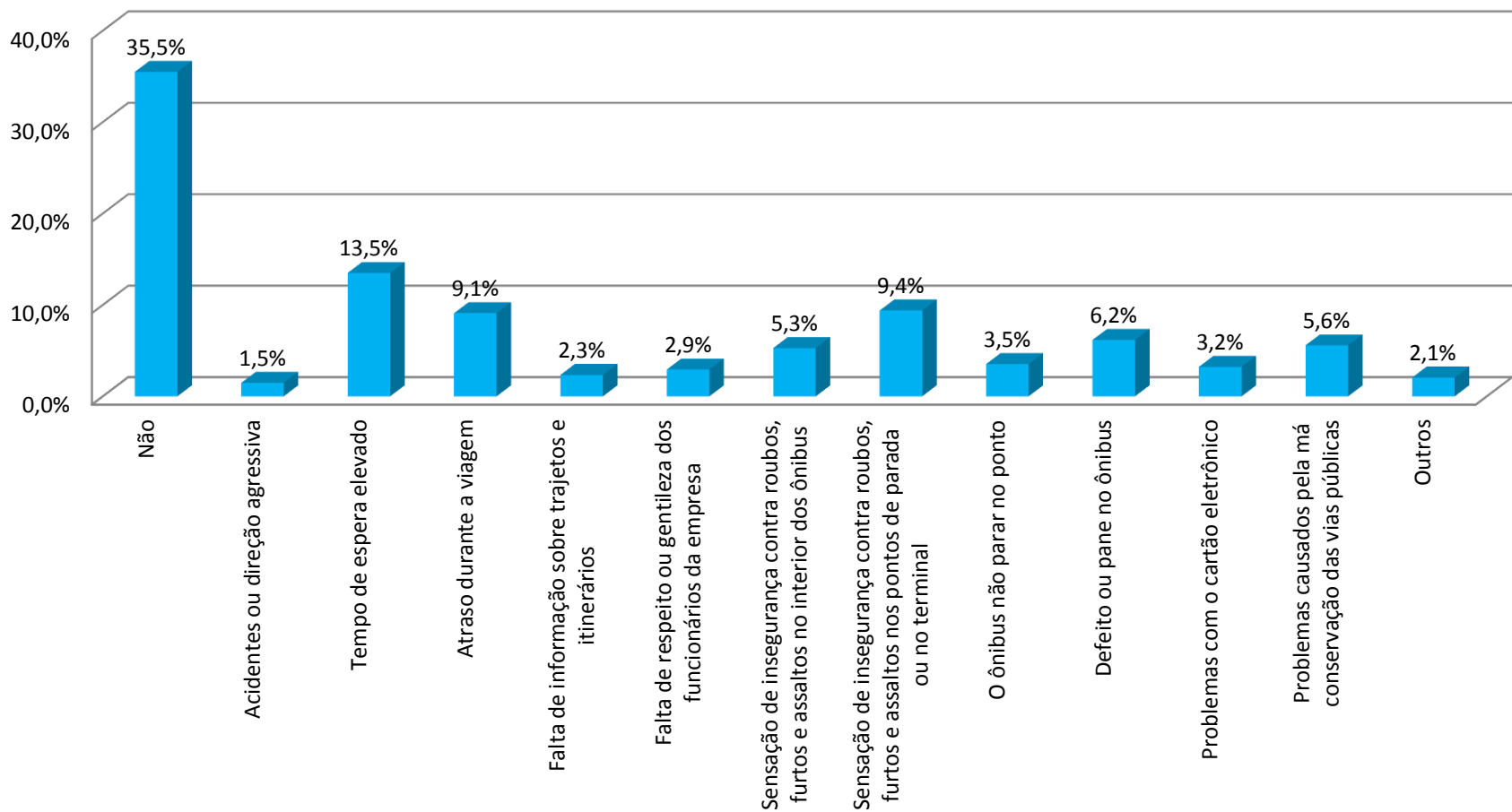
83,4% acham que a sensação de segurança com relação a forma como os motoristas conduzem os ônibus está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 79,3%.

**Gráfico-33: Em relação ao valor de R\$ 3,60 cobrado pela viagem como você o classifica?**

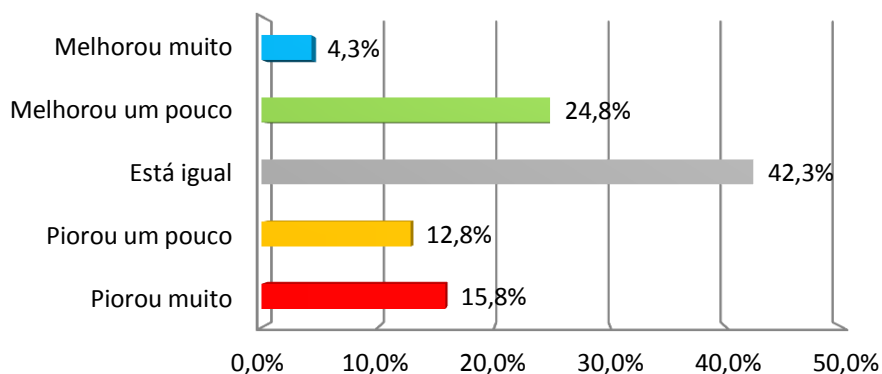


14,5% dos usuários acham que o valor cobrado é acessível. Em 2017, eram 25,5%.

