



Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros



ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

Conselho Diretor da Arce

Hélio Winston Leitão - *Presidente*

Adriano Campos Costa

Artur Silva Filho

Fernando Alfredo Rabello Franco

Jardson Saraiva Cruz

Diretoria Executiva

Tatiana Cirila Lima Sampaio Bandeira

Coordenadoria de Energia

Eugênio Braúna Bittencourt

Coordenadoria de Saneamento Básico

Geraldo Basílio Sobrinho

Coordenadoria de Transportes

Filipe Medeiros Rangel

Coordenadoria Econômico - Tarifária

Mário Augusto Parente Monteiro

Coordenadoria de Planejamento e Informação Regulatória

Henrique Luna Revoredo

Gerência Administrativo-Financeira

Josiany Melo Negreiros

Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis

Assessoria de Gabinete

Andréa Guimarães Cerqueira dos Santos

Ouvidoria

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Procuradoria Jurídica

Ivo César Barreto de Carvalho

Organização

Alexandre Jorge Oliveira Triandópolis / Cássio Tersandro de Castro

Andrade

Fotos

Arquivo Arce

Sumário

Introdução	05
Objetivo	05
Metodologia	05
Resultados	06
Conclusões	15
Anexo 1	16
Anexo 2	18

1. Introdução

O Setor de Transporte Público Intermunicipal do Estado do Ceará, regulado por esta Agência, atende a uma demanda anual de 60 milhões de passageiros (ANUÁRIO 2015/ARCE), sendo 41,7 milhões de passageiros nas linhas Metropolitanas e 18,7 milhões de passageiros nas linhas Interurbanas. Esta demanda elevada não se reflete em reclamações na ARCE, que durante todo o ano de 2015 registrou 104 Reclamações/Denúncias/Elogios, enquanto o serviço de Energia Elétrica, que possui 3,4 milhões de unidades consumidoras atendidas, registrou durante o mesmo período 6.641 reclamações nesta Agência (Ouvidoria Setorial em Números/ANEEL). Diante desta constatação e do exposto no Relatório de Avaliação das Transportadoras do Sistema de Transportes Rodoviário Interurbano de Passageiros do Estado do Ceará (ARCE/2015), que apresentou os resultados de uma pesquisa realizada com os usuários do Setor avaliando os atributos das Transportadoras com notas na faixa de 57,9% a 67,9% para Transporte Metropolitano e na faixa de 63,2 a 76,4% para o Transporte Interurbano, esta Ouvidoria apresentou o Projeto P-OUV-6-2016 no Programa de Atividades e Plano de Metas/2016 da ARCE, intitulado Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transportes Intermunicipal, com o objetivo de conhecer o perfil dos usuários do serviço de transporte público intermunicipal quanto ao seu conhecimento da legislação, seus hábitos de registrar reclamações e quanto ao conhecimento do órgão regulador.

A Pesquisa foi realizada com os recursos de pessoal disponíveis na Ouvidoria e contou com o apoio da Coordenadoria de Transportes quando da elaboração do questionário. A Pesquisa ocorreu no Terminal Rodoviário João Tomé, do município de Fortaleza e, portanto, se concentrou nos usuários do Serviço de Transporte Público Estadual Interurbano.

2. Objetivo

Levantar o perfil do usuário do serviço de Transporte Público Intermunicipal quanto ao seu conhecimento da legislação do setor e quanto ao seu empenho em utilizar os meios de registros de reclamações disponíveis, principalmente os da ARCE.

3. Metodologia

3.1 Elaboração do Questionário

O questionário apresentado em Anexo (Anexo 1) foi elaborado por esta Ouvidoria e aprimorado com as orientações da Coordenadoria de Transportes. Um modelo inicial foi colocado em teste em uma pesquisa piloto realizada nos dias 07 e 08 de Julho de 2016 e, a partir das observações dos pesquisadores e da reação dos usuários, o questionário foi aprimorado para a sua versão final.

3.2 Definição do Tamanho da Amostra

O tamanho da amostra foi definido com base na fórmula apresentada no trabalho Como se Faz Pesquisa de Opinião, de João Marques Brandão Neto (Revista Eletrônica PRPE, fev/2014), e, de acordo com os critérios ali apresentados, optou-se por **uma probabilidade de acerto dos resultados da pesquisa de 95%**, o que resultou em uma **amostra de 470** usuários, considerando uma média diária de 11.000 passageiros do Terminal Rodoviário João Tomé.

3.3 Coleta de dados

Os pesquisadores, listados abaixo, receberam treinamento com orientações quanto aos procedimentos de abordagem dos pesquisados e quanto ao questionário de coleta de dados (Manual do Pesquisador apresentado no Anexo 2). O treinamento foi realizado em duas etapas, sendo a primeira abordando a pesquisa piloto (treinamento de 4 horas realizado em 06/07/2016), e a segunda com orientações para a pesquisa definitiva (treinamento em 19/08/2016), que foi realizada no período de 22 a 26/08/2016, com uma etapa complementar no período de 3 a 5/10/2016.

Coordenador da Pesquisa – Cássio T. de C. Andrade

Pesquisadores:

- Francisco Wagner Siridó
- Ana Mara Nobre
- Morgana Moreira Lima
- Marílson Pinto dos Santos

4. Resultados

A Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte Público Intermunicipal entrevistou 470 usuários do serviço durante os meses de agosto e setembro de 2016 e os resultados são apresentados destacando o perfil do entrevistado, o seu conhecimento sobre a legislação do setor, a sua característica como reclamante nos meios disponíveis, tanto do setor de transportes como dos demais serviços que utiliza, o seu grau de conhecimento da ARCE e, finalmente, quantos aos itens que se destacam na sua insatisfação com a qualidade do serviço de transportes. A margem de erro da pesquisa é de 5%.

4.1 Perfil do Pesquisado

O Usuário do Serviço Público de Transporte Intermunicipal, de acordo com a Pesquisa de Conhecimento do Setor, possui uma distribuição quase igualitária por Gênero (Figura 1), com uma ligeira superioridade para o usuário do sexo feminino. Esta tendência percebida na pesquisa coincide com os dados da distribuição populacional do município de Fortaleza por gênero, que revela uma porcentagem superior de população do sexo feminino (53,2% da População, IBGE/2010).

