



Estado do Rio Grande do Sul

MUNICÍPIO DE RIO GRANDE

Sistema Público de Transporte Coletivo de Passageiros

PESQUISA DE OPINIÃO

Anexo V

FEVEREIRO/2015

PESQUISA DE OPINIÃO

Introdução

Os serviços de transporte público de passageiros são essenciais para o funcionamento das cidades. São o resultado da forma de uso e ocupação do espaço urbano cumprindo função integradora e articuladora entre as várias funções urbanas. Tem, também, um caráter indutor do modelo de desenvolvimento. Onde há transportes, há desenvolvimento.

Para que cumpra estes papéis, no entanto, os sistemas públicos de transporte de passageiros precisam ser organizados de tal forma que proporcionem regularidade, segurança, pontualidade, preço acessível e acessibilidade. Aferir o grau de satisfação dos usuários, portanto, é tarefa fundamental no processo de reorganização e planejamento do sistema. Esta Pesquisa de Avaliação se insere neste contexto.

Metodologia

Para identificar qual a avaliação dos usuários sobre o atual Sistema Coletivo de Transporte de Passageiros do Rio Grande, foram realizadas entrevistas com 1.250 (mil duzentos e cinquenta) usuários através do preenchimento de um questionários com questões objetivas. Esta metodologia é utilizada por várias órgãos públicos de transportes de passageiros no Brasil, em especial, o METRO - Companhia do Metropolitano de São Paulo, a Cia. Paulista de Trens Metropolitanos e o MetroRio.

Os questionários foram elaborados aplicados aos usuários durante a realização das suas respectivas viagens no período de 03 a 05 de novembro de 2014. A amostra total correspondeu a 1.250 questionários, sendo que, em algumas questões o número de respostas válidas foi menor.

Quesitos Avaliados

Foram escolhidos alguns quesitos para serem avaliados visando permitir a comparação com outras pesquisas e a reprodução sistemática da mesma a um preço acessível. Os quesitos priorizados respeitando-se a sequência de utilização dos serviços de tal forma que, após caracterizar os usuários, passou-se a avaliar:

- a) as condições dos pontos de embarque;
- b) o itinerários;
- c) o tempo de espera/a frequência das viagens;
- d) a confiança no cumprimento da tabela horaria;
- e) a lotação dos veículos;
- f) o comportamento dos motoristas/cobreadores;
- g) a condições dos veículos
- h) e o preço da tarifa.
- i) e, ao final, foi solicitada uma nota geral do serviços.

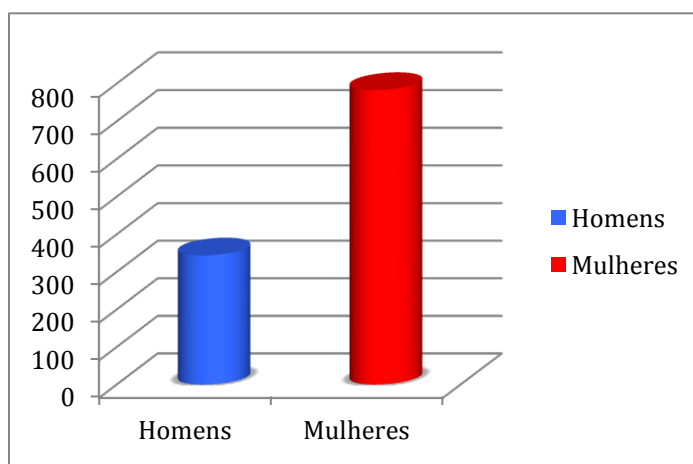
Neste sentido, os quadros e gráficos a seguir apresentam a opinião do usuário sobre as condições atuais dos serviço de transporte coletivo de passageiros do Rio Grande. Esta avaliação é o marco zero e será o parâmetros comparativo da avaliação dos serviços durante o período de concessão dos serviços.

I – CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS

1.1 – Quanto a divisão de GÊNERO:

O perfil de gênero dos usuários, ou melhor seria dizer, das usuárias do transporte coletivo de passageiros do Rio Grande segue a tendência nacional que é de ter uma ampla participação do gênero feminino em relação ao masculino. No caso, o percentual é ligeira acima da média nacional que é de 62%, como segue:

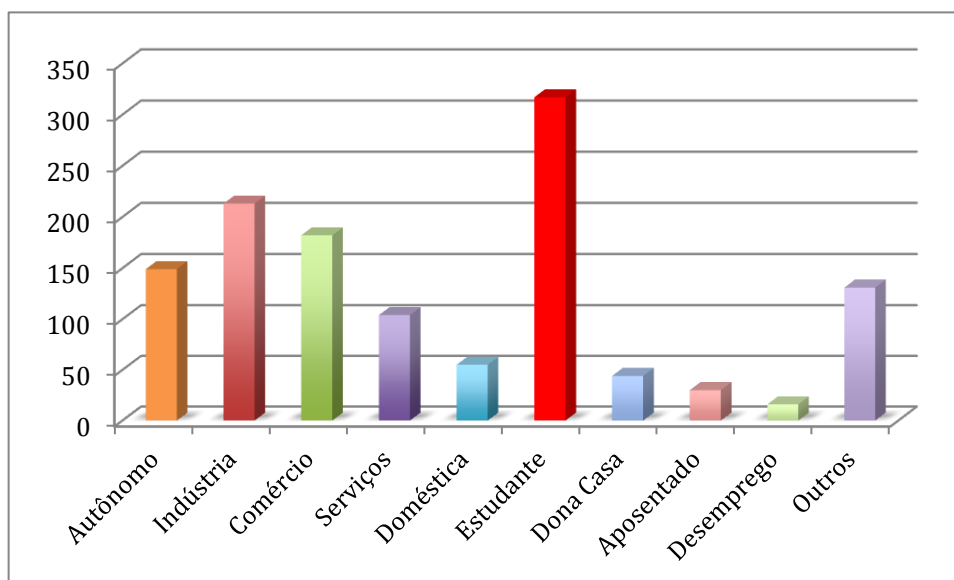
Sexo		
Masculino	344	30,52%
Feminino	783	69,48%
Total	1127	



1.2 – Qual a principal OCUPAÇÃO dos Usuários

Este perfil sempre tem uma ligação muito direta com a composição das atividades econômicas da cidade. Era de se esperar, para uma cidade portuária, que houvessem muitos usuários ligados ao setor. No entanto, como é de conhecimento de todos, estes usuários são atendidos na sua maioria por serviços de transporte por fretamento. Assim, a composição dos usuários ficou bastante diversa, com uma participação maior de estudantes, como vemos a seguir:

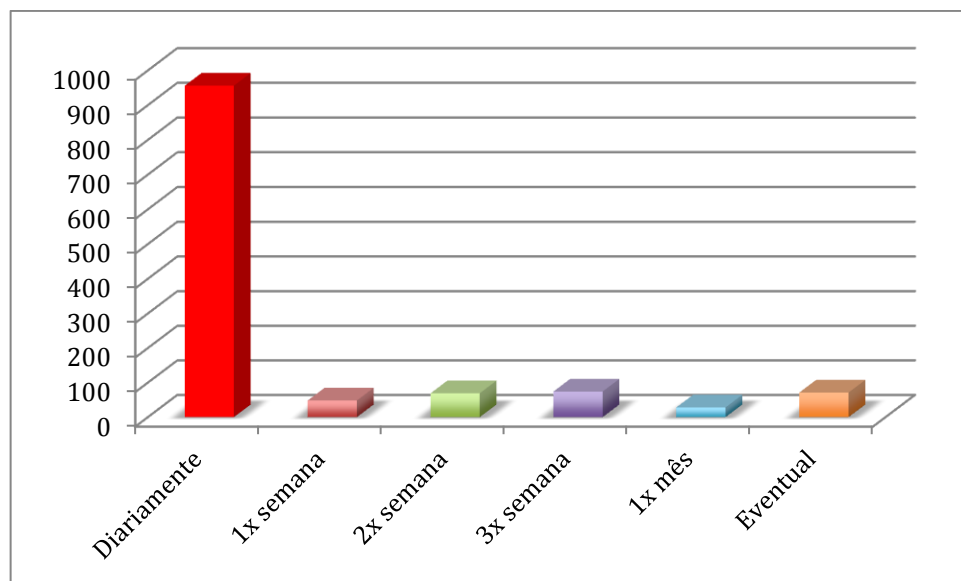
Qual sua ocupação principal		
Autônomo	149	12,01%
Indústria	213	17,16%
Comércio	182	14,67%
Serviços	104	8,38%
Doméstica	55	4,43%
Estudante	317	25,54%
Dona Casa	44	3,55%
Aposentado	30	2,42%
Desemprego	16	1,29%
Outros	131	10,56%
	1241	100,00%



1.3 Quanto a FREQUÊNCIA de Uso

Quanto a frequência de uso, a maioria dos usuários são cativos do Sistema, ou seja, utilizam diariamente os serviços. Esta também é uma característica comum do Sistema local com as demais cidades.