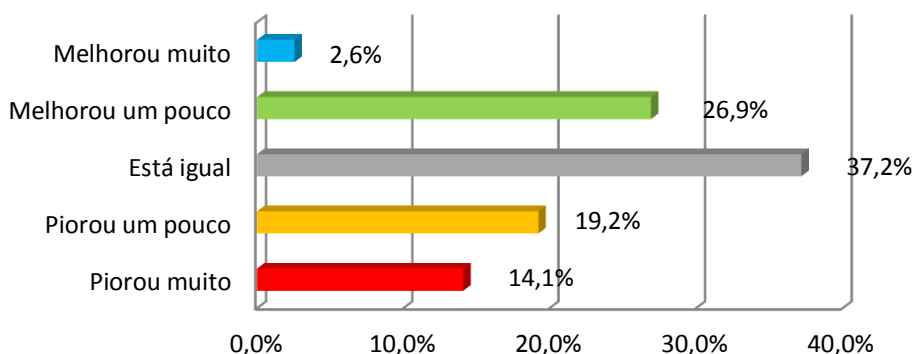
**Gráfico-34: No último mês, teve algum problema no sistema de transporte coletivo por ônibus?**



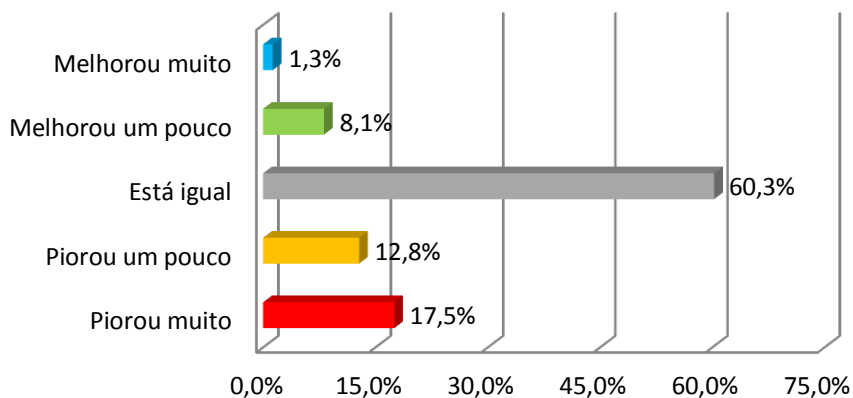
**Gráfico-35: Atuação do Poder Público na conservação do terminal e dos pontos de ônibus**