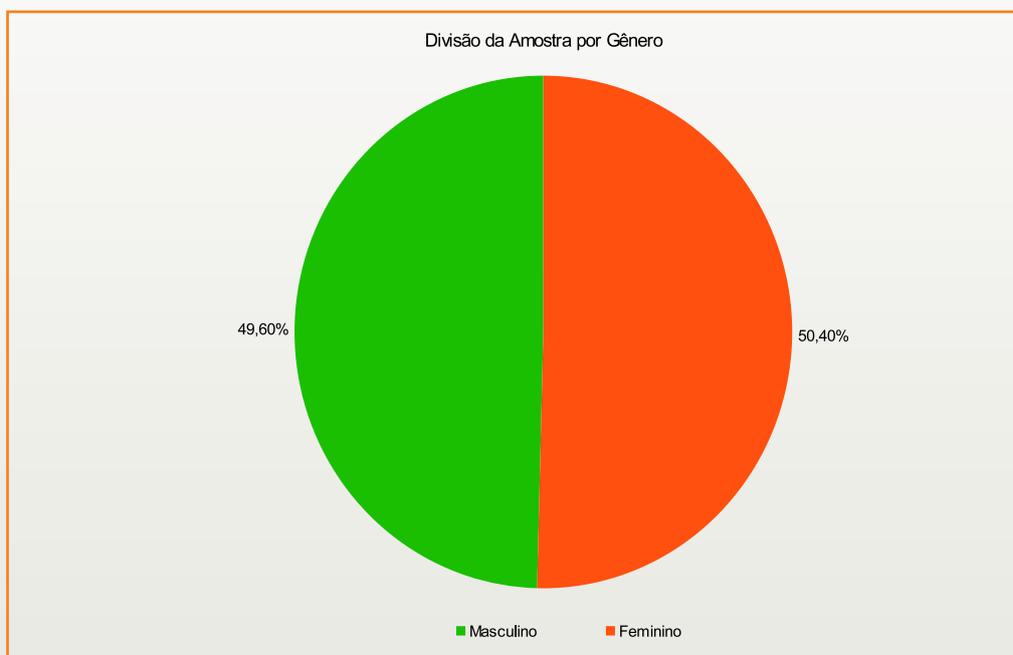


Figura 1 - Distribuição da amostra pesquisada por gênero

A Distribuição da Amostra por Faixa Etária (Figura 2) mostra uma diferença em relação a distribuição populacional do município de Fortaleza, indicando que a faixa populacional na faixa etária entre os 31 e 60 anos utiliza o Serviço em uma porcentagem superior à distribuição da população do município, enquanto a população mais jovem (faixa etária inferior a 30 anos) e mais idosa (superior a 60 anos) utiliza o serviço de Transporte Público Intermunicipal em porcentagem inferior.

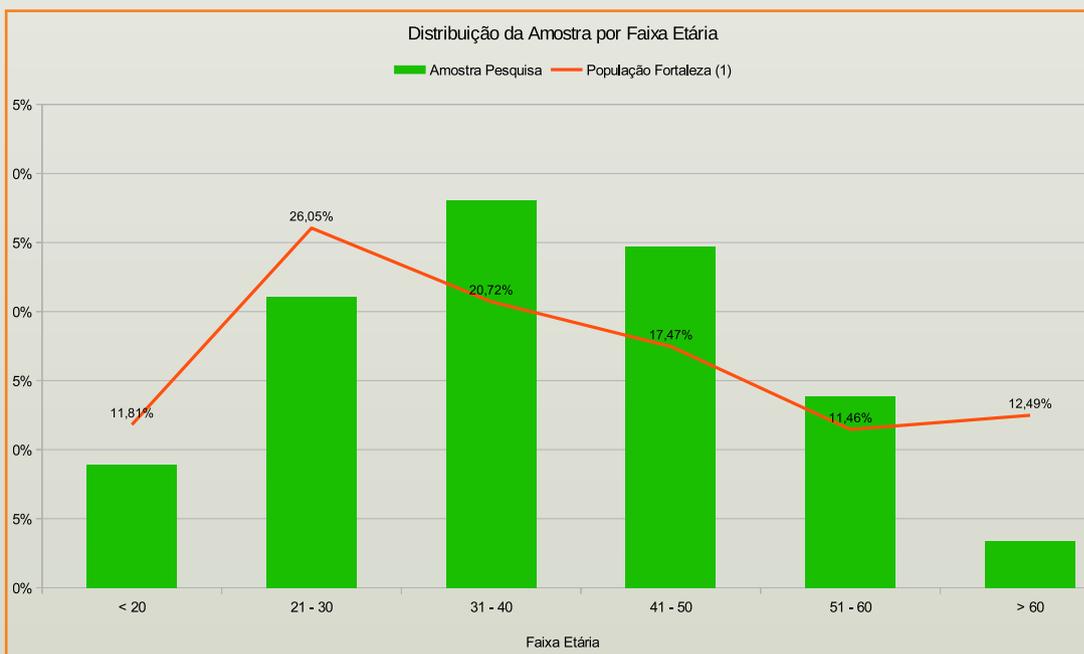


Figura 2 - Distribuição da amostra de usuários por Faixa Etária comparada com a população do município de Fortaleza

Quanto ao nível de escolaridade (Figura 3), a pesquisa revelou uma freqüência de usuários analfabetos bem abaixo da média do município de Fortaleza (entre 7% e 20% da população, IPECE/2010), enquanto a freqüência de usuários com nível superior se revelou acima do estimado para o município (acima de 8% da população, IPECE/2010). Os dados também mostram um alto percentual de usuários com 2º Grau completo (38,9%). Os dados do Estado do Ceará também não coincidem com o universo da pesquisa, já que apresentam um percentual de 7,2% da população com nível superior completo e 22,1% com Nível Médio completo ou superior incompleto (IBGE/2010), enquanto os usuários entrevistados apresentaram porcentagens de 19,8% com nível superior e 38,9% com nível de 2º Grau.

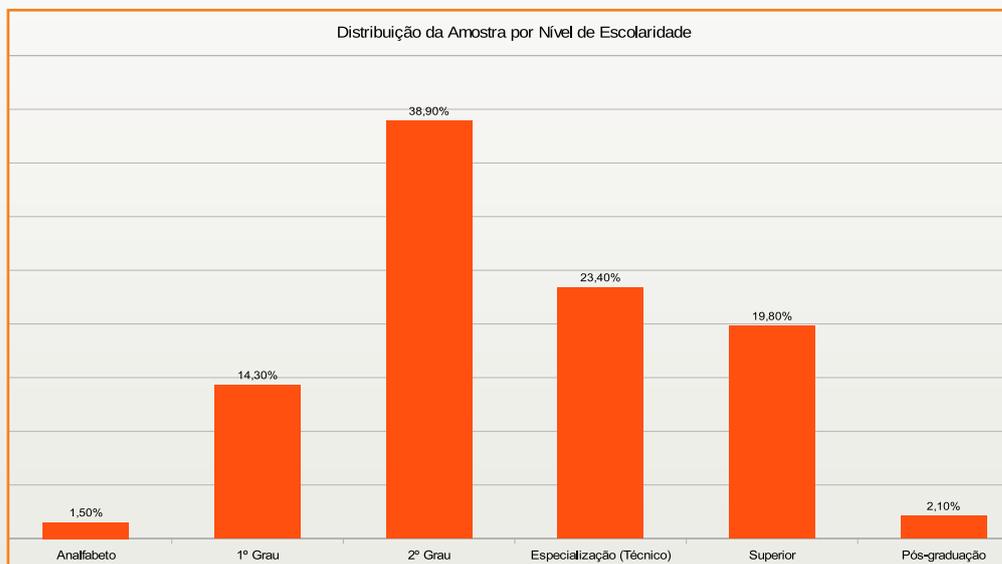


Figura 3 - Distribuição da amostra pesquisada por Nível de Escolaridade

Apenas 8% do Usuário do Transporte Intermunicipal utiliza o serviço diariamente (Figura 4), enquanto a maioria (38%) utiliza o serviço apenas algumas vezes por ano. Convém ressaltar que a pesquisa foi realizada no Terminal Rodoviário João Tomé (Percurso InterUrbano), o que exclui os usuários que fazem o percurso intermunicipal dentro da região Metropolitana de Fortaleza, que utiliza o Serviço com uma frequência superior ao usuário pesquisado, denominado usuário InterUrbano.

