



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2018

RELATÓRIO

Porto Ferreira, junho de 2019

SUMÁRIO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA	4
OBJETIVOS	5
MÉTODOLOGIA	6
CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRAGEM	6
COLETA DOS DADOS	8
PESQUISA DE SATISFAÇÃO ARMPF.....	8
PESQUISA DE SATISFAÇÃO BRK AMBIENTAL – PORTO FERREIRA.....	14
ANÁLISE DOS DADOS	18
CONCLUSÃO	21
CONSIDERAÇÕES DA ARMPF	22
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
LISTA DE ABREVIATURAS.....	24
ANEXOS	25

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 e Terminal Rodoviário de Porto Ferreira; 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 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
- Análise dos dados
- Conclusão
- Considerações da ARMPF
- Referências Bibliográficas
- Anexo

PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação realizada tem como motivação geral avaliar a opinião dos usuários que utilizam o serviço de atendimento oferecido pela ARMPF; assim como, avaliar a opinião dos usuários dos serviços concedidos pelo Poder Concedente e fiscalizados e regulados pela ARMPF. 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. Logo, 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 poderoso mecanismo de *feedback*, onde se espera que, a partir dela, ocorram melhorias e aprimoramentos no objeto 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 ARPF 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 dos usuários com o serviço prestado pela ARMPF;
- Identificar o nível de qualidade no cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos 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.

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, recorreremos a uma amostra da nossa população de interesse.

Particularmente, para esta pesquisa utilizamos uma abordagem não probabilística que é aquela em que a 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 que foi 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 características pré-definidas na população para explicar um 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 delimitar o tamanho da população objeto de nosso estudo, consideramos 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. De acordo com dados fornecidos pela Transporte Transporte Coletivos de Porto Ferreira, 4.402 (quatro mil e quatrocentas e duas) pessoas possuem cadastro no sistema de bilhetagem eletrônica. Como é inviável, do ponto de vista dos recursos financeiros e humanos, ouvir a opinião de 4.402 pessoas, aplicou-se os questionários a uma amostra para permitir a análise inferencial sobre o total da população cadastrada no sistema de bilhetagem eletrônica do Transporte Coletivo. Esta representação não será perfeita e, intuitivamente, sabe-se que quanto maior o tamanho da amostra, melhor ela representa o todo. Sendo assim, devido a restrições já mencionadas anteriormente, o tamanho para a amostra desta pesquisa será dado pela fórmula seguinte, 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 obtido ao pesquisar toda a população, dentro da margem de erro estabelecida. Sendo assim, de acordo com os cálculos realizados com a fórmula acima, adotando uma margem de erro de 5% e nível de confiança de 90%, chegou-se a uma amostra de 257 pessoas para a realização da pesquisa.

Consideramos também, para efeitos de economicidade, o público usuário do Transporte Público Coletivo Municipal como o mesmo público frequentador do Terminal Rodoviário e que seriam demandantes, também, dos serviços de atendimento ao usuário da ARMPF. A BRK-Ambiental Porto Ferreira realiza pesquisa própria e esse relatório irá apresentar os resultados obtidos na pesquisa realizada pela Concessionária, entre 01/05/2019 a 30/05/2019 e disponibilizados em 17/06/2019, com acréscimo de uma questão incluída na pesquisa da ARMPF, não contemplada na pesquisa de satisfação da BRK.

COLETA DOS DADOS

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Questão				

A aplicação dos questionários (documento anexo) foi realizada em locais públicos, imediações das paradas de ônibus e terminal rodoviário. As questões da pesquisa foram preenchidas por equipe da ARMPF, a partir das respostas dos usuários. Deve-se ressaltar que o procedimento de coleta de dados foi realizado no período entre 17/06/2019 e 18/06/2019, em horário comercial, e, além disso, buscou-se garantir que o critério de aleatoriedade, em relação ao fluxo de pessoas nesses locais, dentro do 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:

Pesquisa de Satisfação da ARMPF

1- Você tem conhecimento sobre a função da ARMPF?

