



**CONSULTA AOS USUÁRIOS
VOLUNTÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS NO
RS/2004**

- Transporte Metropolitano -

Porto Alegre, Junho de 2005

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	3
2	OBJETIVO	5
3	METODOLOGIA E AMOSTRA	6
4	PERFIL DOS ENTREVISTADOS	9
5	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	13
6	CONCLUSÕES	32
	ANEXOS	33

1 Introdução

A Lei estadual nº10.931, de 9 de janeiro de 1997, que criou a Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul/AGERGS , determina, em seu Artigo 14º, que a Agência publicará, anualmente, pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços públicos sob sua regulação.

Em atendimento à Lei 11.075, de 6 de janeiro de 1998, que instituiu o Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos, a AGERGS criou o Cadastro de Usuários Voluntários.

A participação no Cadastro de Usuários Voluntários é facultado a todo cidadão maior de idade residente no Rio Grande do Sul, os quais recebem informações dos andamentos dos trabalhos pertinentes àquela Lei e em contrapartida, prestam informações periódicas sobre a qualidade dos serviços de que forem usuários.

Atualmente, o Cadastro de Usuários Voluntários da AGERGS conta com aproximadamente 4.600 cidadãos, a maioria inscrita em mais de uma área de interesse (energia elétrica, saneamento – água e esgoto, pólos de concessão rodoviária, sistema de Transporte Intermunicipal de passageiros, travessias hidroviárias e serviços de trânsito concedidos pelo DETRAN).

2 Objetivo

O presente estudo tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços públicos, no ano de 2004, no Transporte Metropolitano de Passageiros, a partir dos dados coletados junto aos integrantes do Cadastro de Usuários Voluntários da AGERGS.

3 Metodologia e Amostra

A coleta dos dados foi realizada através de envio de mala direta, em Outubro e Novembro de 2004, aos 856 integrantes do Cadastro de Usuários Voluntários da AGERGS na área de Transporte Metropolitano. Destes, 849 chegaram aos respectivos usuários (7 foram devolvidos pelos correios), e entre estes 187 retornaram os questionários preenchidos.

Foram utilizados questionários de auto preenchimento.

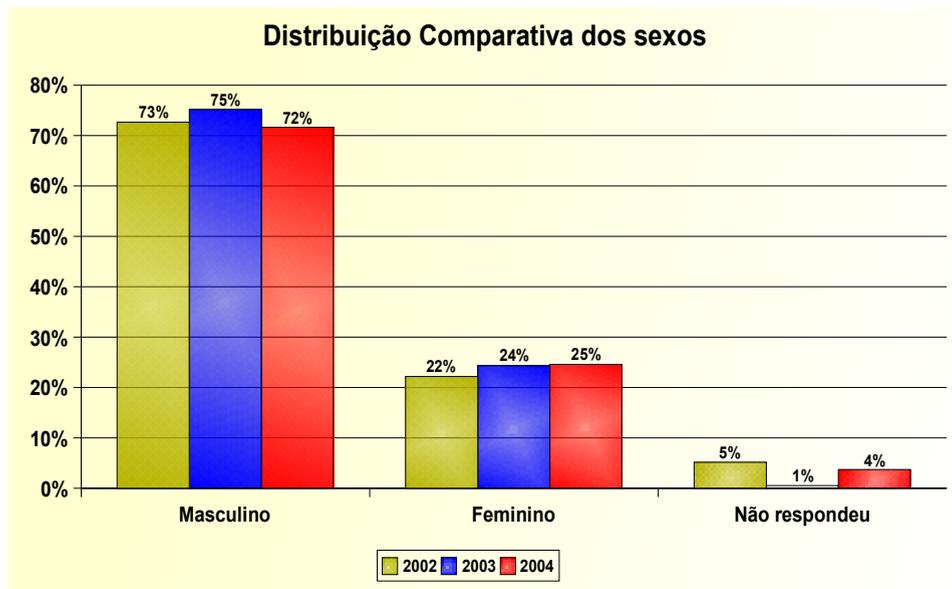
O instrumento de pesquisa utilizado encontra-se em anexo.

Entre os 187 questionários respondidos, tivemos 36 municípios representados como podemos ver na tabela a seguir:

<i>freqüência</i>	<i>%</i>	<i>Municípios</i>
41	21,93%	Porto Alegre
15	8,02%	Gravataí
13	6,95%	São Leopoldo, Viçosa
12	6,42%	Canoas
11	5,35%	Alvorada
10	1,67%	Guaíba
6	3,21%	Campo Bom

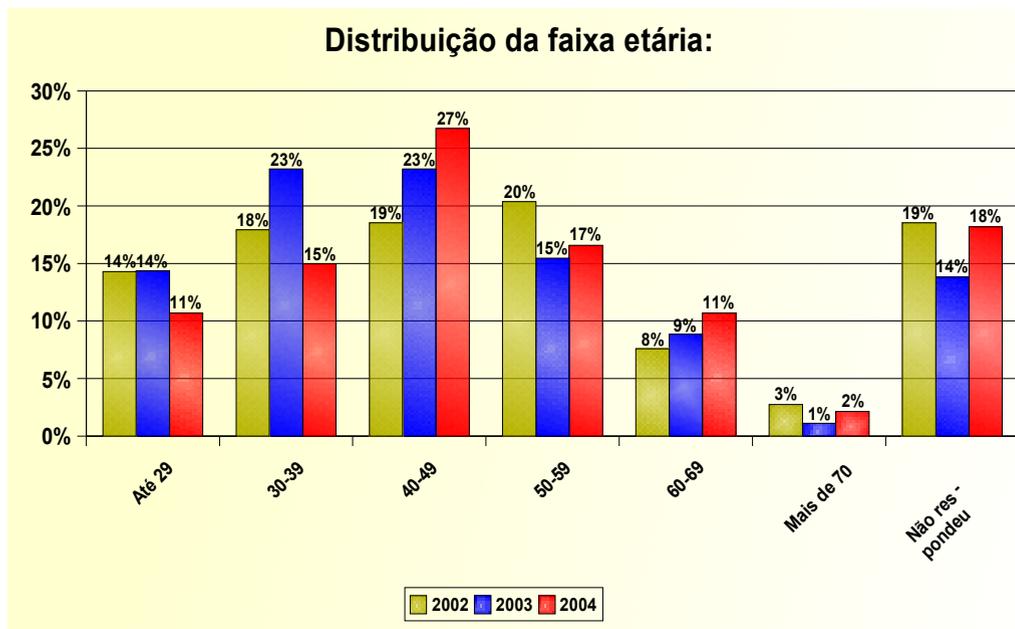
freqüência	%	Municípios
5	2,67%	Caxias Do Sul
4	2,14%	Cachoeirinha, Pelotas
3	1,60%	Dois Irmaos, Eldorado Do Sul, Sapucaia Do Sul, Taquara
2	1,07%	Butia, Esteio
1	0,53%	Alegrete, Arroio Do Meio, Barra Do Ribeiro, Bento Goncalves, Camaqua, Campo Novo, Estancia Velha, Farroupilha, General Camara, Guapore, Ivoti, Lajeado, Novo Hamburgo, Santa Maria, Santo Antonio Da Patrulha, Sao Jeronimo, Sapiranga, Triunfo, Vacaria
18	9,63%	NAO INFORMADO

4 Perfil dos entrevistados



Em 2004, 72% dos usuários de transporte metropolitano que opinaram são do sexo masculino, 25% são do sexo feminino e 4% não responderam.