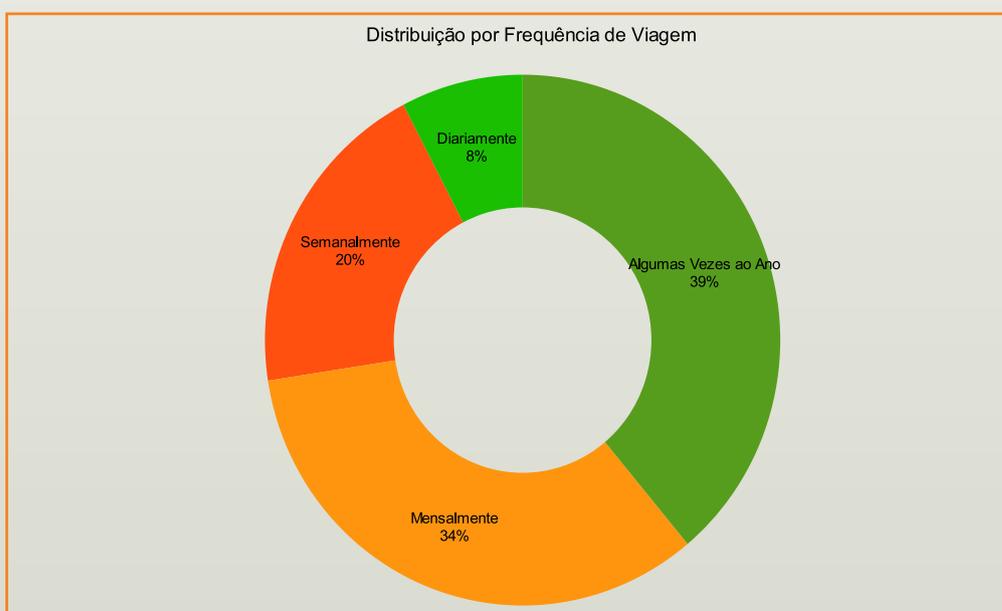


Figura 4 - Distribuição da amostra pesquisada por Frequência de Utilização do Serviço

4.2 Conhecimento da Legislação

Os pesquisadores solicitaram aos usuários uma autoavaliação quanto ao seu conhecimento da legislação do setor de Transporte Público Intermunicipal e em seguida realizaram alguns questionamentos (avaliação) sobre a referida legislação. A comparação entre as médias das notas da autoavaliação e o resultado médio da avaliação foi surpreendente, registrando uma diferença de 0,002 pontos entre as duas notas (5,3 para a autoavaliação e 5,298 para a avaliação). A Tabela 1 mostra o grau de conhecimento dos usuários com os itens questionados da legislação e nota-se uma discrepância entre os resultados, com um alto grau de conhecimento (acima de 70%) sobre os Itens 1 e 3 e um elevado grau de desconhecimento quanto aos itens 2 e 4 (média de 30%).

Tabela 1 – Grau de Conhecimento de Itens da Legislação de Transporte Público Intermunicipal.

Grau de Conhecimento da Legislação		
Item	Descrição da legislação	Grau de Conhecimento
1	Impedimento de passageiro em estado de embriaguez ou portando trajas impróprios.	80,2 %
2	Direito a alimentação e pousada em caso de interrupção de viagem por mais de 3 horas.	27,9 %
3	Auxílio a crianças, idosos ou passageiros com dificuldade de locomoção.	71,7 %
4	Não pode haver atraso superior a 10 minutos do transporte no ponto inicial.	32,1 %
Média da Avaliação		52,98%

A distribuição do grau de conhecimento da legislação por Faixa Etária (Figura 5) revela resultados acima da média para a faixa de 30 a 50 anos e níveis abaixo da média entre os mais jovens (até 20 anos) e entre os usuários com idade superior a 50 anos. Quanto ao grau de conhecimento por Nível de Escolaridade (Figura 6), constatou-se um resultado esperado com um aumento progressivo do grau de conhecimento da legislação com o aumento da escolaridade, atingindo um grau de conhecimento superior a 80% entre os usuários com nível de Pós-Graduação e superior a 70% entre os usuários com nível Superior.

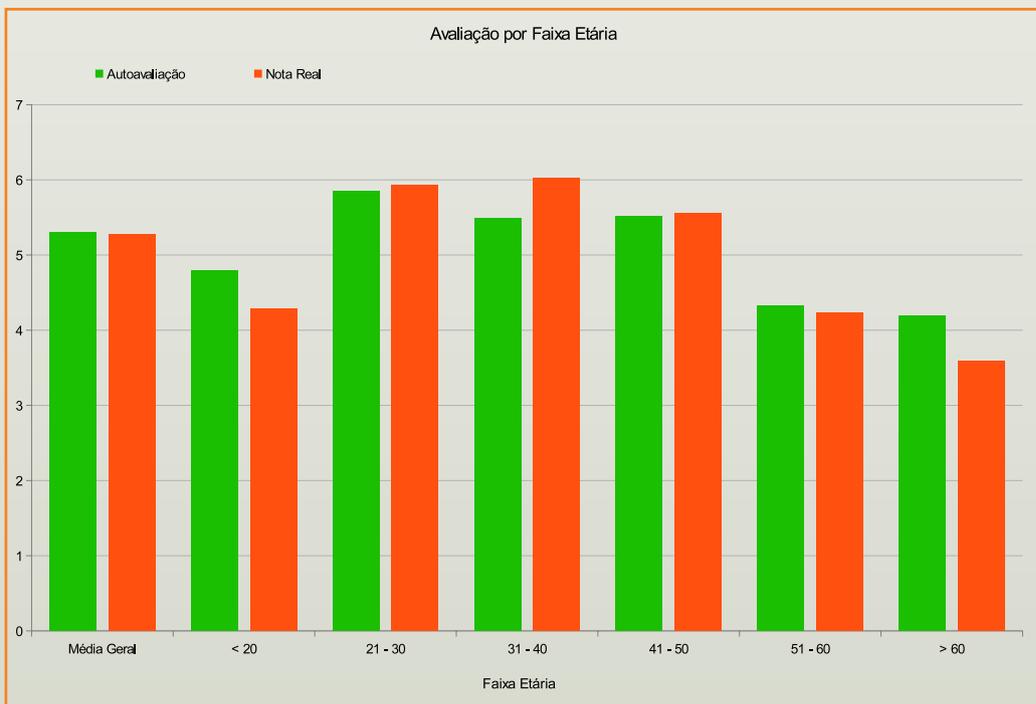


Figura 5 - Resultado da avaliação do Grau de conhecimento da legislação por parte do usuário de Transporte Público Intermunicipal distribuído por Faixa Etária

