



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2019

RELATÓRIO

Porto Ferreira, junho de 2020

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA	4
OBJETIVOS	5
MÉTODOLOGIA	7
CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRAGEM	7
COLETA DOS DADOS	10
1-Pesquisa de Satisfação da ARMPF	11
2- Pesquisa de Satisfação – Serviços	17
2.1- Pesquisa de Satisfação BRK- Ambiental Porto Ferreira	28
ANÁLISE DOS DADOS	31
CONCLUSÃO	34
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ABREVIATURA	37
ANEXO.....	38

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa realizada pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira - ARMPF, para aferir o grau de satisfação dos usuários com o serviço prestado pelas Concessionárias fiscalizadas e reguladas pela ARMPF : Transporte Transportes Coletivos de Porto Ferreira, Terminal Rodoviário de Porto Ferreira e Área Azul - Estacionamentos Rotativo Pago; bem como, aferir o grau de satisfação dos usuários com o atendimento da ARMPF. Além disso, apresenta os dados da pesquisa de satisfação aplicada pela BRK-Ambiental Porto Ferreira, em sua loja de atendimento, aos usuários do serviço de água e esgoto do Município de Porto Ferreira.

Compõem este relatório:

- Apresentação
- Pressupostos para a realização da pesquisa
- Objetivos
- Metodologia
- Conclusão
- Referências Bibliográficas
- Anexos

PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A aplicação da pesquisa está prevista na Lei nº 13.460 de 2017 , que dispõe assegurar a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e, mais recentemente, no Decreto Municipal nº 1044 de 2019, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública no Município de Porto Ferreira.

A Lei 13.460/2017, de forma pertinente, destaca a avaliação como requisito relevante na melhoria da oferta de serviços por entender que algo só pode ser melhorado e aprimorado se houver mensuração do seu desempenho e dos seus resultados. Ou seja, não há como melhorar sem avaliar. Também empodera o cidadão usuário como avaliador dos serviços que recebe. No âmbito do processo de relacionamento entre instituições e pessoas, a pesquisa de satisfação funciona como um mecanismo de *feedback*, onde se espera que, a partir dela, ocorram melhorias e aprimoramentos no serviço avaliado.

Inobstante, é fundamental considerar que a pesquisa não consiste apenas no ato de se emitir notas ou comentários sobre um determinado objeto ou serviço. Um bom mecanismo avaliatório deve consistir de um processo articulado e amplo, visando não apenas dar uma satisfação imediata para quem avalia, mas acima de tudo, buscar implementar a contribuição resultante da avaliação.

OBJETIVOS

A pesquisa aqui apresentada tem o objetivo geral de detectar o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos regulados pela ARMPF e dos usuários que acessam a ARMPF para atender suas demandas em relação aos serviços públicos concedidos. Para tal, especificaram-se os seguintes objetivos:

- Identificar o nível de satisfação do cidadão com o serviço prestado pela ARMPF;
- Identificar o nível de satisfação do cidadão com o atendimento da Ouvidoria da ARMPF;
- Identificar o nível de satisfação no cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços da ARMPF;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários com o serviço prestado pela BRK-Ambiental Porto Ferreira;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários em relação ao cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços da BRK;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários com o serviço prestado pela Transporte Transportes Coletivos Porto Ferreira;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários com os veículos oferecidos pela Transporte Transportes Coletivos Porto Ferreira para a prestação do serviço;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários em relação ao cumprimento dos horários dos itinerários ofertados pela Transporte Transportes Coletivos Porto Ferreira para a prestação do serviço;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários quanto à infraestrutura do Terminal Rodoviário do Município de Porto Ferreira;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários quanto à limpeza e conservação do Terminal Rodoviário do Município de Porto Ferreira.

- Identificar o nível de satisfação dos usuários com o serviço prestado pela Área Azul - Estacionamentos Rotativo Pago, em seu primeiro ano de implantação no Município de Porto Ferreira;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento dos monitores da Área Azul - Estacionamentos Rotativo Pago;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários quanto à distribuição das vagas da Área Azul - Estacionamentos Rotativo Pago;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários quanto aos meios disponíveis para aquisição de crédito da Área Azul - Estacionamentos Rotativo Pago.

MÉTODOLOGIA

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRAGEM

Em várias ocasiões há de se proceder à coleta de dados diretamente na origem, isto é, dos sujeitos com quem pretendemos realizar determinado estudo. Em geral, não se tem acesso a toda população em que desejamos estudar o fenômeno e, por isso, recorre-se a uma amostra da população de interesse.

Particularmente, para esta pesquisa, utilizou-se abordagem não probabilística cuja seleção dos elementos da população, para compor a amostra, depende, em parte, do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo.

Para a determinação do tipo de amostra a ser utilizado, de acordo com Babbie (2003), a mais indicada, para atingir os objetivos específicos propostos, foi a amostra por quotas, baseada na ideia de reproduzir na amostragem as características pré-definidas da população para explicar o fenômeno. Neste tipo, entrevistam-se as pessoas que estejam passando por certo local até que se preencham as quotas determinadas na amostra. O entrevistador, intencionalmente, busca determinados perfis de indivíduos. Para esta pesquisa, a quota foi definida pelo perfil: usuário dos serviços das Concessionárias reguladas pela ARMPF.

Para estimar o tamanho da população, objeto de nosso estudo, consideramos, no caso da pesquisa de satisfação dos serviços da Transporte Transportes Coletivos Porto Ferreira e Terminal Rodoviário Municipal, o número de passageiros que utilizam o sistema de transporte coletivo urbano do Município de Porto Ferreira e estão cadastrados no sistema de bilhetagem eletrônica da Concessionária Transporte. No caso da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da ARMPF, o número de ocorrências abertas, no ano de 2019, e atendimentos verbais realizados no mesmo ano. E, para delimitar o tamanho da população usuária do Serviço de Estacionamento Rotativo Municipal, foi consultado o quantitativo de usuário diário no Sistema - Parking Manager – Zona Azul Brasil -, entre os dias 01/06/2020 e 13/06/2020. A BRK-Ambiental Porto Ferreira realiza pesquisa própria e esse relatório irá apresentar os resultados obtidos na pesquisa realizada pela Concessionária, entre 01/03/2020 a 31/03/2020 disponibilizados no Relatório de Atividades – Março/2020, com acréscimo de uma questão incluída na pesquisa da ARMPF, não contemplada na pesquisa de satisfação da BRK.