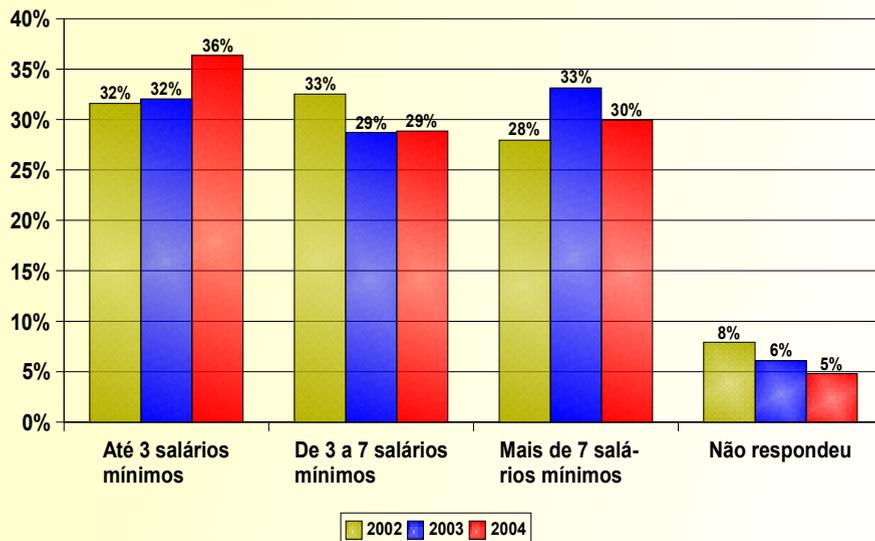
Não houve alterações na distribuição das respostas em comparação aos anos de 2002 e 2003.



No ano de 2004, grande parte dos usuários que responderam à consulta, (27%), concentram-se na faixa etária que está entre **40 e 49** anos.

Percebe-se uma diferença significativa nas respostas, já que houve um decréscimo de 8% na faixa de idades entre **30 e 39** anos e um acréscimo de 4% na faixa de **40 a 49** anos se comparadas a 2003.

Distribuição Comparativa da renda familiar mensal em cada ano:



A renda familiar mensal apontada nesse ano com maior frequência pelos respondentes é a correspondente a **até 3 salários mínimos**, representando 36% do total. Enquanto 30% possuem renda superior a **7 salários mínimos** e 29% entre **3 a 7 salários mínimos**.

Não há grande diferença em relação aos anos anteriores.

Quanto a empresa utilizada, a tabela a seguir mostra as 20 que foram citadas pelos usuarios que opinaram:

Freqüência	%	Empresas
22	11,76%	Vicasa
19	10,16%	Central S / A
18	9,63%	Sogil
16	8,56%	Viamao
15	8,02%	Soul
14	7,49%	Citral
10	5,35%	Guaiba
5	2,67%	Caxiense
4	2,14%	Real
3	1,60%	Bento Goncalves, Montenegro
2	1,07%	Evel, Louzada, Sogal, Unesul, Vitoria
1	0,53%	Feitoria, Ozelame, Santa Silvana, Wendling
44	23,53%	NÃO INFORMADO

5 Avaliação dos serviços

Para avaliar os serviços prestados pelas empresas de transporte intermunicipal de longo curso, utilizou-se no questionário aplicado a escala tipo Lickert de cinco pontos, apresentada da seguinte forma nos ítems 5.1.1 à 5.1.11 ; 5.2.1 à 5.2.4 e 5.3

1-Ótima, 2-Boa, 3-Regular, 4-Ruim e 5-Péssima.

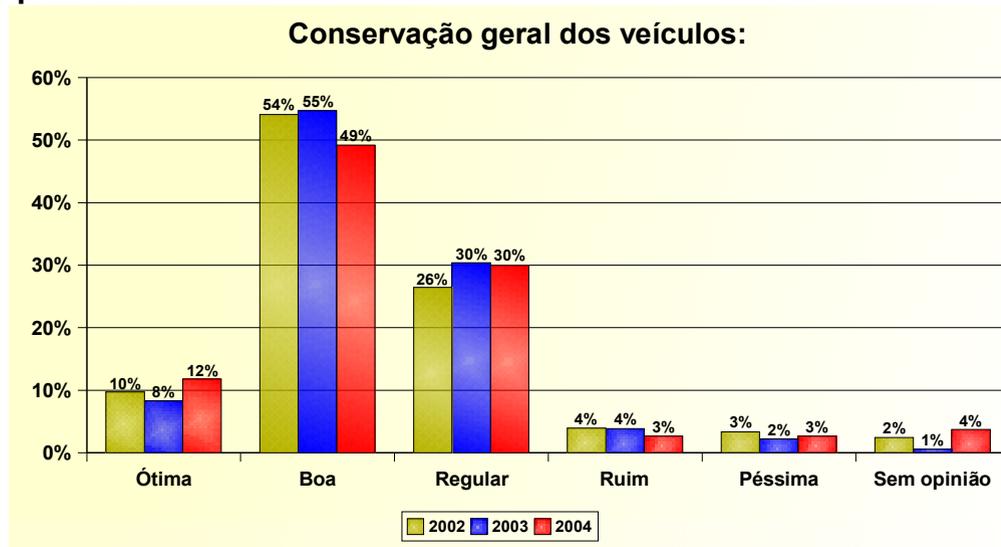
A opção **sem opinião** representa todas as respostas que foram deixadas em branco, bem como as marcadas com a opção **não sei**.

A seguir veremos graficamente como cada serviço prestado pelas empresas foi avaliado segundo a opinião dos Usuários Voluntários.

Nestes gráficos serão comparadas as respostas obtidas nos anos de 2002, 2003 e 2004, com exceção dos itens 5.1.2, 5.1.3 e 5.1.6 que puderam ser comparadas somente ao ano de 2003 devido a reformulações destas questões.