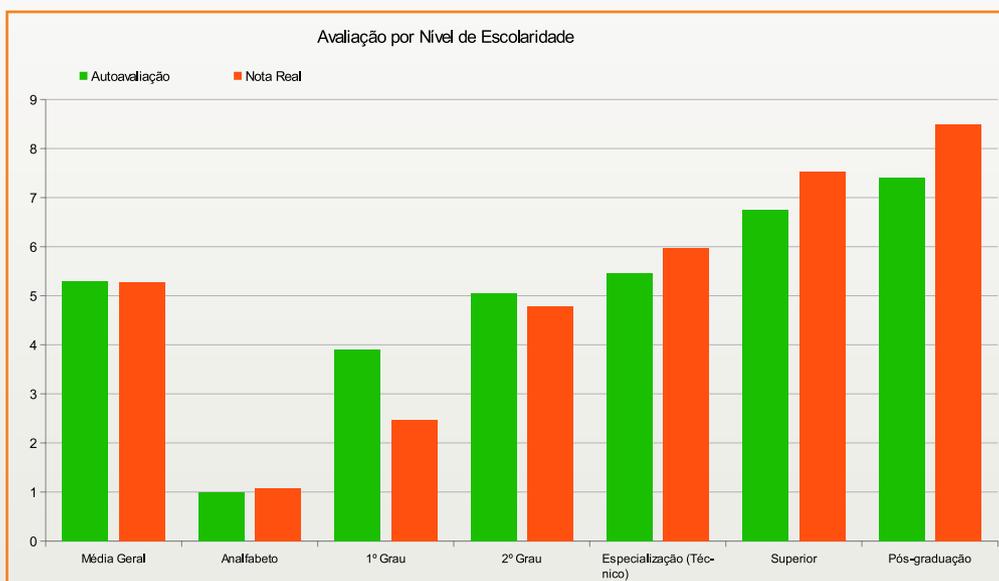


Figura 6 - Resultados da avaliação do Grau de conhecimento da legislação por parte do usuário de Transporte Público Intermunicipal distribuído por Grau de Escolaridade

4.3 Hábitos de Reclamação

Os pesquisadores questionaram os usuários sobre os hábitos de reclamação referentes aos serviços de transportes e aos demais serviços (Telefonia, energia, saneamento, etc.). O resultado mostrou que o setor de transporte recebe menos reclamações que os demais: 21,3% dos pesquisados já tinham feito reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte, enquanto 43,2% dos pesquisados já tinham registrado reclamações sobre outros serviços. A Figura 7 mostra os locais onde os usuários de transportes costumam registrar suas reclamações, enquanto a Figura 8 detalha onde estes usuários registram suas reclamações sobre a qualidade dos outros serviços.

No setor de Transportes, o usuário procura prioritariamente o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das empresas (56%), seguido do atendimento do DETRAN (25%) e da Agência Nacional de Transportes Terrestres ANTT (19%). Quanto aos demais setores, o usuário pesquisado registra mais reclamações sobre os serviços de telecomunicações (telefonia, tv, internet), citando especificamente a ANATEL (50%), seguido dos órgãos de defesa do consumidor (DECOM, PROCOM) (38%) e no fim os serviços de energia elétrica, citando a ANEEL (12%). **A ARCE não foi citada por nenhum dos pesquisados.**

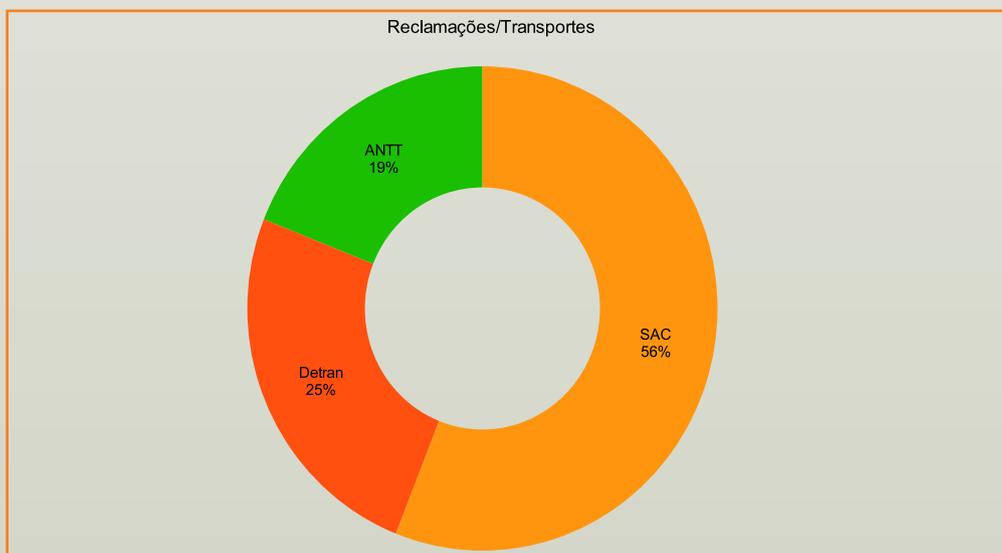


Figura 7 - Distribuição dos Usuários Reclamantes do Setor de Transporte por Meio de Acesso

Quando se analisa o perfil de reclamação dos usuários por faixa etária (Figura 9) e por nível de escolaridade (Figura 10) constata-se que o usuário na faixa dos 20 aos 50 anos apresenta um percentual acima da média, tanto do registro de reclamações do Setor de Transportes quanto nos Demais Setores, com destaque para a faixa de 21 a 30 anos, enquanto o usuário mais jovem (abaixo dos 20 anos) e mais idoso (acima dos 60 anos) costumam registrar menos reclamações. O Nível de escolaridade revela uma tendência no registro maior de reclamações para o usuário com maior nível de escolaridade, mostrando um surpreendente resultado de 100% dos usuários com pós-graduação que fizeram reclamações de outros serviços (alto percentual também no setor de transportes - 70%).