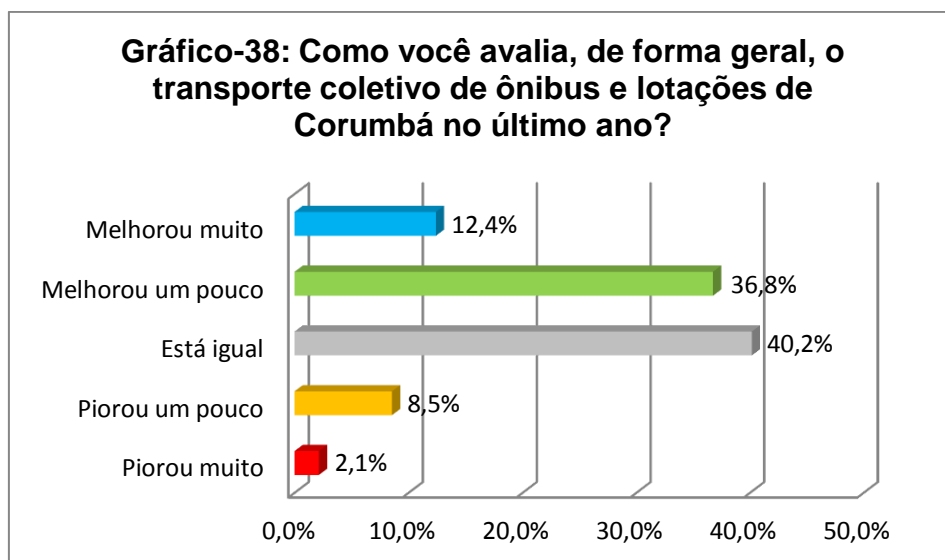


**Gráfico-36: Atuação do Poder Público na conservação das vias das quais os ônibus circulam.**



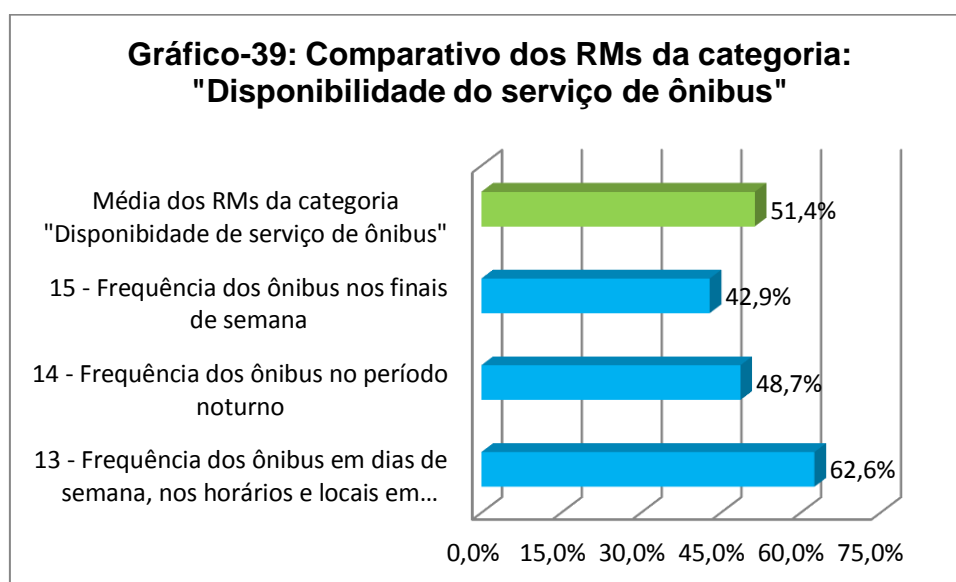
**Gráfico-37: Atuação do Poder Público na segurança pública no terminal.**





89,4% avaliam, de forma geral, que o transporte coletivo de ônibus e lotações de Corumbá, no último ano, está igual ou melhorou. Em 2017, este dado era de 89,5%.

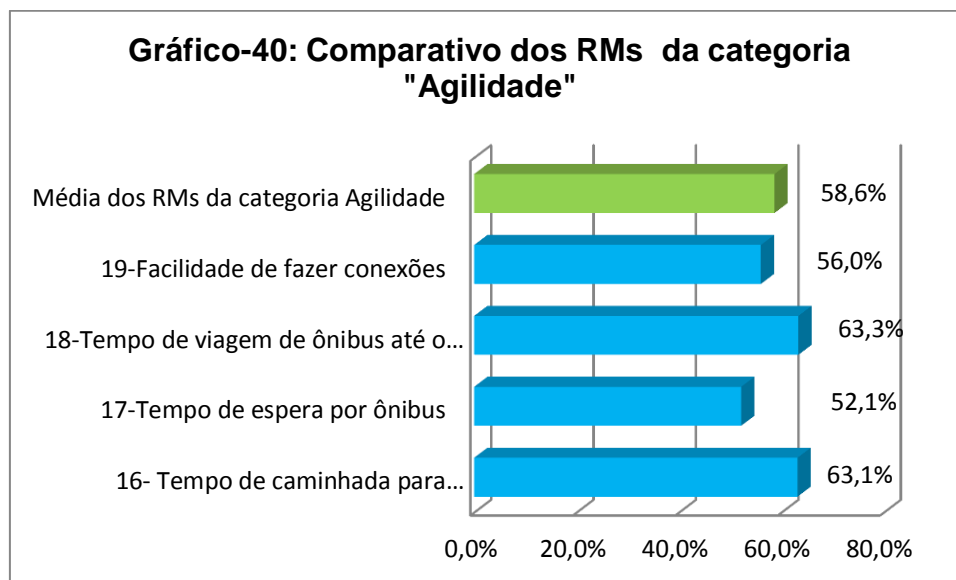
### 3.10 Comparativo dos RMs por categoria



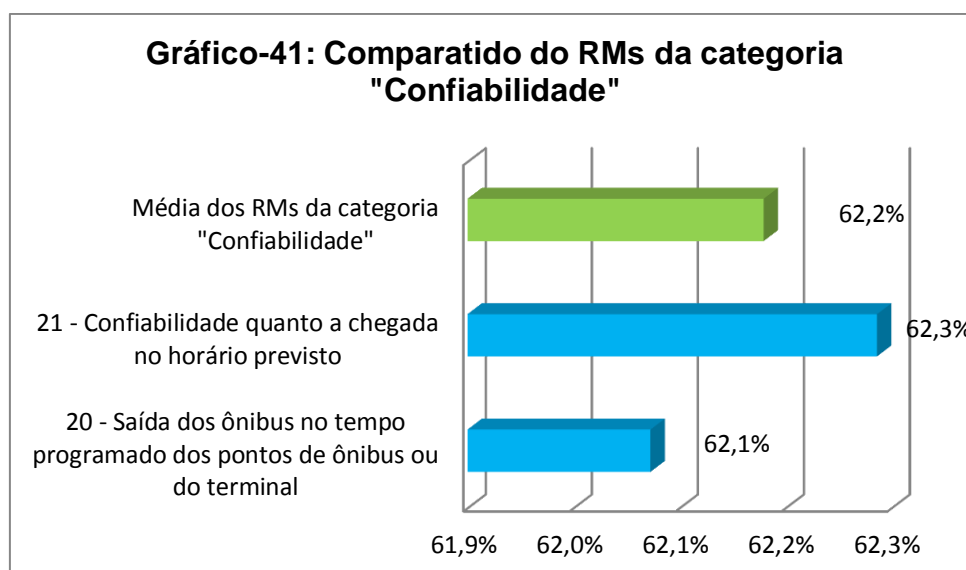
Nas categorias "Disponibilidade de serviços de ônibus" (Gráfico 39) foram obtidos resultados que apontam para um nível de satisfação moderado, de RM médio de 51,4%, com melhor resultado observado na questão 13 "Frequência dos ônibus em dias de semana, nos horários e locais em que