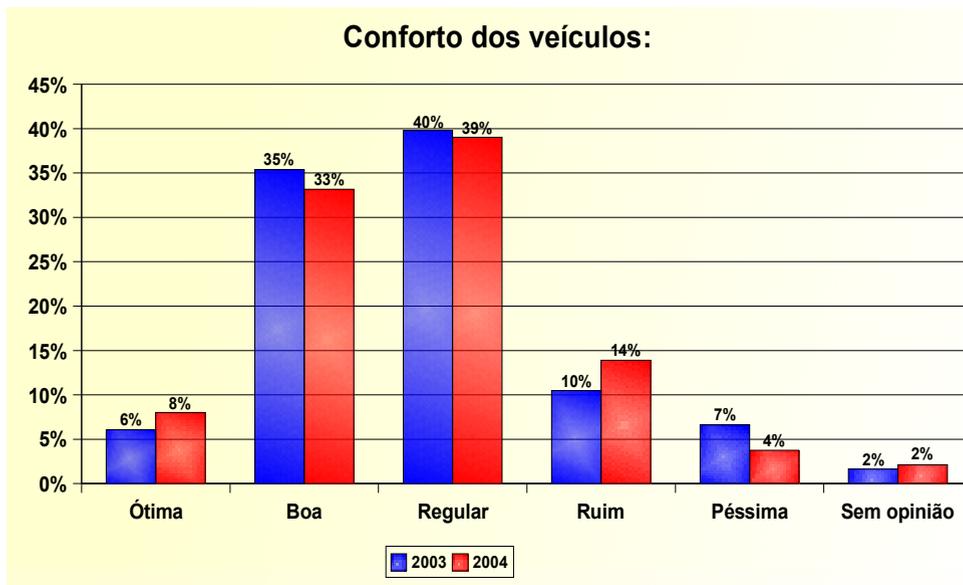
5.1 Avaliação geral da qualidade dos serviços prestados pelas empresas de Transporte Metropolitano:

5.1.1



A maioria dos respondentes, 61%, avaliaram a conservação dos veículos positivamente em 2004, já que 12% pensam ser ótima e 49% boa. Do total, 30% opinaram como regular e 6% de forma negativa (3% ruim e 3% péssima). As diferenças apresentadas em relação aos anos anteriores são irrelevantes.

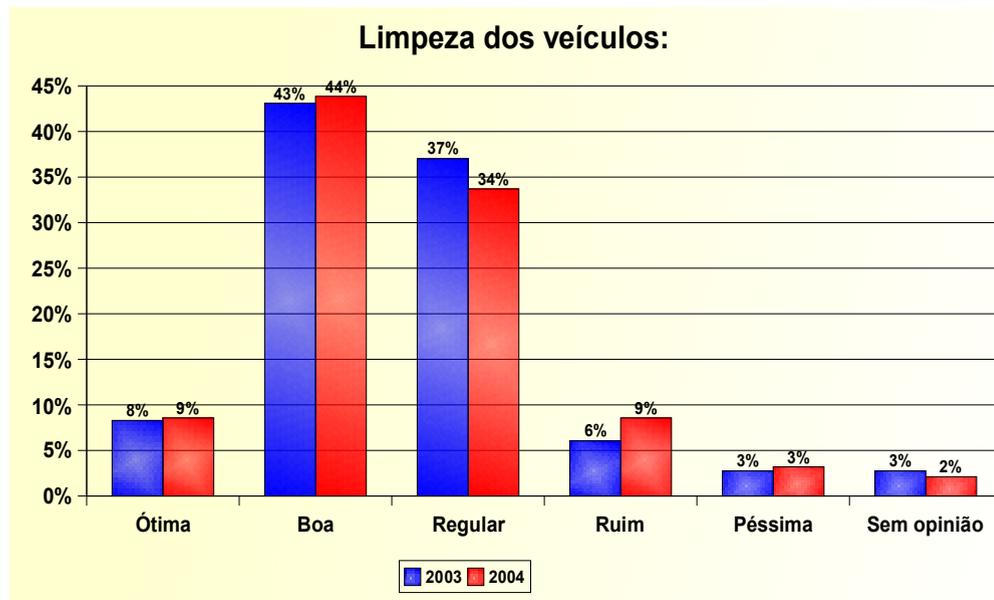
5.1.2



No que se refere ao conforto dos veículos 41% (33% boa e 8% ótima) dos respondentes classificaram positivamente o serviço. Porém, 39% avaliaram como sendo razoável, o que indica um número significativo de usuários achando o item regular. Já 14% opinaram como ruim e 4% como péssima.

Não apresentam-se grandes alterações em relação a 2003.

5.1.3

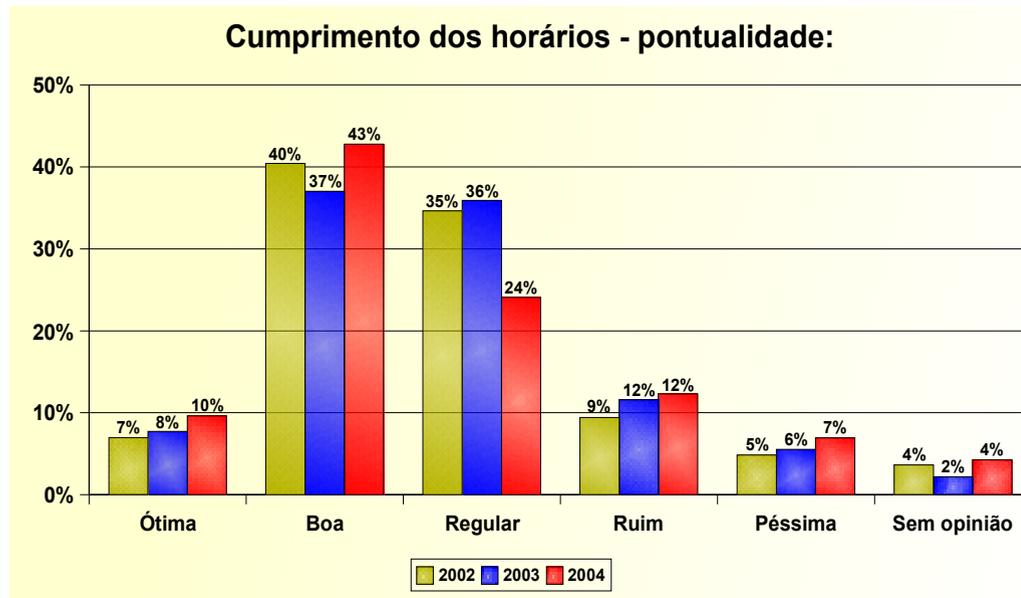


No ano de 2004 a limpeza dos veículos foi considerada ótima por 9% dos usuários e boa por 44%. Para 34% das pessoas cadastradas que responderam à pesquisa o serviço é considerado regular.

De forma negativa apenas 12% (9% ruim e 3% péssimo) classificaram o item em questão.