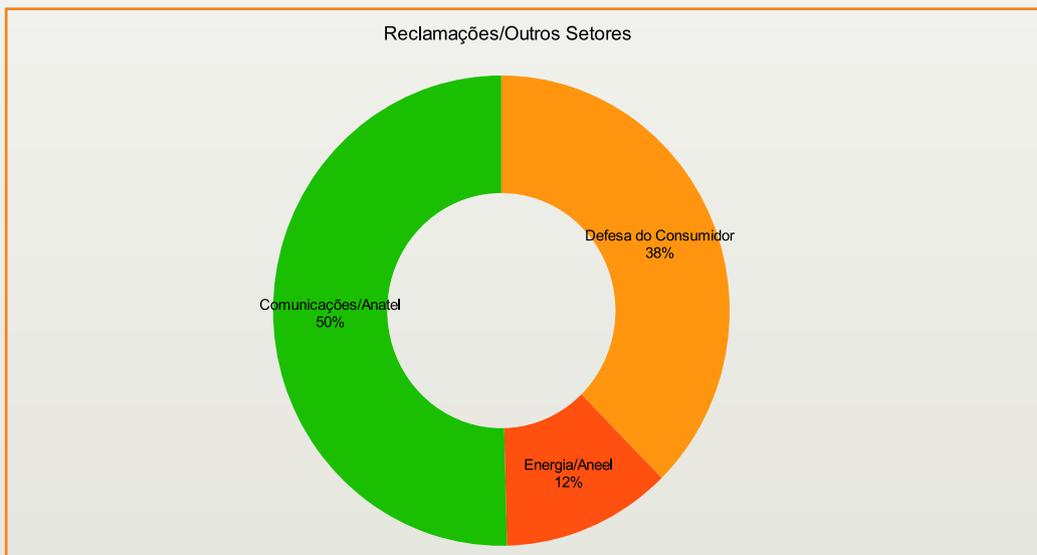


Figura 8 - Distribuição dos Usuários Reclamantes dos Outros Setores por Meio de Acesso

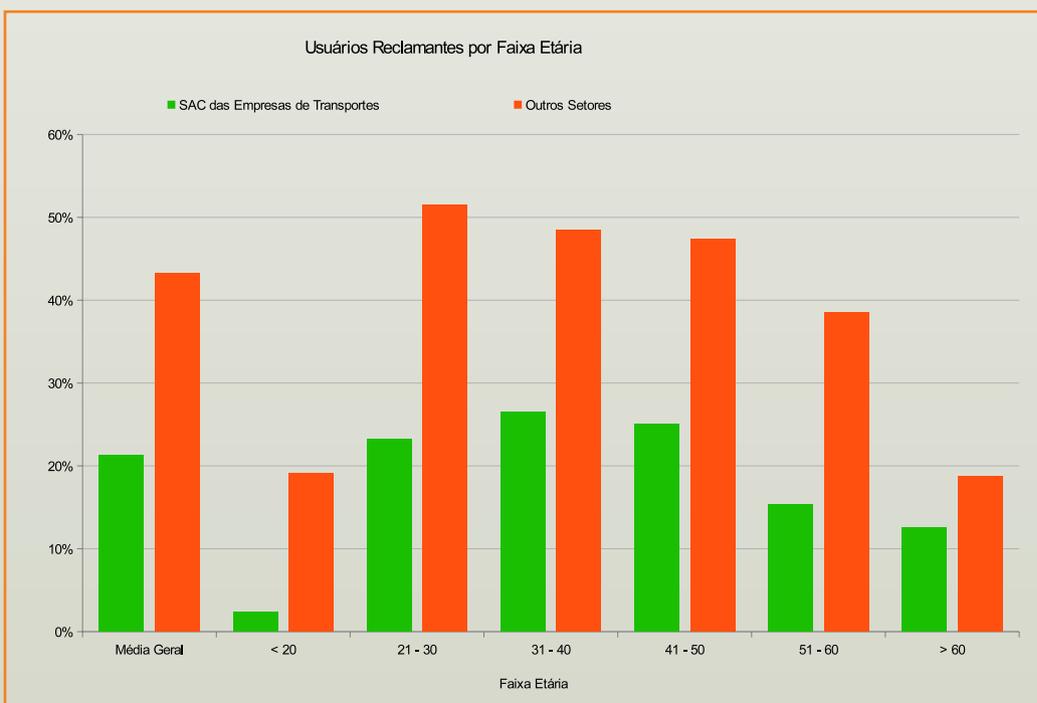


Figura 9 - Distribuição dos Usuários Reclamantes por Faixa Etária

Entre os usuários que não tinham o hábito de registrar reclamações, questionamos o motivo desta escolha (Figura 11) e a grande maioria (49%) alegou os motivos de Falta de Tempo e Falta de Interesse, seguido do motivo de Nunca Ter Preciado (31%). Os 20% restantes responderam Não Saber Como Fazer a Reclamação e Outros Motivos, como Esposa e Filhos resolvem Estes Assuntos, ou que Acha Que Não Dá Resultado.