De acordo com dados fornecidos pela Transporte Transporte Coletivos de Porto Ferreira, 5.150 (cinco mil e cento e cinquenta) pessoas possuem cadastro no sistema de bilhetagem eletrônica. Quanto à população usuária demandante dos serviços da ARMPF, através do Relatório de Gestão da Ouvidoria da ARMPF – 2019, foi constatado o universo de 426 pessoas. No que concerne ao Serviço de Estacionamento Rotativo Municipal, o resultado foi 20.982 pessoas que utilizaram o sistema de estacionamento no período analisado; e, para delimitar a população diária, utilizou-se a média simples, dada pela fórmula:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{N} \quad \text{tal que :} \quad \bar{x} = \frac{(x_1+x_2+x_3...x_n)}{N}$$

Onde:

x_1 = quantidade 1º dia

x_2 = quantidade 2º dia

x_3 = quantidade 3º dia

x_n = quantidade enésimo dia

N = número de dias

Coletando os dados temos:

$x_1=1975$, $x_2=1905$, $x_3=1763$, $x_4=1896$, $x_5=2428$, $x_6=1104$, $x_7=2115$, $x_8=2210$,
 $x_9=2239$, $x_{10}=2427$, $x_{11}=916$

Calculando:

$$x_1 + x_2 + x_3 \dots x_n = 20982$$

$$N = 11$$

$$\bar{x} = 20982 / 11 = 1907$$

Diante dos cálculos, chegou-se ao valor de 1907 pessoas, para a população usuária do Serviço de Estacionamento Rotativo diariamente .

Como é inviável, do ponto de vista dos recursos financeiros e humanos, ouvir a opinião da população identificada em cada serviço, aplicou-se os questionários a uma amostragem para permitir a análise inferencial sobre o total da população.

Dessa forma, devido a restrições já mencionadas anteriormente, o tamanho da amostra para a aplicação da pesquisa será dado pela seguinte fórmula, que faz o cálculo amostral para uma população finita:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Onde:

n= Tamanho da amostra que se pretende obter;

N= Tamanho do universo (população estudada);

Z= É o desvio do valor médio para alcançar o nível de confiança desejado. Em função do nível de confiança que se busca, usa-se um valor determinado que é dado pela fórmula de distribuição de Gauss. Os valores mais frequentes extraídos da tabela de distribuição de Gauss e utilizado nessa pesquisa são:

-Nível de Confiança 90% → Z=1,645;

-Nível de Confiança 95% → Z=1,96;

-Nível de Confiança 99% → Z=2,575.

e= É a margem de erro máximo que se admite para a análise (%);

p= É a proporção que se espera encontrar.

A margem de erro representa quantos pontos percentuais as respostas da população irão variar em relação às respostas obtidas com a amostra. O nível de confiança, também conhecido popularmente como “confiabilidade”, é o grau de certeza que o valor obtido, ao pesquisar a amostra, representará o valor que seria encontrado ao pesquisar toda a população, dentro da margem de erro estabelecida. Ainda assim, esta representação não é perfeita e, intuitivamente, sabe-se que quanto maior o tamanho da amostra, melhor ela representa o todo.

Realizando os cálculos para obtenção das amostras teremos:

Atendimento ARMPF	Valor
1) Z = Nível de Confiança	90%
2) P = Quantidade de Acerto esperado (%)	50%
3) Q = Quantidade de Erro esperado (%)	50%
4) N = População Total	426
5) e = Nível de Precisão (%)	5%
Tamanho da amostra (n) =	165

Concessionária Transporte	Valor
1) Z = Nível de Confiança	90%
2) P = Quantidade de Acerto esperado (%)	50%
3) Q = Quantidade de Erro esperado (%)	50%
4) N = População Total	5.150
5) e = Nível de Precisão (%)	5%
Tamanho da amostra (n) =	256

Área Azul	Valor
1) Z = Nível de Confiança	90%
2) P = Quantidade de Acerto esperado (%)	50%
3) Q = Quantidade de Erro esperado (%)	50%
4) N = População Total	1907
5) e = Nível de Precisão (%)	5%
Tamanho da amostra (n)	236

Sendo assim, de acordo com os cálculos realizados acima, adotando uma margem de erro de 5% e nível de confiança de 90%, chegou-se à amostra de 165 pessoas para a pesquisa dos serviços prestados pela ARMPF; 256 pessoas para a pesquisa dos serviços prestados pela Transporte e Terminal Rodoviário; e, 236 pessoas para a pesquisa dos serviços prestados pela Área Azul - Estacionamentos Rotativo Pago.

COLETA DOS DADOS

Para a coleta de dados, elaborou-se um instrumento constituído por questões fechadas e de escala, conforme modelo abaixo:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Questão					

A pergunta de escala é uma pergunta em que o respondente dará sua nota em uma escala pré-determinada. Escala de Likert é o nome técnico dado à escala de resposta usada neste tipo de questão. Criada em 1932 pelo norte-americano Rensis Likert, a escala

de Likert mede as atitudes e o grau de conformidade do respondente com uma questão ou afirmação. Ao contrário de responder apenas “sim” ou “não”, ao dar uma nota em uma escala, o respondente mostra mais especificamente o quanto ele concorda ou discorda de uma atitude ou ação, ou o quanto ele está satisfeito ou insatisfeito com um produto. As escalas, além de serem simétricas, é importante ter um ponto neutro. Por isso, a escala deve ser ímpar. Ou seja, se é uma escala de 1 a 5, as notas Ruim e Péssimo são negativas, Ótimo e Bom são positivas, e Regular é neutro. Ou, ainda, Ótimo, quando o usuário aprova entre 80% e 100% o serviço; Bom, quando o usuário aprova 60% a 79% o serviço; Regular, quando o usuário aprova 40% a 59% o serviço; Ruim, quando o usuário aprova 20% a 39% o serviço; e, Péssimo, quando o usuário aprova 0% a 19% o serviço.

Para essa pesquisa, adotaram-se os conceitos de positivo, neutro e negativo para o nível de satisfação de usuário. Porém, dado a característica da escala de Likert, pode-se aprofundar, em análises posteriores, o estudo pelo conceito percentual .

A aplicação dos questionários foi realizada em locais públicos, imediações das paradas de ônibus, terminal rodoviário e no perímetro de abrangência da Área Azul - Estacionamentos Rotativo Pago. As questões da pesquisa foram preenchidas pela equipe da ARMPF, a partir das respostas dos usuários. Deve-se ressaltar que o procedimento de coleta de dados foi realizado no período entre 18/06/2020 e 24/06/2020, em horário comercial, e, além disso, buscou-se garantir que o critério estabelecido na definição da quota fosse preservado para garantir a qualidade dos resultados da pesquisa

Uma vez coletados, os dados foram inseridos em planilhas eletrônicas para serem tratados e permitirem a análise conforme os objetivos propostos nesta pesquisa. A seguir seguem os dados obtidos e tratados:

1-Pesquisa de Satisfação da ARMPF

1- Qual sua avaliação sobre o atendimento recebido na ARMPF?