Não houve alterações na distribuição das respostas no decorrer dos anos.

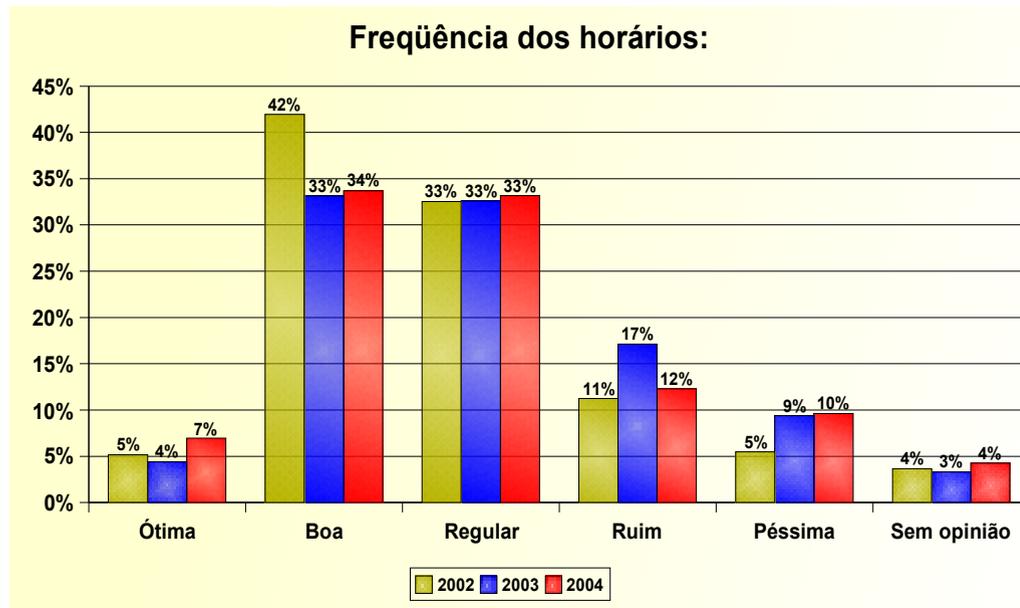
5.1.4



No que tange a pontualidade em 2004, grande parte dos usuários a considerou positiva (10% ótima e 43% boa). Já para 24% o cumprimento dos horários é regular. Cerca de 12% pensam ser ruim e 7% péssima.

É importante salientar que a opção regular obteve uma diminuição de 12% em sua classificação, enquanto a opção boa apresentou um aumento de 6% em relação ao ano anterior.

5.1.5

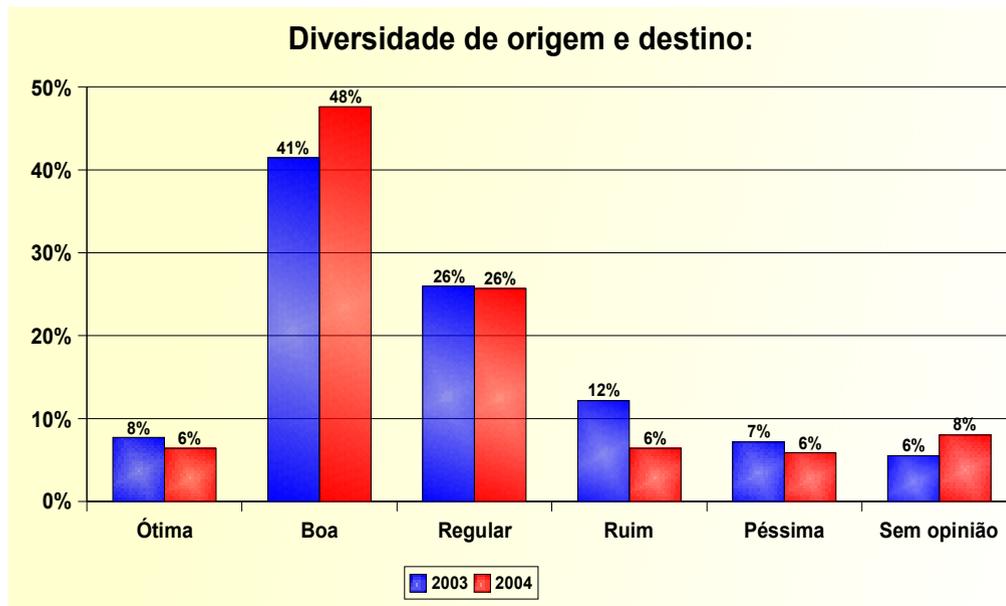


A opinião dos respondentes em 2004 quanto à freqüência dos horários foi considerada ótima para 7% dos usuários e boa para 34%.

Aproximadamente 33% do total pensam que esse aspecto é regular, o que indica um número alto de pessoas pensando que o item é razoável. Para 12% é ruim e 10% o consideram péssimo.

Os índices mantiveram-se semelhantes aos anos anteriores.

5.1.6



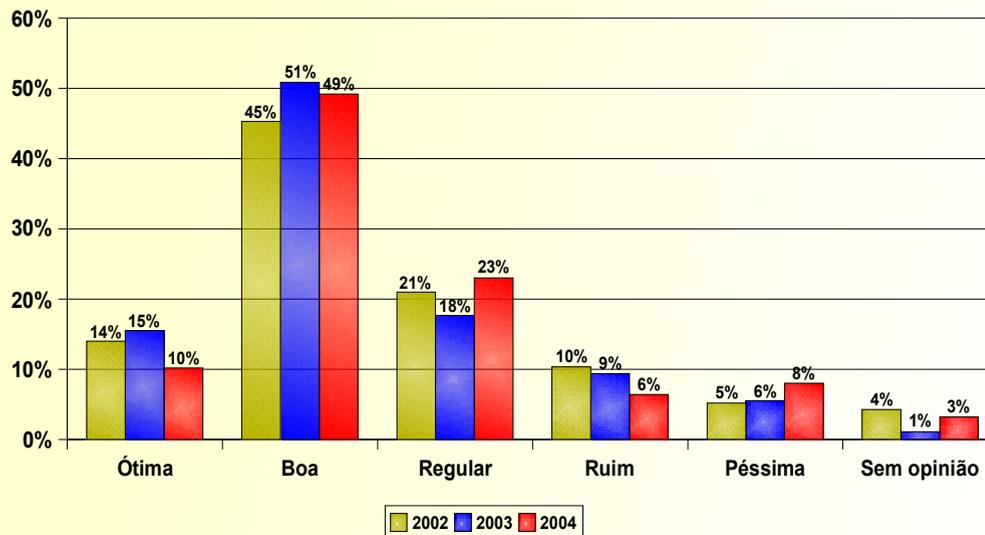
Segundo 54% dos usuários a diversidade de origem e destino pode ser considerada satisfatória em 2004, pois 6% pensam ser ótima e 48% boa.