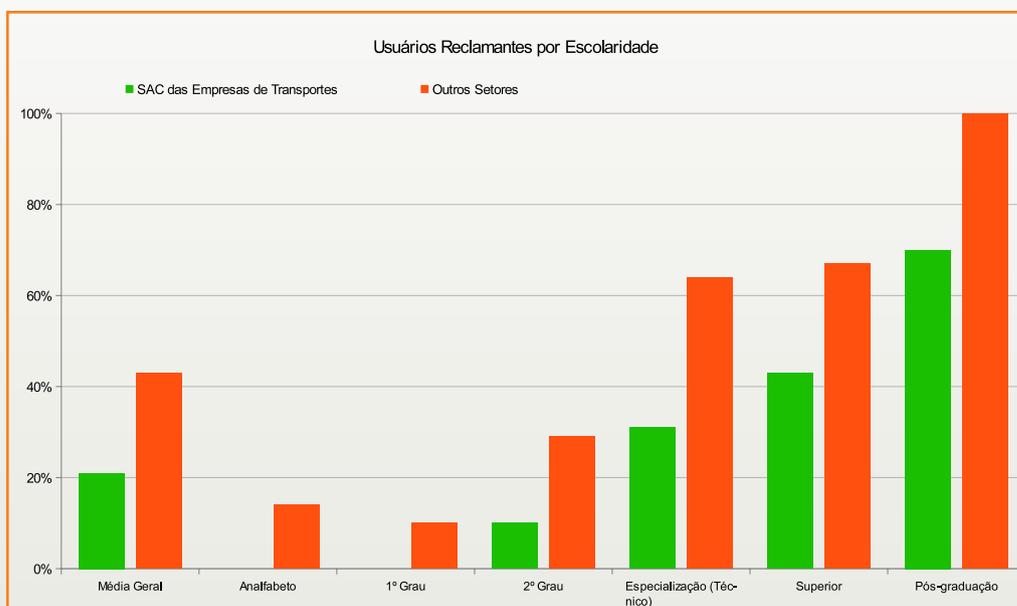


Figura 10 - Distribuição dos Usuários Reclamantes por Nível de Escolaridade

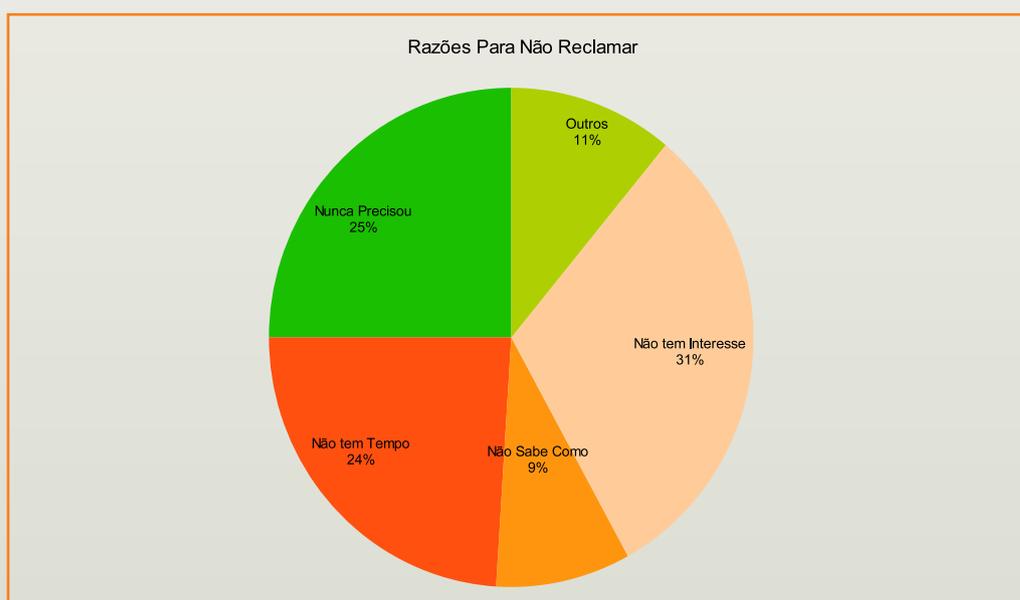


Figura 11 - Distribuição dos Motivos para Não Reclamar

4.4 Conhecimento da ARCE

Neste Item, o pesquisado foi questionado se conhecia a ARCE e, em caso afirmativo, que descrevesse sucintamente as atividades da Agência. Apenas 12,55% dos entrevistados afirmaram conhecer a Agência e, dentre estes, todos deram uma descrição acertada, porém na maioria das vezes incompleta, das atividades exercidas pela Agência.

As Figuras 12, 13 e 14 apresentam, respectivamente, o grau de conhecimento da Agência distribuído por Nível de Escolaridade, por Gênero e por Faixa Etária. Destes dados, percebemos que as pessoas com menor grau de instrução (1º Grau ou Analfabetas) desconheciam por completo a Agência, enquanto, na medida em que o grau de escolaridade crescia, também crescia o grau de conhecimento da Agência, passando de 4,4% entre os usuários com 2º Grau para 60% entre os usuários com Pós-Graduação.

Na distribuição por gênero, os Homens demonstraram um grau de conhecimento ligeiramente superior às Mulheres, enquanto na distribuição por Faixa Etária, os jovens e idosos apresentaram quase um desconhecimento da ARCE (2,4% e 0%, respectivamente), enquanto o maior grau de conhecimento registrado ficou para as pessoas na faixa etária de 50 a 60 anos (19%).

Quanto à descrição das atividades da ARCE, aqueles que conheciam a Agência associaram as suas atividades majoritariamente (47%) à regulação dos serviços de energia elétrica/COELCE, seguidos da atividade de regulação dos serviços de água e saneamento/CAGECE (30%), e apenas 17% associaram a Agência à regulação dos serviços de Transportes. O Item Outros se refere a respostas vagas, como Regula Alguns Serviços, ou apenas Agência Reguladora.

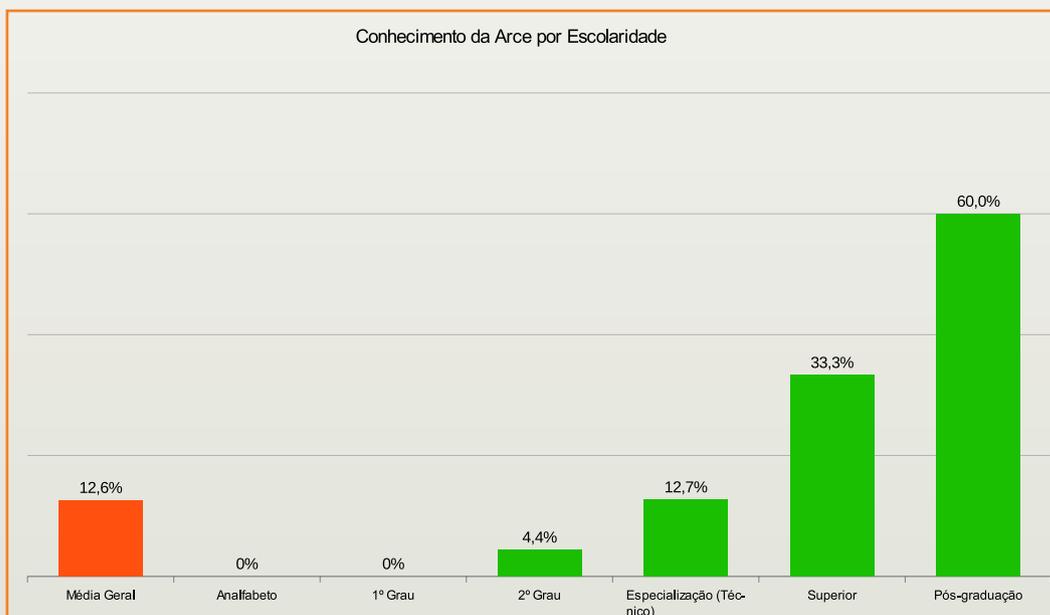


Figura 12 - Distribuição do Grau de Conhecimento da ARCE por Nível de Escolaridade