Ótimo = 0%

Valor absoluto = 0

Bom = 61,21%

Valor absoluto = 101

Regular = 38,78%

Valor absoluto = 64

Ruim = 0%

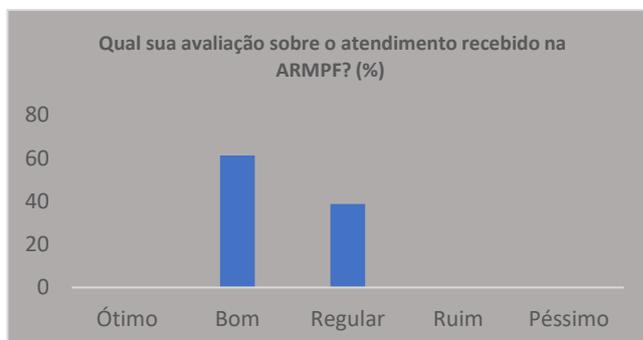
Valor absoluto = 0

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 165



2- Qual sua avaliação sobre os cumprimentos dos prazos definidos para a prestação dos serviços da ARMPF?

Ótimo = 0%

Valor absoluto = 0

Bom = 61,21%

Valor absoluto = 101

Regular = 38,78%

Valor absoluto = 64

Ruim = 0%

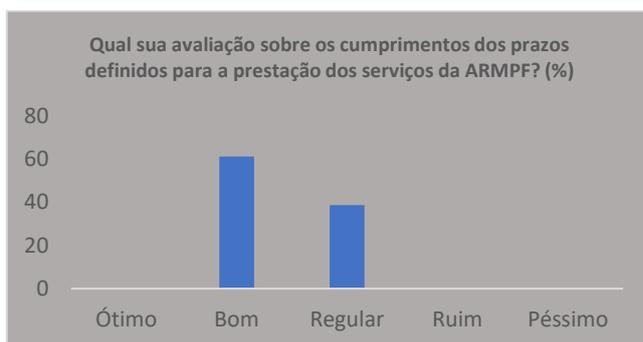
Valor absoluto = 0

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 165



3- Qual sua avaliação sobre a atenção dispensada pelos funcionários da ARMPF, quando realizam o atendimento?

Ótimo = 6,06%

Valor absoluto = 10

Bom = 65,45%

Valor absoluto = 108

Regular = 28,48%

Valor absoluto = 47

Ruim = 0%

Valor absoluto = 0

Pésimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 165



4- Qual sua avaliação sobre a clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários da ARMPF?

Ótimo = 6,06%

Valor absoluto = 10

Bom = 72,72%

Valor absoluto = 120

Regular = 21,21%

Valor absoluto = 35

Ruim = 0%

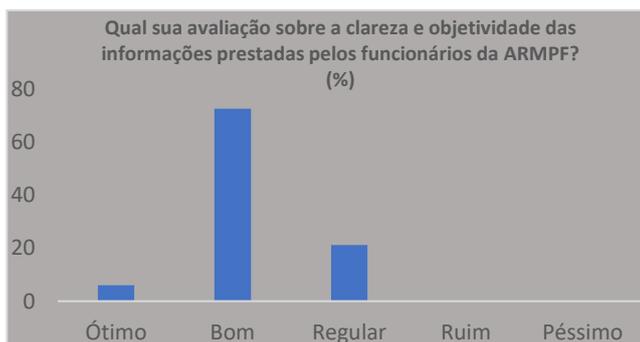
Valor absoluto = 0

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 165



5- Qual sua avaliação sobre as informações impressas disponibilizadas pela ARMPF quanto à clareza e objetividade?

Ótimo = 1,21%

Valor absoluto = 2

Bom = 89,09%

Valor absoluto = 147

Regular = 9,69%

Valor absoluto = 16

Ruim = 0

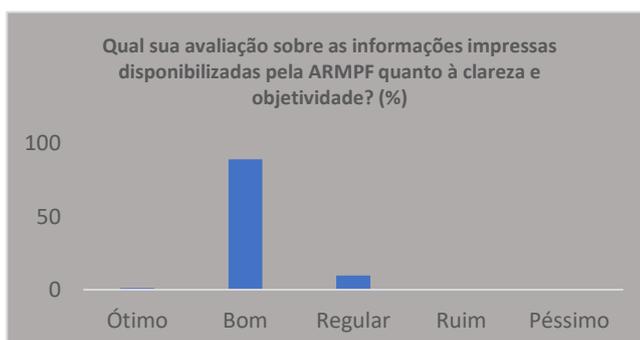
Valor absoluto = 0

Péssimo = 0

Valor absoluto = 0

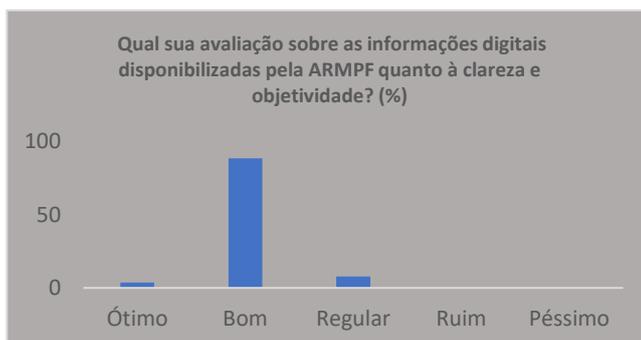
Total = 100%

Total = 165



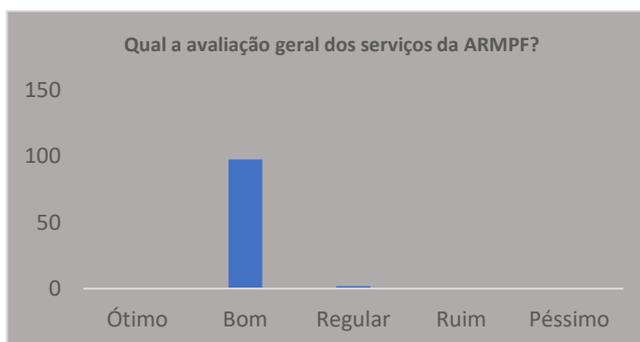
6-Qual sua avaliação sobre as informações digitais disponibilizadas pela ARMPF quanto à clareza e objetividade?

Ótimo = 3,63%	Valor absoluto = 6
Bom = 88,48%	Valor absoluto = 146
Regular = 7,87%	Valor absoluto = 13
Ruim = 0	Valor absoluto = 0
Péssimo = 0	Valor absoluto = 0
Total = 100%	Total = 165



7- Qual a avaliação geral dos serviços da ARMPF?

Ótimo = 0,60%	Valor absoluto = 1
Bom = 97,57%	Valor absoluto = 161
Regular = 1,81%	Valor absoluto = 3
Ruim = 0%	Valor absoluto = 0
Péssimo = 0%	Valor absoluto = 0
Total = 100%	Total = 165



8- Onde obteve conhecimento sobre a atuação da ARMPF?