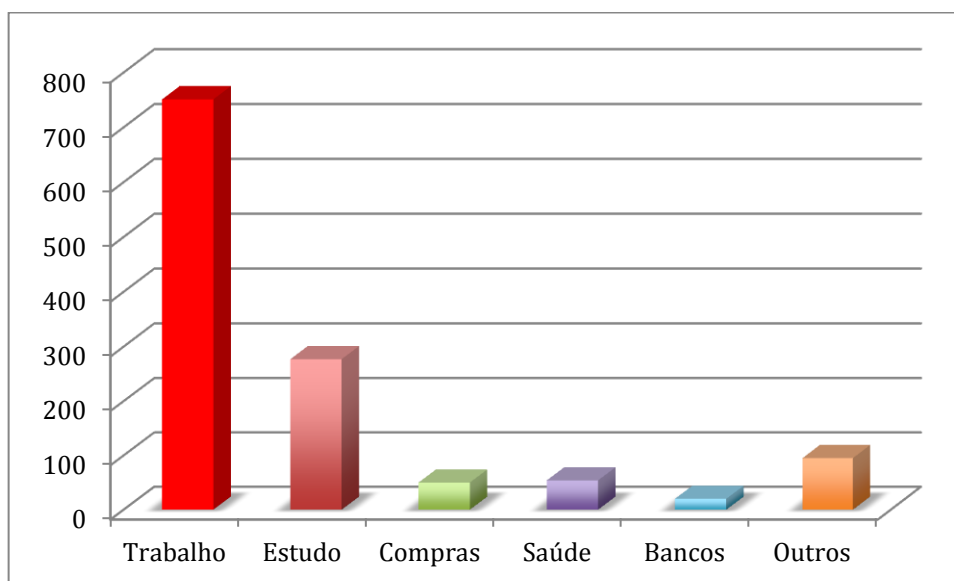
Com que frequência usa o Transporte Coletivo		
Diariamente	956	76,73%
1x semana	48	3,85%
2x semana	69	5,54%
3x semana	74	5,94%
1x mês	28	2,25%
Eventual	71	5,70%
	1246	100,00%



1.4 – Quanto ao MOTIVO da Viagem

Como dito anteriormente, o transporte coletivo tem papel essencial na organização da cidade. Por isso, identificar os principais motivos de viagens identifica quais os setores e segmentos mais se beneficiam do mesmo. No caso concreto do Rio Grande, trabalho e estudo representam mais de 80% dos motivos de viagens. Isto significa que há, ainda, um espaço de crescimento da demanda, porque atividades comuns aos cidadãos, como compras e lazer, não estão tendo um peso significativo nas viagens.

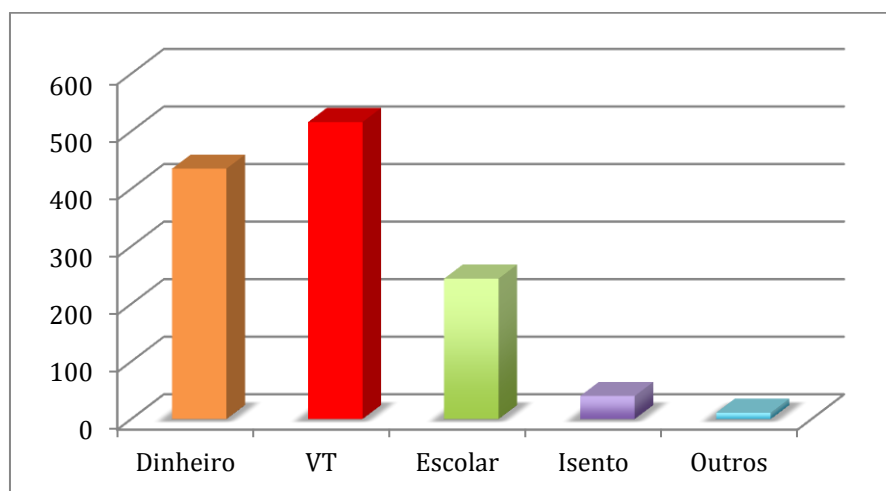
Qual o motivo desta Viagem		
Trabalho	751	60,22%
Estudo	277	22,21%
Compras	50	4,01%
Saúde	54	4,33%
Bancos	20	1,60%
Outros	95	7,62%
	1247	100,00%



1.4 – Quanto as FORMAS DE PAGAMENTO da Tarifa

Com a crescente informatização dos sistemas de transporte coletivo, cada vez um número maior de usuários utilizando os meios eletrônicos, no caso, os cartões magnéticos, até mesmo, porque através deles obtém benefícios tarifários. No caso do Rio Grande, identificamos ainda um grande número de usuários pagando a tarifa em dinheiro. A média nacional não ultrapassa os 25% dos usuários e, aqui no município, o percentual ficou bem acima dos 30%, como vemos:

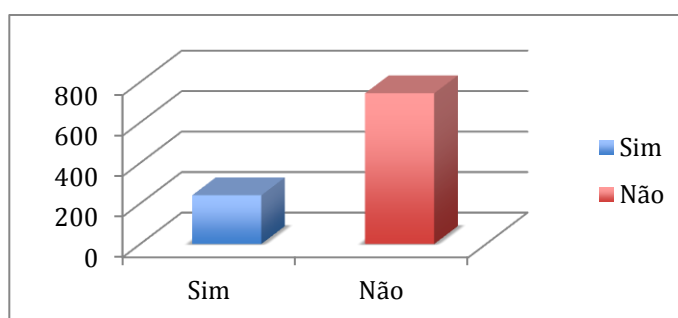
Forma de Pagamento		
Dinheiro	435	34,91%
VT	516	41,41%
Escolar	244	19,58%
Isento	40	3,21%
Outros	11	0,88%
	1246	100,00%