Dos respondentes, 26% opinaram como regular. Somente 12% avaliaram negativamente o aspecto (6% ruim e 6% péssimo).

Houve um aumento de 7% das respostas na opção boa, bem como um decréscimo de 6% no item ruim em relação ao ano de 2003.

5.1.7

Facilidade de reconhecimento do ônibus:

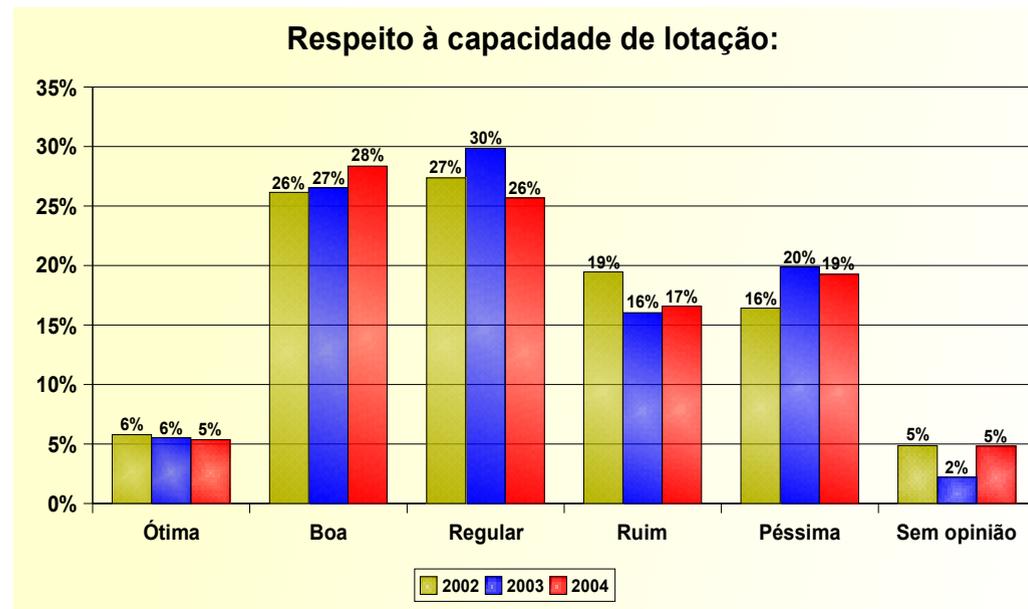


Em 2004, a facilidade de reconhecimento dos ônibus foi considerada satisfatória pelos respondentes, já que 10% a consideram ótima e 49% boa.

A opção regular obteve 23% das respostas. Sendo que 6% opinaram como ruim e 8% como péssimo o serviço em questão.

Não há diferença significativa em relação aos anos de 2002 e 2003.

5.1.8



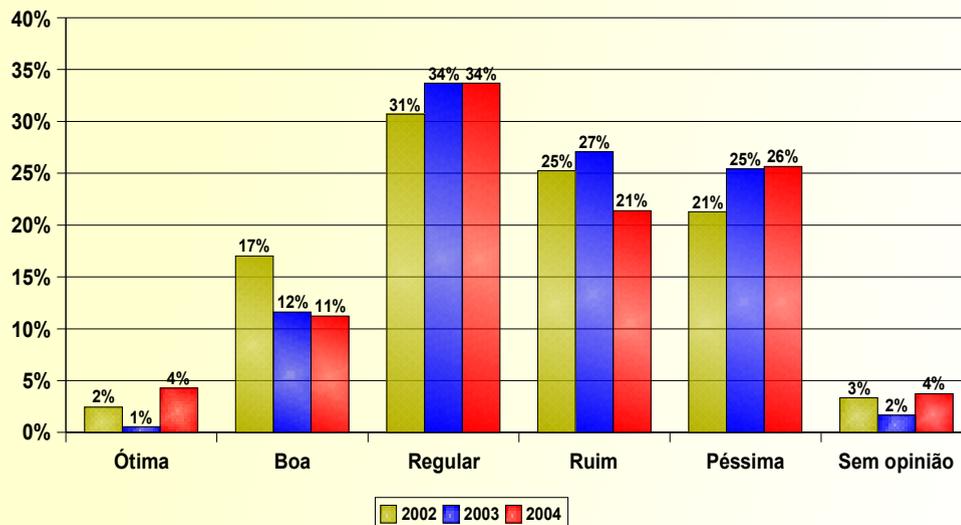
Quanto ao respeito à capacidade de lotação, a pesquisa mostrou um resultado negativo para 36% (17% ruim e 19% péssimo) das pessoas em 2004.

Dos respondentes, 26% pensam que esse item é razoável. Do total de usuários que opinaram 33% avaliaram positivamente o item (5% ótimo e 28% bom).

Os resultados assemelham-se aos anos anteriores.

5.1.9

Segurança nas paradas de ônibus:



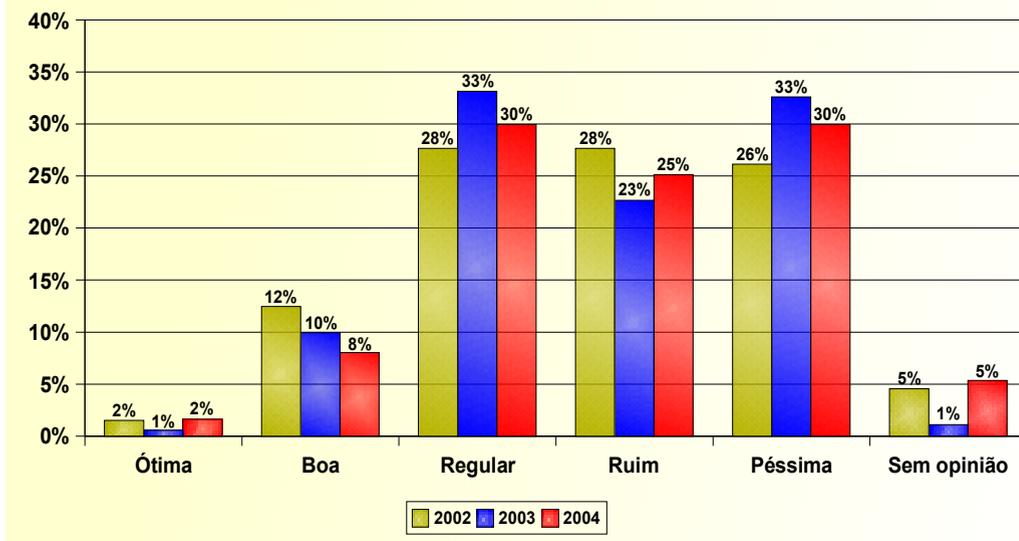
Para 47% dos respondentes, a segurança nas paradas de ônibus foi considerada negativa no ano de 2004, pois 21% pensam ser ruim e 26% péssima. Verificou-se que 34% das pessoas avaliaram o aspecto como regular.