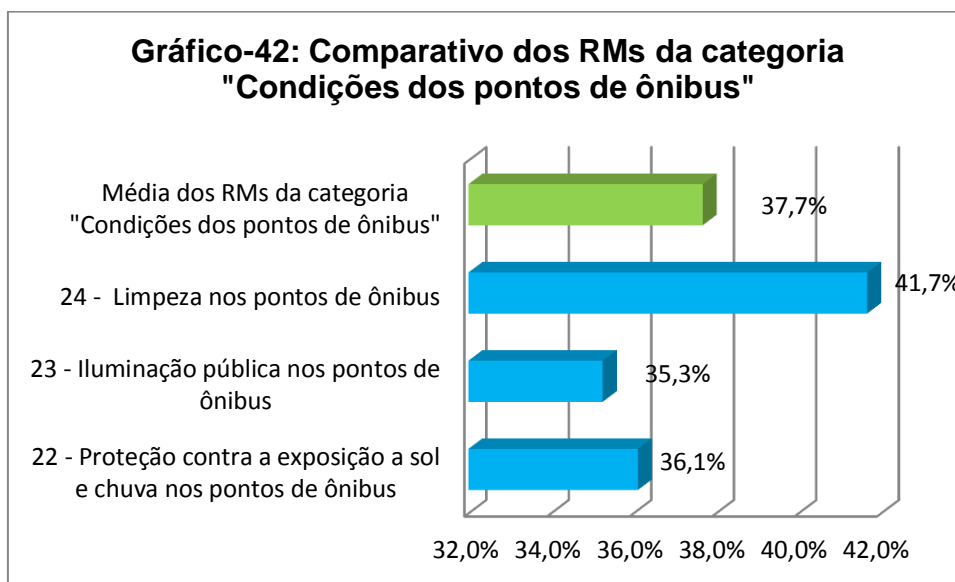
necessito”, 62,6%, e pior desempenho na questão 15 “Frequência dos ônibus nos finais de semana”, 42,9%. Em 2017, o RM obtido foi de 46,9%, índice de insatisfação moderado.



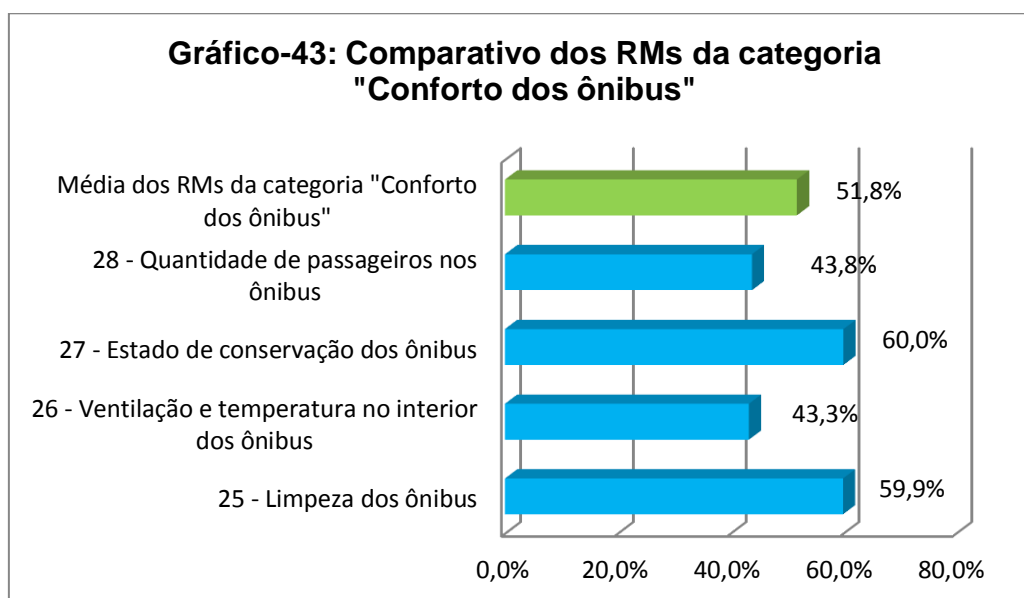
Na categoria "**Agilidade**" (Gráfico-40) foram obtidos resultados que apontam para um nível de satisfação moderado de RM médio de 58,6%, com melhor resultado observado no item 18 “Tempo de caminhada para acesso aos pontos de ônibus ou ao terminal”, 63,3%, e pior desempenho na questão 17 “Tempo de espera por ônibus”, 52,1%. Em 2017, nesta categoria foi obtido RM médio de 56,4%.