Sim = 14,78%

Valor absoluto = 38

Não = 85,21%

Valor absoluto = 219

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

Ótimo = 0

Valor absoluto = 0

Bom = 42%

Valor absoluto = 16

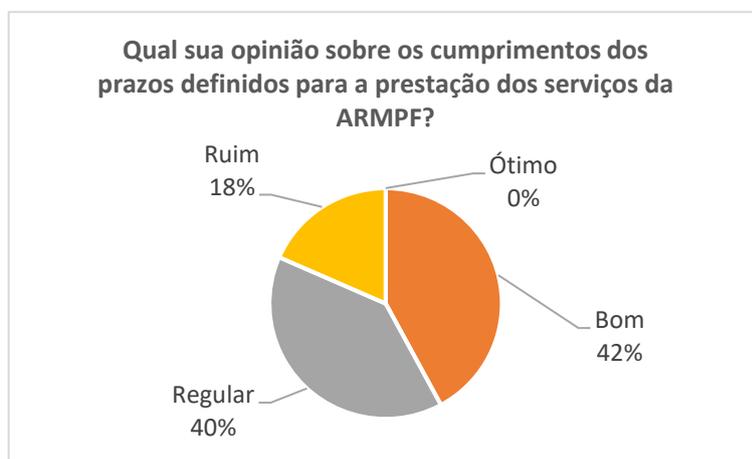
Regular = 40%

Valor absoluto = 15

Ruim = 18%

Valor absoluto = 07

Total = 38



4- Qual sua opinião sobre a prestação do serviço pela Transporte? (assiduidade, horários, rotas...)

Ótimo = 4%

Valor absoluto = 11

Bom = 30%

Valor absoluto = 77

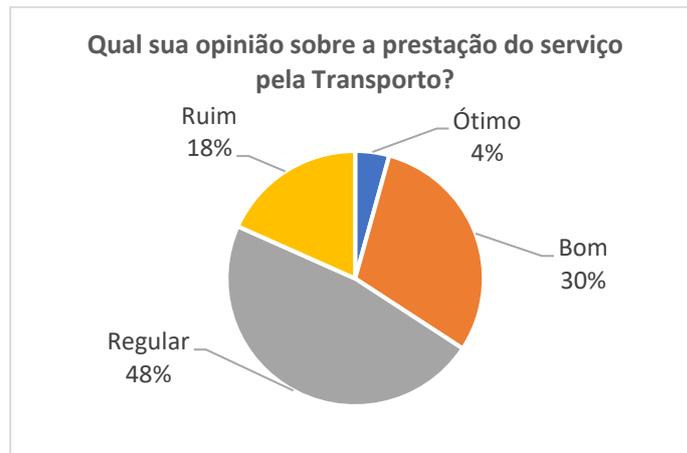
Regular = 48%

Valor absoluto = 122

Ruim = 18%

Valor absoluto = 47

Total = 257



5- Qual sua opinião sobre os veículos oferecidos pela Transporte para a prestação do serviço à população? (limpeza, conservação...)

