



QUALIÔNIBUS
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

Joinville, 2014



REALIZAÇÃO:

 **EMBARQ**[®]
Brasil

APOIO:

 **FedEx**[®]
Express



QUALI ÔNIBUS

PROGRAMA DE **QUALIDADE**
DO SERVIÇO DE ÔNIBUS

Desenvolvido pela EMBARQ Brasil com o apoio financeiro da FedEx Corporation, o programa QualiÔnibus tem por objetivo qualificar o serviço de transporte coletivo por ônibus para atrair novos clientes ao sistema e tornar a mobilidade das cidades mais sustentável.

O programa é formado por três projetos específicos:



Avaliar a satisfação dos clientes do transporte coletivo por ônibus em relação a fatores da qualidade de forma detalhada e quantitativa possibilitando o processo de benchmarking.



Minimizar os riscos do início da operação do BRT e promover o desenvolvimento de manuais, procedimentos operacionais e planos de contingência.



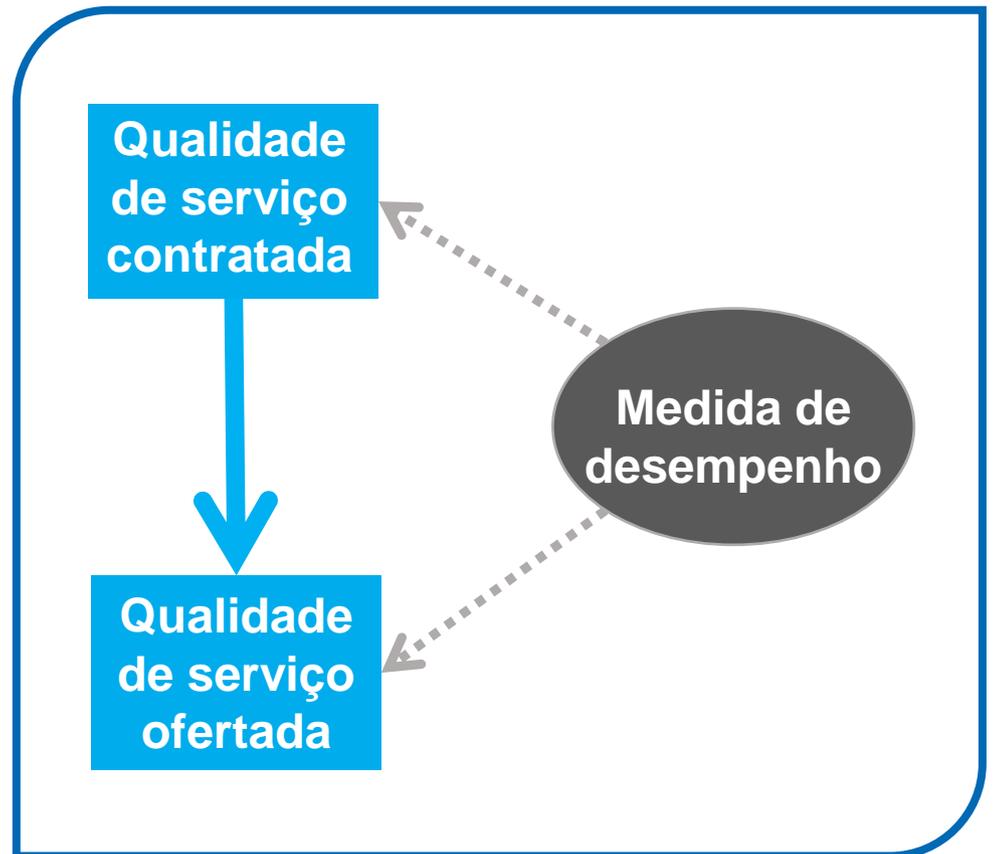
Guiar a elaboração de um Plano Integrado de Segurança Viária para sistemas BRT em três passos: (i) treinamento dos motoristas; (ii) implementação de programas permanentes de desenvolvimento pessoal e profissional e (iii) monitoramento das operações.

REALIZAÇÃO: 

APOIO: 

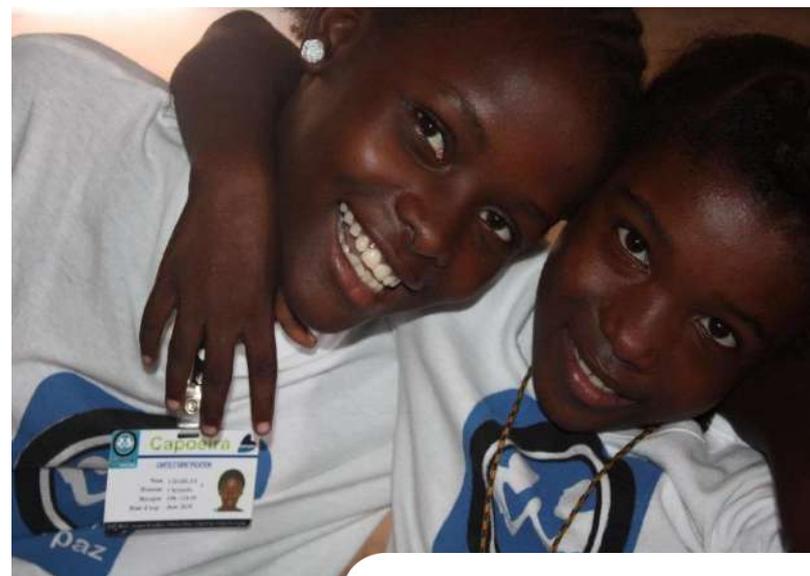
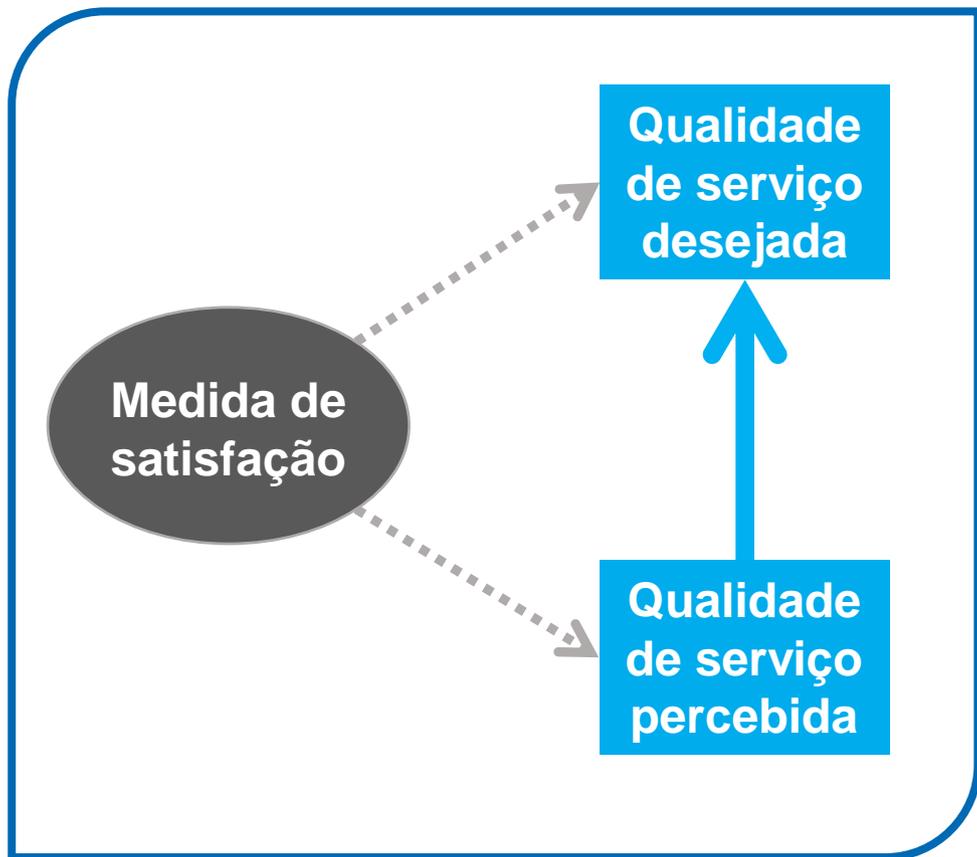
Visões da qualidade

➤ Provedores: agência + operadores



Visões da qualidade

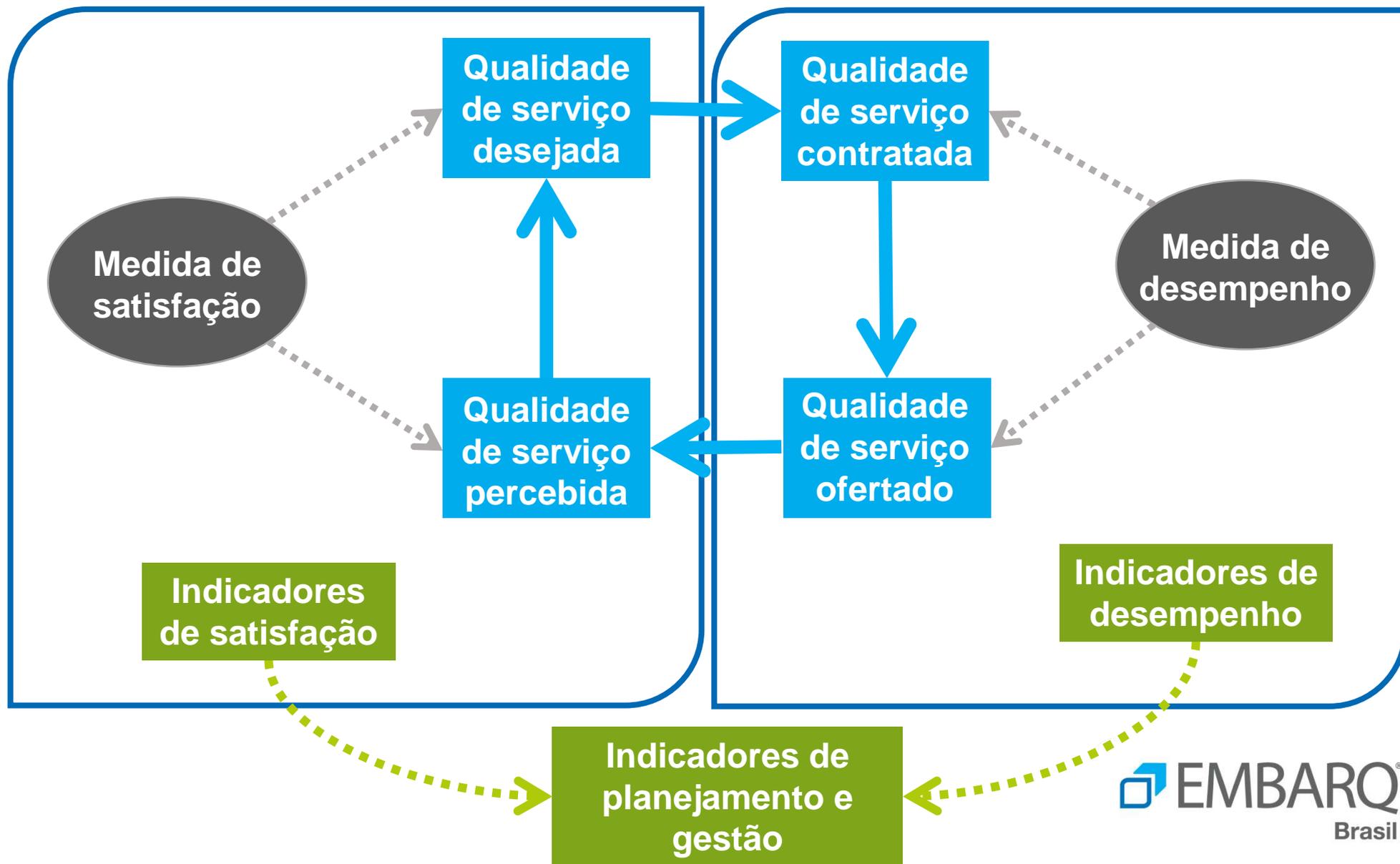
► Cliente + Comunidade



Ciclo da Qualidade

➤ Cliente + Comunidade

➤ Provedores: Agência + Operadores





A QualiÔnibus Pesquisa de Satisfação foi desenvolvida para avaliar detalhadamente a opinião dos clientes do transporte coletivo em relação aos mais diferentes fatores de qualidade e tem como objetivos:

- Padronizar as pesquisas de satisfação com um questionário completo e flexível, que permita entender a satisfação e necessidades dos clientes em relação a cada fator da qualidade e medir o impacto de intervenções ou melhorias;
- Obter informações quantitativas para apoiar o processo de tomada de decisões;
- Identificar desafios e oportunidades comuns às cidades para discutir soluções integradas (benchmarking);
- Verificar o impacto decorrente da implantação de novos sistemas de transporte coletivo (como BRT ; BHLS ; BRS ; integração tarifária, etc);
- Contribuir para a gestão da qualidade do transporte coletivo.

REALIZAÇÃO:



APOIO:





QUALIÔNIBUS
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO

Para atender a estes objetivos, o desenvolvimento da ferramenta de pesquisa considerou os seguintes critérios principais:

- Ser de fácil aplicação por qualquer cidade;
- Ser compatível com as pesquisas utilizadas atualmente;
- Ser facilmente incorporada nos sistemas de gestão da qualidade do transporte coletivo;
- Ter metodologia de aplicação compatível com cidades de diferente porte para permitir a participação de todos no processo de troca de experiências e benchmarking;
- Oferecer módulos opcionais, com grupos de perguntas que permitem entender detalhadamente a satisfação, percepções e problemas enfrentados pelos clientes e contribuem para a gestão da qualidade.

REALIZAÇÃO:



APOIO:





Estrutura da pesquisa

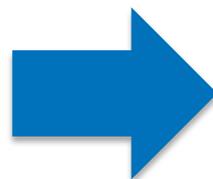
Questionário Básico

Perfil de Uso

Perfil do Cliente

Satisfação
Satisfação Geral +
16 Fatores da Qualidade

Perguntas
complementares
de concordância



Módulos Opcionais (total 20 módulos)

Satisfação (16)

Concordância (2)

Problemas (1)

Evolução (1)

REALIZAÇÃO:



APOIO:





Fatores da qualidade

Fatores da qualidade permitem o entendimento da percepção e da satisfação dos clientes quanto à aspectos determinantes do transporte coletivo por ônibus

- ↪ Acesso ao transporte
- ↪ Disponibilidade
- ↪ Rapidez
- ↪ Confiabilidade
- ↪ Facilidade em fazer transferências
- ↪ Conforto
- ↪ Atenção ao cliente
- ↪ Informação ao cliente
- ↪ Segurança
- ↪ Segurança em relação a acidentes
- ↪ Exposição ao ruído e poluição
- ↪ Facilidade para pagar
- ↪ Gasto

REALIZAÇÃO:



APOIO:





Todos os módulos opcionais

- Acesso ao transporte
- Disponibilidade
- Rapidez
- Confiabilidade
- Facilidade em fazer transferências
- Conforto dos pontos de ônibus
- Conforto das estações
- Conforto dos terminais de integração
- Conforto dos ônibus
- Atenção ao cliente
- Informação ao cliente
- Segurança
- Segurança em relação a acidentes
- Exposição ao ruído e poluição
- Facilidade para pagar
- Gasto
- Percepções sobre ônibus
- Escolha modal
- Problemas
- Evolução

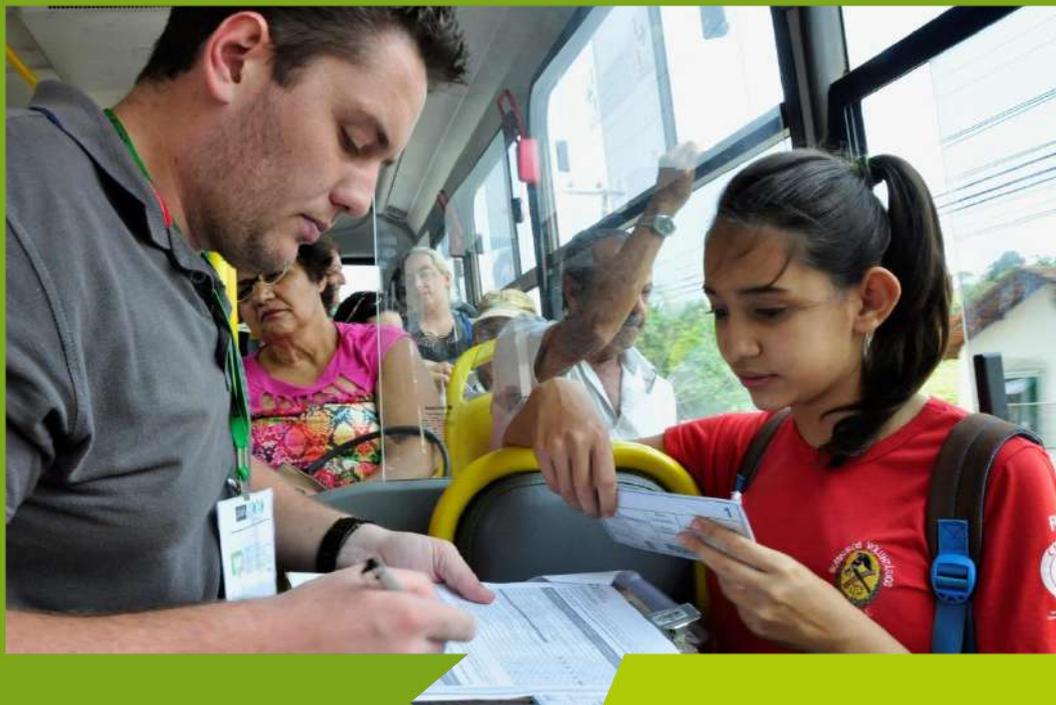
REALIZAÇÃO:



APOIO:



Aplicação em Joinville





Especificações técnicas

- Período de coleta: 08 de Outubro a 07 de Novembro de 2014
- Universo: clientes do transporte coletivo de Joinville
- Número de pesquisadores: 23
- Amostra: 718 entrevistas

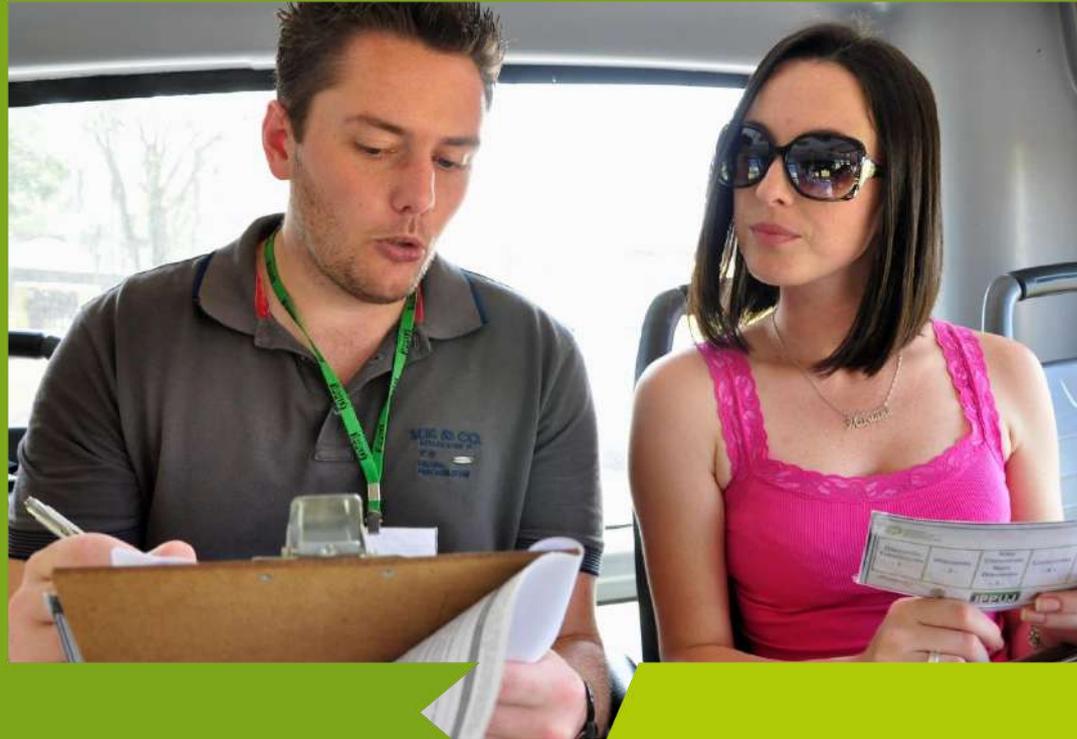


Metodologia de aplicação

- Pesquisa Embarcada
- Amostra por dia e horário de pesquisa
 - Dias úteis
 - Cotas por faixa horária