1.6 – Quanto a INTEGRAÇÃO Ônibus-Ônibus

Quanto à necessidade de integração para o atendimento das necessidades de deslocamento, qual o percentual que precisa utilizar mais de uma linha de transporte urbano para concluir a sua viagem o número de usuários não é desprezível, representando quase 40% do total, como segue:

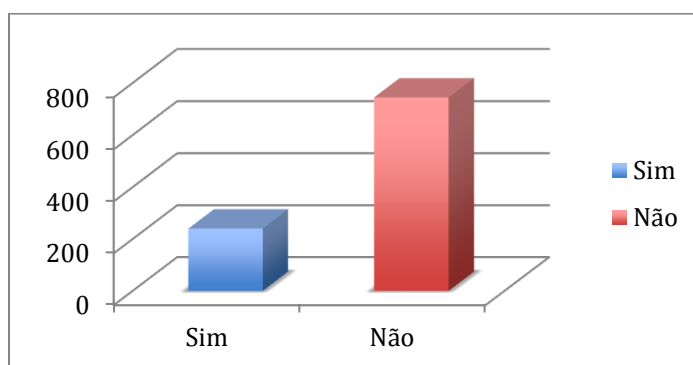
Faz integração com outro ônibus?		
Sim	383	38,88%
Não	602	61,12%
	985	



1.7 – Quanto a possuir AUTOMÓVEL

Um dado importante é o percentual de usuários que, mesmo possuindo veículo próprio optam pelo transporte coletivo de passageiros. Este fator indica a qualidade, abrangência e confiabilidade do mesmo, porque, mesmo uma pessoa tendo outra alternativa, sente-se atendida pelos serviços públicos. No caso, identificamos um percentual significativo de mais de 20% de usuários que, mesmo tendo automóvel, estava utilizando o transporte coletivo.

Possui carro?		
Sim	240	23,55%
Não	779	76,45%
	1019	



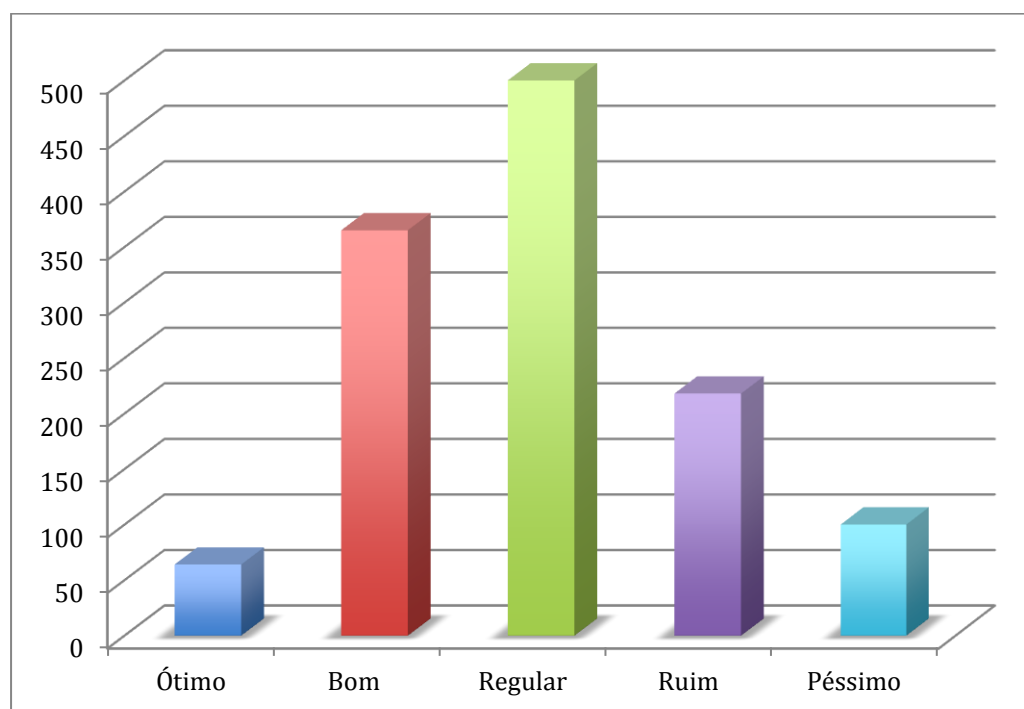
2 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 – Como os usuários avaliam os PONTOS DE PARADA?

A avaliação da qualidade dos pontos de embarque e desembarque é REGULAR, sendo que, dos 1247 questionários respondidos neste quesito, 500 responderam neste sentido. Já como Ruim, forma apenas 17,48% e com Bom foram quase 30% das respostas. Este fatos indica que o tema não é das maiores preocupações dos usuários.