Ótimo = 5%

Valor absoluto = 14

Bom = 22%

Valor absoluto = 56

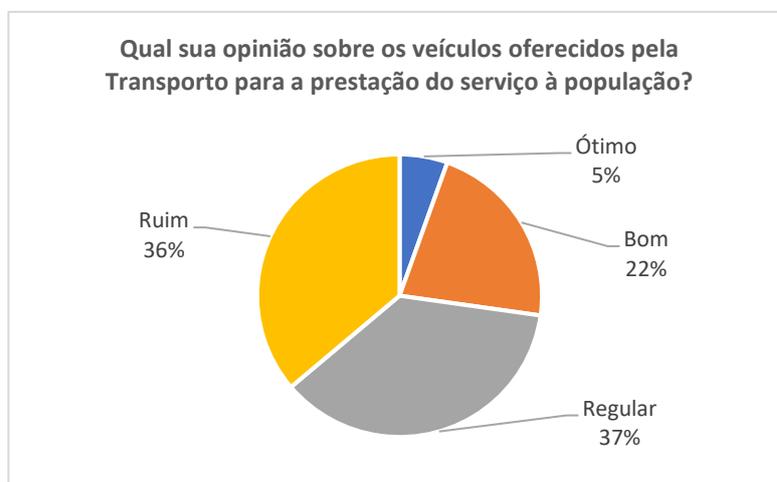
Regular = 37%

Valor absoluto = 94

Ruim = 36%

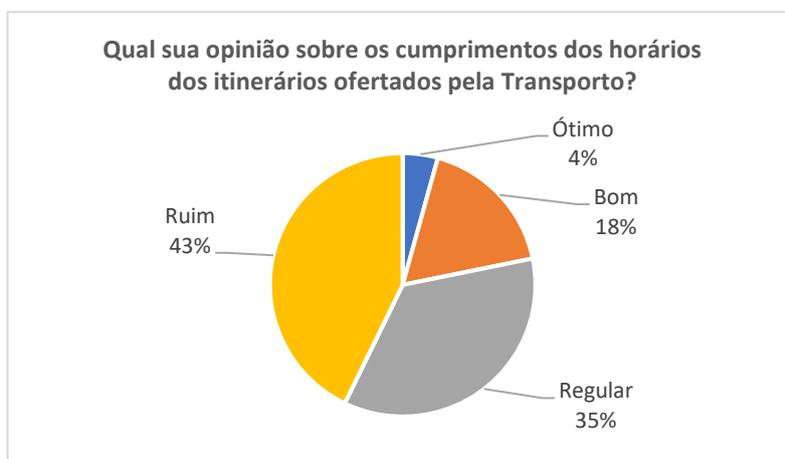
Valor absoluto = 93

Total = 257



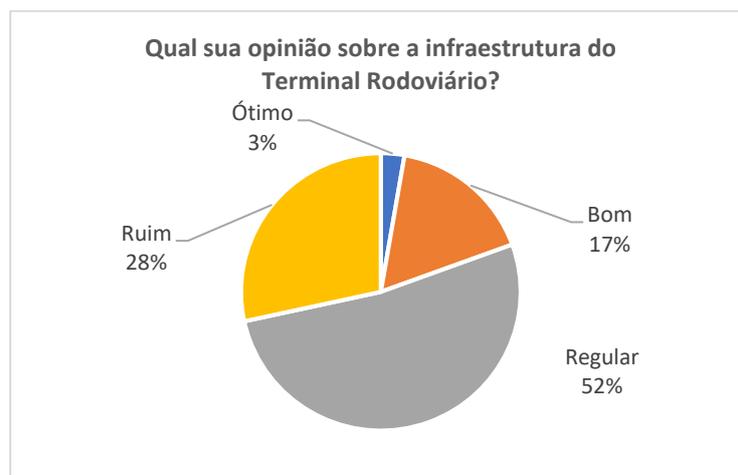
6- Qual sua opinião sobre os cumprimentos dos horários dos itinerários ofertados pela Transporte?

Ótimo = 4%	Valor absoluto = 11
Bom = 18%	Valor absoluto = 45
Regular = 35%	Valor absoluto = 91
Ruim = 43%	Valor absoluto = 110
Total = 257	



7 - Qual sua opinião sobre a infraestrutura do Terminal Rodoviário? (acessibilidade, sinalização...)

Ótimo = 3%	Valor absoluto = 7
Bom = 17%	Valor absoluto = 43
Regular = 52%	Valor absoluto = 134
Ruim = 28%	Valor absoluto = 73
Total = 257	



8- Qual sua opinião sobre a limpeza e conservação do Terminal Rodoviário?

Ótimo = 7%

Valor absoluto = 18

Bom = 43%

Valor absoluto = 108

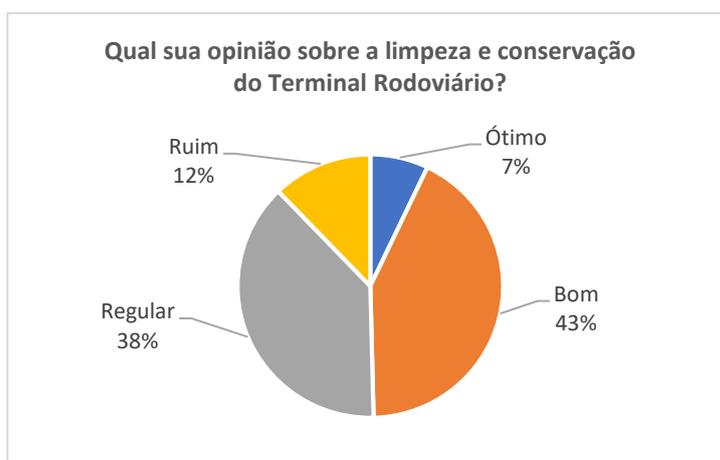
Regular = 38%

Valor absoluto = 97

Ruim = 12%

Valor absoluto = 34

Total = 257



Pesquisa de Satisfação BRK- Ambiental Porto Ferreira

1- Qual sua opinião sobre nosso atendimento?