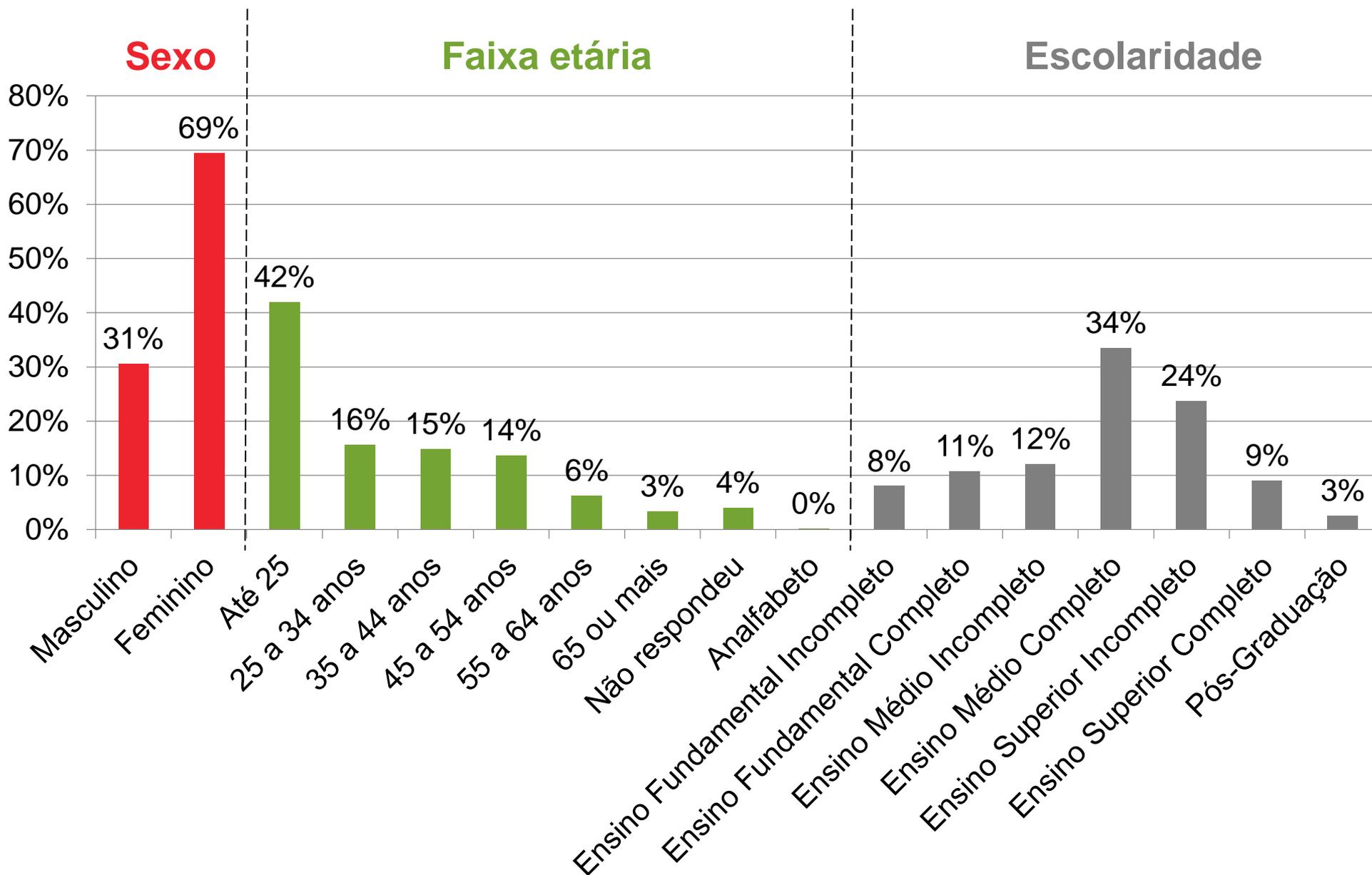
Faixa horaria	% de entrevistas	Período
00:00 – 05:00	0%	Não pesquisado
05:30 – 08:30	30%	Pico Manhã Estendido
08:30 – 17:30	40%	Entrepico
17:30 – 20:30	30%	Pico Tarde Estendido
20:00 – 24:00	0%	Não pesquisado

Parte 1 - Perfil dos clientes





Perfil dos clientes

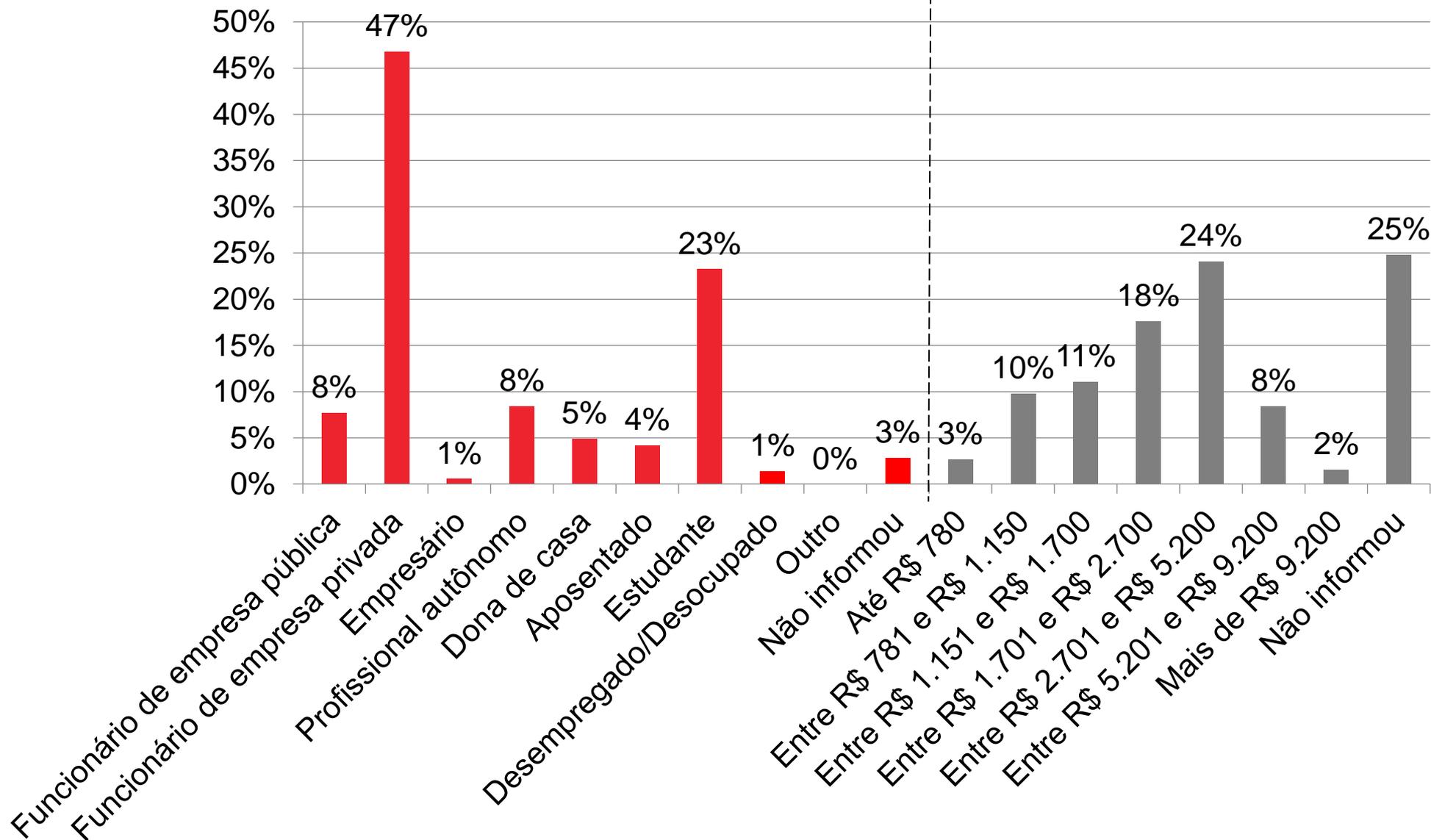




Ocupação e renda

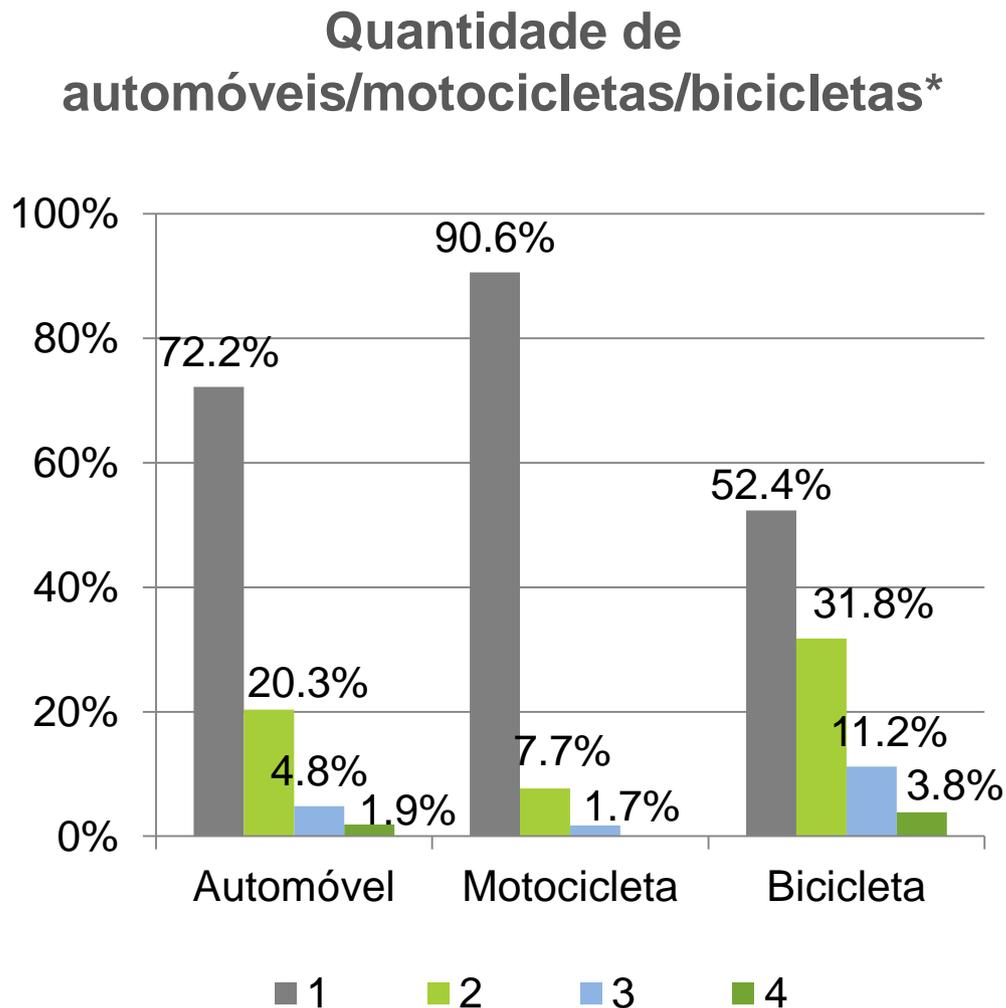
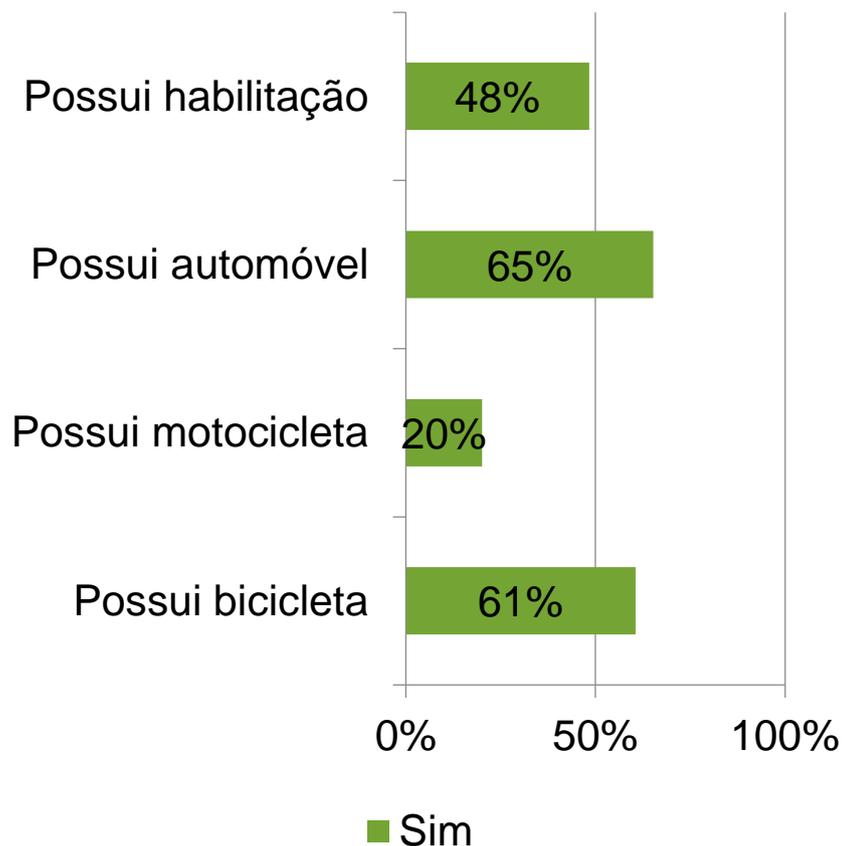
Ocupação

Renda familiar





Habilitação e posse de veículos



O(a) Sr.(a) possui automóveis/motocicletas/bicicletas em sua residência?
Em caso afirmativo, quantos?

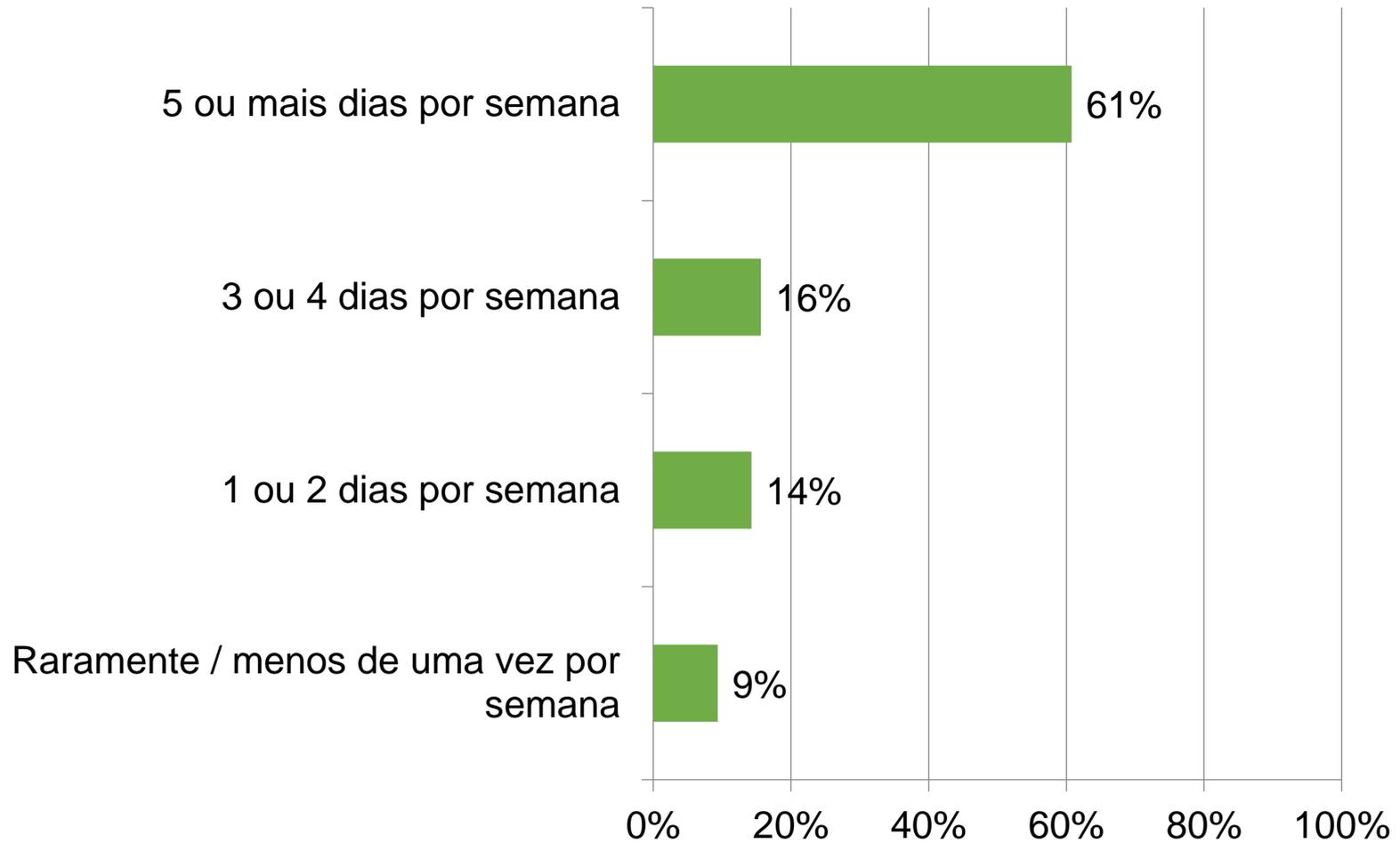
* Pergunta adicionada especialmente para Joinville.

Parte 2 - Perfil de uso



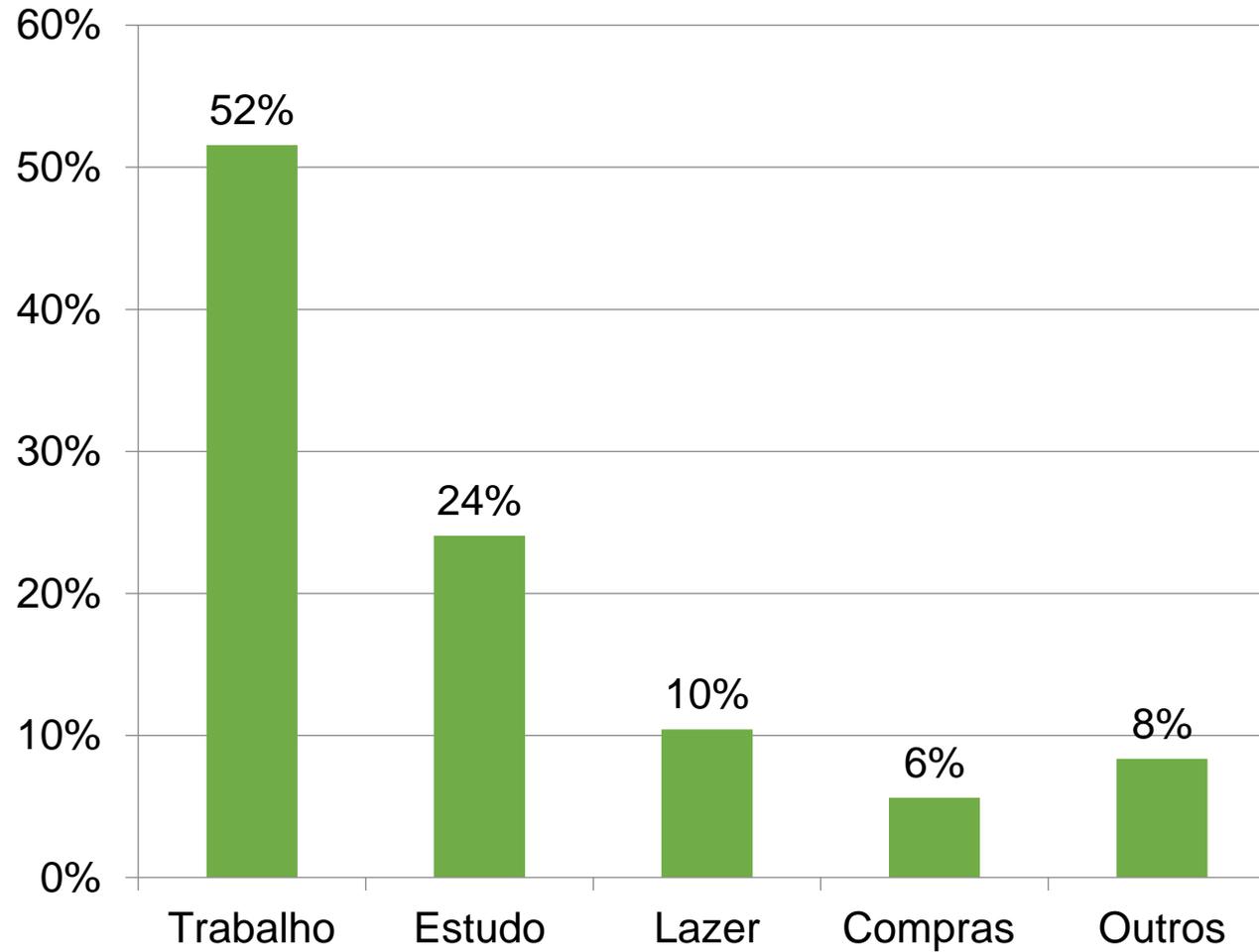


Frequência de uso





Motivo de uso

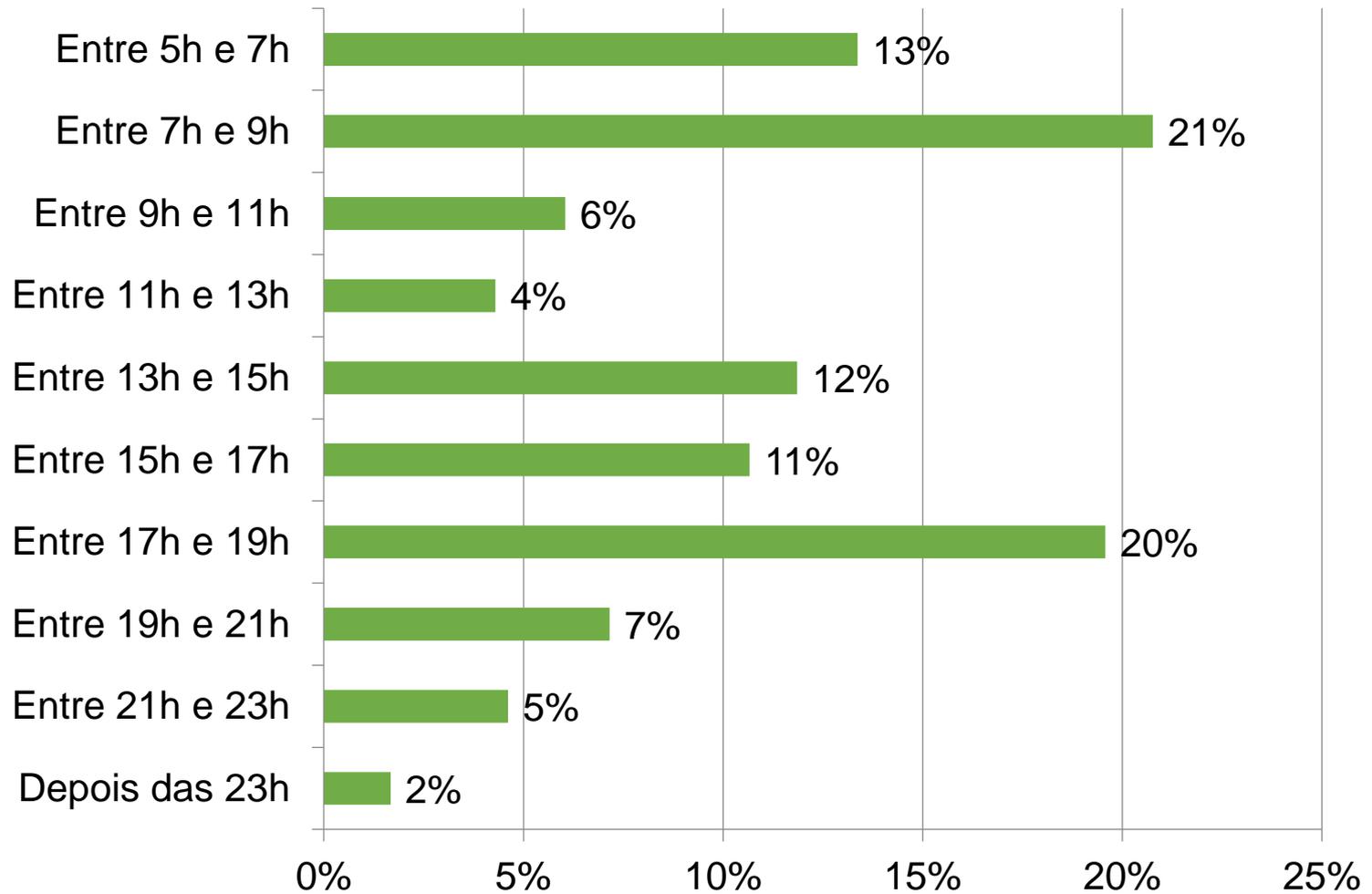


APOIO:



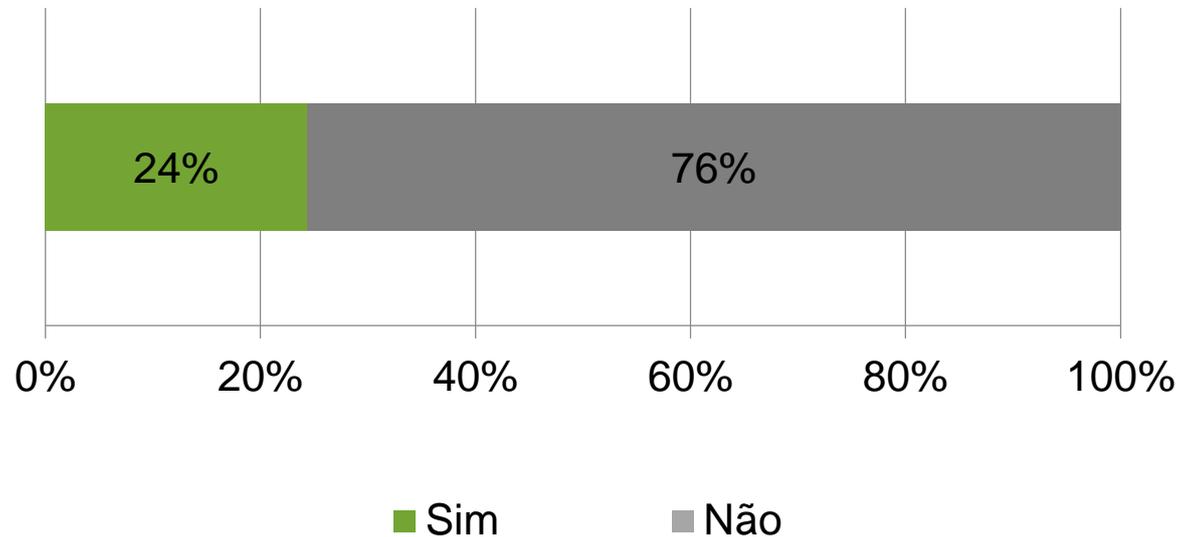


Horário de uso





Veículos como caminhões, táxis devem ser permitidos de usar as faixas exclusivas de ônibus?*



* Pergunta adicionada especialmente para Joinville.



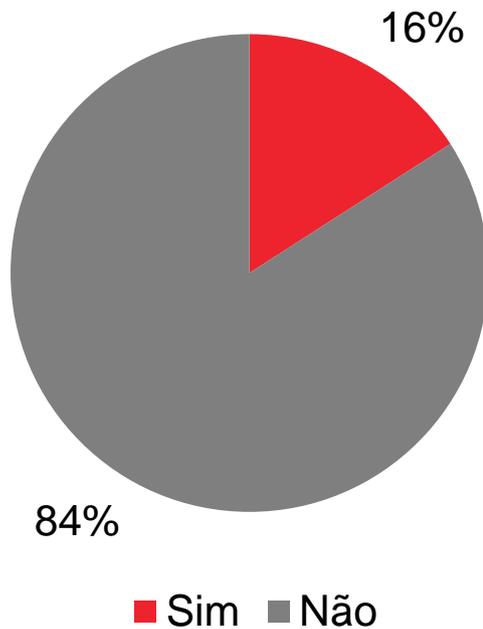
APOIO:





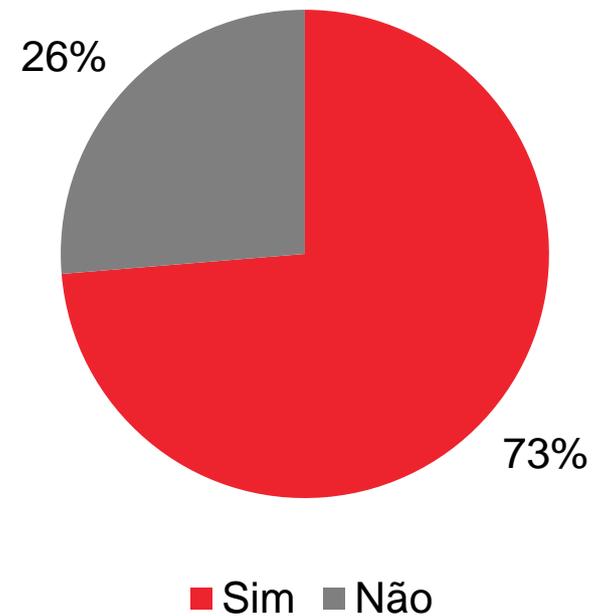
Características dos deslocamentos

Utiliza linhas metropolitanas



O(a) Sr.(a) utiliza também linhas metropolitanas frequentemente?

Utiliza corredores e faixas exclusivas

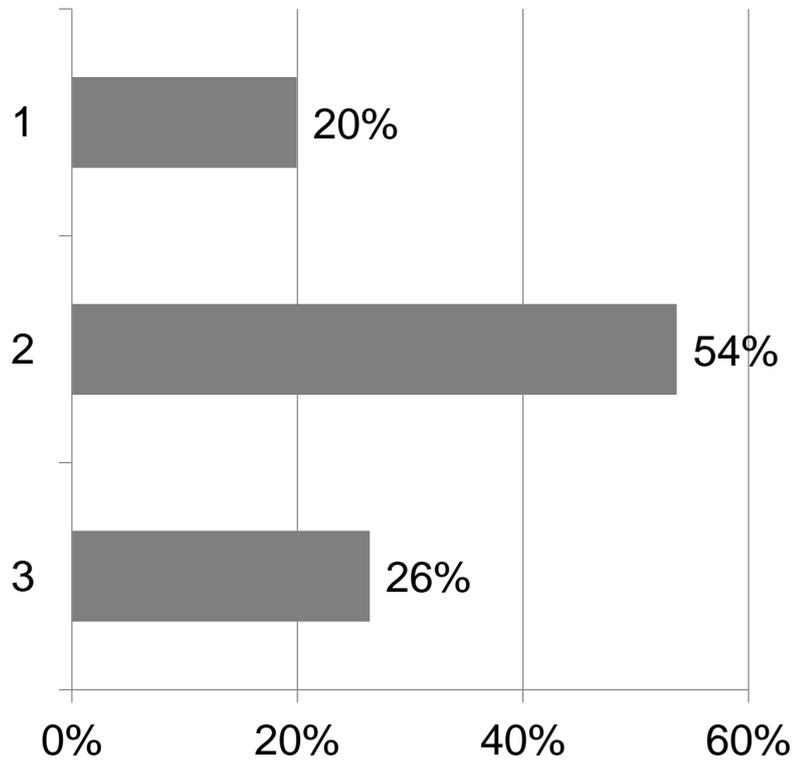


Nos seus deslocamentos, o(a) Sr.(a) utiliza linhas que circulam por faixas para ônibus?

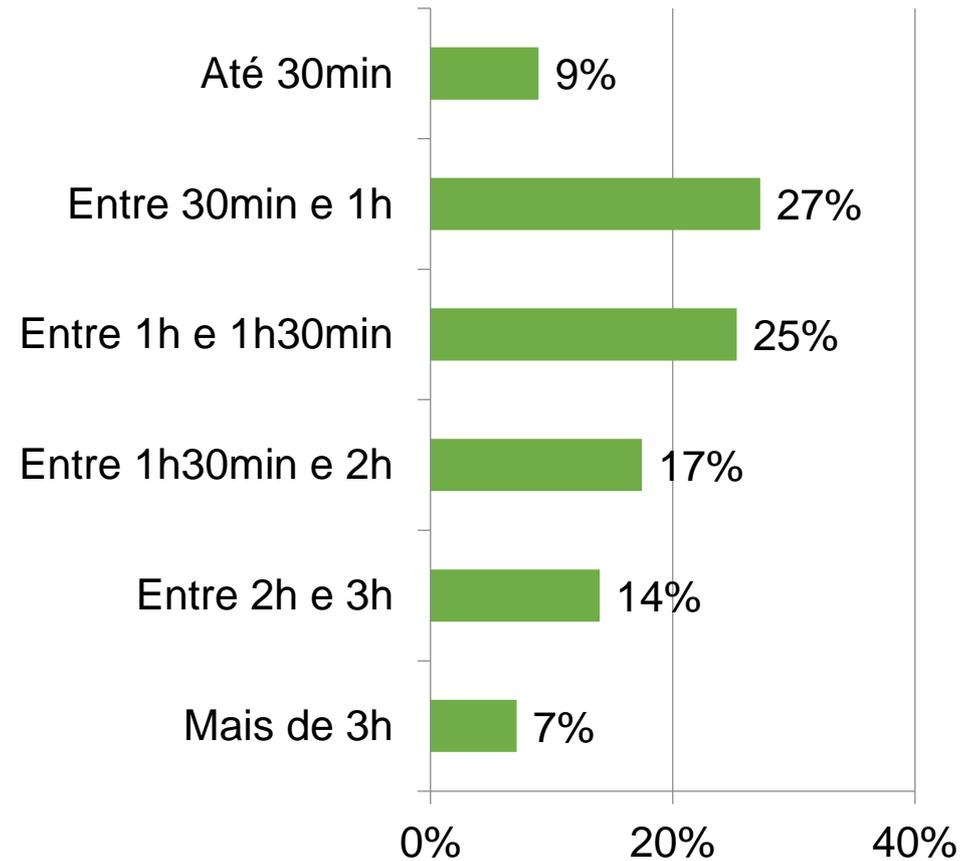


Características dos deslocamentos

Número de ônibus até o destino (ida)



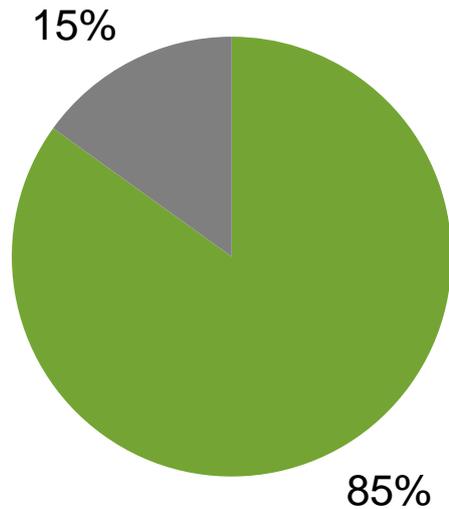
Tempo de viagem (por dia)





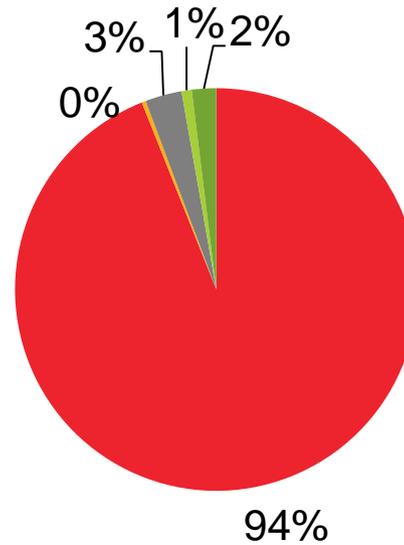
Bilhetagem eletrônica

Utiliza bilhetagem eletrônica



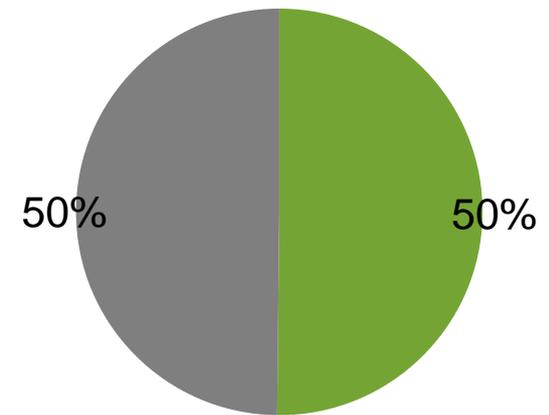
■ Sim ■ Não

Tipo de cartão



■ Cartão ideal ou passe retornável
■ Estudante
■ Idoso
■ Especial
■ Professor

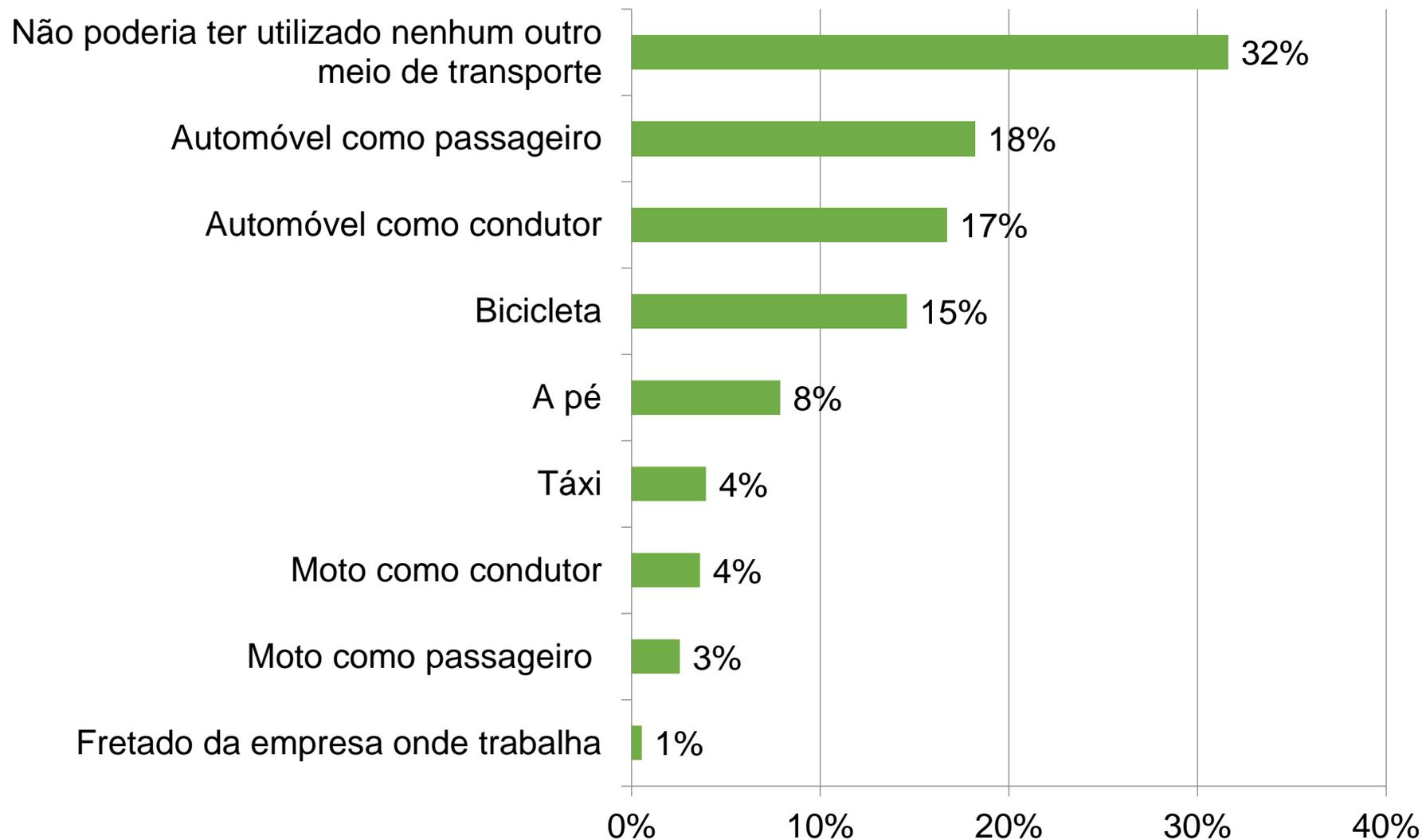
Empregador recarrega



■ Sim ■ Não



Poderia ter utilizado outro modo?



O(a) Sr.(a) poderia ter realizado esta viagem em algum outro modo de transporte?



APOIO:



Parte 3 - Principais Resultados

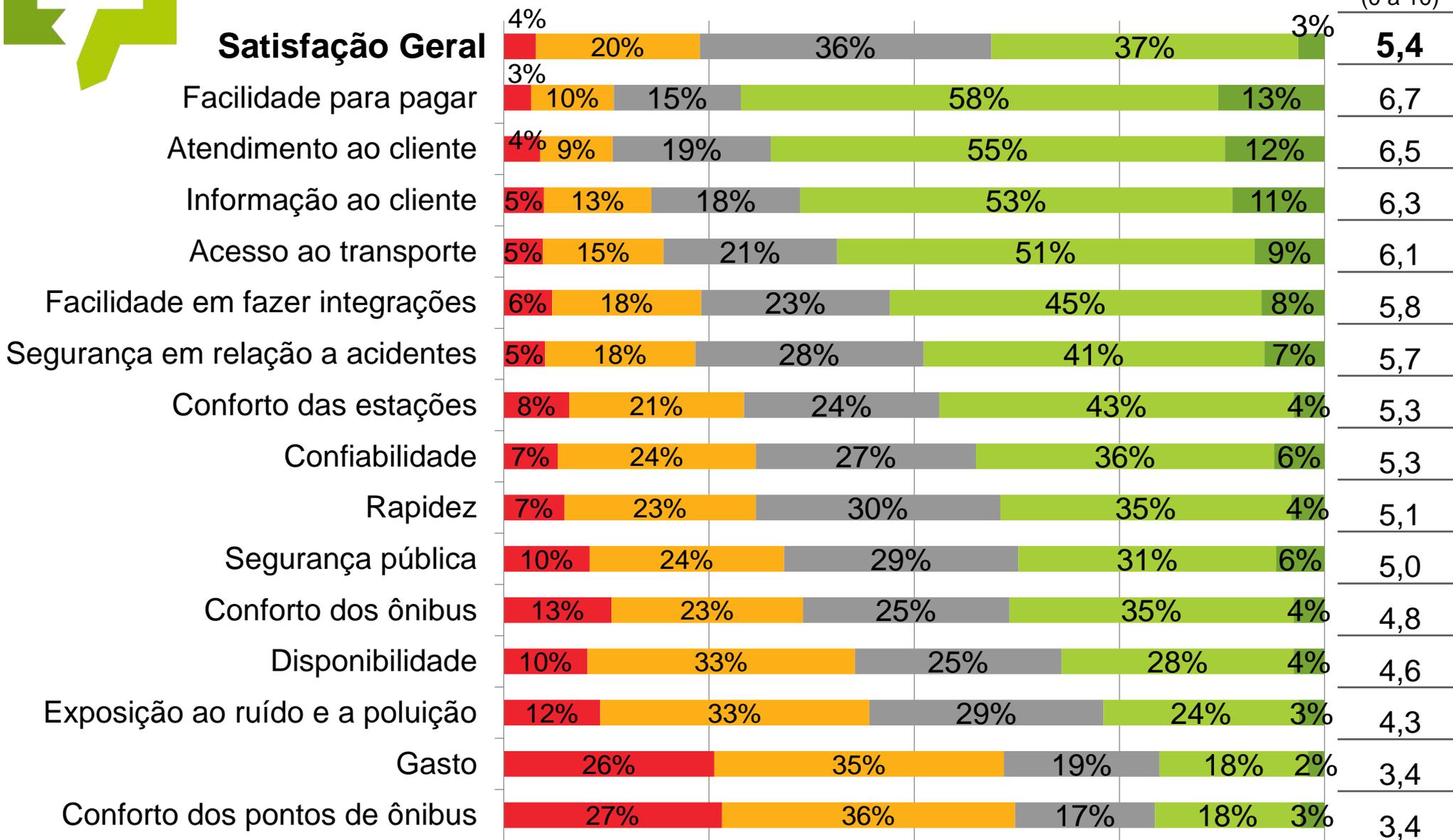




Satisfação Geral

Notas
(0 a 10)