De forma positiva opinaram apenas 15% (4% ótima e 11% boa) dos usuários.

Nota-se que houve uma diminuição de 6% na opção ruim em relação a 2003.

5.1.10

Iluminação nas paradas de ônibus:

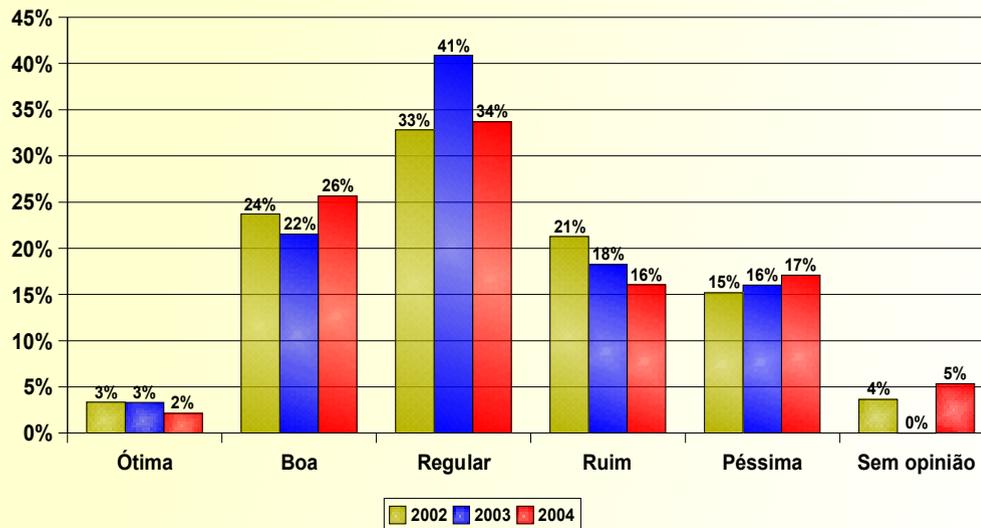


A iluminação nas paradas de ônibus não foi bem avaliada pelos usuários, uma vez que 55% deles a classificaram negativamente (25% ruim e 30% péssima). Da mesma forma, a mesma foi considerada regular por 30% das pessoas. Somente 2% consideraram ótima e 8% boa em 2004.

Conforme apresentado no gráfico, os índices de respostas mantiveram-se nos mesmos patamares dos anos anteriores.

5.1.11

Facilidade de reconhecimento das paradas:



Em 2004, a facilidade de reconhecimento das paradas foi avaliada como razoável por 34% dos usuários, seguida de maneira negativa com 33%, pois há 16% a considerando ruim e 17% péssima.

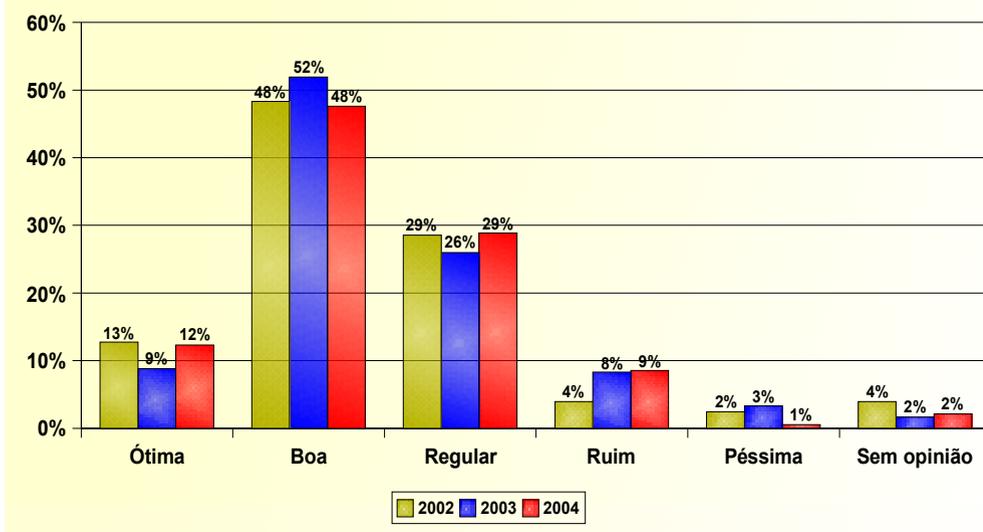
Já positivamente, verificou-se que há 28% das respostas válidas (2% ótima e 26% boa).

Comparando-se ao ano anterior, percebe-se um decréscimo de 7% na classificação da opção regular.

5.2 Avaliação geral dos motoristas e cobradores das empresas de Transporte Metropolitano:

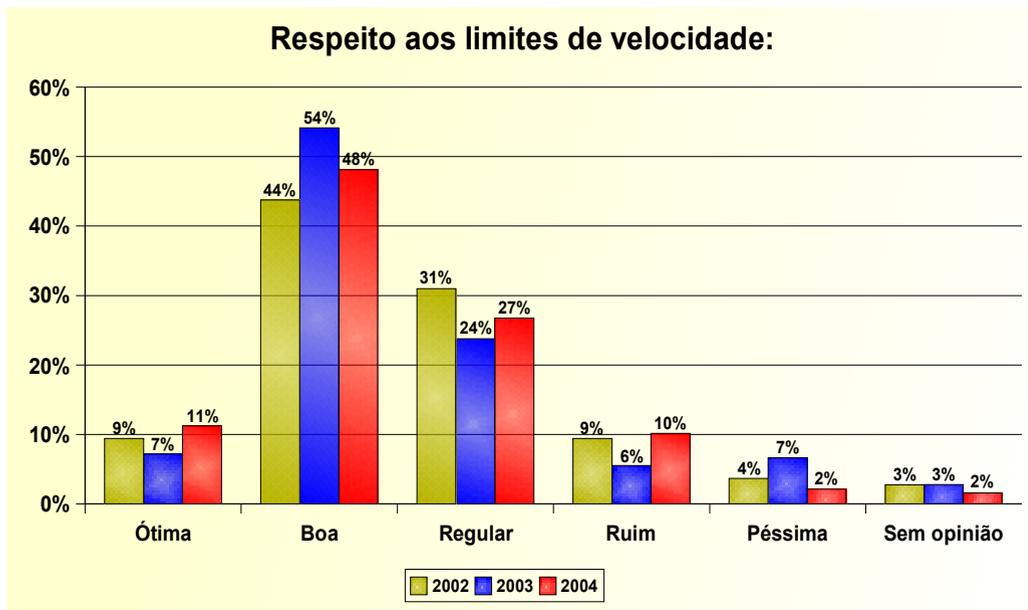
5.2.1

Cordialidade - Educação:



Segundo 60% dos usuários, a cordialidade / educação dos motoristas e cobradores foi bem avaliada em 2004, já que 12% das pessoas a consideram ótima e 48% boa. A opção regular obteve 29% das respostas. Já de forma negativa, o aspecto foi classificado por 9% do total de respondentes (8% ruim e 1% péssima). As alterações no decorrer dos anos são irrelevantes.