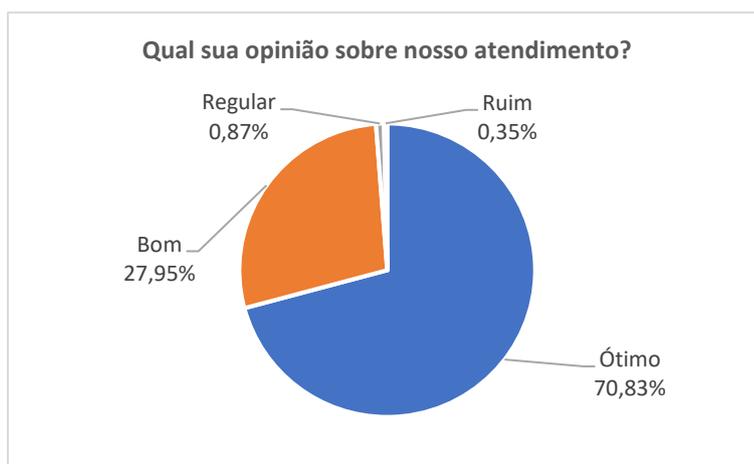
Ótimo = 70,83% Valor absoluto = 408

Bom = 27,95% Valor absoluto = 161

Regular = 0,87% Valor absoluto = 5

Ruim = 0,35% Valor absoluto = 2

Total Item = 576



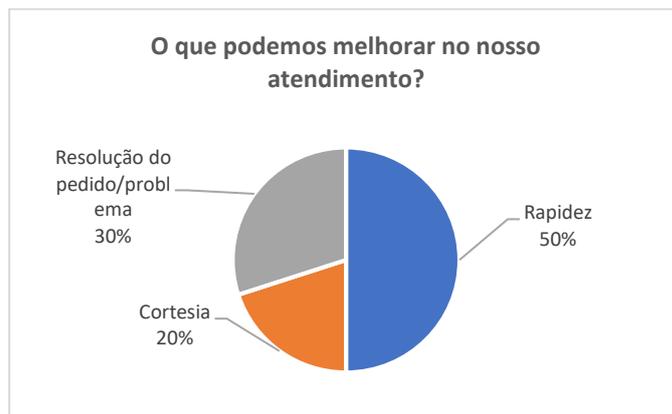
2- O que podemos melhorar no nosso atendimento?

Rapidez = 50,00% Valor absoluto = 5

Cortesia = 20,00% Valor absoluto = 2

Resolução do seu pedido/problema = 30,00% Valor absoluto = 3

Total Item = 10



3- Como você avalia a água que recebe em seu imóvel?

Ótimo = 37%

Valor absoluto = 210

Bom = 51%

Valor absoluto = 295

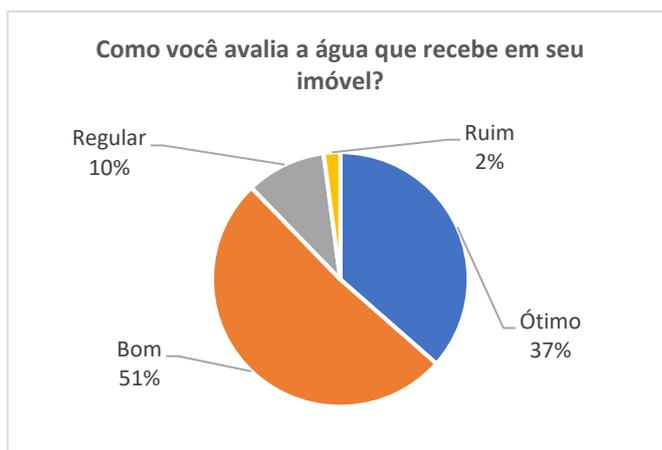
Regular = 10%

Valor absoluto = 58

Ruim = 2%

Valor absoluto = 12

Total Item = 575



4- Em geral, como você avalia os serviços da BRK Ambiental?