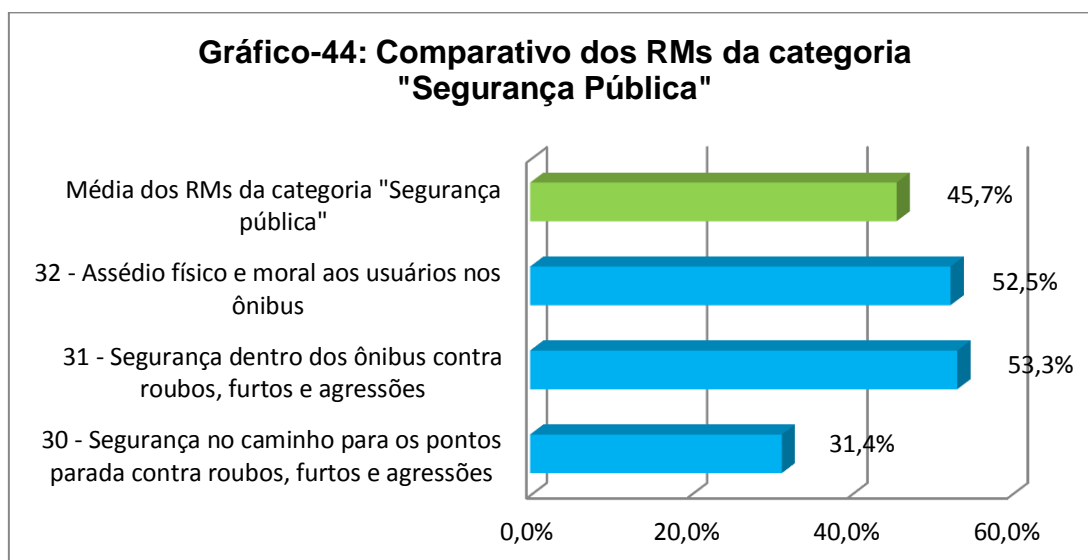
Em "**Confiabilidade**" (Gráfico-41) os resultados apontam para um nível de satisfação moderado de RM médio de 62,2%, com melhor resultado observado o item 21 "Confiabilidade quanto a chegada no horário previsto", 62,3%. Em 2017, o RM médio obtido foi de 59,7%.



Na categoria "**Condições dos pontos de ônibus**" (Gráfico 42) os resultados apontam para um nível de insatisfação moderado de RM médio de 37,7%, com melhor resultado observado no item 24, "Limpeza nos pontos de ônibus.", 41,7%. E pior desempenho na questão 23 "Iluminação pública nos pontos de ônibus.", 35,3%. Em 2017, o RM médio obtido foi de 30,1%.



Na categoria "**Conforto dos ônibus**" (Gráfico-43), foram obtidos resultados que apontam para um nível de satisfação moderado de 51,8%, com melhor resultado obtido no item 27 e também no item 26, com RM respectivamente iguais a 60,0% e 59,9%. E pior desempenho no item 26 "Ventilação e temperatura no interior dos ônibus", com RM de 43,3% (Em 2017, RM 36,1%). Em 2017, nesta categoria, foi obtido RM médio de 47,9%, índice de insatisfação moderado.



Com relação à categoria "Segurança Pública" (Gráfico-44) foi obtido grau de insatisfação moderado de 45,7%, com melhor resultado no item 31 "Segurança dentro dos ônibus contra roubos, furtos e agressões", com RM 53,3%, e pior desempenho na questão 30 "Segurança no caminho para os pontos de ônibus (ou nos pontos de ônibus) contra roubos, furtos e agressões", 31,4% (Em 2017, RM de 27,6%). Em 2017, foi obtido RM médio de 45,3%.

Em "Questões Gerais", 51,4% dos usuários declararam que o valor cobrado pela passagem é alto (Gráfico-33), 49,2% dos usuários tem a percepção de que o transporte coletivo melhorou de alguma forma no último ano (Gráfico-37) e 40,2% acreditam que se manteve igual, entre os problemas citados, os dois mais significativos foram o tempo de espera pelo ônibus e a sensação de falta de segurança contra roubos, furtos e agressões nos pontos de parada ou no terminal, 61,1% declararam que fariam uso do transporte por micro-ônibus no trajeto Corumbá/Fronteira, caso seja ofertado, quanto ao atendimento/tratamento dos motoristas aos usuários, 79,5% declararam não ter

nenhuma reclamação e entre os 20,5% que apresentaram alguma reclamação a maioria foi referente a falta de gentileza ou pressa durante o embarque, quando questionados com relação ao tratamento dos demais funcionários no atendimento aos clientes, 89,7% declararam não ter nenhuma reclamação e dos 10,3% fizeram alguma queixa, em sua maioria foi referente a falta de gentileza durante o atendimento, com relação ao transporte público, 35,5% declararam não ter tido nenhum problema e 22,9% problemas referentes ao tempo de espera elevado ou a insegurança nos pontos de parada e 40,5% avaliaram a ultima alteração no trajeto da linha Guatós como implicando em melhoria, 33,1% declaram estar igual e 19,0% que piorou um pouco ou muito, em sua maioria, devido a lotação em horários de pico.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em relação aos dados coletados, 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 e pelo poder público. Considera-se que pesquisas de satisfação constituem um importante instrumento tanto na tomada de decisões quanto no gerenciamento de recursos e de pessoal para melhoria da qualidade dos serviços.