Como você avalia os pontos de parada?		
Ótimo	64	5,13%
Bom	365	29,27%
Regular	500	40,10%
Ruim	218	17,48%
Péssimo	100	8,02%
	1247	100,00%

AVALIAÇÃO DOS PONTOS DE EMBARQUE

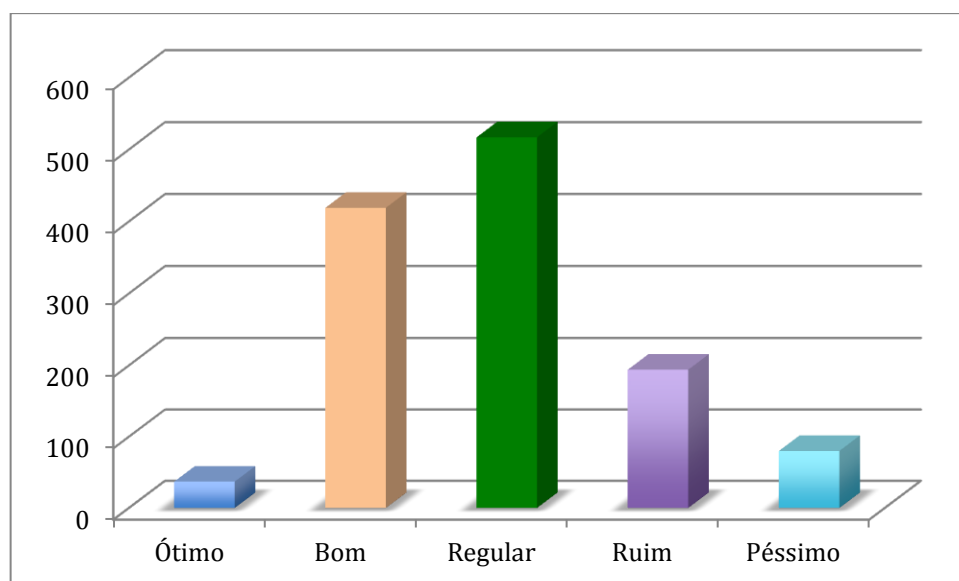


2.2 – Como os usuários avaliam os ITINERÁRIOS

No quesito itinerários igualmente há uma avaliação razoável, sendo que, somando-se o Bom e o Regular chega-se a 75% de avaliação positiva. Avalia-se de que há necessidade de algumas adequações de linhas e rotas mas este, realmente, não parece ser um dos principais problemas a ser enfrentado pelo Sistema de Transporte Coletivo da cidade como bem demonstram as respostas.

Como você avalia o itinerário ?		
Ótimo	37	2,97%
Bom	419	33,60%
Regular	517	41,46%
Ruim	194	15,56%
Péssimo	80	6,42%
	1247	100,00%

AValiação da Adequação dos Itinerários

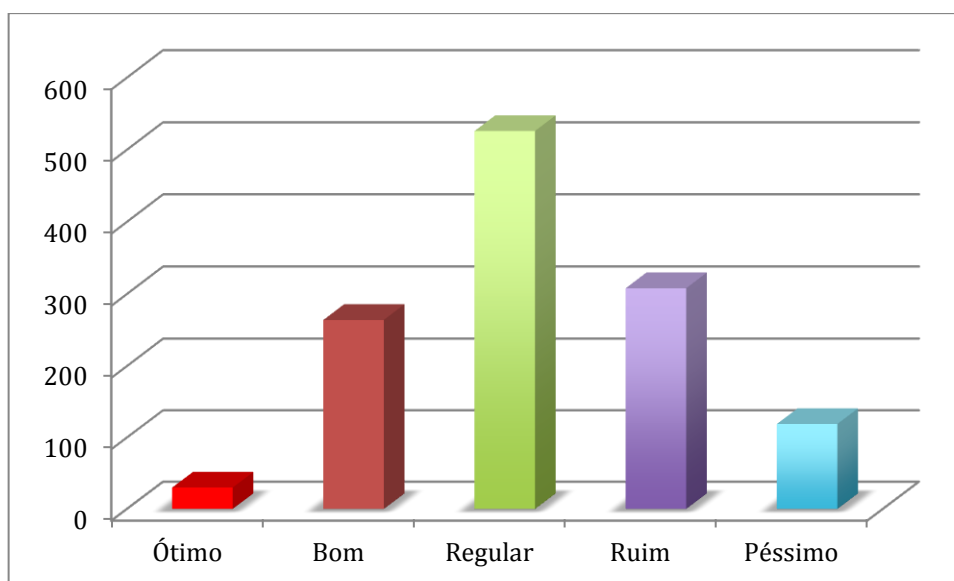


2.3 – Avaliação quanto a QUANTIDADE e FREQUÊNCIA de horários

Neste quesito, verifica-se uma tendência de avaliação mais negativa, sendo que o somatório de respostas Regulares e de Ruins, se somadas, representa 67%. Embora as respostas regulares tenham sido em maior número, o que também indica que este não seria o tema mais crítico, no entanto, é de se ter atenção sobre este quesito e suas causas.