Ótimo = 39%

Valor Absoluto = 224

Bom = 49%

Valor Absoluto = 280

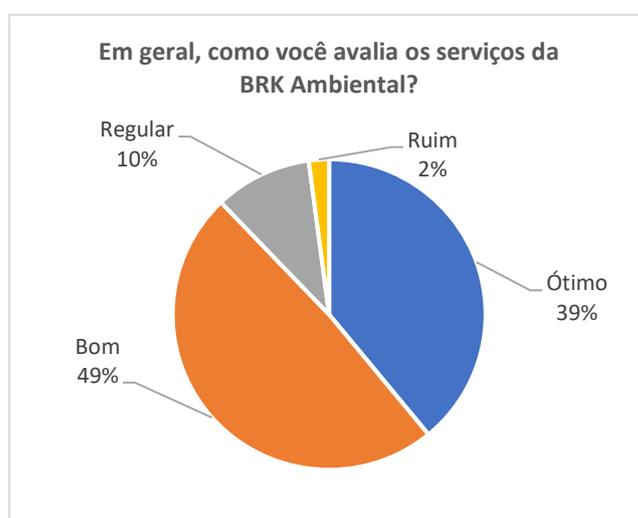
Regular = 10%

Valor Absoluto = 57

Ruim = 2%

Valor absoluto = 11

Total Item = 572



5- Qual sua opinião sobre o ao cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços da BRK Ambiental? ¹

Ótimo = 7%

Valor absoluto = 18

Bom = 44%

Valor absoluto = 114

Regular = 37%

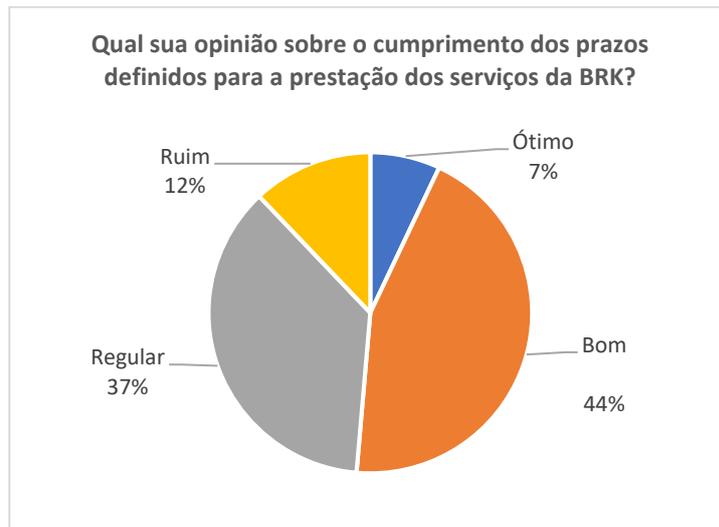
Valor absoluto = 94

Ruim = 12%

Valor absoluto = 31

Total Item = 257

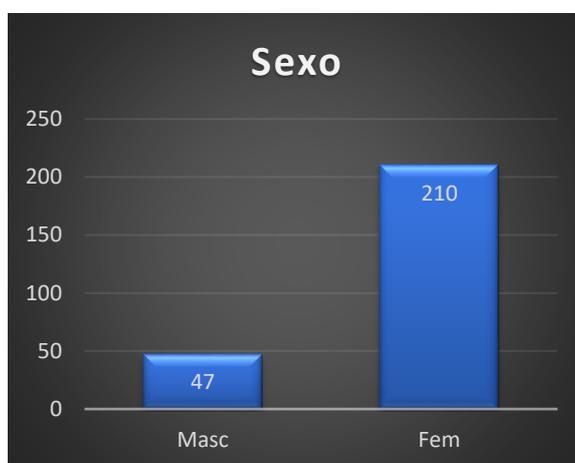
¹ Questão incluída na pesquisa da ARMPF não contemplada na pesquisa de satisfação da BRK.



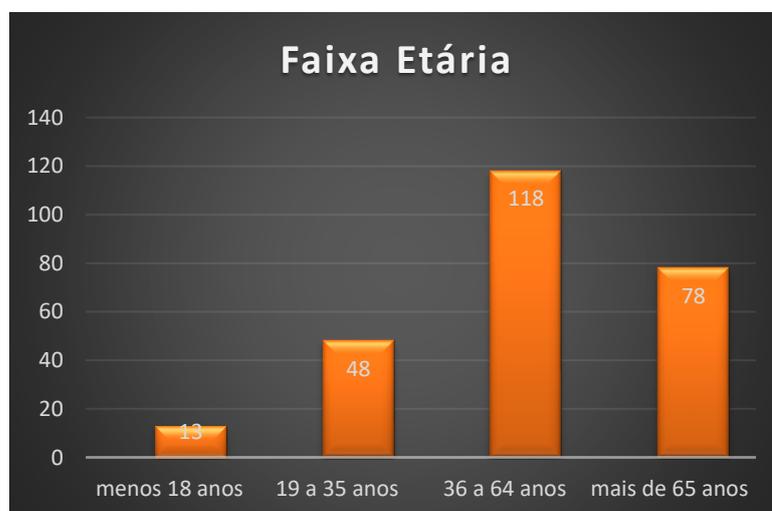
ANÁLISE DOS DADOS

Os resultados apresentados anteriormente indicam um conjunto de considerações sobre a percepção do público em relação aos serviços de transporte prestados no município.