Satisfação Geral

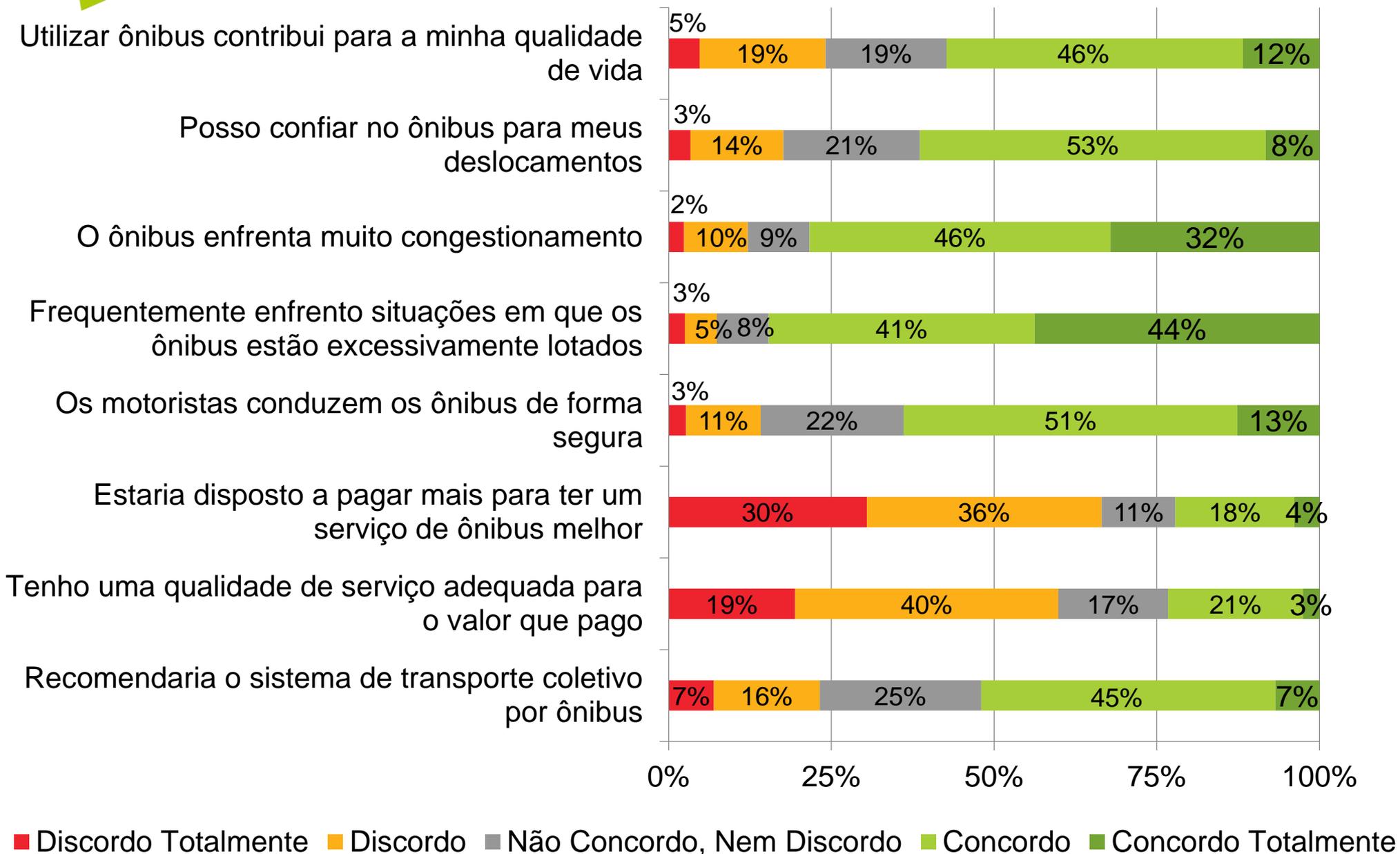


0% 25% 50% 75% 100%

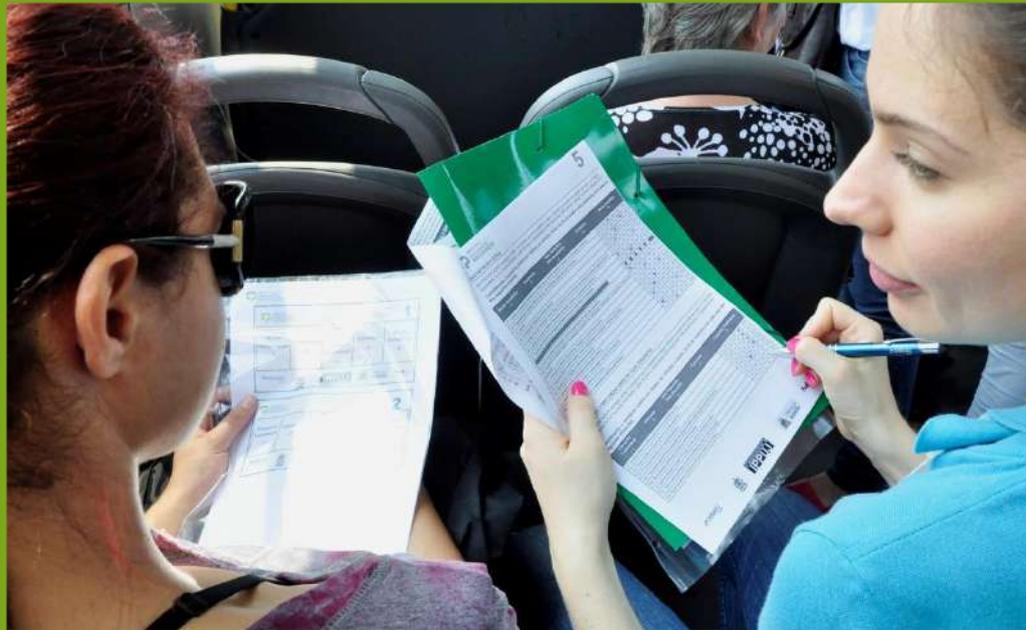
■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Perguntas complementares



Parte 4 - Módulos opcionais



REALIZAÇÃO:

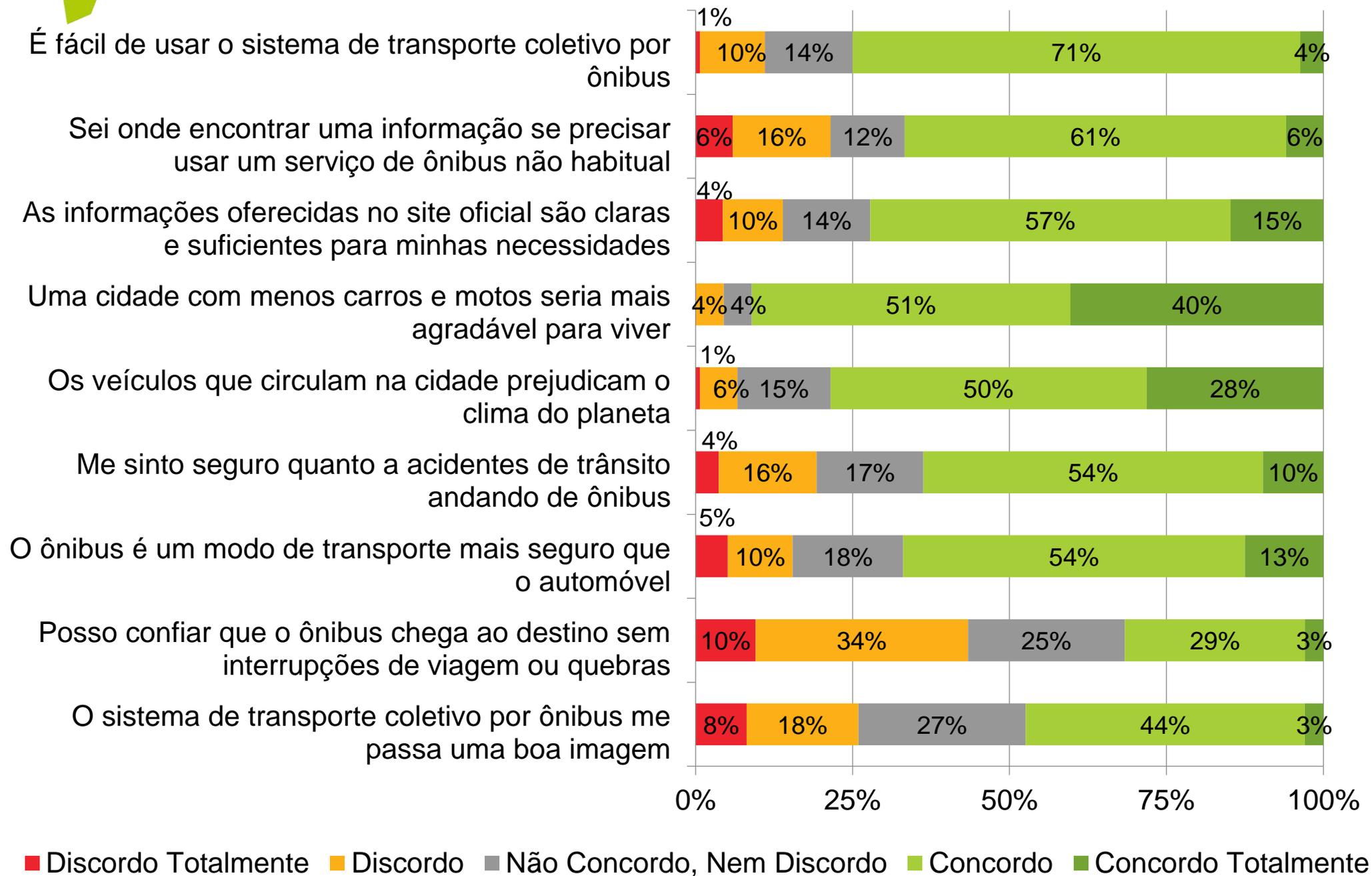


APOIO:



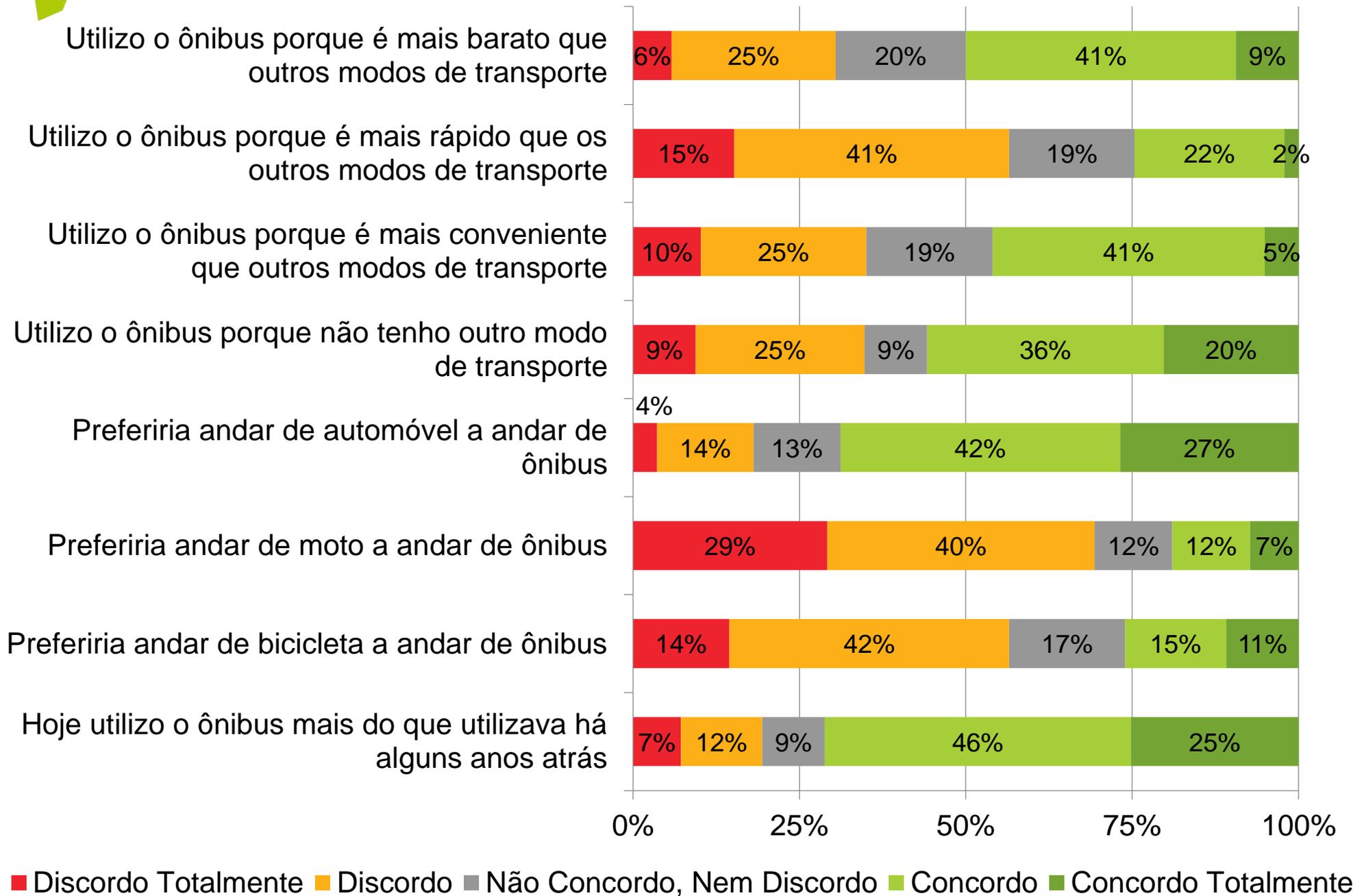


Outras percepções





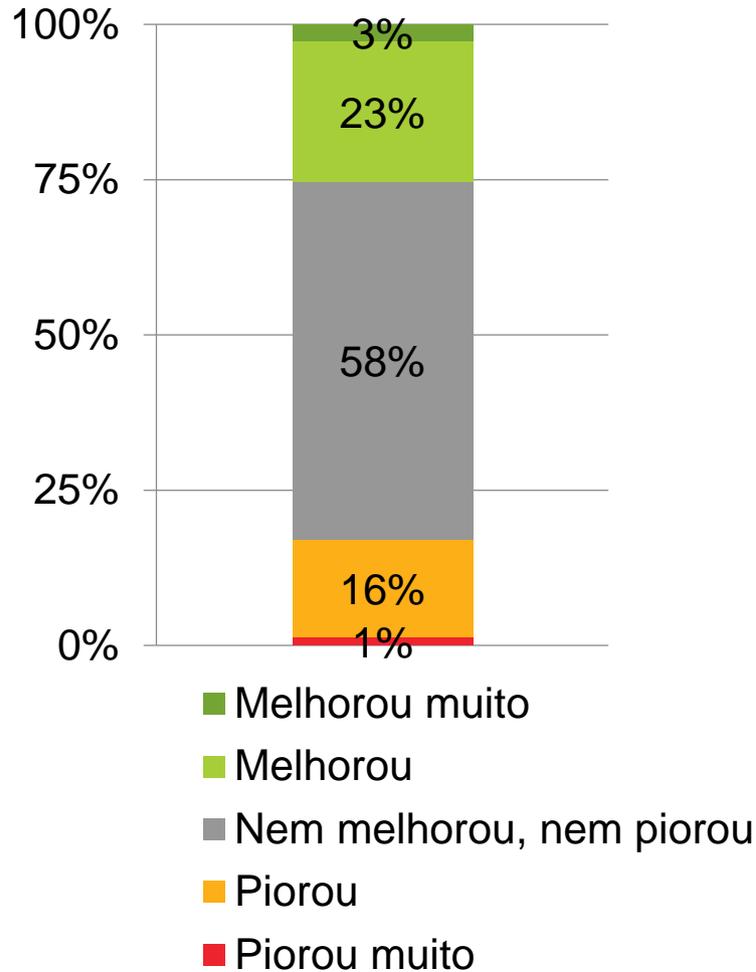
Escolha do ônibus



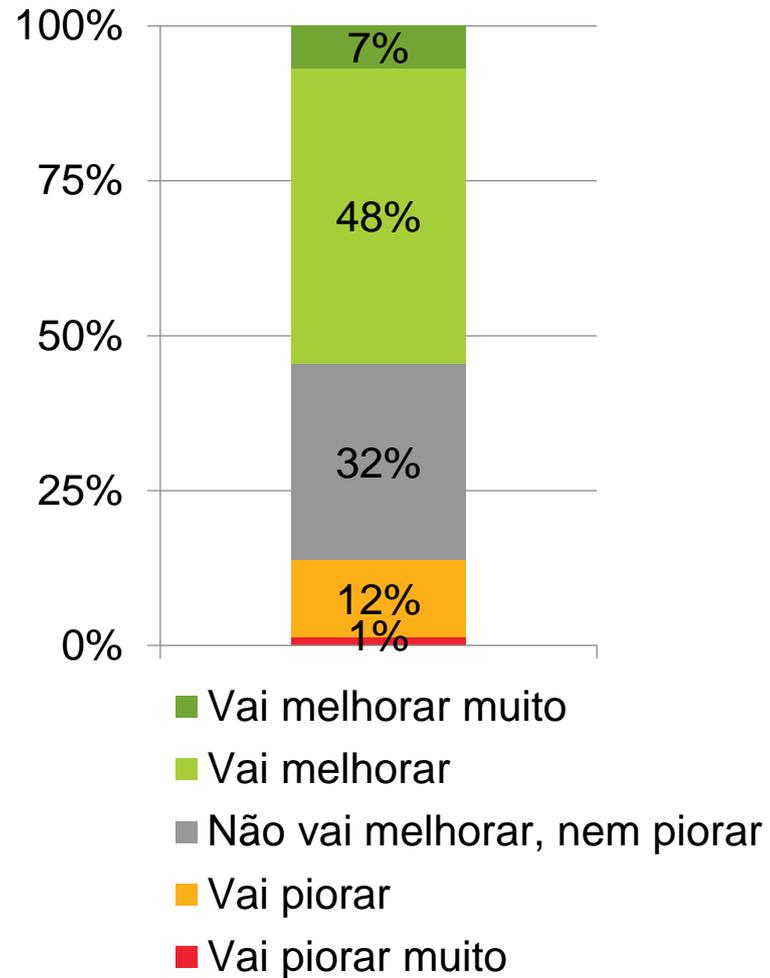


Percepções sobre a evolução

No último ano, o transporte coletivo por ônibus:

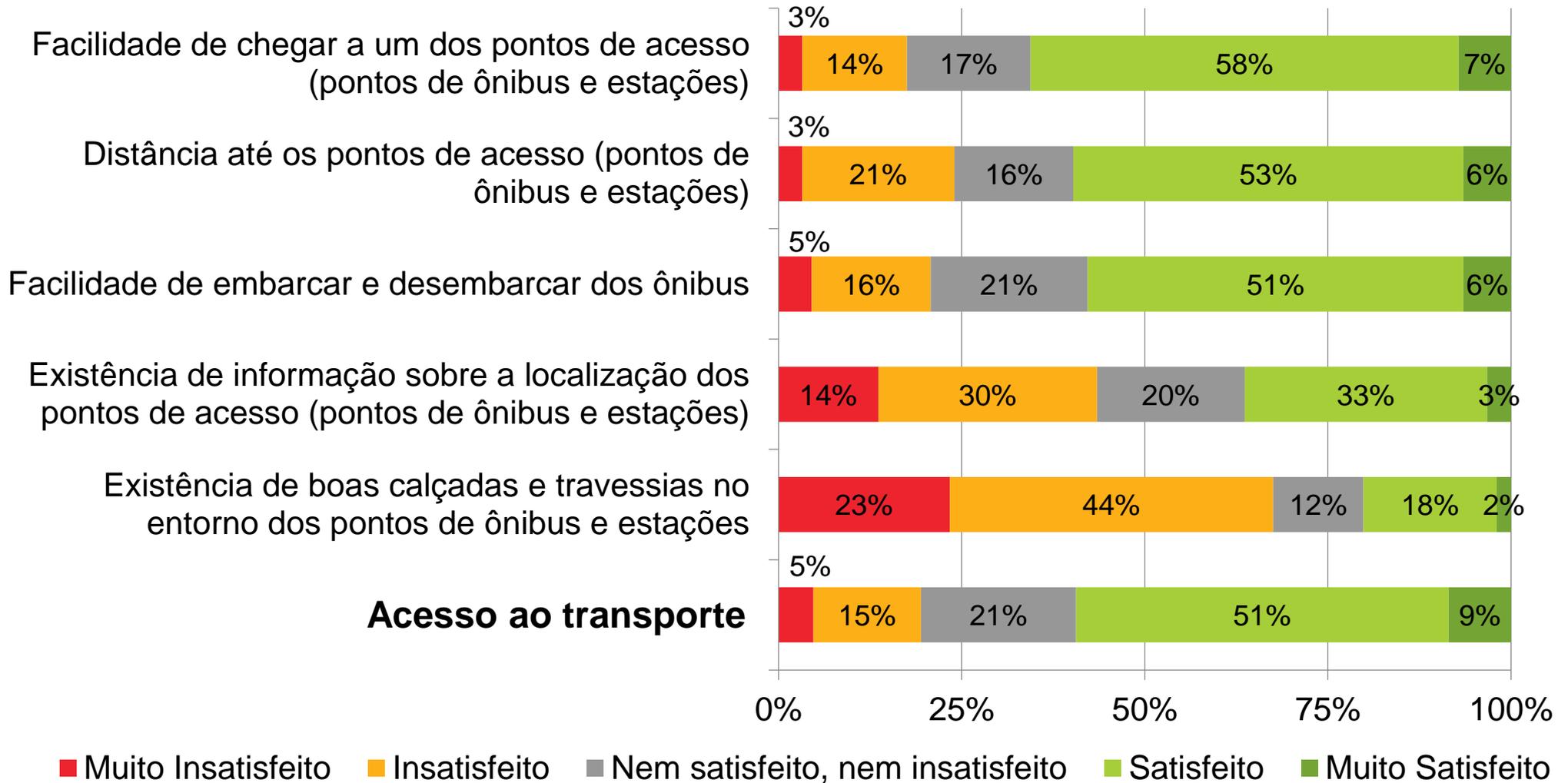


Daqui para a frente acredito que o transporte coletivo por ônibus:



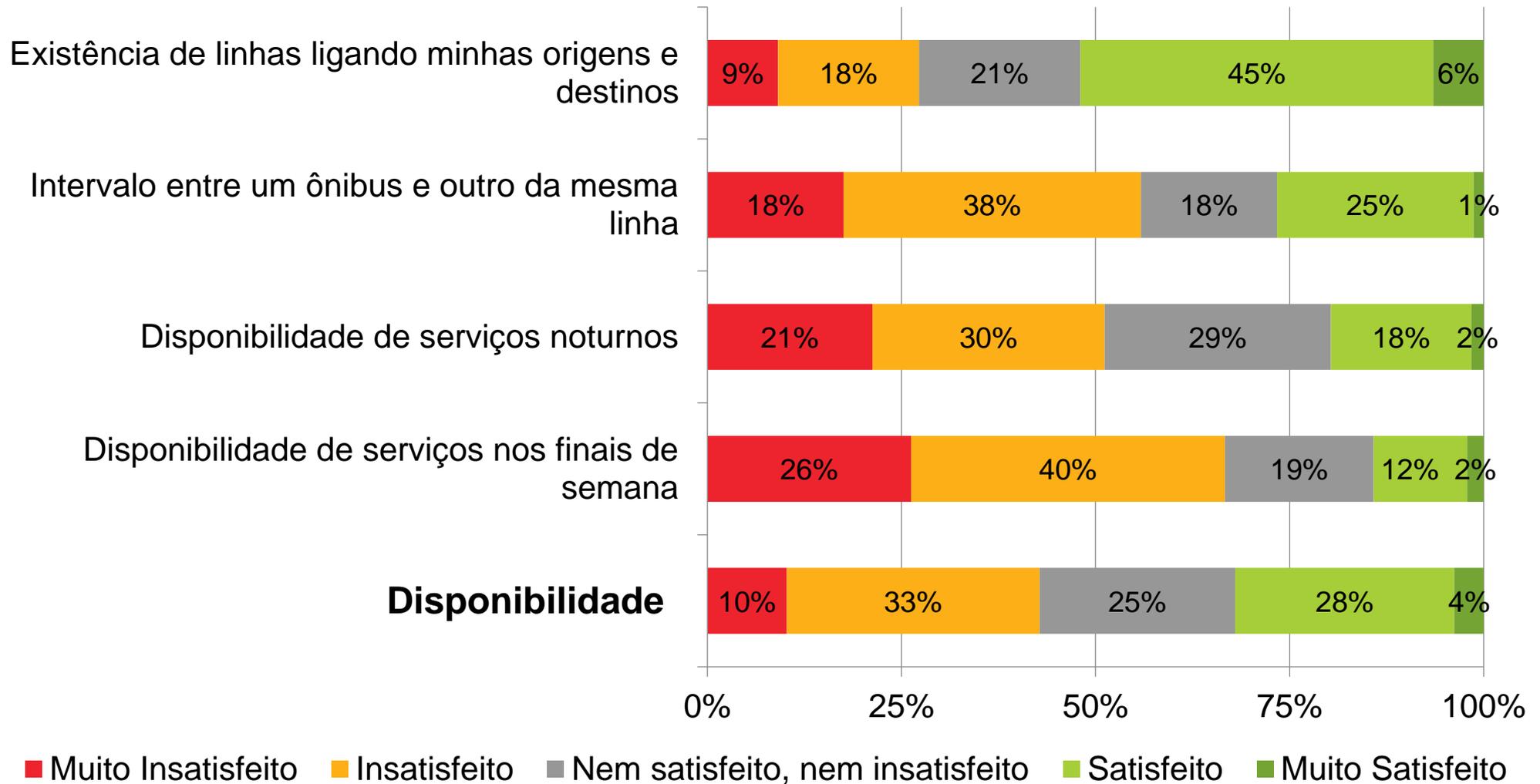


Acesso ao transporte: facilidade de chegar aos pontos de acesso e circular nas estações e terminais





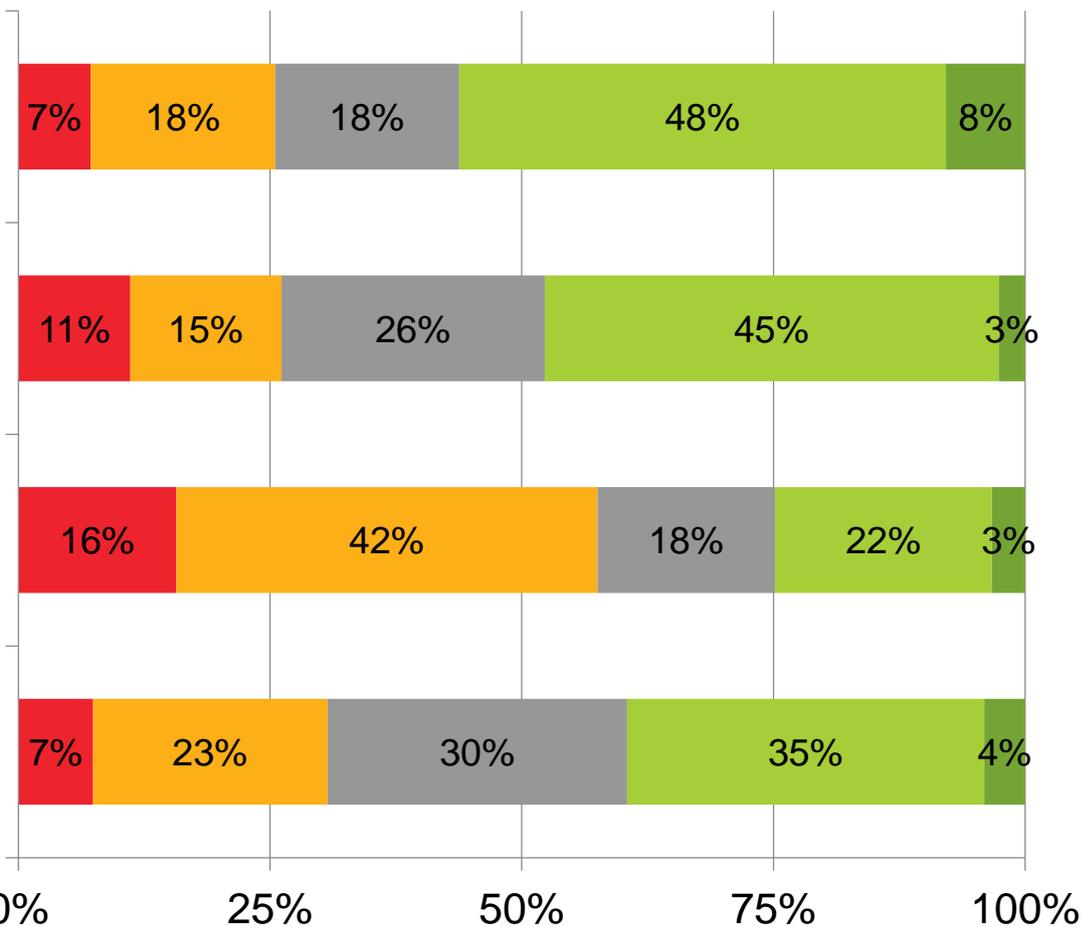
Disponibilidade: intervalo entre os ônibus, nos horários e locais em que necessito





Rapidez

Tempo de caminhada para acesso aos pontos de ônibus e estações

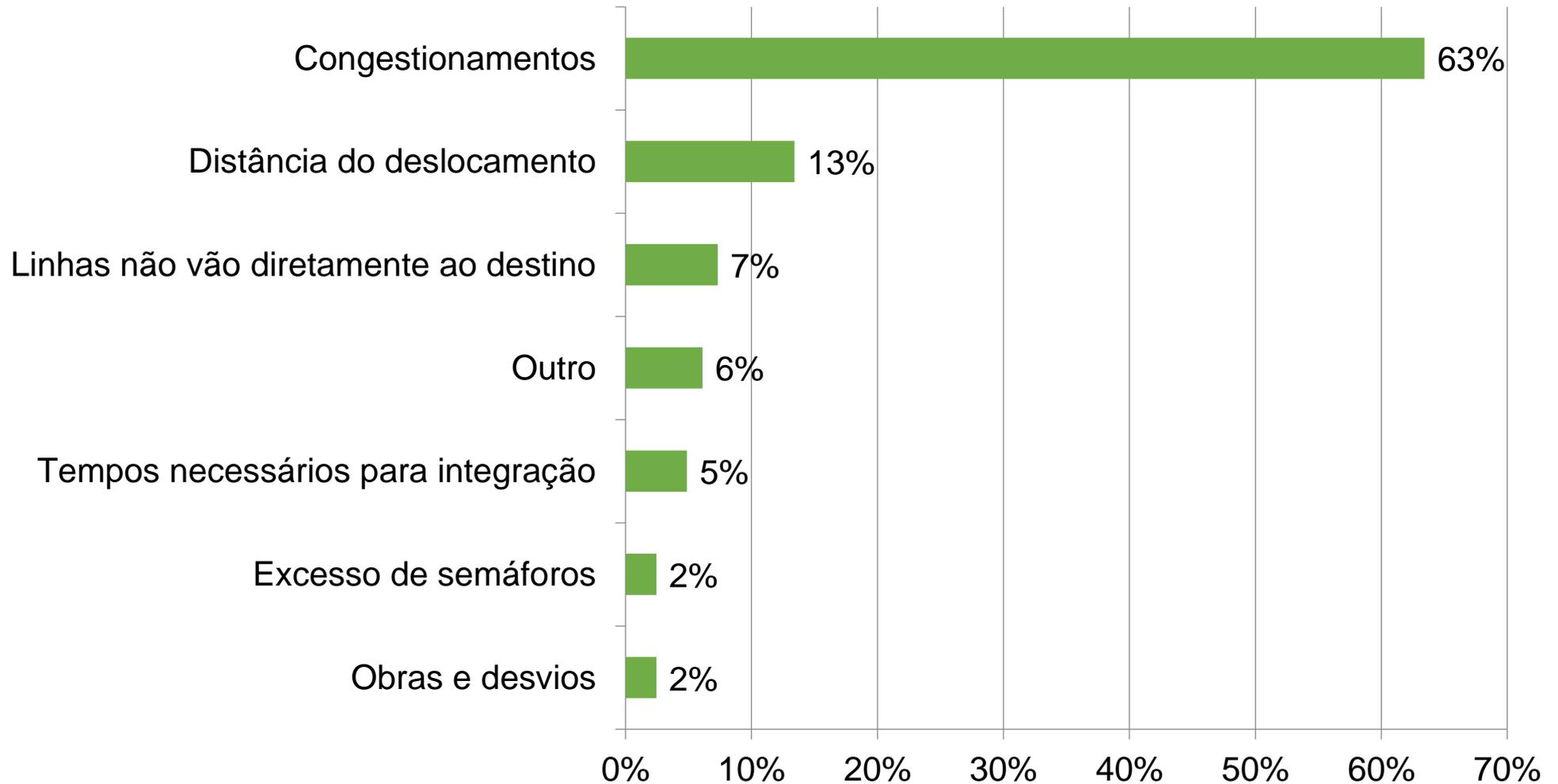


■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



Rapidez

O que torna viagem mais longa



Qual o principal aspecto que torna o tempo de viagem do(a) Sr.(a) maior que o esperado?



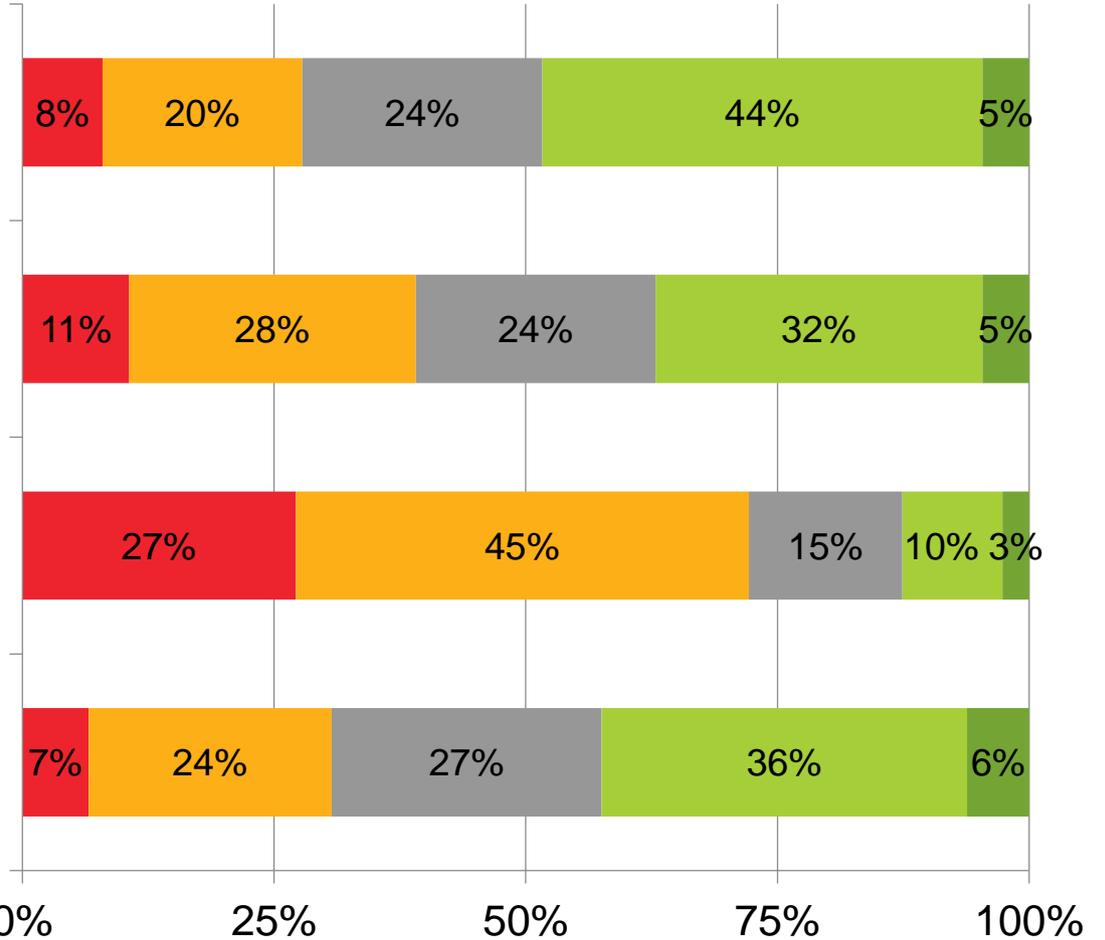
APOIO:





Confiabilidade

Saída dos ônibus no tempo programado dos pontos de ônibus, estações e terminais



Chegada ao destino final sem atrasos

Congestionamentos enfrentados pelo ônibus

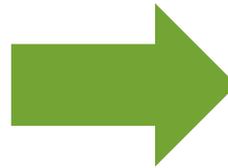
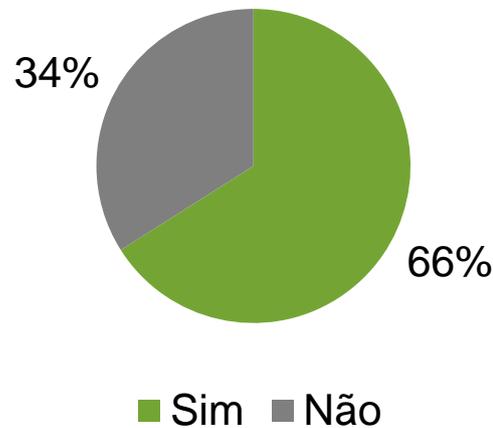
Confiabilidade

■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito

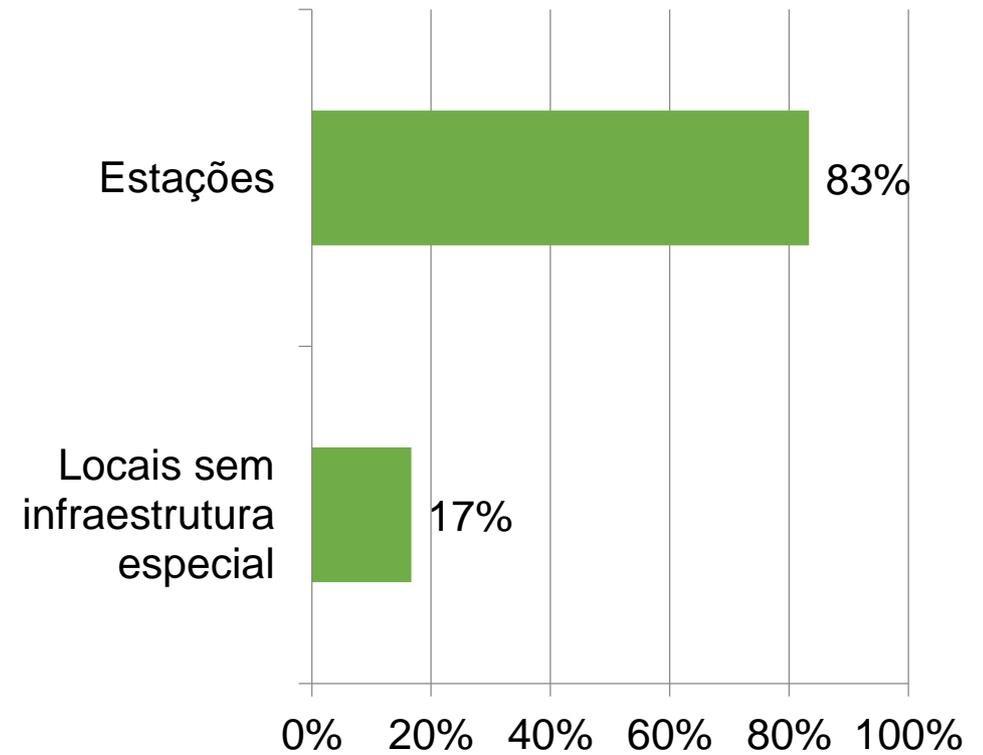


Facilidade de fazer transferências, entre linhas de ônibus e outros modos de transporte, para chegar ao destino

Fez alguma transferência no último mês



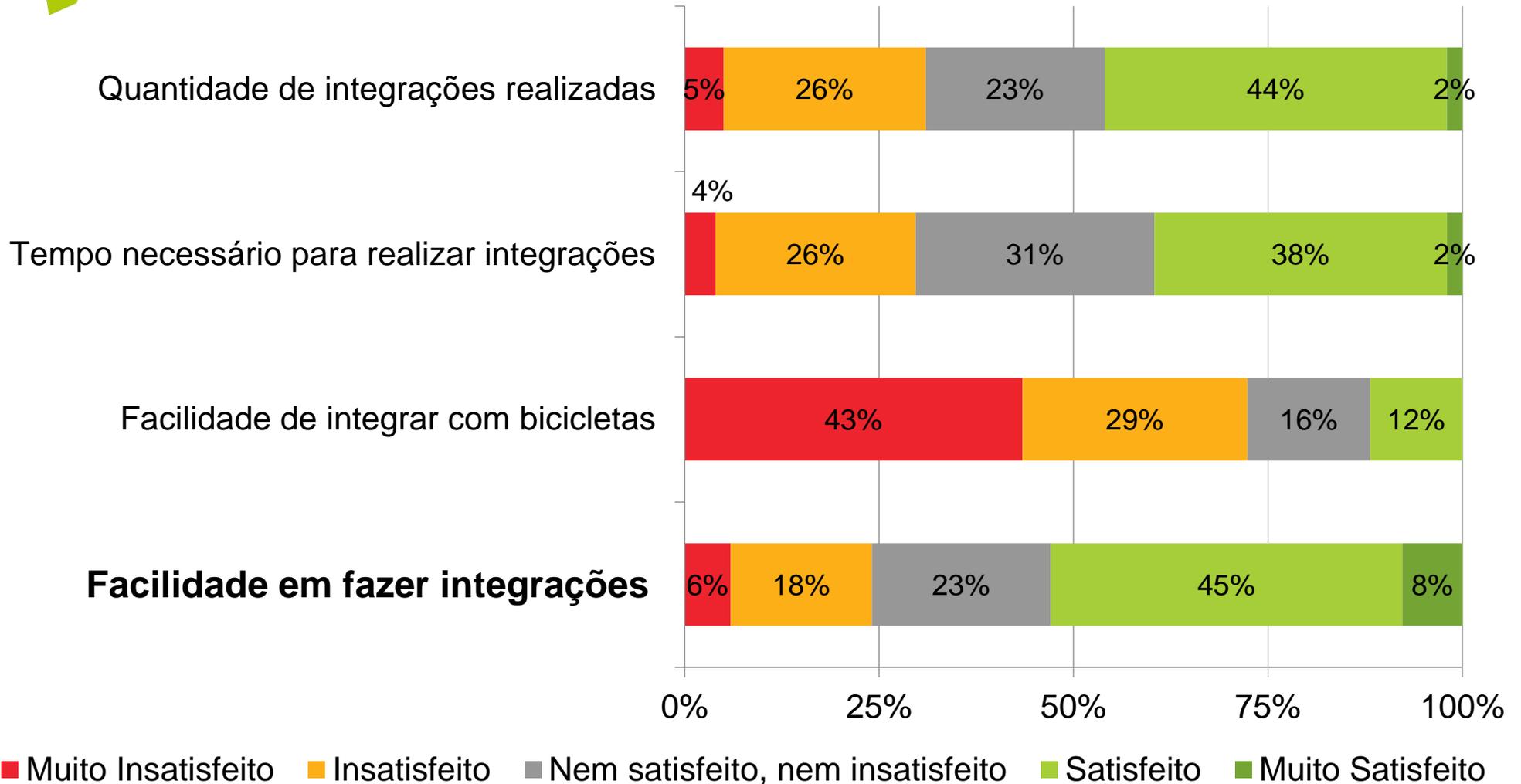
Locais de transferência



O(a) Sr.(a) fez algum tipo de transferência no último mês?
Em que locais o(a) Sr.(a) realizou transferência?