Como você avalia a frequência dos horários e linha ?		
Ótimo	30	2,41%
Bom	264	21,17%
Regular	526	42,18%
Ruim	308	24,70%
Péssimo	119	9,54%
	1247	100,00%

AValiação quanto a QUANTIDADE e FREQUÊNCIA DOS HORÁRIOS

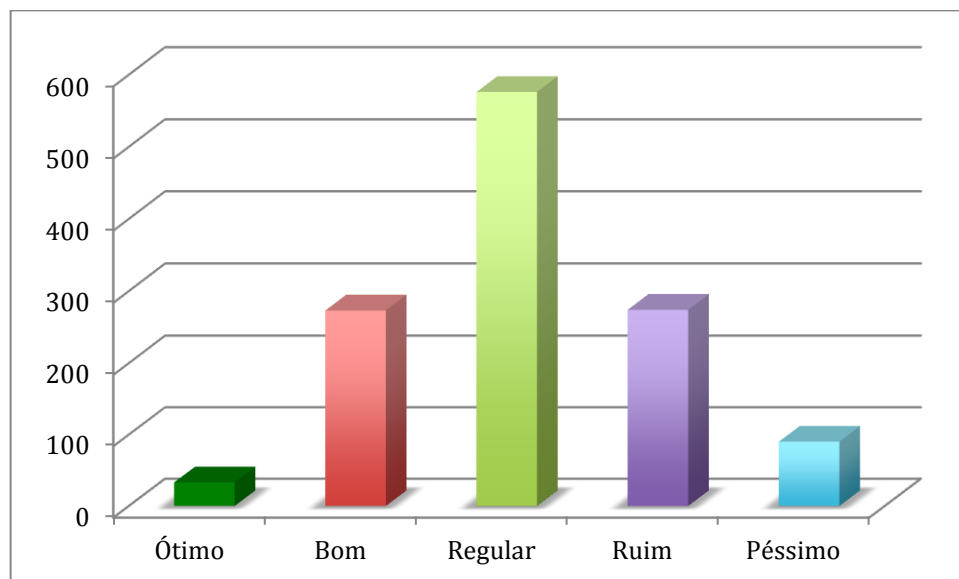


2.4 – Qual o grau de CONFIANÇA no cumprimento dos serviço?

Novamente aqui há uma avaliação média, sendo que não identifica-se uma tendência nem mais positiva e nem mas negativa. Talvez a única comparação possível é de que houve mais de 7% de respostas de uma desconfiança.

Como você avalia o grau de confiança no cumprimento ?		
Ótimo	33	2,65%
Bom	273	21,91%
<i>Regular</i>	576	46,23%
Ruim	274	21,99%
Péssimo	90	7,22%
	1246 0	100,00%

AVALIAÇÃO DA CONFIANÇA DOS SERVIÇOS

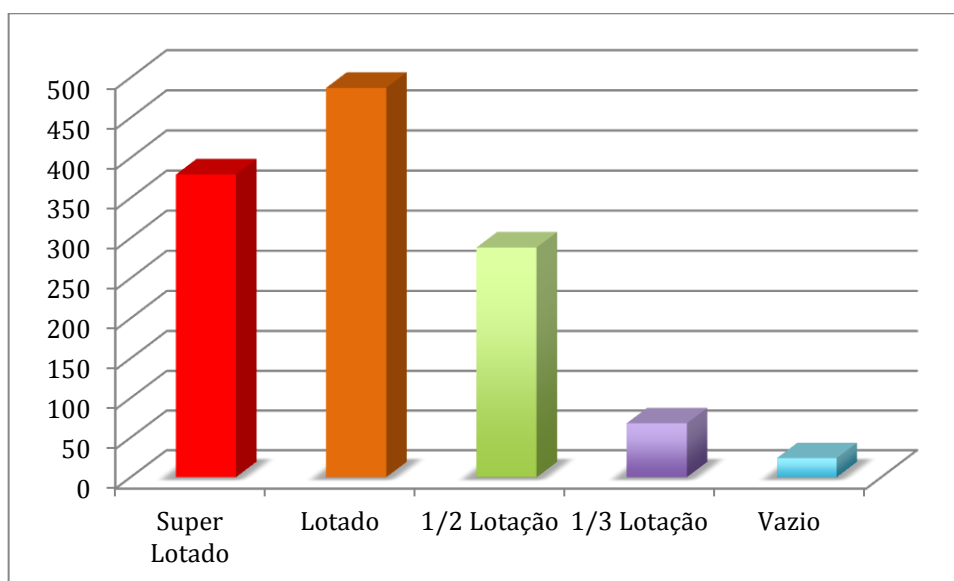


2.5 – Avaliação sobre a LOTAÇÃO dos ônibus

Este é o quesito pior avaliado no Sistema de Transporte Coletivo do Rio Grande. Somadas as respostas de Super Lotado e Lotado chega-se ao preocupante percentual de quase 70% de respostas. Sobre este tema é fundamental um tratamento maior da Administração Municipal.