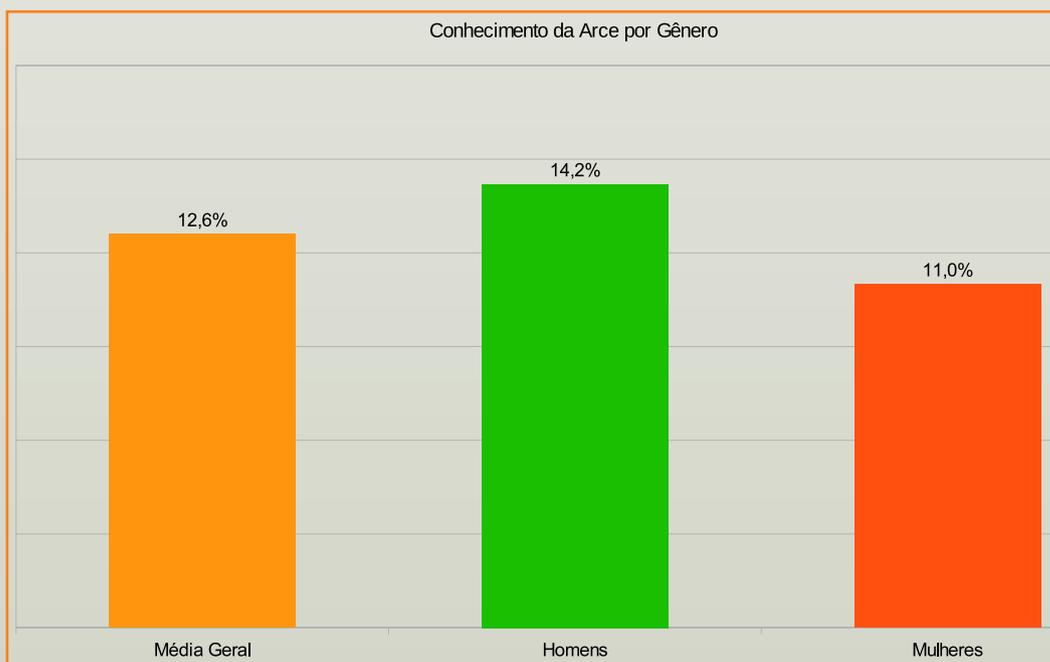


Figura 13 - Distribuição do Grau de Conhecimento da ARCE por Gênero

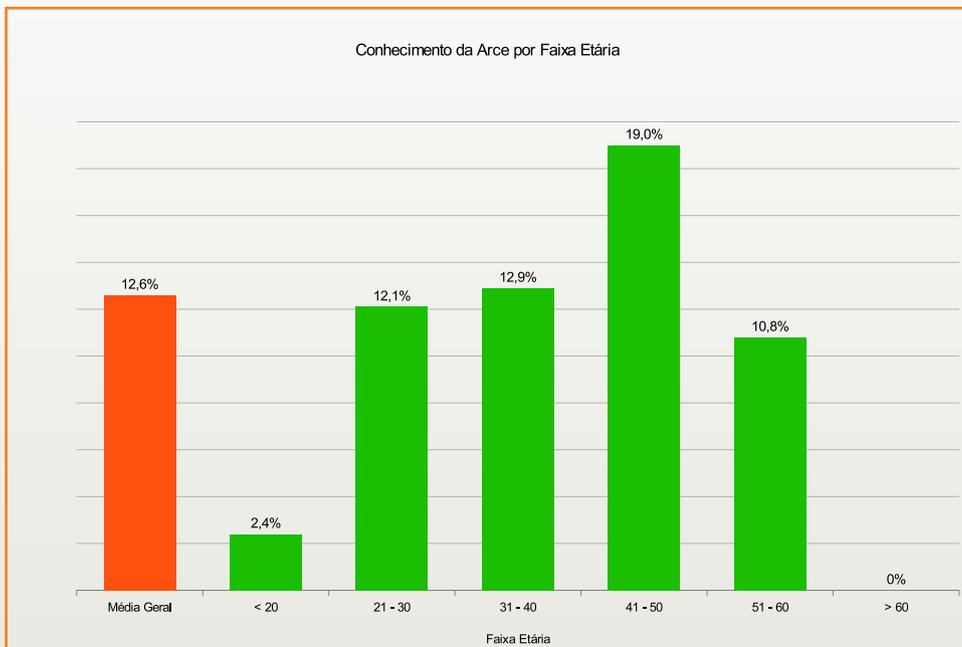


Figura 14 - Distribuição do Grau de Conhecimento da ARCE por Faixa Etária

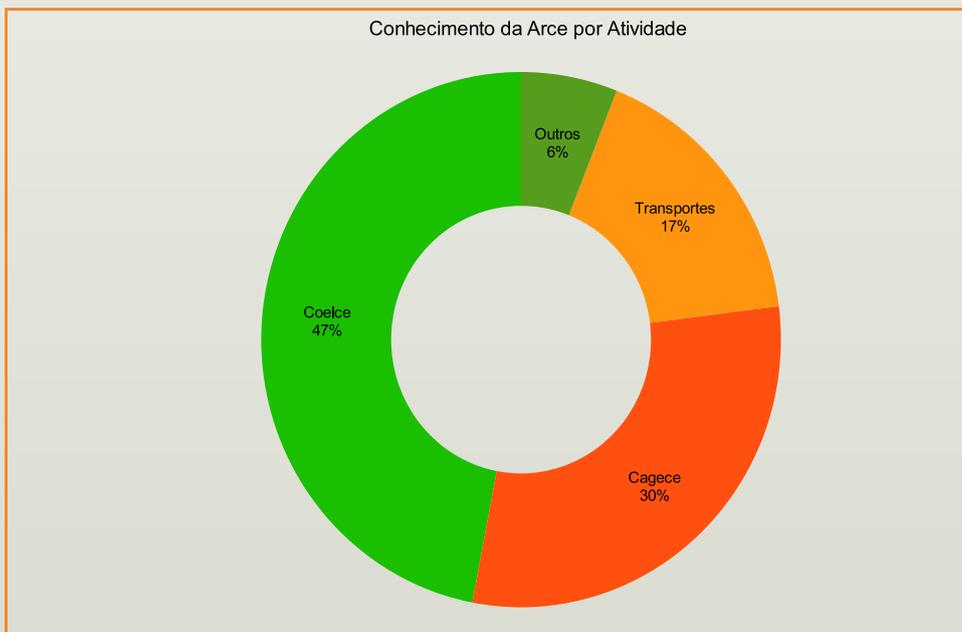


Figura 15 - Descrição da atividades da ARCE pelos usuários

4.5 Insatisfação com o Serviço

Questionados sobre quais aspectos do serviço de transporte público lhes traziam maior insatisfação, os usuários pesquisados (Tabela 2) colocaram a Falta de Segurança como o motivo de maior insatisfação, seguido de Desconforto, Má Conservação dos Veículos e Atrasos. Em menor grau aparecem a Descortesia dos Funcionários das Empresas, as Perdas de Bagagem e a Falta de Acessibilidade. O Item Outros inclui insatisfações como Falta de WIFI, Alta Velocidade e Falta de Banheiro.

Tabela 2 – Itens citados pelos Usuários como causa de Insatisfação com o Serviço

Itens de Insatisfação com o Serviço de Transportes		
Item	Descrição	%
1	Falta de Segurança	24,10%
2	Desconforto	21,46%
3	Má conservação dos veículos	20,51%
4	Atrasos	19,19%
5	Descortesia	6,81%
6	Perdas de Bagagem	4,06%
7	Falta de Acessibilidade	3,40%
8	Outros	0,47%

5. Conclusões

Dentre as constatações da Pesquisa, podemos destacar as seguintes:

- **Baixo nível de conhecimento da legislação setor (53%)**, sendo que os itens da legislação com maior grau de complexidade (direito a pousada e alimentação para interrupções da viagem por mais de 3 horas e limite de atraso no ponto de partida) apresentaram níveis baixo de conhecimento (30%);
- **Baixo Grau de Conhecimento da ARCE (12,55%)**, sendo que entre os pesquisados que costumam registrar reclamações sobre a qualidade dos serviços, o nome da ARCE não foi citada e, dentre os que conheciam a Agência, apenas 8% declararam que a ARCE regulava o setor de transportes.