Como instrumento para medir o grau de confiabilidade da pesquisa, foi utilizado o coeficiente alfa de Cronbach, obtendo confiabilidade alta nos itens analisados.

**Tabela – 2: Relação das categorias com os respectivos graus de satisfação e confiabilidade**

<b>Categoria</b>	<b>RMs</b>	<b>Grau de Satisfação</b>	<b>Coefficiente Alfa</b>	<b>Confiabilidade</b>
<b>Disponibilidade de serviços de ônibus</b>	51,4%	Grau de satisfação moderado	-----	-----
<b>Agilidade</b>	58,6%	Grau de satisfação moderado	0,7715	Alta
<b>Confiabilidade</b>	62,2%	Grau de satisfação moderado	0,8234	Alta
<b>Condições dos pontos de ônibus</b>	37,7%	Grau de insatisfação moderado	0,7683	Alta
<b>Informações</b>	63,0%	Grau de	-----	-----

<b>prestadas aos usuários</b>		satisfação moderado		
<b>Segurança em relação a acidentes de trânsito</b>	59,8%	Grau de satisfação moderado	-----	-----
<b>Conforto dos ônibus</b>	51,8%	Grau de insatisfação moderado	0,7530	Alta
<b>Segurança pública</b>	45,7%	Grau de insatisfação moderado	0,7636	Alta

Principais índices e ações adotadas:

- A percepção dos clientes da VCC de que o transporte público melhorou nos últimos anos, ao analisarmos os dados referentes à questão “**Como você avalia, de forma geral, o transporte coletivo de ônibus e lotações de Corumbá no último ano?**” foi obtido grau de satisfação moderado em relação ao serviço prestado, com média de 63,3%. Dos 234 entrevistados 49,2% acreditam que o transpor público melhorou, 40,2% acreditam que está igual.
- Na categoria “Condições dos pontos de ônibus” observamos média dos RMs igual a 37,7% indicando grau de insatisfação moderado, apontando ainda a necessidade de melhorias de infraestrutura dos pontos de ônibus, tais como abrigos, iluminação, bancos e limpeza. Vale destacar que na comparação com o ano anterior houve um pequeno avanço, e que estão sendo adotadas ações de parceria entre a UFMS/Cpan, a empresa VCC e a Prefeitura Municipal de Corumbá, nas quais estão sendo plantadas árvores nos pontos de ônibus “*Ponto Verde*”, adesivagem de horários para redução do tempo de espera pelo ônibus e há também o projeto, ainda em estudo, de instalação de lixeiras confeccionadas com materiais recicláveis em alguns pontos de ônibus e no Terminal.
- Também foi obtido grau de satisfação moderado na categoria “Conforto dos ônibus”, com RM de 51,8% apontando melhoria de índice, quando comparado ao resultado dos anos anteriores, cabe destacar que baseado nas sugestões de usuários em pesquisas anteriores, foi

implantado na empresa um sistema de inspeção de manutenção de ventiladores e da qualidade da limpeza, reduzindo muito o número de ventiladores com defeito e itens úmidos no interior dos veículos ao saírem da garagem após a lavagem.

- Na categoria “**Segurança Pública**” foi obtido grau de insatisfação moderado de 45,7%, com maior destaque negativo para a “Segurança no caminho para os pontos de ônibus (ou nos pontos de ônibus) contra roubos, furtos e agressões”, que juntamente com a categoria “Condições dos pontos de ônibus” apresentaram os piores resultados. Nos principais problemas apontados pelos usuários de ônibus 9,4% relataram problemas, no último mês, ligados a sensação de insegurança com relação a roubos e agressões, no campo referente as Sugestões/Reclamações/Elogios também foram obtidas varias reclamações em relação a falta de segurança nos pontos de parada de ônibus.

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 inicio trabalho da VCC. Por outro lado também é influenciada pelas expectativas criadas em relação à qualidade do atendimento as demandas da clientela. Neste contexto torna-se essencial à 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: estudos periódicos do grau de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados e um monitoramento anualmente da evolução do grau de satisfação ao implementar ações que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos; especificar quais categorias apresentam problemas, como por exemplo a categoria “Condições dos pontos de ônibus” e realizar estudos mais detalhados para a procura de soluções que atendam a demanda dos

usuários; discutir e procurar soluções referentes as sugestões e reclamações dos usuários;

Melhorar a qualidade dos serviços prestados e criar instrumentos que mensurem esses serviços foi a principal prioridade deste trabalho de cooperação, também há a preocupação de ampla divulgação objetivando discutir problemas com a sociedade e procurar soluções, pois a pesquisa oferece um importante indicador de ações a serem adotadas para a melhoria no atendimento das demandas dos usuários do transporte coletivo por ônibus na cidade de Corumbá.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO VCC 2018

### Perfil do usuário

01 – Sexo? \_\_\_\_\_

02 – Idade? \_\_\_\_\_

03 – Escolaridade?

- Não alfabetizado  E. F. incompleto  
 E. F. completo  E. M. incompleto  
 E. M. completo  E. S. incompleto  
 E. S. completo  Pós- Graduado \_\_\_\_\_

04 – Principal ocupação?