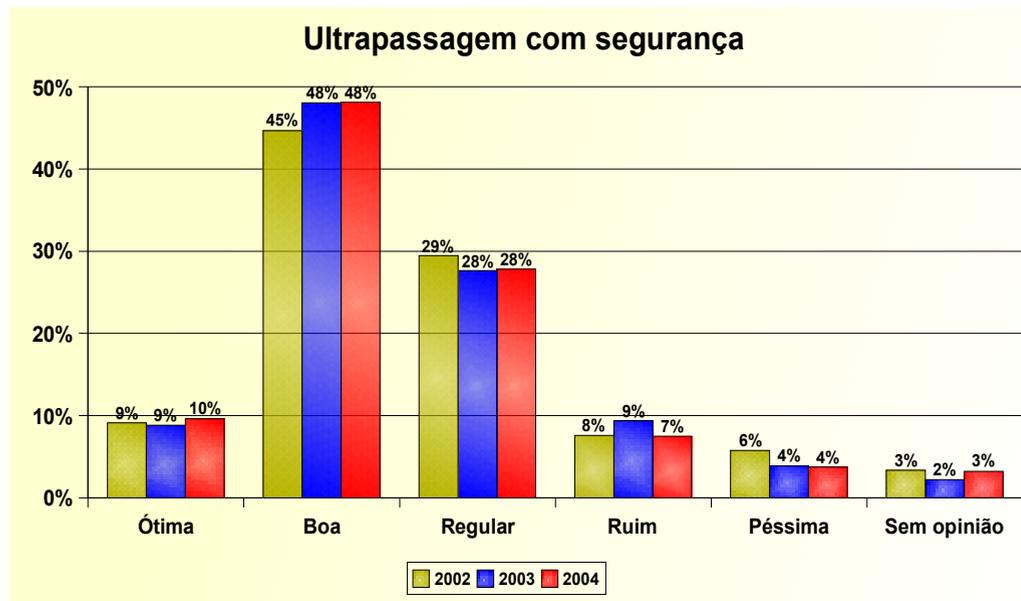
5.2.2



No que se refere ao respeito aos limites de velocidade, a pesquisa mostrou uma boa avaliação, sendo que 11% das pessoas opinaram como ótimo e 48% como bom, enquanto 27% consideram esse aspecto regular. Das respostas válidas, 10% correspondem a opção ruim e 2% a péssima.

Não houve diferença significativa em comparação aos anos de 2002 e 2003.

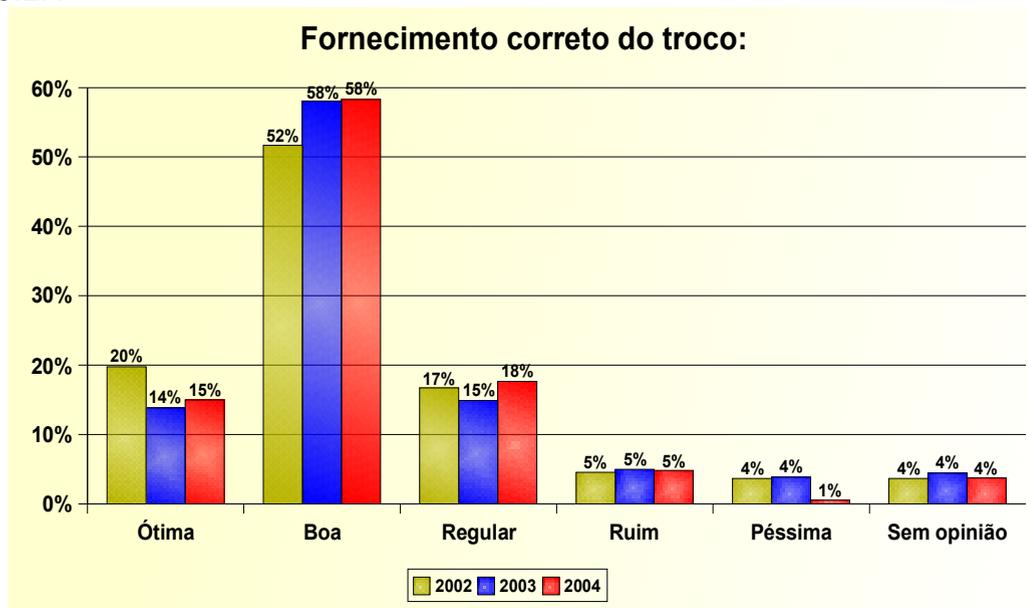
5.2.3



No ano em questão, a ultrapassagem com segurança foi vista como ótima por 10% dos usuários que responderam ao questionário e como boa por 48%. Aproximadamente 28% consideram o aspecto regular. Já 7% opinaram como ruim e apenas 4% como péssimo.

Os resultados mantiveram-se semelhantes aos anos anteriores.

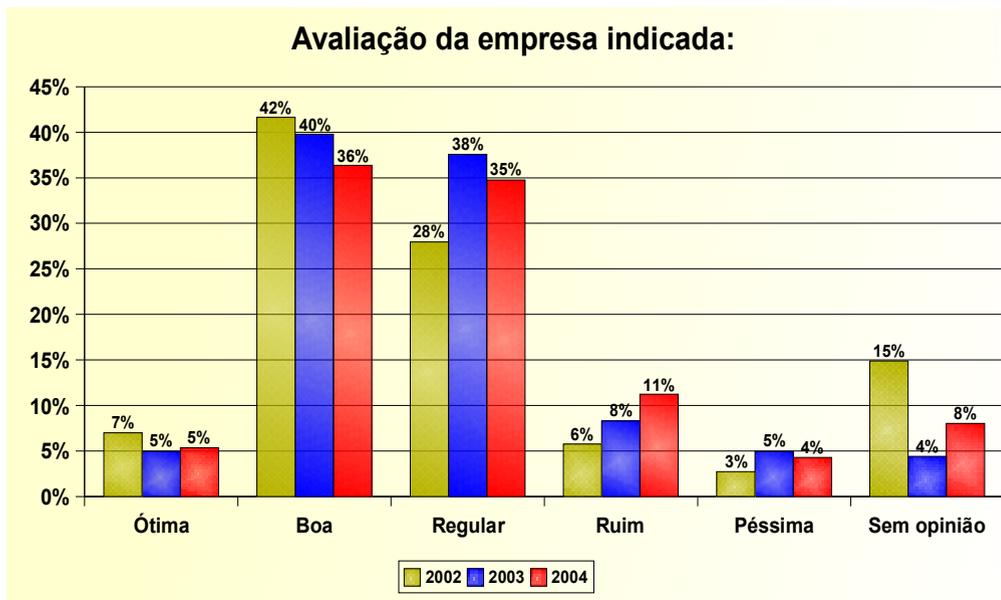
5.2.4



A maioria dos respondentes (73%) consideram o fornecimento do troco positivo (15% ótima e 58% boa). Verificou-se que 18% das respostas correspondem a opção regular (5% ruim e somente 1% péssima).