Como você avalia a lotação dos ônibus?		
Super Lotado	379	30,42%
Lotado	487	39,09%
1/2 Lotação	288	23,11%
1/3 Lotação	68	5,46%
Vazio	24	1,93%
	1246	100,00%

AVALIAÇÃO DA LOTAÇÃO DOS VEÍCULOS

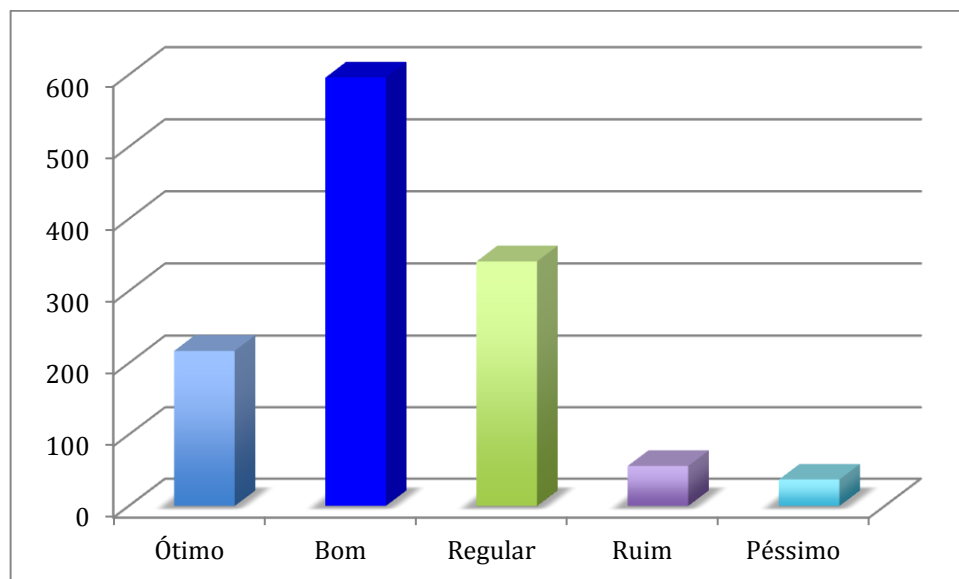


2.6 – Avaliação do COMPORTAMENTO dos Condutores e Cobradores

A avaliação sobre o comportamento dos tem uma Boa avaliação, sendo que as críticas apresentadas nas respostas não foram significativas. Este item está de acordo com a média nacional que sempre resulta numa boa avaliação dos condutores.

Como você avalia o comportamento motoristas/cobrador ?		
Ótimo	217	17,40%
<i>Bom</i>	<i>596</i>	<i>47,79%</i>
Regular	341	27,35%
Ruim	56	4,49%
Péssimo	37	2,97%
	1247	100,00%

AValiação DO COMPORTAMENTO DOS MOTORISTAS E COBRADORES

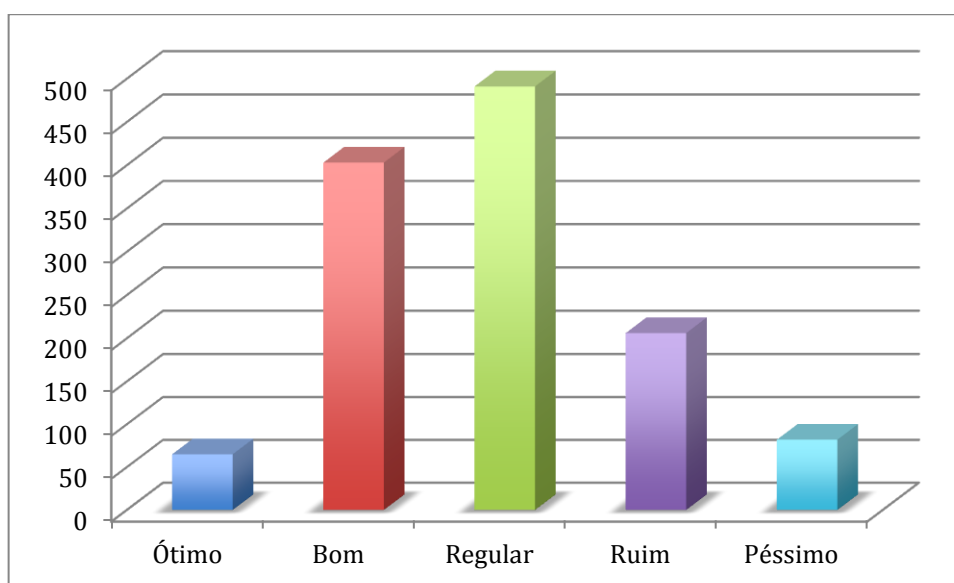


2.7 – Avaliação das CONDIÇÕES dos veículos

Neste quesito, como houve a licitação dos serviços, a frota é relativamente nova, sendo que as empresas tem mantido em boas condições. Por isto, a avaliação positiva da qualidade da frota.