- Desempregado(a)  Do Lar  
 Estudante  Profissional autônomo  
 Empresário(a)  Funcionário(a) de empresa privada  
 Funcionário(a) público(a)  Aposentado(a)  
 Vivo de “bico”.  Outro: \_\_\_\_\_

05 – Possui algum tipo de veículo em sua residência?

- Não  Bicicleta  
 Motocicleta  Automóvel  
 Outro: \_\_\_\_\_

06 - Faz uso de celular do tipo Smartphone? \_\_\_\_\_

07 – Qual linha utiliza com maior frequência? ( Pode assinalar mais de uma alternativa).

- 101 - Dom Bosco  102 – Fronteira  
 103 – Popular Nova  104 – Guanabara  
 105 – Guatós  106 - Cristo Redentor  
 107 – Popular Velha  108 - Maria Leite  
 109 – Universitário  Nenhuma  
Outra: \_\_\_\_\_

08 - Conhece o horário da sua linha usual? Caso não, como faz para consultar os horários? ( Pode assinalar mais de uma alternativa).

- Sim  Não consulto, fico aguardando o ônibus  
 Pergunto a outros usuários  Utilizo o aplicativo Moovit  
 Procuro cartazes informativos de horários das linhas  
 Utilizo o facebook  Outro: \_\_\_\_\_

09 - Quantas vezes utiliza o transporte coletivo por dia? \_\_\_\_\_

10 – Normalmente, para qual finalidade utiliza o transporte coletivo por ônibus? (Pode assinalar mais de uma alternativa).

- Trabalho  Estudo  Lazer  
 Compras e compromissos financeiros  
 Consulta ou tratamento médico  Outro: \_\_\_\_\_

11 - Em qual(is) horário(s) costuma fazer uso do ônibus? (Especificar os horários).

12 - Faz uso do cartão eletrônico?

- Não, pago em dinheiro  Cidadão  
 Pré-pago  VT  Transporte Legal  
 Idoso  PNE  Acompanhante  
 Estudante 50%  Outro: \_\_\_\_\_

### SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO

Considerando o transporte coletivo por ônibus prestado pela VCC, como avalia a sua satisfação com cada um dos seguintes aspectos.

- [1] Totalmente insatisfeito [2] Insatisfeito [3] Nem satisfeito nem insatisfeito  
[4] Satisfeito [5] Totalmente satisfeito

### DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE ÔNIBUS

Considerando a disponibilidade de serviços de ônibus, qual o nível de sua satisfação com relação a:

13 - Frequências dos ônibus em dias de semana, nos horários e locais em que necessita.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

Caso faça uso dos ônibus no período noturno, responda ao item 14.

14 - Frequências dos ônibus no período noturno

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

Caso faça uso dos ônibus nos finais de semana, responda Ao item 15.

15 - Frequências dos ônibus nos finais de semana

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

### AGILIDADE

Considerando a agilidade, qual o nível de sua satisfação com relação ao:

16 - Tempo de caminhada para acesso aos pontos de parada de ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

17 - Tempo de espera por ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

18 - Tempo de viagem de ônibus até o destino.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

19 - Facilidade de fazer conexões, entre linhas, para chegar ao destino.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

### CONFIABILIDADE

Considerando a confiabilidade, qual o nível de sua satisfação com relação a:

20 - Saída dos ônibus no tempo programado dos pontos de ônibus ou do terminal (Pontualidade).

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

21 - Confiabilidade quanto a chegada no horário previsto.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

### CONDIÇÕES DOS PONTOS DE ÔNIBUS

Considerando as condições dos pontos de ônibus: qual o seu nível de satisfação com relação a:

22 - Proteção contra a exposição a sol e chuva nos pontos de ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

23 - Iluminação pública nos pontos de ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

24 - Limpeza nos pontos de ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito



## CONFORTO DOS ÔNIBUS

Considerando o conforto, qual o nível de sua satisfação com relação a:

### 25 - Limpeza dos ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

### 26 - Ventilação e temperatura no interior dos ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

### 27 - Estado de conservação dos ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

### 28 - Quantidade de passageiros nos ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

## INFORMAÇÕES PRESTADAS AOS USUÁRIOS

Considerando as informações prestadas aos usuários, qual o nível de sua satisfação com relação a:

### 29 - Disponibilidade e clareza das informações sobre horários e itinerários.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

## SEGURANÇA PÚBLICA

Considerando a segurança pública, qual o nível de sua satisfação com relação a:

### 30 - Sensação de segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho para os pontos de ônibus (ou nos pontos de ônibus e no terminal).

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

### 31 - Sensação de segurança dentro dos ônibus contra roubos, furtos e agressões.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

### 32 - Sensação de segurança contra assédio físico e moral no interior dos ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

## SEGURANÇA EM RELAÇÃO A ACIDENTES DE TRÂNSITO

Considerando a segurança em relação a acidentes de trânsito, qual o nível de sua satisfação com relação a:

### 33 - Forma como os motoristas conduzem os ônibus.

	1	2	3	4	5	
Totalmente insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfeito

## QUESTÕES GERAIS

Caso seja beneficiado por gratuidade em todas as viagens, assinalar o item "Indiferente" nos itens 34, 35 e 36.