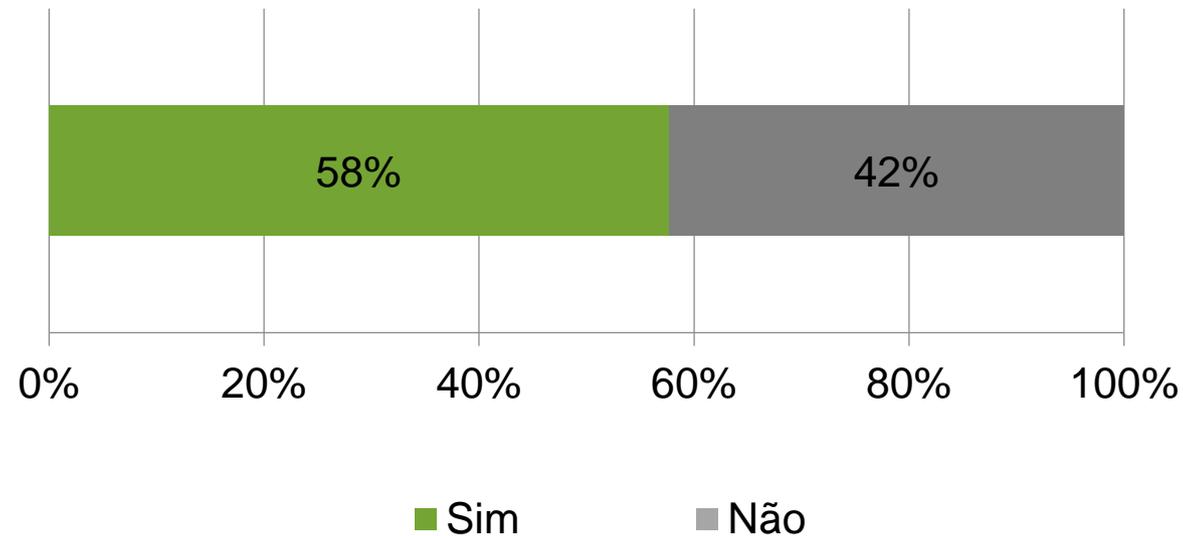


Facilidade de fazer transferências, entre linhas de ônibus e outros modos de transporte, para chegar ao destino





Utilizaria mais bicicleta se tivesse paraciclo / bicicletário com segurança e monitoramento nas estações?*



* Pergunta adicionada especialmente para Joinville.

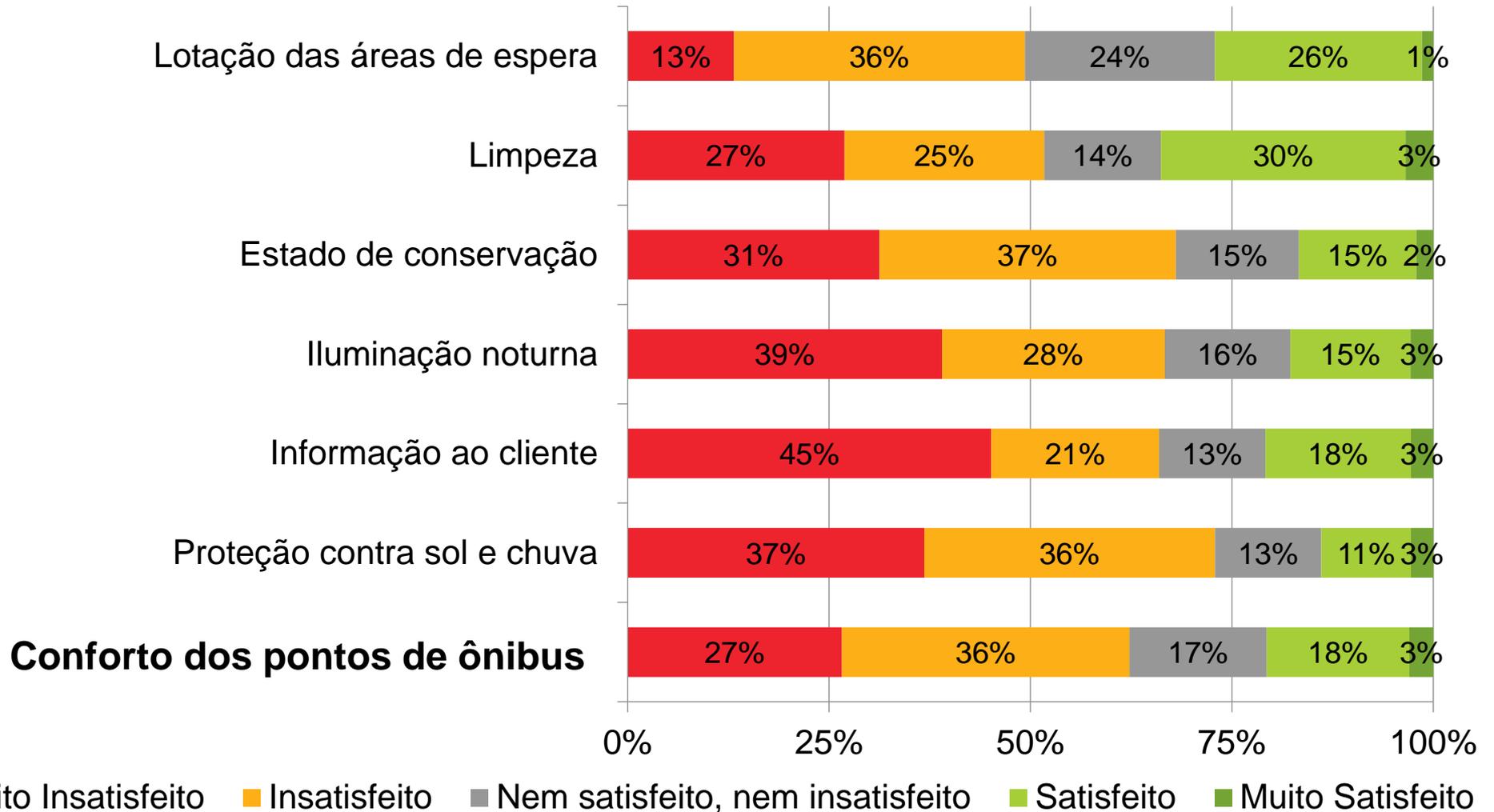


APOIO:



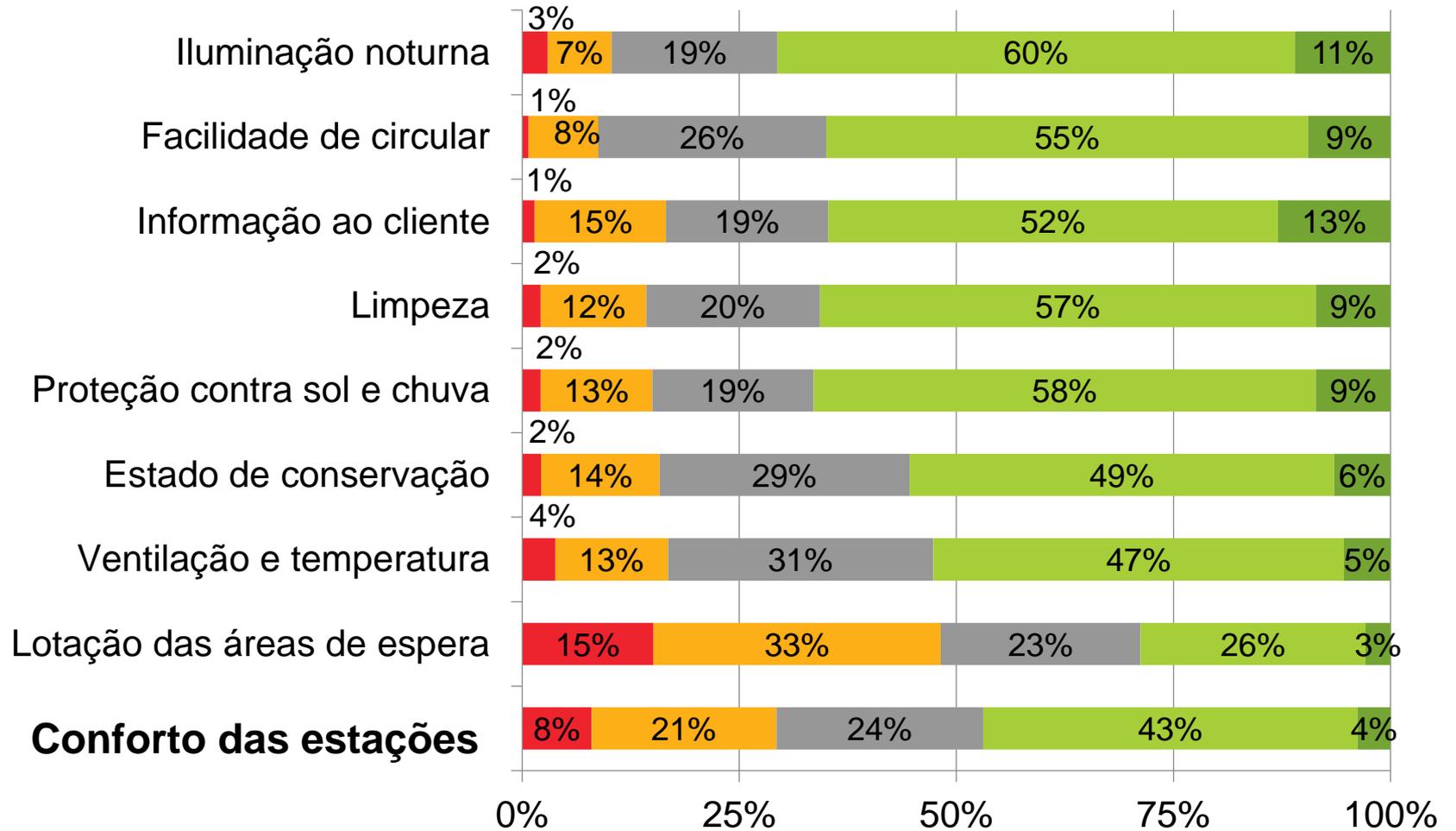


Conforto dos pontos de ônibus: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas





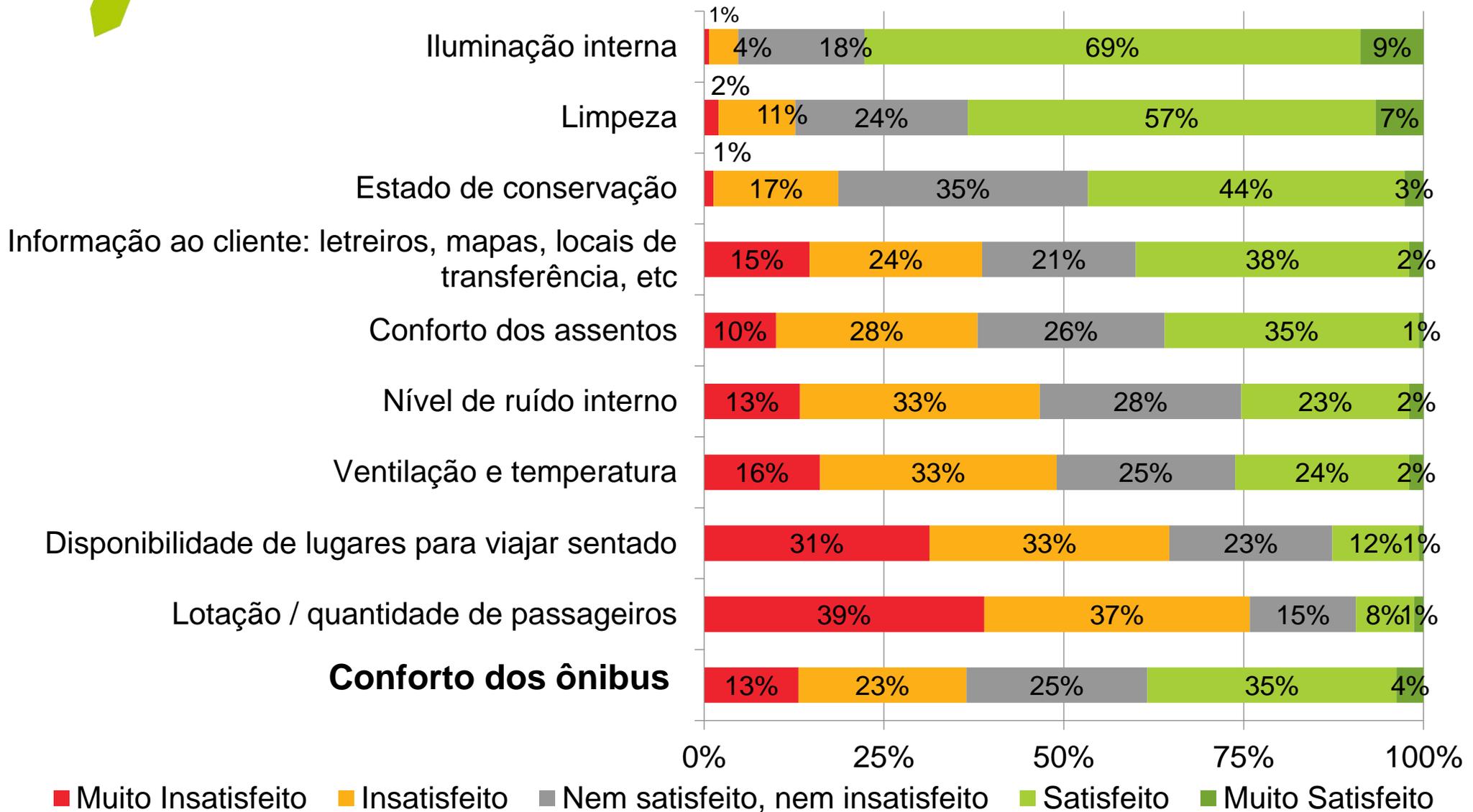
Conforto das estações: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas



■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito

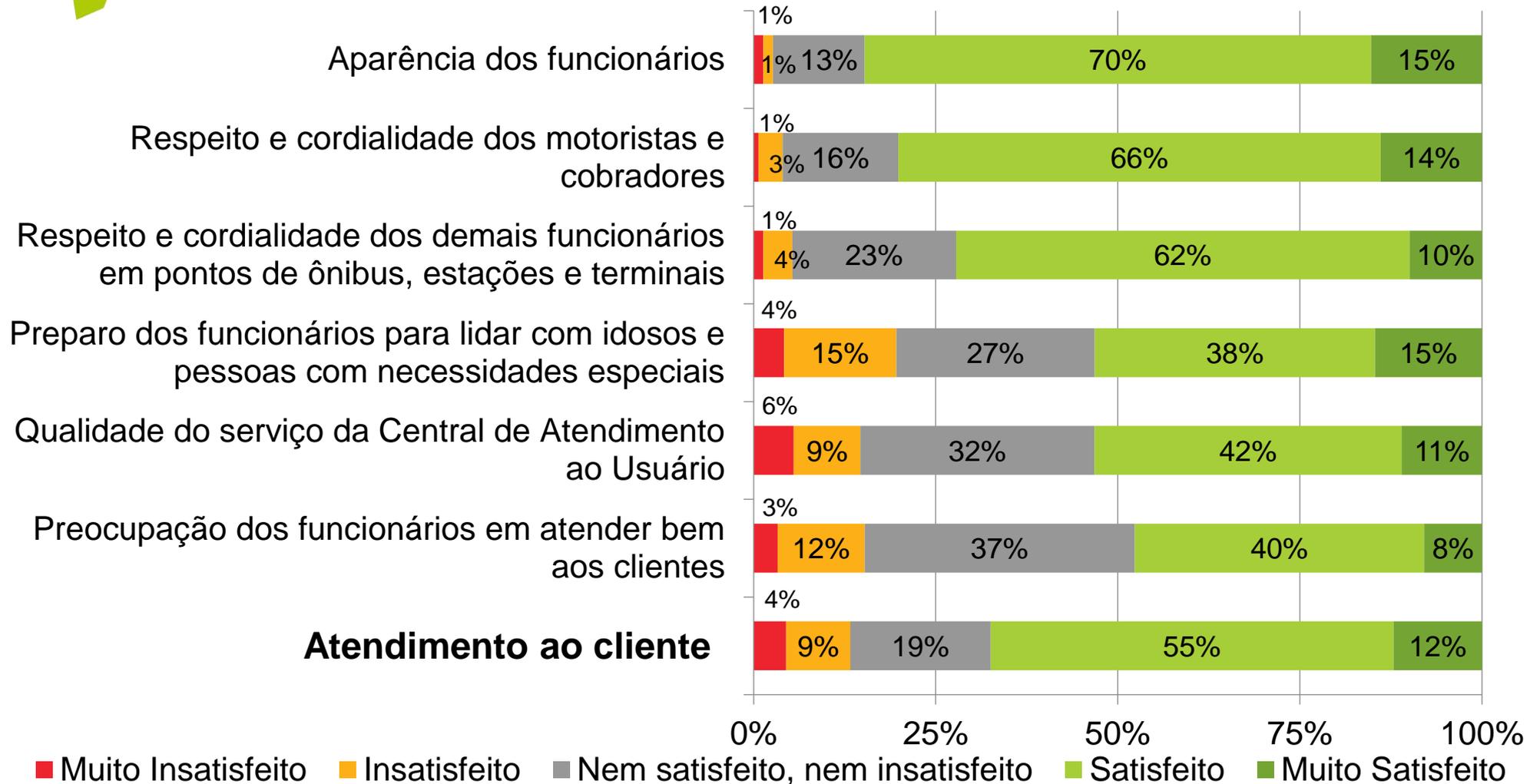


Conforto dos ônibus: iluminação, limpeza, quantidade de pessoas, assentos





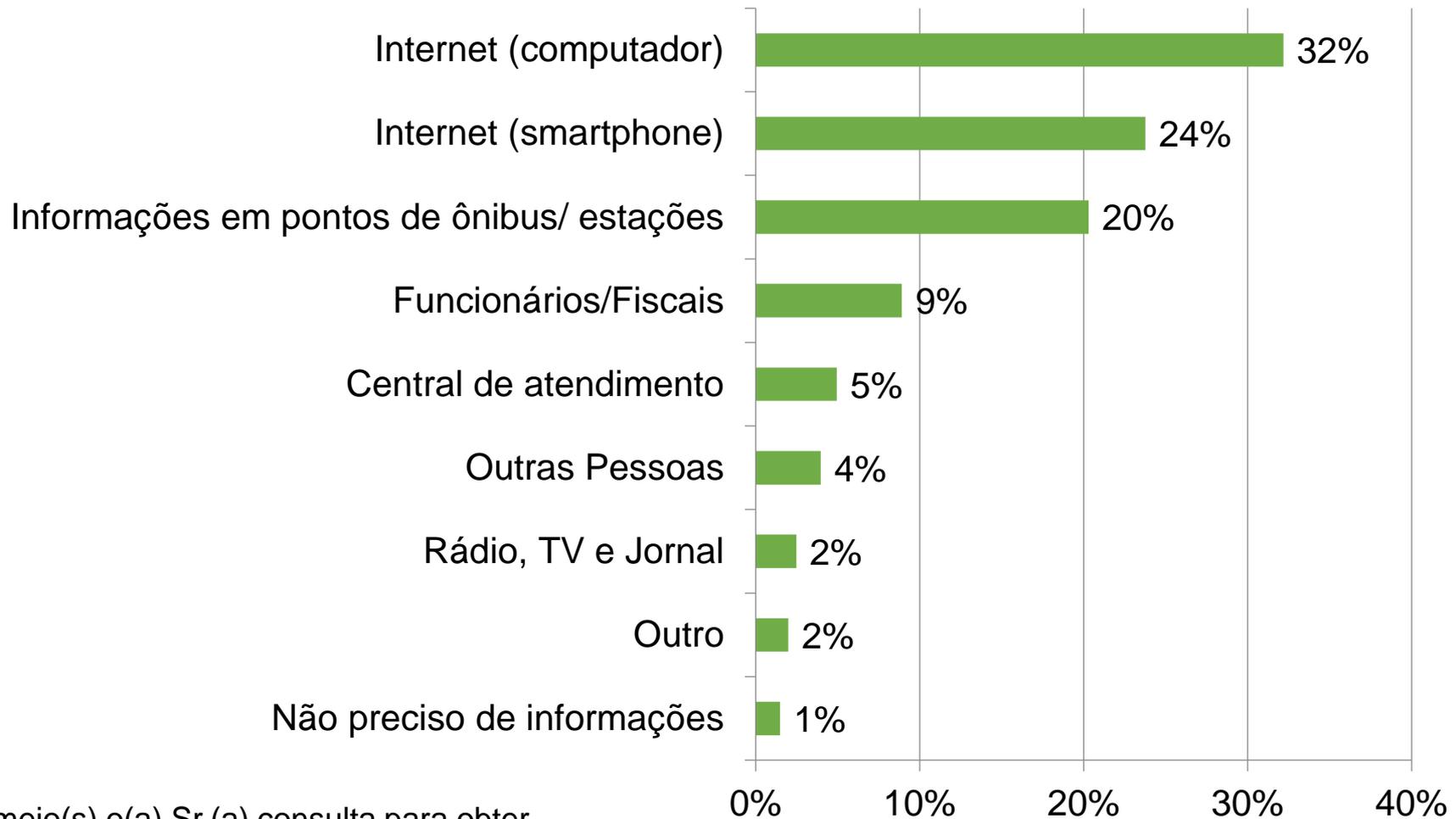
Atendimento ao cliente: respeito, cordialidade e preparo dos motoristas, cobradores, funcionários e central de atendimento





Informação ao cliente: sobre linhas, horários e outras informações

Onde busca informações



Qual(is) meio(s) o(a) Sr.(a) consulta para obter informações sobre horários e itinerários que não utiliza normalmente?