Redes Sociais = 4,24%

Valor Absoluto = 7

Mídia Impressa = 6,06%

Valor Absoluto = 10

Amigo (a) = 38,18%

Valor Absoluto = 63

Concessionária = 34,54%

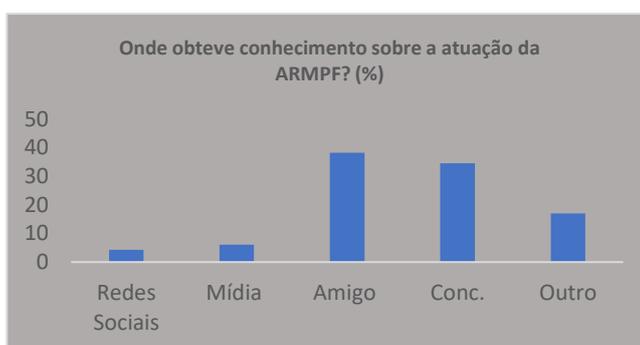
Valor Absoluto = 57

Outro = 16,96%

Valor Absoluto = 28

Total = 100%

Total = 165



9-Faixa etária:

Menos 18 = 0%

Valor absoluto = 0

19 a 35 = 60%

Valor absoluto = 99

36 a 64 = 30,90%

Valor absoluto = 51

+65 = 9,09%

Valor absoluto = 15

Total = 100%

Total = 165



10- Sexo:

Masculino = 35,75%

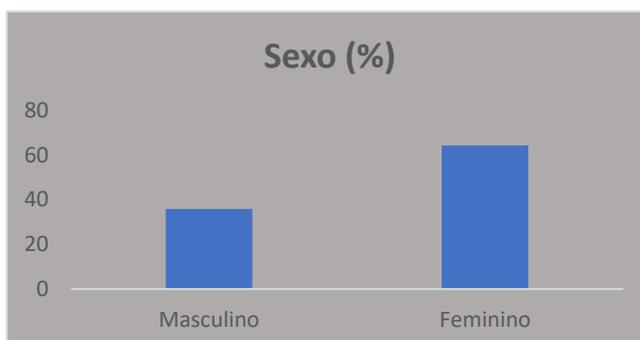
Valor absoluto = 59

Feminino = 64,24%

Valor absoluto = 106

Total = 100%

Total = 165



2- Pesquisa de Satisfação – Serviços

1-Qual a avaliação do serviço prestado pela Transporte?

Ótimo = 0%

Valor absoluto = 0

Bom = 7,42%

Valor absoluto = 19

Regular = 42,57%

Valor absoluto = 109

Ruim = 35,54%

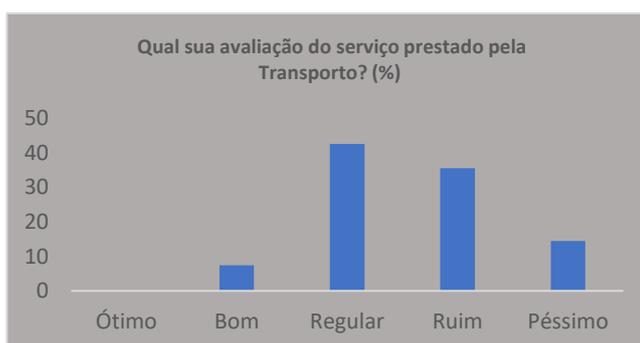
Valor absoluto = 91

Péssimo = 14,45%

Valor absoluto = 37

Total = 100%

Total = 256



2- Qual a avaliação sobre os veículos oferecidos pela Transporte, no que diz respeito à limpeza, estado, conservação...?

Ótimo = 0%

Valor absoluto = 0

Bom = 0%

Valor absoluto = 0

Regular = 28,12%

Valor absoluto = 72

Ruim = 51,56%

Valor absoluto = 132

Péssimo = 20,31%

Valor absoluto = 52

Total = 100%

Total = 256



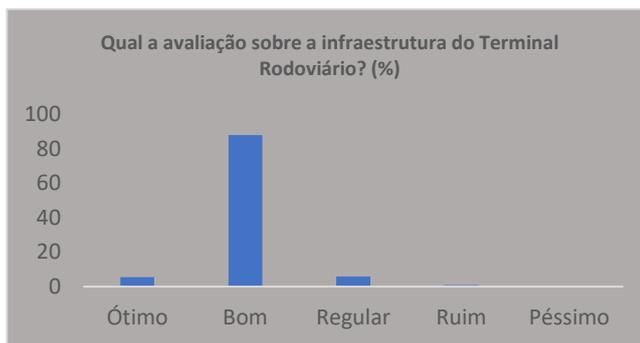
3- Qual a avaliação sobre o cumprimento dos horários dos itinerários ofertados pela Transporte?

Ótimo = 0%	Valor absoluto = 0
Bom = 0%	Valor absoluto = 0
Regular = 14,45%	Valor absoluto = 37
Ruim = 64,06%	Valor absoluto = 164
Péssimo = 21,48%	Valor absoluto = 55
Total = 100%	Total = 256



4- Qual a avaliação sobre a infraestrutura do Terminal Rodoviário?

Ótimo = 5,46%	Valor absoluto = 14
Bom = 87,89%	Valor absoluto = 225
Regular = 5,85%	Valor absoluto = 15
Ruim = 0,78%	Valor absoluto = 2
Péssimo = 0%	Valor absoluto = 0
Total = 100%	Total = 256



5- Qual a avaliação sobre a limpeza e conservação do Terminal Rodoviário?

Ótimo = 0,39%

Valor absoluto = 1

Bom = 85,93%

Valor absoluto = 220

Regular = 12,89%

Valor absoluto = 33

Ruim = 0,78%

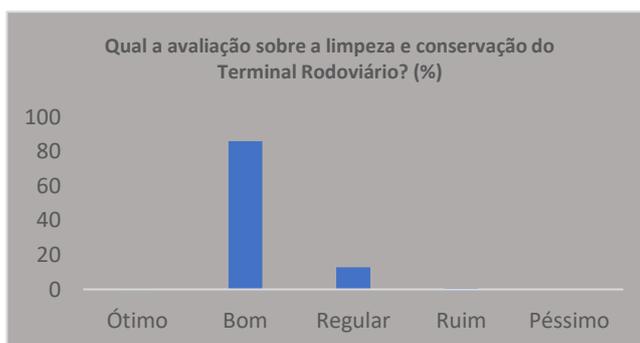
Valor absoluto = 2

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 256



6- Qual a avaliação sobre o cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços ofertados pela BRK?¹