### 34 - Em relação ao valor cobrado pela viagem R\$ 3,60, como você classifica?

- Valor acessível     Valor um pouco alto  
 Valor alto     Valor alto e já deixei de usar  
 Indiferente

### 35 - Você usaria o cartão se a tarifa fosse 10 centavos mais barata?

- Sim     Não, por quê? \_\_\_\_\_  
 Indiferente,

### 36 - Se houvesse possibilidade de recarga via smartphone, você migraria para o cartão?

- Sim     Não     Indiferente,

### 37 - No último mês, teve algum problema no sistema de transporte coletivo por ônibus?

- Não  
 Acidentes ou direção agressiva  
 Tempo de espera elevado  
 Atraso durante a viagem  
 Falta de informações sobre trajetos e itinerários  
 Falta de respeito ou gentileza por funcionários da empresa  
 Sensação de insegurança com relação a roubos, furtos e assaltos no interior dos ônibus  
 Sensação de insegurança com relação a roubos, furtos e assaltos nos pontos de parada ou no terminal  
 O ônibus não parou no ponto  
 Defeito ou pane no ônibus  
 Problemas com o cartão eletrônico  
 Problemas causados pela má conservação das vias públicas  
 Outro \_\_\_\_\_

Nos itens 38 e 39, caso não tenha nenhuma queixa, escreva NENHUMA.

### 38 - Sobre o atendimento dos motoristas, qual a maior queixa?

\_\_\_\_\_

### 39 - Sobre atendimento de bilheteiros e fiscais, qual a maior queixa?

\_\_\_\_\_

Nos itens 40, 41 e 42, como você avalia, de forma geral, a atuação do poder público no último ano, com relação a:

### 40 - Conservação do terminal e dos pontos de ônibus.

- Piorou muito     Piorou um pouco  
 Está igual     Melhorou um pouco  
 Melhorou muito

### 41 - Conservação das vias das quais os ônibus circulam os ônibus

- Piorou muito     Piorou um pouco  
 Está igual     Melhorou um pouco  
 Melhorou muito

### 42 - Segurança pública no terminal

- Piorou muito     Piorou um pouco  
 Está igual     Melhorou um pouco  
 Melhorou muito

### 43 - Como avalia, de forma geral, o transporte coletivo de ônibus em Corumbá no último ano?

- Piorou muito     Piorou um pouco  
 Está igual     Melhorou um pouco  
 Melhorou muito

### 44 - Se houvesse oferta de transporte com ar condicionado por micro-ônibus (apenas passageiros sentados) no trajeto Corumbá/Fronteira, o senhor faria uso?

- Sim     Não     Às vezes

Caso seja usuário da linha Guatós, responda aos itens 45 e 46.

### 45 - Em sua avaliação, o que acha da última alteração no trajeto da linha Guatós?

- Piorou muito     Piorou um pouco  
 Está igual     Melhorou um pouco  
 Melhorou muito

### 46 - Em sua opinião, como a VCC poderia melhorar o atendimento aos usuários da linha Guatós?

Nome: \_\_\_\_\_

Bairro em que mora: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

Sugestões/Reclamações/Elogios \_\_\_\_\_

## Cronograma de Execução

AÇÕES/ETAPAS	Ano: 2018												Ano: 2019					
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J
Pesquisa bibliográfica				X	X	X												
Estruturação e Elaboração do projeto de pesquisa				X	X	X												
Criação de questionário para pesquisa quantitativa						X	X											
Coleta de dados							X	X	X									
Tabulação de dados								X	X									
Análise de dados									X									
Redação									X									
Divulgação dos resultados da Pesquisa									X	X	X	X						
Discussão, elaboração e implementação de ações de melhoria baseadas no relatório									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BABBIE, Earl. Métodos de Pesquisas de Survey. Tradução Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.

CRONBACH, L.J. Fundamentos da testagem Psicológica. Trad.: Silveira Neto e Veronese, M.A.V. 5ª ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

LEONTITSIS, A.; PAGGE, J. A simulation approach on Cronbach's alpha statistical significance. Mathematics and Computers in Simulation. v. 73, p. 336-340. 2007.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MATTAR, F. N. Pesquisa em marketing. Ed. Atlas, 6. Ed. 347p. São Paulo, 2008.

MERRIAN, S. B. Qualitative Research and Case Study Applications in Education. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. 1998.

OLIVEIRA, L. H. de; TOSTES, A. A. F.; MELO, T. V. C. F. Indicadores de desempenho como estratégia operacional: estudo de caso em uma indústria de café. 15º IFMA - Congresso Internacional de Administração Rural. Simultâneo ao 5º Congresso Brasileiro de Administração Rural, v. 15, 2005.

PARASSURAMAN V. ZEITHAMI, V.A. BERRY, L. L. A conceptual model of questionários. Quality servicequality and its implications for future research. Journal of Marketing, v. 49, n.4, p. 41-50, 1985. Mark, 228p. Rio de Janeiro, 1995.

TRIOLA, M. F. *Introdução à Estatística*. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.