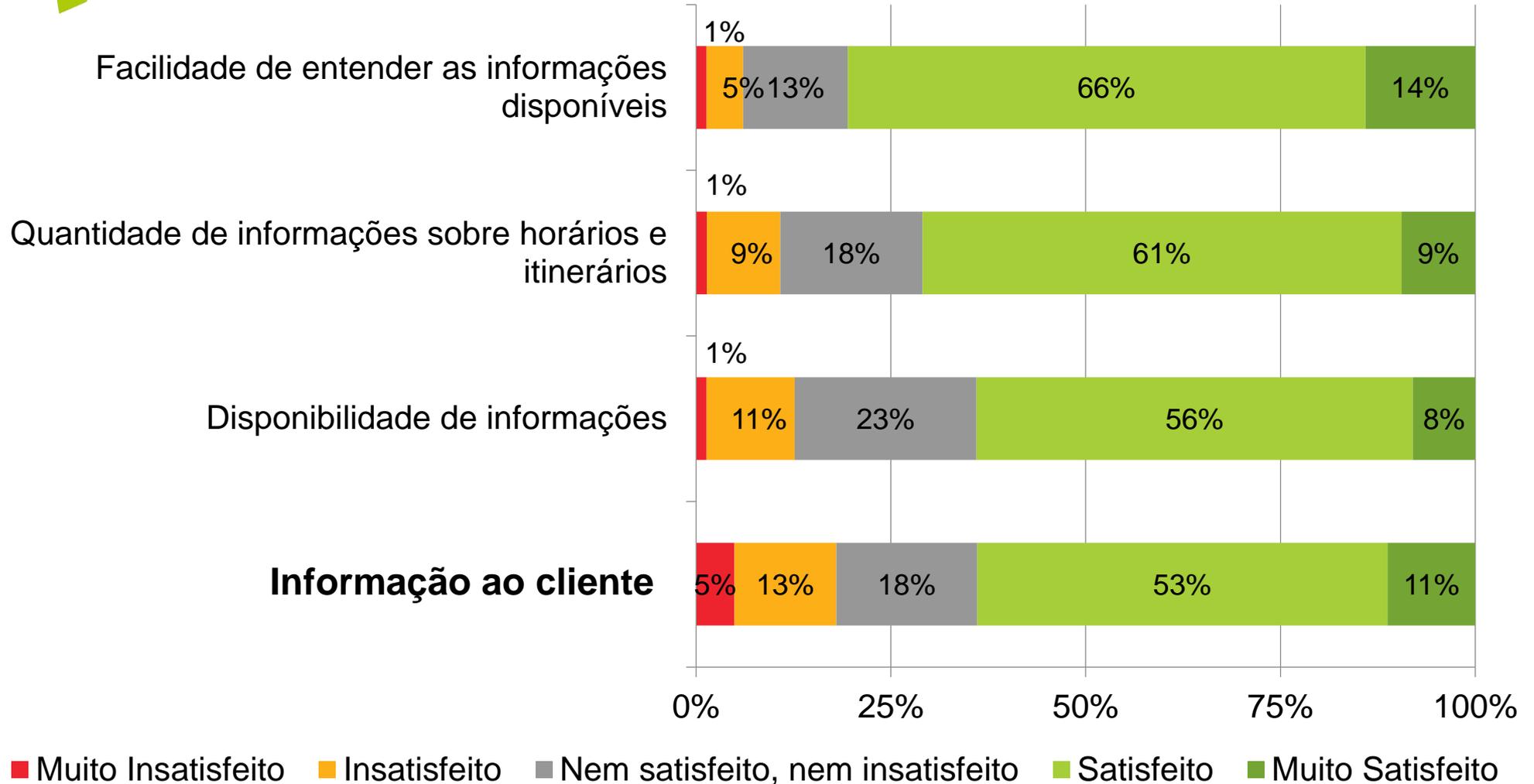


APOIO:





Informação ao cliente: sobre linhas, horários e outras informações





Segurança contra roubos, furtos e agressões no caminho e dentro dos ônibus

Segurança dentro dos ônibus (contra roubos / furtos / agressões)



■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito





Segurança em relação a acidentes de trânsito

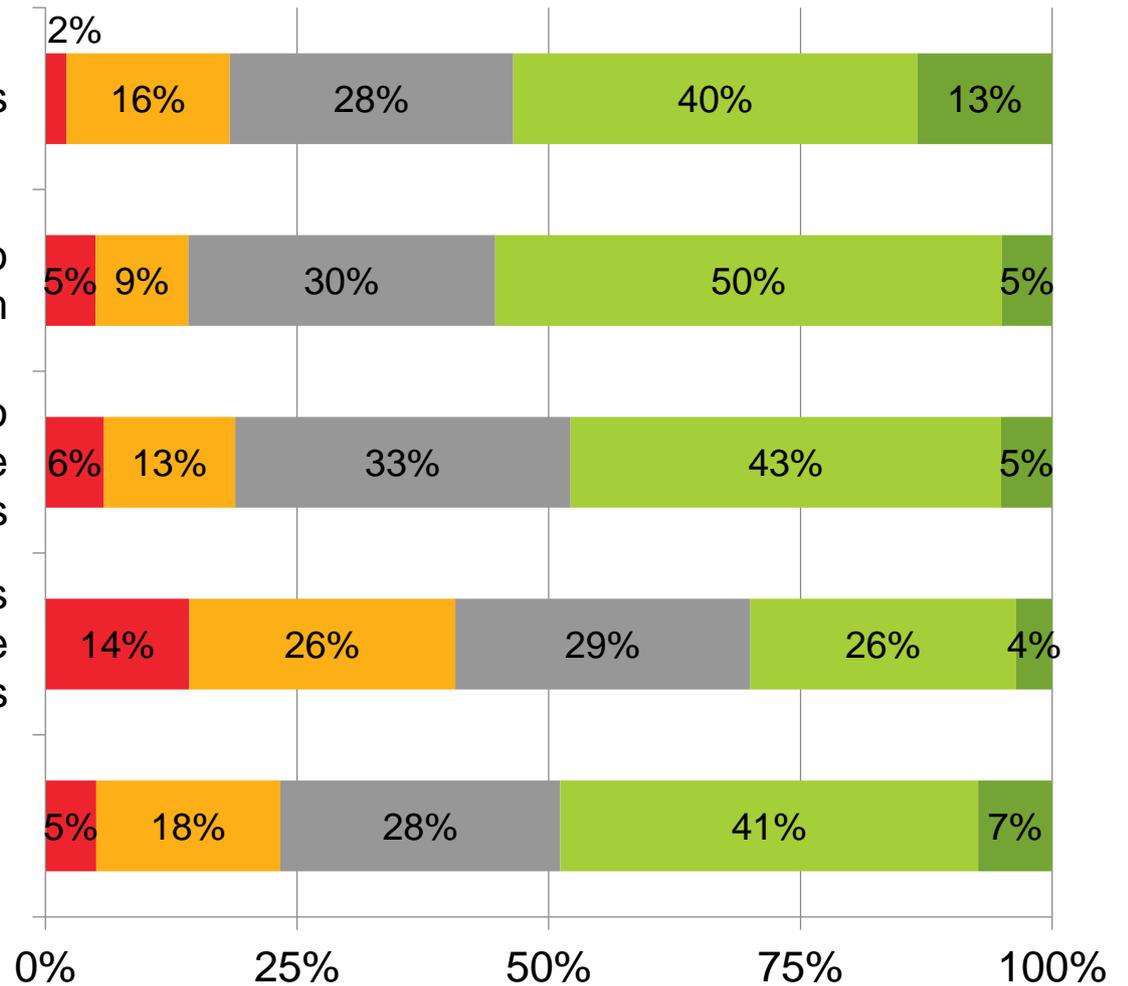
Forma como os motoristas conduzem os ônibus

Segurança em relação a acidentes de trânsito durante a viagem

Segurança em relação a acidentes de trânsito no caminho para os pontos de ônibus e estações

Qualidade das faixas de segurança, travessias e semáforos no caminho para os pontos de ônibus e estações

Segurança em relação a acidentes



■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



APOIO:





Exposição ao ruído e poluição gerada pelos ônibus

Exposição à poluição do ar durante a espera pelo ônibus e a viagem (fumaça, cheiro)

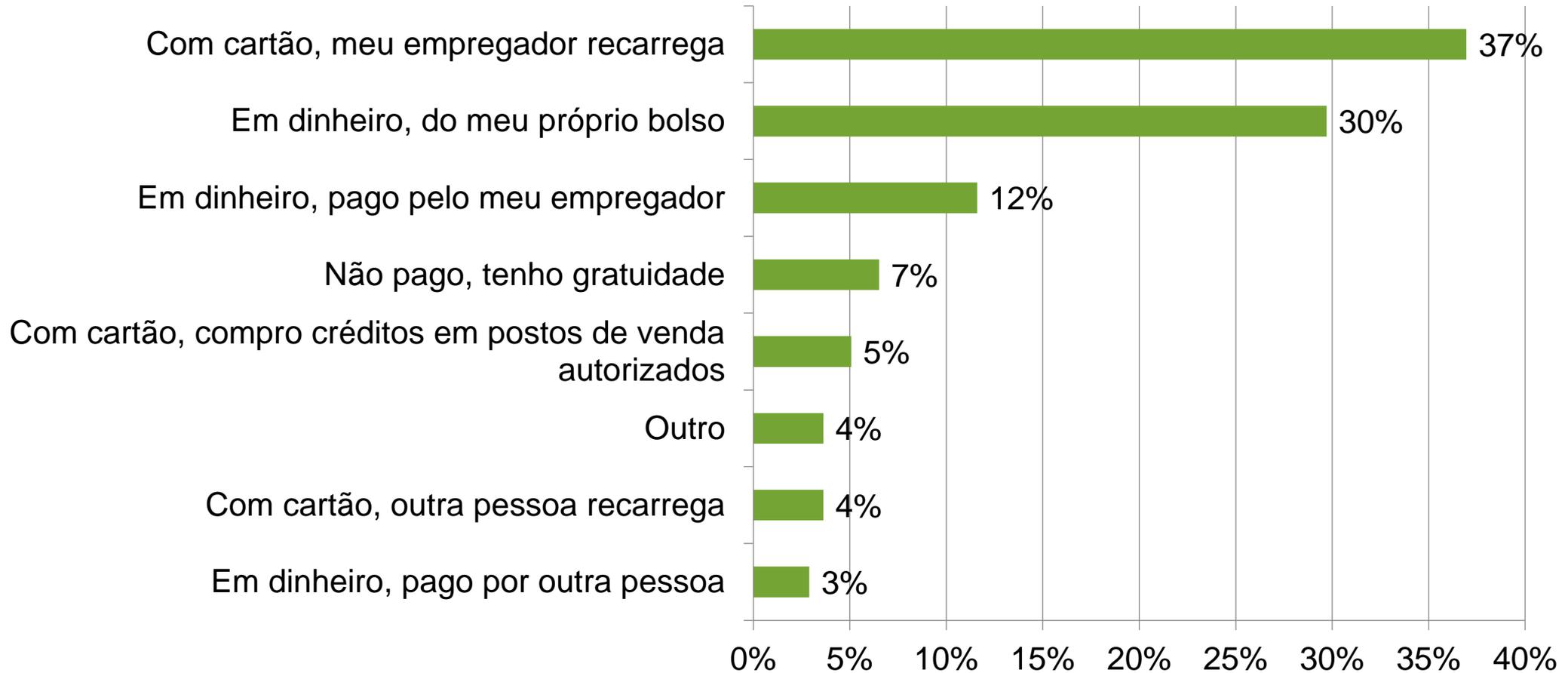


■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito



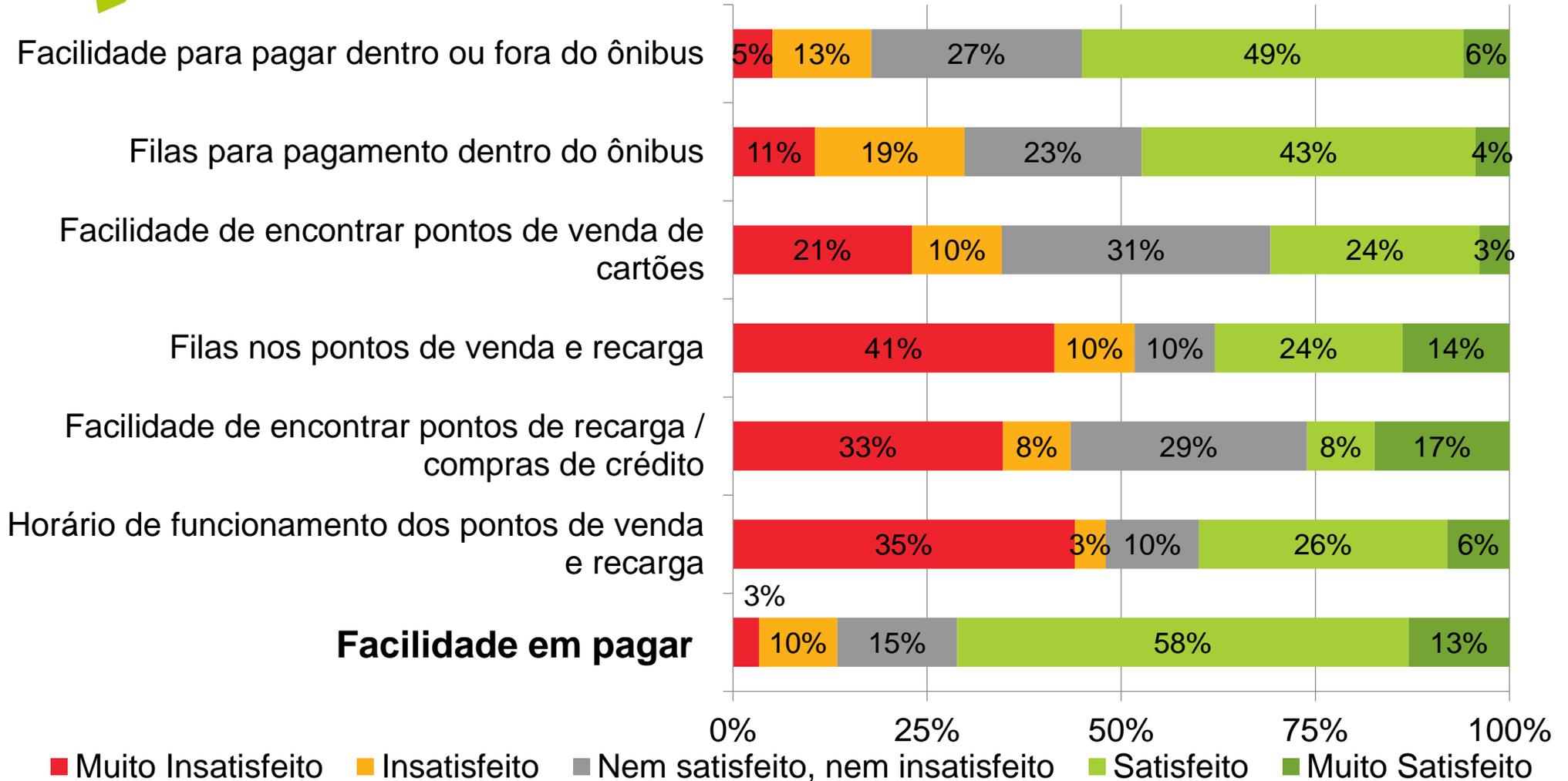
Facilidade em pagar o ônibus e recarregar o cartão de transporte

Forma de pagamento





Facilidade em pagar o ônibus e recarregar o cartão de transporte



* Respondem apenas os que carregam o próprio cartão ou pagam em dinheiro

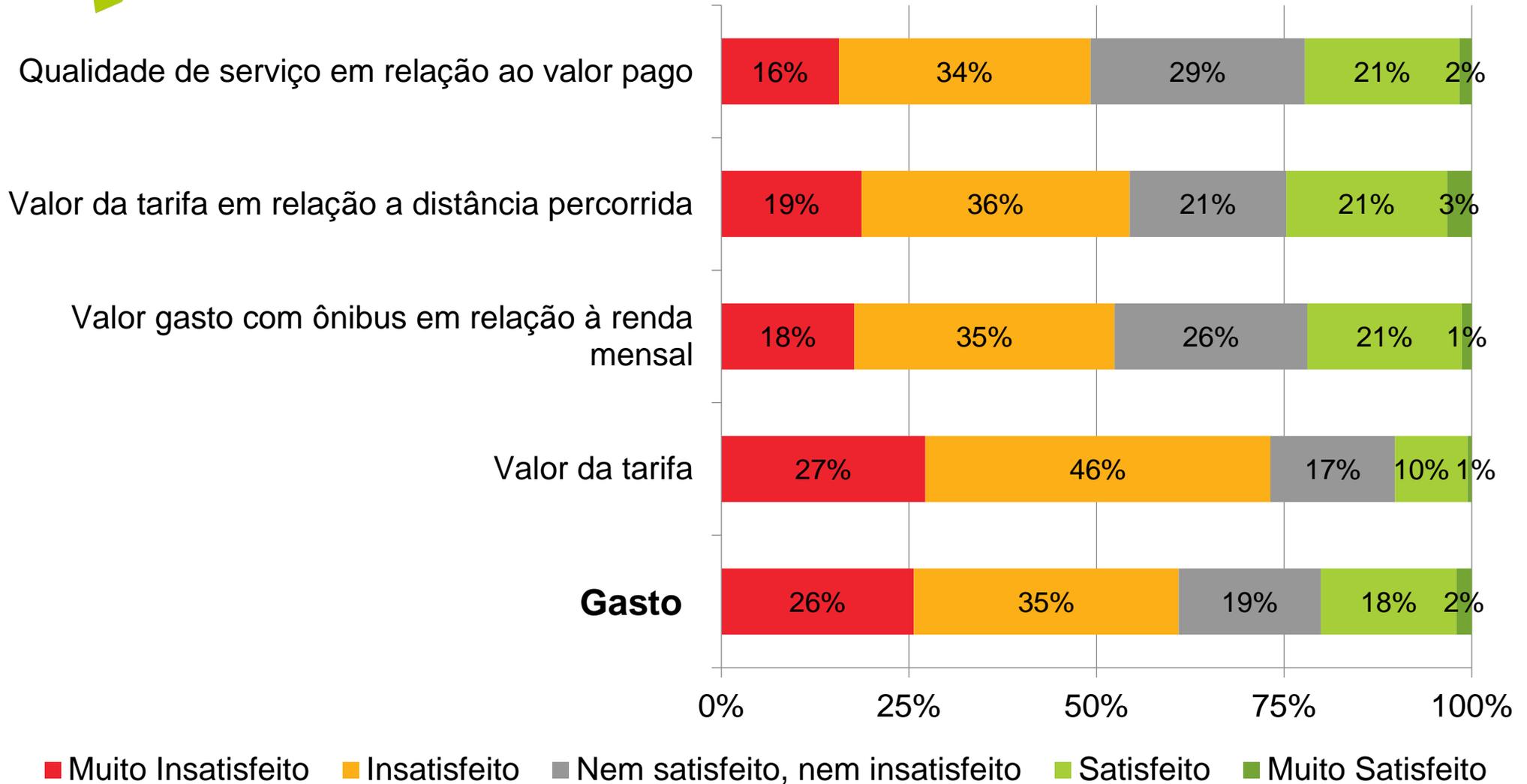


APOIO:





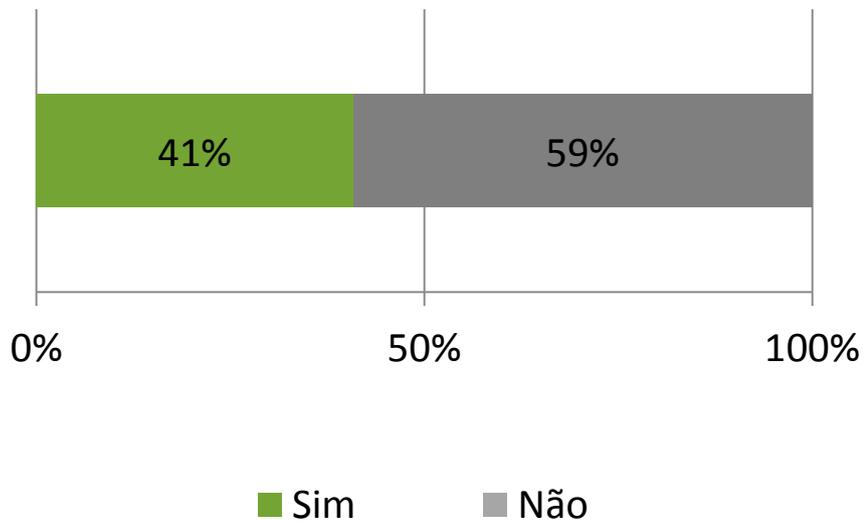
Gasto com transporte coletivo por ônibus