Ótimo = 0%

Valor absoluto = 0

Bom = 16,01%

Valor absoluto = 41

¹ questão acrescida na pesquisa da ARMPF, não contemplada na pesquisa de satisfação da BRK

Regular = 70,31%

Valor absoluto = 180

Ruim = 13,67%

Valor absoluto = 35

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 256



7- Faixa etária:

Menos 18 = 4,68%

Valor Absoluto = 12

19 a 35 = 45,70%

Valor Absoluto = 117

36 a 64 = 33,59%

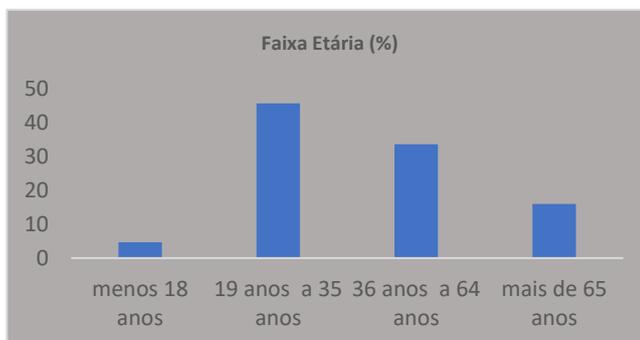
Valor Absoluto = 86

+65 = 16,01%

Valor Absoluto = 41

Total = 100%

Total = 256



8- Sexo:

Masculino = 33,98%

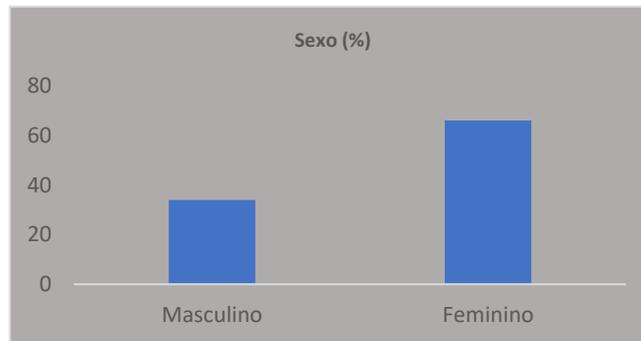
Valor Absoluto = 87

Feminino = 66,01%

Valor Absoluto = 169

Total = 100%

Total = 256



9 – Após o primeiro ano de operação do estacionamento rotativo em Porto Ferreira, qual a avaliação do serviço?

Ótimo = 22,45%

Valor absoluto = 53

Bom = 70,33%

Valor absoluto = 166

Regular = 7,20%

Valor absoluto = 17

Ruim = 0%

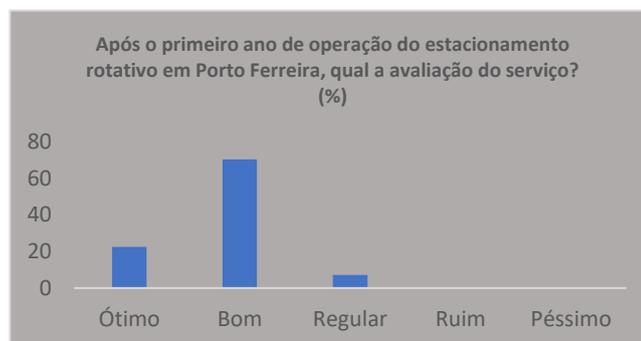
Valor absoluto = 0

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 256



10- Qual a avaliação sobre o atendimento dos monitores?

Ótimo = 1,69%

Valor absoluto = 4

Bom = 25%

Valor absoluto = 59

Regular = 63,13%

Valor absoluto = 149

Ruim = 10,16%

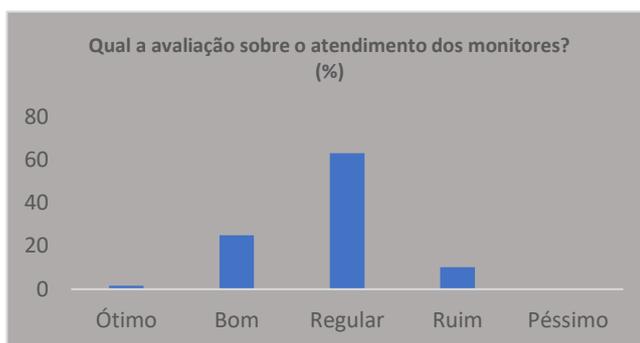
Valor absoluto = 24

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total= 100%

Total = 236



11- Qual a avaliação sobre a distribuição das vagas?

Ótimo = 5,93%

Valor absoluto = 14

Bom = 83,89%

Valor absoluto = 198

Regular = 10,16%

Valor absoluto = 24

Ruim = 0%

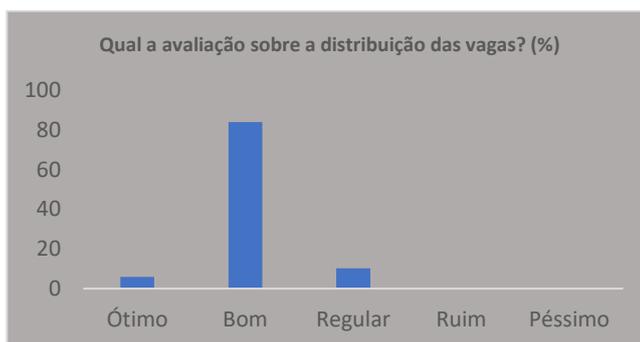
Valor absoluto = 0

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 236



12- Meio utilizado para compra de créditos:

Monitores = 31,77%

Valor Absoluto = 75

Aplicativo = 2,11%

Valor Absoluto = 5

Ponto de Vendas = 28,38%

Valor Absoluto = 67

Loja de Atendimento = 0%

Valor Absoluto = 0

Parquímetro = 37,71%

Valor Absoluto = 89

Total = 100%

Total = 236



13- Dos 31,77% que utilizam monitores, a avaliação para este meio foi:

Ótimo = 4%

Valor absoluto = 3

Bom = 28%

Valor absoluto = 21

Regular = 58,66%

Valor absoluto = 44

Ruim = 9,33%

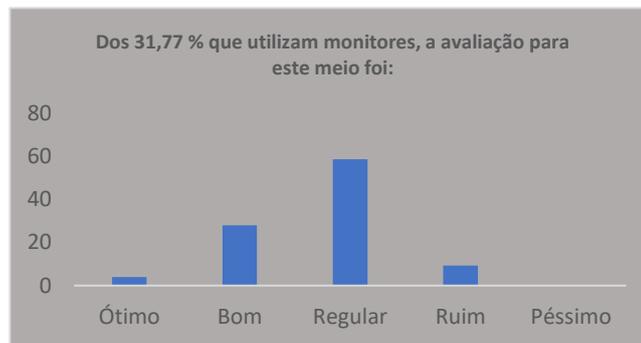
Valor absoluto = 7

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 75



14- Dos 2,11% que utilizam aplicativo, a avaliação para este meio foi:

Ótimo = 60%

Valor absoluto = 3

Bom = 40%

Valor absoluto = 2

Regular = 0%

Valor absoluto = 0

Ruim = 0%

Valor absoluto = 0

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

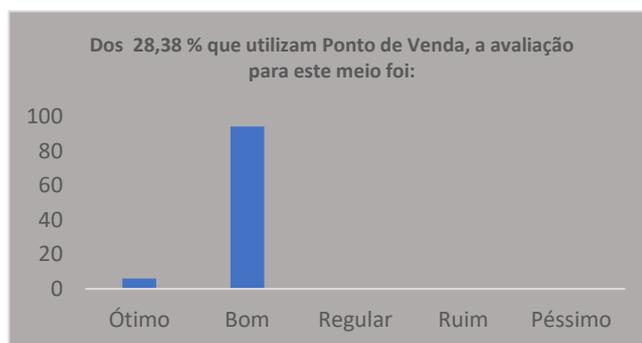
Total = 100%

Total = 5



15- Dos 28,38% que utilizam Ponto de Venda, a avaliação para este meio foi:

Ótimo = 5,97%	Valor absoluto = 4
Bom = 94,02%	Valor absoluto = 63
Regular = 0%	Valor absoluto = 0
Ruim = 0%	Valor absoluto = 0
Péssimo = 0%	Valor absoluto = 0
Total = 100%	Total = 67



16- 0 % utilizam Loja de Atendimento.

Ótimo = 0%	Valor absoluto = 0
Bom = 0%	Valor absoluto = 0
Regular = 0%	Valor absoluto = 0
Ruim = 0%	Valor absoluto = 0
Péssimo = 0%	Valor absoluto = 0
Total = 0%	Total = 0

17 – Dos 37,71% que utilizam Parquímetro, a avaliação para este meio foi:

Ótimo = 0%	Valor absoluto = 0
------------	--------------------

Bom = 47,19%

Valor absoluto = 42

Regular = 42,69%

Valor absoluto = 38

Ruim = 10,11%

Valor absoluto = 9

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 89



18- Bairro:



19- Faixa Etária:

18 a 35 = 50,84%

Valor Absoluto = 120

36 a 64 = 29,66%

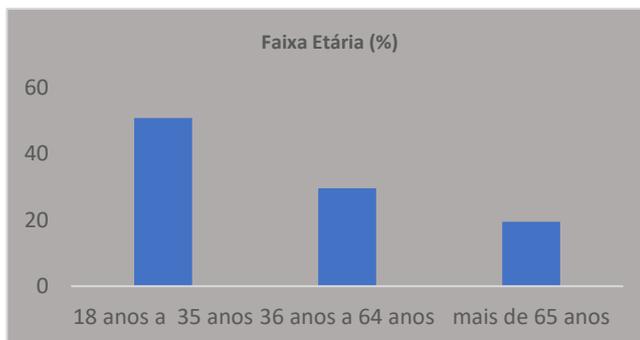
Valor Absoluto = 70

Mais de 65 = 19,49%

Valor Absoluto = 46

Total = 100%

Total= 236



20- Sexo:

Masculino = 52,54%

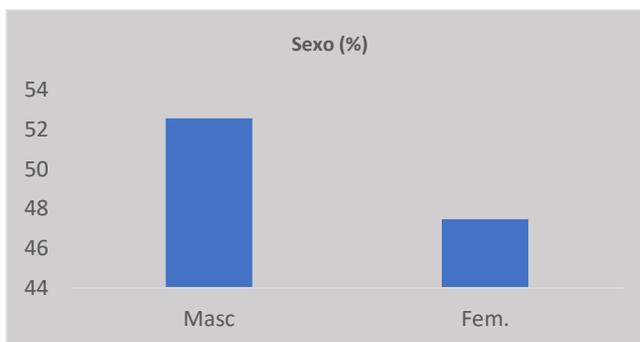
Valor absoluto = 124

Feminino = 47,45%

Valor absoluto = 112

Total = 100%

Total = 236



2.1- Pesquisa de Satisfação BRK- Ambiental Porto Ferreira

1-Qual a avaliação do cliente sobre o atendimento?

Ótimo = 50%

Valor absoluto = 136

Bom = 50%

Valor absoluto = 136

Regular = 0%

Valor absoluto = 0

Ruim = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 272



2- Como o cliente avalia a água que recebe em seu imóvel?

Ótimo = 39,03%

Valor Absoluto = 105

Bom = 58,36%

Valor Absoluto = 157

Regular = 2,60%

Valor absoluto = 7

Ruim = 0%

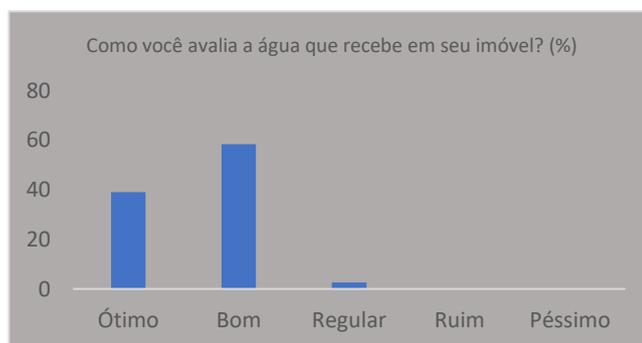
Valor absoluto = 0

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 269



3- No geral, como o cliente avalia os serviços da BRK Ambiental?

Ótimo = 36,60%

Valor Absoluto = 97

Bom = 58,49%

Valor Absoluto = 155

Regular = 3,40%

Valor Absoluto = 9

Ruim = 1,51%

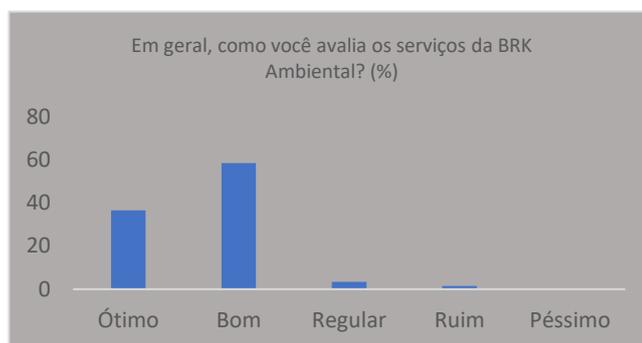
Valor absoluto = 4

Péssimo = 0%

Valor absoluto = 0

Total = 100%

Total = 265



ANÁLISE DOS DADOS²

Os resultados apresentados indicam um conjunto de considerações sobre a percepção do público em relação aos serviços de transporte prestados no município. Na avaliação dos serviços ofertados pela ARMPF, no que diz respeito ao atendimento, foram entrevistadas 143 pessoas, pois 22 pessoas tiveram sua opinião coletada na própria Ouvidoria da ARMPF, no decorrer do ano de 2019 e primeiro semestre de 2020. Das 165 pessoas que avaliaram o serviço, 59 são do sexo masculino e 106 do sexo feminino. No que diz respeito à faixa etária dos entrevistados, como resultado, têm-se 99 entre 19 anos e 35 anos, 51 entre 36 anos e 64 anos, e, 15 entrevistados com mais de 65 anos.