Com relação aos anos de 2002 e 2003, nota-se que não há grande diferença na distribuição das respostas.

5.3 Avaliação geral da empresa de Transporte Metropolitano:

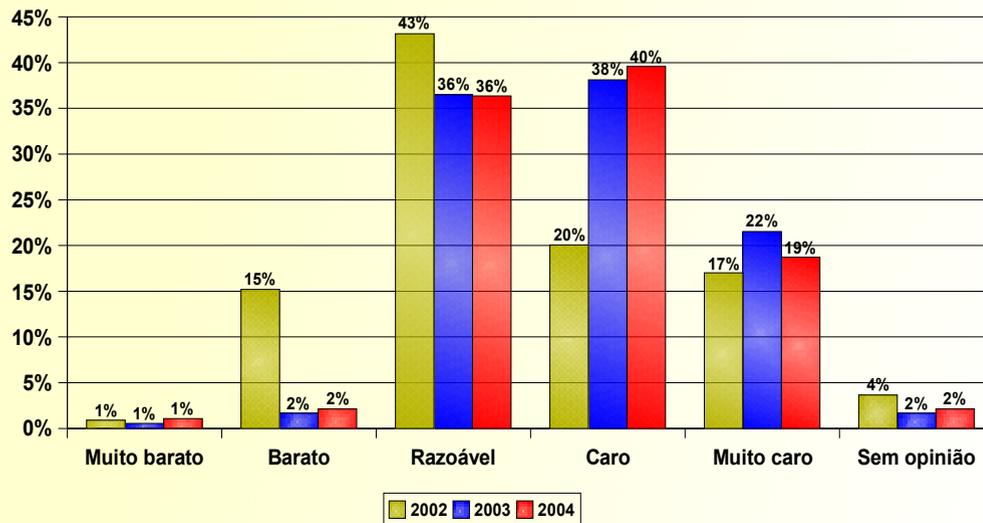


A avaliação da empresa indicada foi considerada satisfatória para 41% (5% ótima e 36% boa) dos usuários em 2004. Cerca de 35% avaliaram a empresa como razoável. Do total, 11% opinaram como ruim e 4% como péssima.

Em relação aos anos anteriores, observou-se que as diferenças apresentadas não são relevantes.

5.4 Avaliação dos preços cobrados pelas passagens dos ônibus de Transporte Metropolitano:

Preços cobrados:



Grande parte dos usuários que opinaram consideram os preços cobrados elevados (40% caro e 19% muito caro). As tarifas foram vistas como razoáveis por 36% dos respondentes. Apenas 1% das pessoas acham o preço muito barato e 2% barato. Conforme apresentado no gráfico, os resultados mantiveram-se inalterados ao longo dos anos da pesquisa.

6 Conclusões

Em geral, a qualidade dos serviços prestados pelas empresas de Transporte Metropolitano (itens 5.1.1 à 5.1.11) é avaliada como positiva, pois a maioria das respostas correspondem a opção ótima e boa. Porém, é essencial salientar que os itens **“Respeito à capacidade de lotação”**, **“Segurança nas paradas de ônibus”** e **“Iluminação nas paradas de ônibus”** tiveram uma avaliação negativa.

No que tange aos serviços dos motoristas e cobradores a opinião dos respondentes foi boa para todos os itens.

O conceito sobre a avaliação da empresa indicada foi razoavelmente bom.

No que se refere aos preços cobrados nas passagens, há uma insatisfação dos respondentes, uma vez que a maioria considera os valores caros ou muito caros.

ANEXOS



CONSULTA SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO RS 2004

USUÁRIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO



IDENTIFICAÇÃO E CONTROLE

Nº QUESTIONÁRIO: (preenchimento deste campo será feito pela AGERGS)

NOME (OPCIONAL): _____

CIDADE : _____ TELEFONE (OPCIONAL): _____ DATA: / / 2004.

Assinale com "x" a sua resposta.

Sexo: [1] masculino [2] feminino
 Renda familiar mensal [1] até R\$ 780,00 [2] De R\$ 780,01 a R\$ 1.820,00 [3] Mais de R\$ 1.820,00
 Idade: _____ anos

1. Pensando nos serviços das empresas de ônibus metropolitanos (aqueles que fazem linhas **entre** os municípios das regiões metropolitanas de Porto Alegre, Pelotas e Caxias do Sul) que o(a) Sr.(a) utiliza, avalie a qualidade de cada um dos aspectos abaixo listados:

	Não Sei	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima
1.1 Conservação geral dos veículos	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.2 Conforto dos veículos	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.3 Limpeza dos veículos	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.4 Cumprimento dos horários – pontualidade	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.5 Freqüência dos horários	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.6 Diversidade de origem e destino	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.7 Facilidade de reconhecimento dos ônibus	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.8 Respeito à capacidade de lotação	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.9 Segurança nas paradas de ônibus	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.10 Iluminação nas paradas de ônibus	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1.11 Facilidade de reconhecimento das paradas	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

2. Com relação aos motoristas e cobradores dos ônibus metropolitanos que o (a) Sr.(a) utiliza, como são avaliados os seguintes aspectos:

	Não Sei	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima
2.1 Cordialidade – educação	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
2.2 Respeito aos limites de velocidade	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
2.3 Ultrapassagem com segurança	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
2.4 Fornecimento correto do troco	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

3. A empresa de ônibus metropolitano que o(a) Sr.(a) mais utiliza é (indique somente uma):

3.1

	Não Sei	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima
3.2 Avaliação da empresa indicada acima	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

4. Qual sua opinião quanto aos preços das passagens do transporte metropolitano de passageiros:

	Não Sei	Muito Barato	Barato	Razoável	Caro	Muito Caro
4.1 Preços cobrados	[9]	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

5. Caso queira dar alguma sugestão que possa melhorar os serviços, por favor, escreva no espaço abaixo:

Contato AGERGS: 0800 990066 ou usuarios-voluntarios@agergs.rs.gov.br