Como você avalia as condições dos ônibus?			
Ótimo	65		5,21%
Bom	403		32,32%
Regular	491		39,37%
Ruim	206		16,52%
Péssimo	82		6,58%
	1247	0	100,00%

AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DA FROTA

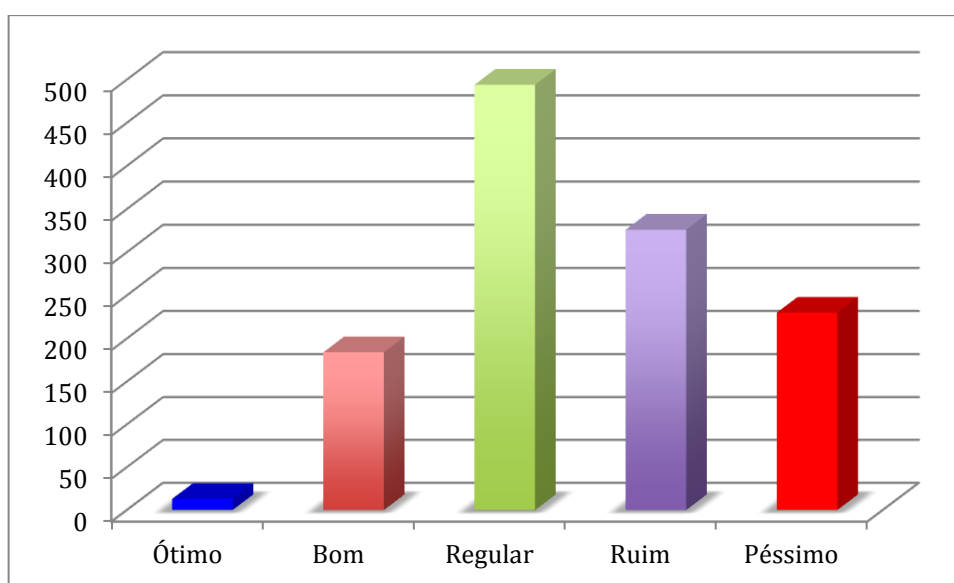


2.8 – Avaliação quanto ao preço da TARIFA

Este item sempre é controverso porque, no geral, as pessoas querem mais qualidade por um preço menor. Por isso, a conclusão é que a avaliação dos usuários quanto ao preço da tarifa é positiva.

Como você avalia o preço da tarifa ?		
Ótimo	13	1,04%
Bom	184	14,76%
Regular	494	39,62%
Ruim	326	26,14%
Péssimo	230	18,44%
	1247	100,00%

AVALIAÇÃO QUANTO AO PREÇO DA TARIFA



SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL											
Pesquisa de Origem - Destino e Sócio Econômica											
	Data:			Hora da Pesquisa :			Prefixo:				
	Linha:			Sexo:			Idade :				
	Faz integração com outro ônibus ?				Qual Linha?						
	Possue carro?										
	Opcional : telefone de contato					Opcional :nome					
A	PESQUISA DE ORIGEM E DESTINO										
1	De qual bairro você vem?										
2	Para qual bairro você vai?										
3	Com que frequência voce usa o transporte coletivo										
	Diariamente		1 x semana		2 x sem		3 x sem		1 X mês		Eventual
4	Forma de Pagamento										
	Dinheiro		V. Transporte		P.Escolar		Isento		Outros Citar		
5	Qual o motivo desta viagem										
	Trabalho		Estudo		Compras		Saúde		Bancos		Outros
6	Qual a sua ocupação principal										
	Autonomo		Trab.Industria		Trab.Com		Trab.Serv		Trab.Domést		
	Estudante		Dona de Casa		Aposentado		Desempreg		Outros		
B	PESQUISA DE OPINIÃO										
7	Como você avalia os pontos de parada (passeios e abrigos)										
	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		
8	Qual o tempo de espera nas paradas (na média)								Minutos		
9	Como você avalia o itinerário realizado pela sua linha :										
	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		
10	Como você avalia a frequência dos horários da sua linha:										
	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		
11	Como você avalia o grau de confiança no cumprimento de horários da sua linha:										
	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		
12	Como você avalia a lotação dos ônibus de sua linha										
	Super Lotado		Lotado		1/2 lotação		1/3 lotação		Vazio		
13	Como você avalia o comportamento dos motoristas/cobreadores										
	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		
14	Como você avalia as condições dos ônibus: conservação e limpeza										
	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		
15	Como você avalia o preço da tarifa										
	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		
16	De 0 a 10, que nota você atribui ao Sistema de Transportes da Cidade de Rio Grande										
C	Reclamações/sugestões										