Quando perguntada qual a avaliação do usuário sobre o atendimento recebido na ARMPF, pôde ser constatado que 61% consideram bom e 38% regular. Nenhum usuário considerou o atendimento ruim ou péssimo. Em relação aos cumprimentos dos prazos, nota-se o mesmo nível de satisfação que o aferido na avaliação do atendimento. Quando o quesito avaliado é atenção dispensada pelos funcionários da ARMPF, identificou-se que 6% consideram ótimo, 65% bom e 28% regular, não apresentando nenhuma avaliação ruim ou péssima. Ainda sobre a atenção dispensada pelos funcionários, 6% consideram ótima a clareza e objetividade das informações prestadas. O restante considerou 72% como boa e 21%, regular. No que diz respeito às informações impressas disponibilizadas, 1% considerou ótima, 89% consideram boa e 9%, regular. No mesmo nível de satisfação, foram considerados os materiais digitais disponibilizados, pois 3% consideram ótimo, 88% bom e 7% consideram regular. Para finalizar, no geral, 0,6% dos usuários avaliaram os serviços da ARMPF como ótimo, 97% como bom e 1% regular. Sendo que, 4% obtiveram informação sobre a existência da ARMPF através das redes sociais, 6% pela mídia tradicional, 38% foram recomendados por amigos, 34% receberam informação nas Concessionárias e 16% através de outros meios.

No questionamento sobre o nível de satisfação dos usuários, sobre a prestação do serviço pela Concessionária Transporte, 7% dos usuários consideraram como bom, 42% avaliaram como regular, 35% ruim e 14% péssimo. Quando analisamos a opinião dos usuários sobre os veículos oferecidos pela Transporte, observamos que há uma avaliação negativa no nível geral de satisfação, pois não há usuário que tenha avaliado como ótimo

² Os dados apresentados estão dispostos de forma inteira, quando maior que 1.

ou bom; da mesma forma, 28% dos usuários consideraram como regular, 51% ruim e 20% péssimo, quanto ao estado de conservação, limpeza e manutenção dos veículos oferecidos. Já a opinião sobre os cumprimentos dos horários dos itinerários ofertados, dos 256 usuários consultados, 14% responderam como regular, 64% ruim e 21% péssimo. De fato, nesse quesito, também percebe-se que há uma quantidade considerável dos entrevistados que está descontente com o cumprimento dos horários ofertados pela Concessionária.

No que diz respeito à avaliação dos serviços prestados pela Concessão que administra o Terminal Rodoviário Municipal, foi perguntado aos usuários qual a opinião sobre a infraestrutura do Terminal e 5% responderam que consideram ótima, 87% boa, 5% regular, 0,78% ruim e nenhum péssimo. Detecta-se com esses dados que em relação ao ano anterior, o nível de satisfação da população, em relação ao prédio que abriga a Concessão, elevou-se, considerando que a questão, especificamente, refere-se à estrutura civil e às condições de acessibilidade, sinalização, segurança e mobilidade do prédio. No quesito limpeza e conservação do Terminal, os usuários apresentaram uma satisfação menor em relação ao quesito anterior (infraestrutura), mas não de forma considerável, pois, 0,39% avaliaram como ótima, 85% boa, 12% regular, 0,78% ruim e nenhum péssimo. Portanto, pode-se inferir que a revitalização do prédio, ocorrida entre junho de 2019 e março de 2020, impactou positivamente na avaliação da população quanto à prestação desse serviço. Dentre as pessoas entrevistadas, para avaliar as Concessões Transporte e Terminal Rodoviário, 87 são do sexo masculino e 169 do sexo feminino. 12 possuem menos de 18 anos, 117 estão entre 19 anos e 35 anos, 86 pessoas possuem entre 36 anos e 64 anos e, para completar, 41 possuem mais de 65 anos.

Na avaliação do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago, sendo a primeira pesquisa realizada para esse serviço, realizada pela ARMPF, obtivemos, ao perguntar ao usuário qual a avaliação do serviço, após o primeiro ano de operação, 22% respondendo que consideram ótimo o serviço, 70% bom e 7% regular. Nenhum usuário respondeu ruim ou péssimo. Contudo, quando perguntado sobre o atendimento dos monitores, chamados popularmente de “azuzinhos”, o nível geral de satisfação diminuiu, relacionado ao quesito anterior. 1% considerou ótimo, 25% bom, 63% regular e 10% ruim. No que concerne à distribuição das vagas, sobre a proporção de reserva para os modais, bem como as

gratuidades, a pesquisa aferiu que 5% consideram ótima a distribuição atual. 83% avaliaram como boa, 10% regular e nenhum avaliou como ruim ou péssima. Dos meios utilizados para aquisição de créditos, 75 pessoas utilizam mais monitores, 5 o aplicativo digital, 67 os pontos de vendas, espalhados no perímetro abrangido pelo sistema, 89 utilizam parquímetros e nenhum dos entrevistados adquiriram créditos na Loja de Atendimento da Concessionária. Das 75 pessoas que utilizam os monitores, 4% consideram ótimo o meio para aquisição, 28% bom, 58% regular e 9% ruim. Das 5 pessoas consultadas, que utilizam o aplicativo, 60% consideram ótimo o meio disponibilizado para adquirir créditos e 40% avaliaram como bom. Nenhum respondeu como regular, ruim ou péssimo. Entre os que utilizam os pontos de vendas, 5% julgou como ótimo, 94 % bom e nenhuma das outras alternativas foram mencionadas para esse meio. Para finalizar, sobre a aquisição de créditos, das 89 pessoas que optam, preferencialmente, pelos parquímetros, 47% avaliam como bom, 42% regular e 10% ruim, não havendo avaliações entre as alternativas extremas para esse meio.