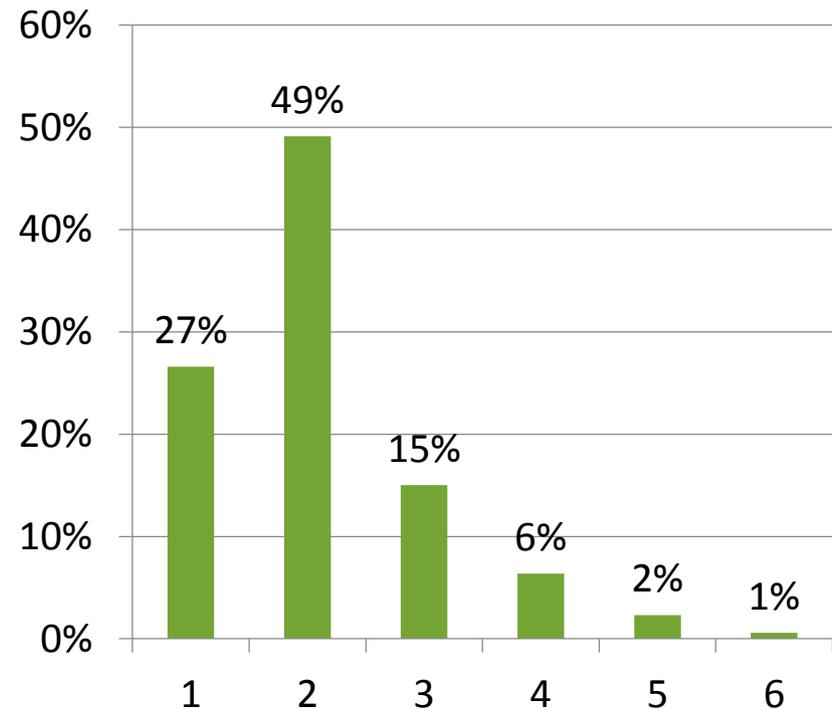


Gasto com transporte coletivo por ônibus

Se houvesse redução na tarifa fora do horário de pico, utilizaria mais?*



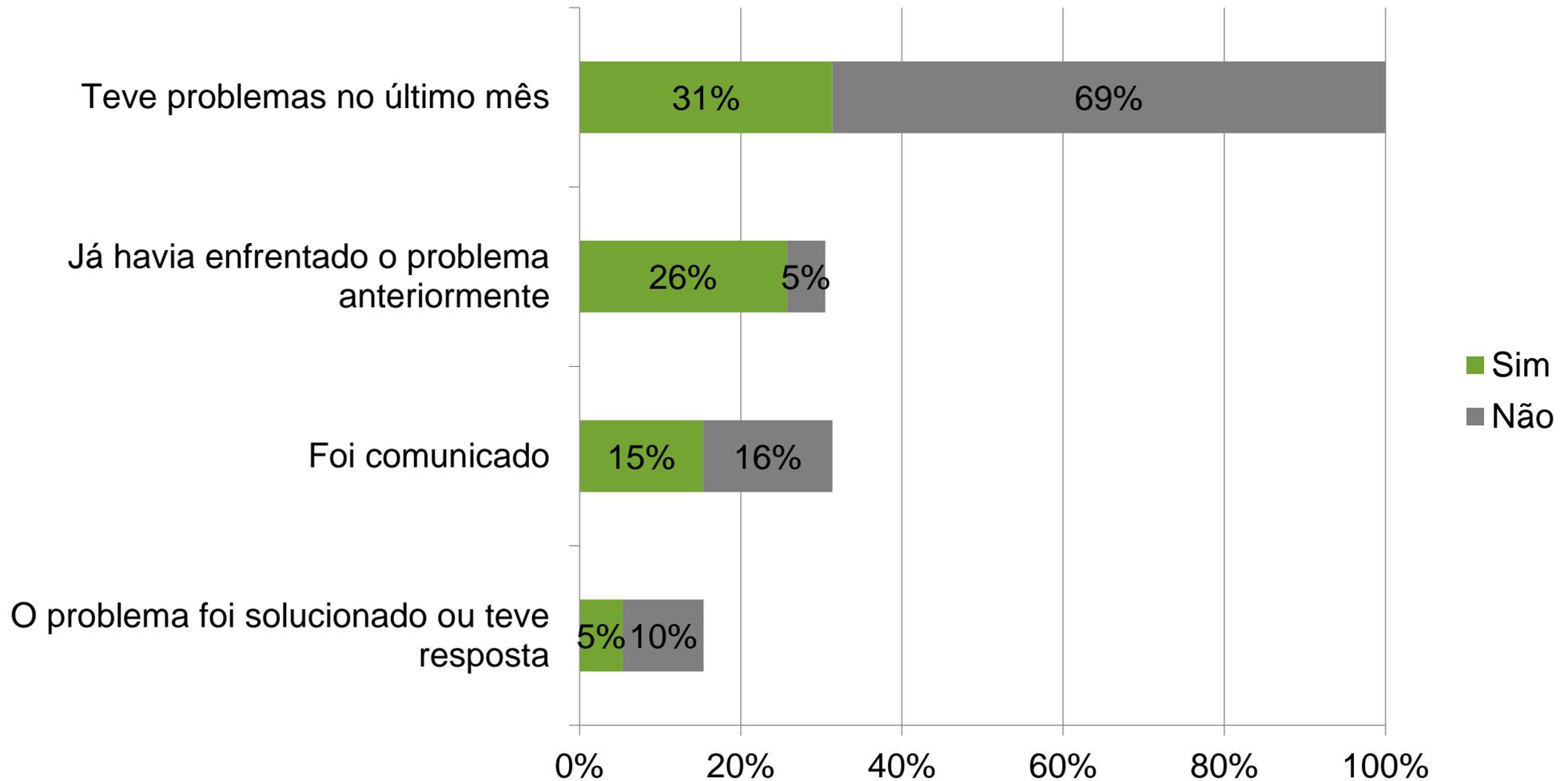
Quantas vezes a mais utilizaria por dia? *



* Pergunta adicionada especialmente para Joinville.

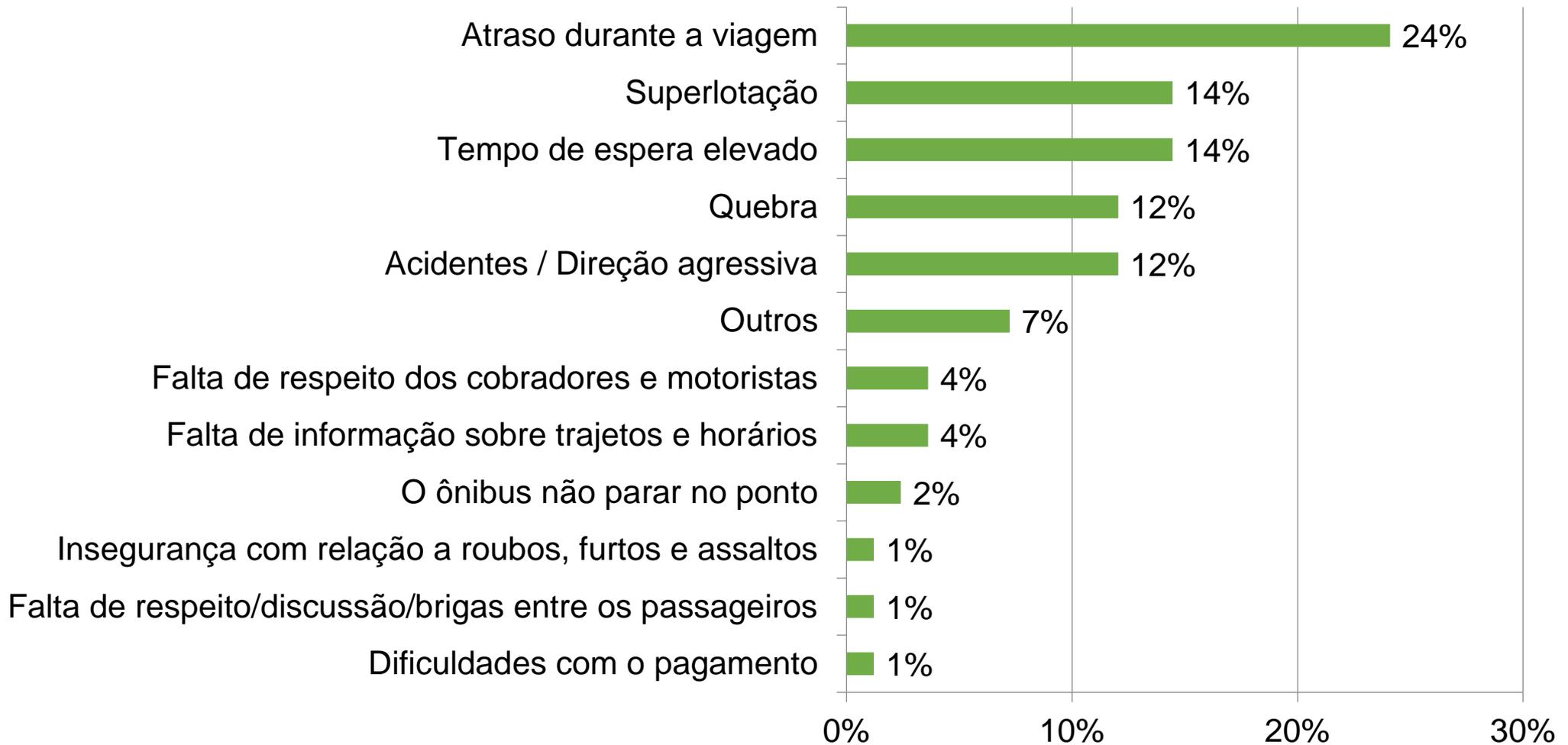


No último mês, o(a) Sr.(a) teve algum problema no sistema de transporte coletivo por ônibus?



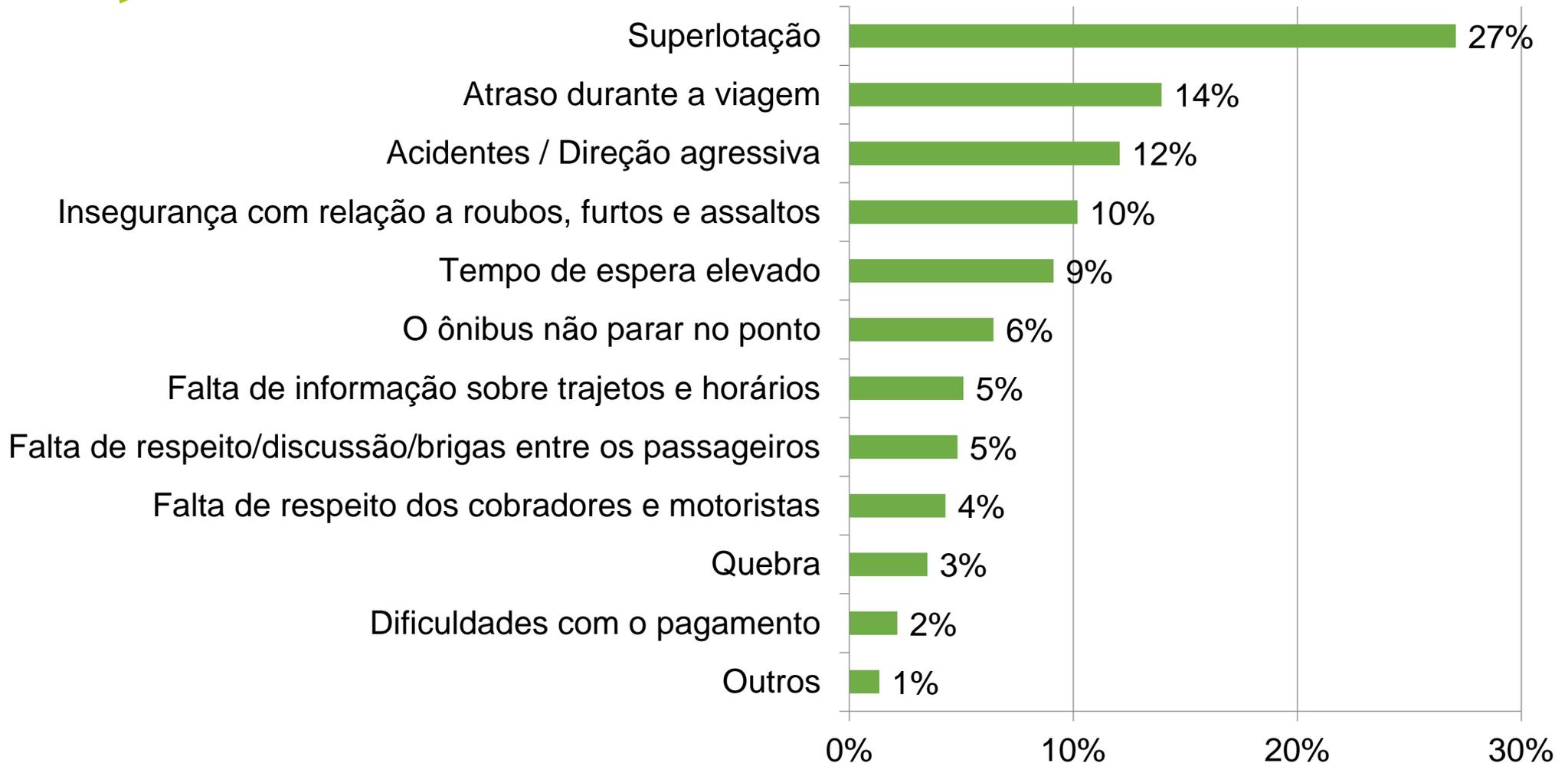


Que tipos de problemas o(a) Sr.(a) teve?



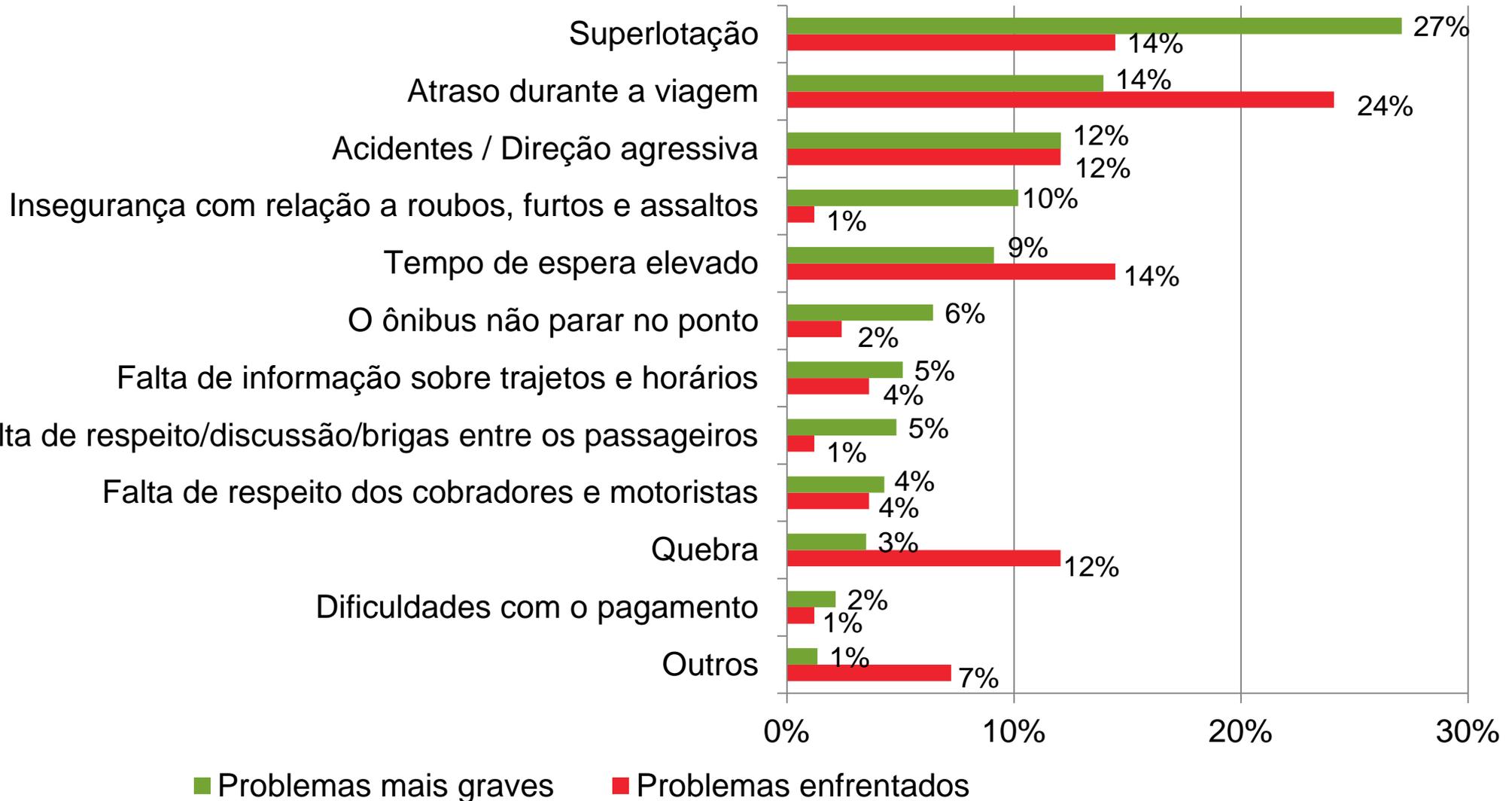


Dos problemas apresentados quais o(a) Sr.(a) considera os mais graves, marcando até 3 alternativas?



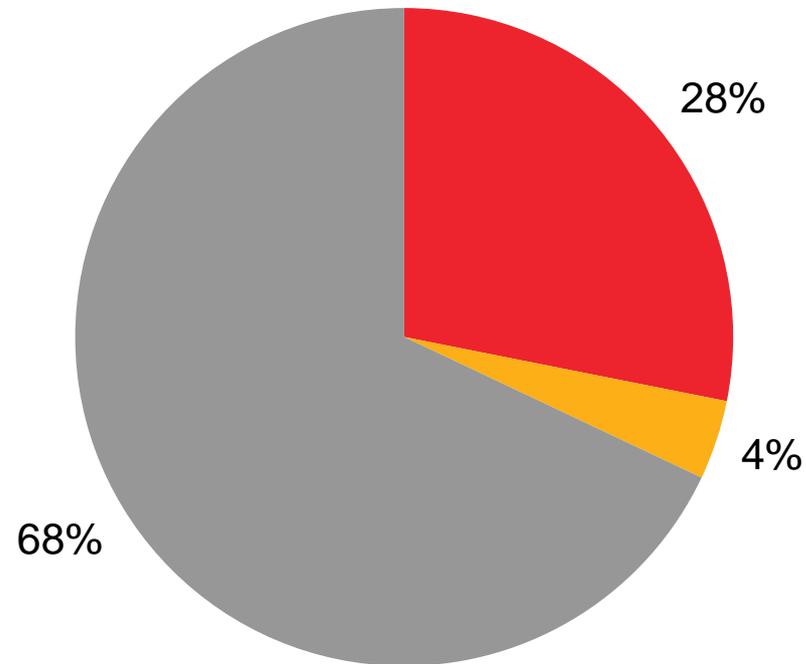


Comparativo entre problemas enfrentados e os considerados mais graves





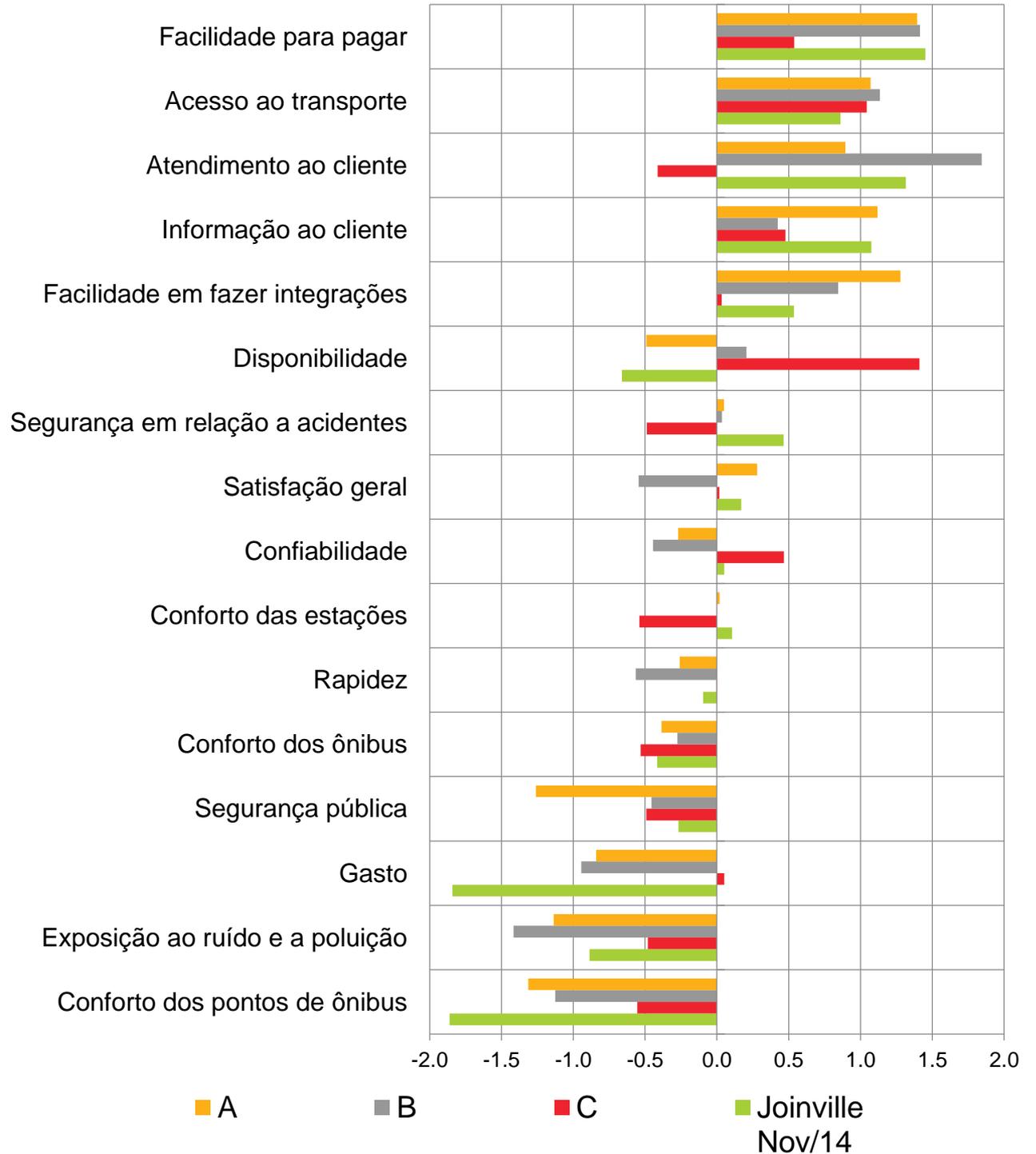
O que o(a) Sr.(a) considera mais importante para identificação das linhas?



■ Cor do ônibus ■ Número da linha ■ Nome da linha



Benchmarking



Equipe técnica

*Luis Antonio Lindau
Diretor Presidente
EMBARQ Brasil*

*Cristina Albuquerque
Engenheira de Transportes
EMBARQ Brasil*

*Mariana Barcelos
Estagiária de Projetos de
Transportes
EMBARQ Brasil*



***Agradecemos o apoio da FedEx Corporation no desenvolvimento do
QualiÔnibus - Programa de Qualidade do Serviço de Ônibus.***

REALIZAÇÃO:



APOIO:



QUALI ÔNIBUS

PROGRAMA DE **QUALIDADE**
DO SERVIÇO DE ÔNIBUS



embarqbrasil.org

thecityfixbrasil.com

 @EMBARQBrasil

 fb.com/embarqbrasil