Foram entrevistadas 257 pessoas, sendo 47 do sexo masculino e 210 do sexo feminino conforme demonstra o gráfico abaixo:



No que diz respeito à faixa etária dos entrevistados, como resultado, têm-se 13 pessoas com idade menor a 18 anos, 48 entre 19 e 35 anos, 118 entre 36 e 64 anos e 78 entrevistados com mais de 65 anos, conforme demonstra o gráfico a seguir:



Com relação ao primeiro item da pesquisa, que perguntou se o usuário tem conhecimento sobre a função da Agência Reguladora, pode ser constatado que 14,78% têm conhecimento da existência e função da ARMPF e 85,21% disseram que não têm. Desses que têm conhecimento, 3% consideram o atendimento recebido na ARMPF ótimo, 52% consideraram bom e 45% regular. Nenhum usuário entrevistado considerou o atendimento ruim. Já em relação aos cumprimentos dos prazos, diferentemente do que se constatou na avaliação do atendimento, 18% dos usuários consideram ruim e nenhum considerou ótimo. A opinião de 42% dos entrevistados avaliaram como bom e 40% como regular o cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços da ARMPF.

No questionamento sobre o nível de satisfação dos usuários sobre a prestação do serviço pela Concessionária Transporte, 4% dos usuários consideraram como ótimo, 30% avaliaram como bom, 48% regular e 18% ruim. Quando analisamos a opinião dos usuários sobre os veículos oferecidos pela Transporte, observamos que há um aumento nas opiniões extremas, em relação à prestação geral dos serviços, tendo 5% de usuários considerado como ótimo e 36% ruim a avaliação dos veículos oferecidos para a prestação do serviço à população. No mesmo item, 22% avaliaram como bom e 37% avaliaram como regular. Já a opinião sobre os cumprimentos dos horários dos itinerários ofertados, dos 257 usuários consultados, 4% responderam como ótimo, 18% bom, 35% regular e 43% ruim. De fato, apesar de não ser a maioria (43%), há uma quantidade considerável dos entrevistados que estão descontentes com o cumprimento dos horários ofertados pela Concessionária.

No que diz respeito sobre a 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 3% responderam como ótimo, 17% bom, 52% regular e 28% ruim. Detecta-se com esses dados que há uma insatisfação expressiva da população em relação ao prédio que abriga a Concessão, considerando que a questão especificamente refere-se às condições de acessibilidade, sinalização, segurança e mobilidade do prédio. No quesito limpeza e conservação do Terminal, os usuários apresentaram uma insatisfação menor em relação ao quesito anterior (infraestrutura) pois 7% avaliaram como ótimo, 43% bom, 38% regular e 12% ruim. Portanto, pode-se inferir que o ideal para a população seria a revitalização do prédio e continuar, com avanços e

melhorias, a política de limpeza e conservação implementada pela atual administração da Concessão.

A pesquisa de satisfação realizada pela Concessionária BRK Ambiental – Porto Ferreira apresenta um alto nível de satisfação por parte dos seus usuários com os serviços prestados. Foram consultadas 575 pessoas, das quais 70% avaliaram, para o atendimento oferecido pela Concessionária, como ótimo, 27,95% avaliaram como bom, 0,87% regular e 0,35% ruim. No que concerne à avaliação da água que o consumidor recebe em seu imóvel, 37 % julgaram como ótima, 51% bom, 10% regular e 2% ruim. Também foram consultadas 575 pessoas nesse quesito e, para finalizar a pesquisa de satisfação realizada pela Concessionária, foi perguntado qual a avaliação geral do consumidor com os serviços da BRK-Ambiental e 39% avaliaram como ótimo, 49% como bom, 10% regular e 2% ruim, demonstrando um alto nível de satisfação do consumidor com a Concessionária. Perguntados sobre o que poderia ser melhorado no atendimento, 50% responderam que seria a rapidez, 20% a cortesia dos (as) atendentes e 30% disseram que poderia ser melhorado a resolução dos pedidos/problemas. Entendemos que essa melhoria refere-se à eficácia e efetividade da solução, mas no relatório mensal de atividades, fornecido pela Concessionária, isso não é especificado. Para essa pergunta foram consultadas 10 pessoas. Como complemento à pesquisa da BRK-Ambiental, a ARMPF perguntou qual a opinião da população sobre o cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços da BRK-Ambiental e, entre 257 pessoas, 7% avaliaram como ótimo, 44% bom, 37% regular e 12% ruim.