A pesquisa de satisfação realizada pela Concessionária BRK Ambiental – Porto Ferreira apresentou um alto nível de satisfação por parte dos seus usuários com os serviços prestados. Foram consultadas 506 pessoas, das quais 50% avaliaram, para o atendimento oferecido pela Concessionária, como ótimo e 50% também avaliaram como bom. Ninguém avaliou como regular, ruim ou péssimo. No que tange à avaliação da água que o consumidor recebe em seu imóvel, 39 % julgaram como ótima, 58% boa, e, 2% regular. Não havendo quem avaliasse como ruim ou péssima a qualidade da água. Para finalizar a pesquisa de satisfação da Concessionária, foi perguntado qual a avaliação geral do consumidor com os serviços da BRK-Ambiental e 36% avaliaram como ótimo, 58% como bom, 3% regular e 1% ruim, demonstrando um alto nível de satisfação do consumidor com a Concessionária. Ao contrário da pesquisa realizada em 2019, dessa vez não foi perguntado sobre o que poderia ser melhorado no atendimento. Entendemos que essa melhoria refere-se à eficácia e efetividade da solução; contudo, no relatório mensal de atividades, fornecido pela Concessionária, não foi apresentada essa questão. Como complemento à pesquisa da BRK-Ambiental, a ARMPF perguntou qual a avaliação da população sobre o cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços da BRK-Ambiental e, entre 256 pessoas entrevistadas, 47% avaliaram como bom, 42% regular e 12% ruim.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, constata-se que a pesquisa aqui apresentada atingiu o objetivo geral, bem como os objetivos específicos em detectar o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos regulados pela ARMPF e dos usuários que acessam a ARMPF para apresentar suas demandas.

Como avaliação geral e apontamentos, pode-se considerar que houve avanços e retrocessos. No caso dos avanços, foi acrescida a avaliação de mais um serviço concessionado para a avaliação da ARMPF, no caso, o Sistema de Estacionamento Rotativo Pago. Por ser a primeira vez que este serviço recebeu uma avaliação, é importante que sejam realizadas novas pesquisas com base no referido questionário, aplicando-o com o fim de incrementar e efetuar novos ajustes e verificar a efetividade dessas, na análise da satisfação dos usuários desse serviço. Além desse avanço, a avaliação geral, no que diz respeito ao Terminal Rodoviário Municipal, constatou uma significativa melhora na percepção do usuário quanto à prestação desse serviço. Percepção positiva essa que foi fortemente estimulada pela reforma civil por qual passou o Terminal. Contudo, no que tange aos retrocessos, é possível constatar o nítido descontentamento do usuário com o serviço de Transporte Público Coletivo Urbano. Principalmente, quando comparado ao ano anterior. Apesar disso, há de se considerar que Pandemia do Covid-19 através da política de quarentena e distanciamento social, adotada pelo Município, no período em que foi realizada a pesquisa, reduzindo a oferta dos itinerários, impactou negativamente a percepção do usuário que teve a oferta desse serviço diminuída. Todavia, a avaliação negativa do usuário, para com a Concessionária Transporte, vai mais além do que a influência causada pela Pandemia na oferta do serviço. Necessita-se avaliar com mais profundidade as causas essenciais que fazem com que o cidadão avalie negativamente a prestação desse serviço.

Para finalizar, é notório, através deste relatório, que aplicação do instrumento de pesquisa de satisfação, a fim de refletir cada vez mais a realidade da prestação dos serviços públicos, mostrou-se relevante, contribuindo significativamente para a avaliação das políticas públicas. Através dela, desencadeia-se um processo que leva ao



aperfeiçoamento constante dos serviços públicos e uma consciência crítica dos cidadãos, que se permitem exigir serviços cada vez de melhor qualidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

-Babbie, Earl. Métodos de pesquisas de Survey. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte. Ed. UFMG, 1999 (2ª edição, 2003).

-Decreto Municipal - nº 1044/2019;

- Lei nº 13.460/2017;

-Pesquisa de Satisfação - 2018 disponível em: <http://www.arpf.com.br/pesquisas>;

-Relatório de Atividades BRK Ambiental – Porto Ferreira: março/2020, pág.47;

-Viega S. - Como utilizar a escala de Likert em análise estatística. Disponível em: <https://educacao.umcomo.com.br/artigo/como-utilizar-a-escala-de-likert-em-analise-estatistica-402.html>. Acesso em 01 de junho de 2020.



ABREVIATURA

ARMPF – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira

ANEXO

Questionário aplicado

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ARMPF	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
1- Qual sua opinião sobre o atendimento recebido na ARMPF?						
2- Qual sua avaliação sobre os cumprimentos dos prazos definidos para a prestação dos serviços da ARMPF?						
3- Qual sua avaliação sobre a atenção dispensada pelos funcionários da ARMPF quando realizam o atendimento?						
4- Qual sua avaliação sobre a clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários da ARMPF?						
5- Qual sua avaliação sobre as informações impressas disponibilizadas pela ARMPF quanto à clareza e objetividade?						
6- Qual sua avaliação sobre as informações digitais disponibilizadas pela ARMPF quanto à clareza e objetividade?						
7- Qual a avaliação geral dos serviços da ARMPF?						
8- Onde obteve conhecimento sobre a atuação da ARMPF? () Redes Sociais () Mídia Impressa () Amigo (a) () Concessionária () Outro						
Faixa etária () menos de 18 anos () 19 a 35 () 36 a 64 () +65 anos						
Sexo () masculino () feminino						

Figura 01

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SERVIÇOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
1- Qual sua avaliação do serviço prestado pela Transporte?						
2- Qual a avaliação sobre os veículos oferecidos pela Transporte no que diz respeito à limpeza, estado, conservação...?						
3- Qual a avaliação sobre o cumprimento dos horários dos itinerários ofertados pela Transporte?						
4- Qual a avaliação sobre a infraestrutura do Terminal Rodoviário?						
5- Qual a avaliação sobre a limpeza e conservação do Terminal Rodoviário?						
6- Qual a avaliação sobre o cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços ofertados pela BRK?						
7- Faixa etária () menos 18 () 19 a 35 () 36 a 64 () +65						
8- Sexo: () Masculino () Feminino						
9- Após o primeiro ano de operação do estacionamento rotativo em Porto Ferreira, qual a avaliação do serviço?						
10- Qual a avaliação sobre o atendimento dos monitores?						
11- Qual a avaliação sobre a distribuição das vagas?						
12- Meio utilizado para compra de créditos: () monitores () App () Ponto de Vendas () Loja de Atendimento () Parquímetro						
13- Dos % que utilizam monitores, a avaliação para este meio foi:						
14- Dos % que utilizam aplicativo, a avaliação para este meio foi:						
15- Dos % que utilizam Ponto de Venda, a avaliação para este meio foi:						
16- Dos % que utilizam Loja de Atendimento, a avaliação para este meio foi:						
17- Dos % que utilizam Parquímetro, a avaliação para este meio foi:						
18- Bairro Sexo () Masculino () Feminino						
19 - Faixa etária : () 18 a 35 () 36 a 64 () +65						

Figura 02

