

06/03/2013 às 16:58

Pesquisa revela nível de satisfação dos usuários do sistema de transportes

Para chegar aos índices de qualidade, a pesquisa observou aspectos mensuráveis (levantamento de campo) e não mensuráveis (satisfação por atributo)

[Deixe seu comentário](#)



Com o objetivo de medir a qualidade da prestação do Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (ônibus e vans), a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce), encomendou pesquisas focando diversos aspectos. O resultado das pesquisas, além de possibilitar a identificação da satisfação dos usuários, também vai subsidiar o processo metodológico para a elaboração de um novo Índice de Desempenho Operacional (IDO). O IDO é uma obrigação legal prevista na Lei Estadual nº 14.288/2009, nos termos do decreto 29.687/2009, para acompanhar, de forma direta e continuada, as condições das prestações dos serviços, ou seja: medir e identificar o desempenho e qualidade das empresas transportadoras, no momento da prestação dos serviços de Transportes Interurbano e Metropolitano. Ao todo, nas duas pesquisas foram realizadas 2.215 entrevistas, sendo 892 para medir a qualidade dos serviços metropolitanos e 1.323 nos serviços interurbanos. A margem de erro para cada uma delas, respectivamente, é de 3,3% e de 2,7%.

Para chegar aos índices de qualidade, a pesquisa observou aspectos mensuráveis (levantamento de campo) e não mensuráveis (satisfação por atributo). Quando se ouve os usuários do sistema interurbano, a grande maioria atribui conceito ótimo ou bom nos itens preço de passagem, frequência de serviço, diversidade de origem e destino, tempo de viagem, conforto nos veículos, análise de reclamações, conservação dos veículos, fornecimento de informações, limpeza dos veículo, modo de dirigir do motorista, tratamento dos funcionários, pagamento de passagem e transporte de bagagem. O mesmo não se dá com relação ao transporte metropolitano (Fortaleza e Crajubar – Crato, Juazeiro e Barbalha), com a maioria ficando entre os conceitos bom ou regular. Os pontos segurança nos pontos de parada e segurança nos veículos são exclusivos dos usuários dos transportes metropolitanos, enquanto o item transporte de bagagem está relacionado aos usuários do sistema interurbano.

Na primeira fase de pesquisas, baseadas em formulários e entrevistas, foram identificados, por meio da percepção dos usuários do Sistema de Transporte Interurbano e Metropolitano, a qualidade nas prestações destes serviços oferecidos e as características consideradas relevantes do sistema. Já na segunda fase, avaliou-se as empresas operadoras ou as áreas de operação, tanto na Região Metropolitana, quanto no interior do Estado. As concessionárias dos serviços têm quer observar a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, higiene e conforto, além de comprometerem-se com a atualidade e aperfeiçoamento do serviço. Os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade da prestação do serviço estão determinados na Resolução da Arce, conforme indicado no Decreto nº 29.687/2009, Regulamento dos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, seguindo o modelo para a apuração do Índice de Desempenho Operacional (IDO).