CONCLUSÃO

Como conclusão geral e apontamentos, pode-se considerar que, a partir desta pesquisa, é importante a realização de novas pesquisas com base no referido questionário, aplicando-o com o fim de incrementar e efetuar novos ajustes e verificar a efetividade dessas na explicação da satisfação dos usuários de serviços públicos. Além disso, ainda há a possibilidade de se encontrar novas variáveis e especificidades no contexto da aplicação do instrumento de pesquisa, a fim de refletir cada vez mais fielmente a realidade do município. Essa ação, além contribuir para a mensuração mais fidedigna da real qualidade dos serviços públicos ofertados, desencadeia um processo que leva à formação de uma consciência mais crítica dos cidadãos, que passam a exigir serviços de melhor qualidade, contribuindo, assim, para que o poder público atinja a sua verdadeira finalidade: promover o bem comum.

CONSIDERAÇÕES DA ARMPF

No que tange às medidas adotadas pela ARMPF para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço:

1- Foi implementado o Projeto de Ouvidoria Itinerante, que teve início no dia 18/07/2018, na USF João Malaman na Vila Maria e foram atendidas mais de 1.100 pessoas, nas 10 etapas realizadas, onde em parceria com a Secretária da Saúde do Município, a ARMPF utilizou das estruturas da USFs, UBSs de todo o Município, bem como do Centro de Especialidades Médicas, além de atendimentos realizados por duas ocasiões na Praça da Matriz. Na primeira etapa do projeto, os servidores da Agência Reguladora, além das reclamações, sugestões, elogios e denúncias, tinham como meta primordial, apresentar os serviços prestados pela Agência, para que a população do município tivesse conhecimento da Autarquia, dos serviços realizados pela ARMPF e ficasse fortemente marcado para a população a existência de um órgão no município que regula e fiscaliza os serviços concedidos municipais.

2- A ARMPF realizou pesquisa, no período de 17/10/2018 e 06/11/2018, para aferir o grau de aceitabilidade dos usuários do transporte coletivo do Município de Porto Ferreira quanto à implantação de um novo ponto coberto na Rua João Salgueiro e a mudança dos itinerários das linhas: Sibilinha, Cristo e Anésia. Os resultados dessa pesquisa foram amplamente divulgados nos meios de comunicação local e estão disponíveis no sítio eletrônico da ARMPF.

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 dos Usuários do Transporte Coletivo de Porto Ferreira disponível em: <http://www.arpf.com.br/pesquisas>

LISTA DE ABREVIATURAS

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

UBS – Unidade Básica de Saúde

UFS – Unidade Saúde da Família

ANEXO

Questionário aplicado

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Sim	Não
1- Você tem conhecimento sobre a função da ARMPF?						
2- Qual sua opinião sobre atendimento recebido na ARMPF?						
3- Qual sua opinião sobre o cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços da ARMPF?						
4- Qual sua opinião sobre a prestação do serviço pela Transporte? (assiduidade, horários, rotas...)						
5- Qual sua opinião sobre os veículos oferecidos pela Transporte para a prestação do serviço à população? (limpeza, conservação...)						
6- Qual sua opinião sobre o cumprimento dos horários dos itinerários ofertados pela Transporte?						
7- Qual sua opinião sobre a infraestrutura do Terminal Rodoviário? (acessibilidade, sinalização...)						
8- Qual sua opinião sobre a limpeza e conservação do Terminal Rodoviário?						
9- Qual sua opinião sobre o cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços da BRK?						
Faixa etária () menos de 18 anos () 19 a 35 () 36 a 64 () +65 anos						
Sexo () masculino () feminino						

Figura 01