Os demais dados da Pesquisa ajudam a traçar um perfil do usuário do setor que utiliza os serviços, que conhece a legislação (maior porcentagem com aumento da escolaridade e menor porcentagem entre jovens e idosos), que tem o hábito de registrar reclamações (mesma tendência) e onde as registra (alto grau de incidência para ANATEL e órgãos de defesa do consumidor).

A principal ação sugerida para suprir os baixos níveis detectados de conhecimento da Agência e da legislação do Setor seria a divulgação da Agência utilizando meios educacionais entre os mais jovens e menos escolarizados e ainda a instalação sazonal de quiosques nos terminais de passageiros para divulgar o nome da Agência e a legislação entre os usuários do transportes.

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Formulário: PESQUISA DE CONHECIMENTO DO USUÁRIO DO SETOR DE TRANSPORTES		Código:
Pesquisador:	Data / /	Hora

Prezado Sr/Sra., obrigado pelo seu tempo. Atender a esta pesquisa vai nos ajudar a aprimorar os Serviços de Transporte Intermunicipal.

PERFIL DO USUÁRIO

1. Sexo () Feminino () Masculino

2. Faixa Etária	3. Qual é o seu grau de escolaridade?
() < 20	() 1o. Grau (Ensino Fundamental)
() 21 - 30	() 2o. Grau (Ensino Médio)
() 31 - 40	() Especialização (Curso Técnico)
() 41 - 50	() Superior
() 51 - 60	() Pós-Graduação
() 60+	() Outro _____

QUESTIONÁRIO

1. Com que frequência você faz viagens intermunicipais?

() Diariamente
() Semanalmente
() Mensalmente
() Algumas vezes por ano

2. Numa escala de 0 a 10, sendo 0 (zero) nenhum conhecimento e 10 (dez) muito conhecimento, qual nota você daria para o seu conhecimento sobre os direitos e obrigações do usuário do serviço de transportes intermunicipal.

Nota: (0) (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

3. Você sabia que um passageiro em estado de embriagues ou portando trajes impróprios pode ser impedido de embarcar?

() Sim () Não

4. Você sabia que, caso sua viagem seja interrompida por problema mecânico no veículo por um período superior a 3 horas, V.Sa. tem direito a alimentação e pousada por conta da transportadora?

() Sim () Não

Formulário: PESQUISA DE CONHECIMENTO DO USUÁRIO DO SETOR DE TRANSPORTES	Código:
--	---------

5. Você sabia que crianças, senhoras, pessoas idosas ou com dificuldade de locomoção devem ser auxiliadas pelos funcionários das transportadoras durante o embarque e o desembarque?

() Sim () Não

6. Você sabia que os ônibus/vans do serviço de Transporte Intermunicipal não podem chegar no ponto inicial da linha com um atraso superior a 10 minutos?

() Sim () Não

7. Você já fez alguma reclamação formal relacionada ao uso dos serviços de transporte intermunicipal? (Se Sim) informe qual o assunto reclamado e para qual órgão reclamou.

() Sim () Não

Assunto Reclamado/ Órgão _____

8. E em relação a qualidade de outros serviços, como telefonia, energia elétrica, água e saneamento, você já fez alguma reclamação para algum órgão de defesa ao consumidor como o DECOM, PROCOM, Controladoria, ANATEL, ANEEL ou outros? (Se Sim) informe para que órgão reclamou.

() Sim () Não Órgão(s): _____

9. Você conhece a ARCE? (Se Sim) V. Sa. poderia descrever as atividades da ARCE?

() Sim () Não Atividades da ARCE: _____

10. O que lhe traz mais insatisfação no serviço de transportes intermunicipal?

- () Falta de Segurança
- () Desconforto
- () Atrasos
- () Descortesia dos funcionários
- () Falta de Acessibilidade
- () Perdas de Bagagem
- () Má conservação dos veículos
- () Outra: _____

11. (Somente para respostas Não nos Itens 7 e 8) V. Sa. poderia explicar o motivo para nunca ter feito reclamações sobre a qualidade dos serviços que utiliza.

ANEXO 2 – MANUAL DO PESQUISADOR

1. Objetivo da pesquisa

Levantar o perfil do usuário do serviço de Transporte Público Intermunicipal quanto ao seu conhecimento da legislação do setor e quanto ao seu empenho em utilizar os meios de registros de reclamações disponíveis, principalmente a ARCE.

2. Objetivo deste manual

Orientar o pesquisador de campo quanto à utilização do questionário da Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transportes Intermunicipal/ARCE.

3. Universo da pesquisa

Serão preenchidos 400 questionários com usuários do serviço de Transportes INTERMUNICIPAL. Os usuários serão escolhidos aleatoriamente, de acordo com sua disponibilidade para responder ao questionário.

4. Descrição do questionário da pesquisa

OBSERVAÇÕES	
1	Ao abordar o usuário, identificar-se como pesquisador e questionar se o destino dele é para município dentro do Estado do Ceará.
2	Em caso afirmativo, perguntar se ele pode responder a uma breve pesquisa sobre o conhecimento da legislação do setor de transportes Intermunicipal.

Perfil do usuário

Item 1: Sexo () Feminino () Masculino

Observações

1

A ser preenchido pelo pesquisador SEM QUESTIONAMENTO ao usuário;

Item 2: Faixa Etária

- () < 20
- () 21 - 30
- () 31 - 40
- () 41 - 50
- () 51 - 60
- () 60+

Observações

1

A ser preenchido pelo pesquisador SEM QUESTIONAMENTO ao usuário;

Item 3: Qual é o seu grau de escolaridade?

- () 1º Grau (Ensino Fundamental)
- () 2º. Grau (Ensino Médio)
- () Especialização (Curso Técnico)
- () Superior
- () Pós-Graduação
- () Outro _____

Observações

1

A ser preenchido pelo pesquisador SEM QUESTIONAMENTO ao usuário;

2

A Opção Outro fica a critério do usuário, que pode ficar insatisfeito com as opções e escolher, por exemplo: Sem estudos, analfabeto, etc..

Questionário

Observações

1

Todas as questões deste Item devem ser feitas obrigatoriamente ao usuário, com a leitura do que está escrito e, em caso de dúvida, uma explicação do que está sendo questionado.

Item 1: Com que frequência você faz viagens intermunicipais?

- Diariamente
 Semanalmente
 Mensalmente
 Algumas vezes por ano

Item 2: Numa escala de 0 a 10, sendo 0 (zero) nenhum conhecimento e 10 (dez) muito conhecimento, qual nota você daria para o seu conhecimento sobre os direitos e obrigações do usuário do serviço de transportes intermunicipal.

Nota: (0) (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

Observações

1

Caso o usuário responda um número quebrado, arredondar: Ex. 7,5 (colocar 8), 7,4 (colocar 7)

2

Em caso de dúvida, ressaltar que se está medindo o conhecimento dos direitos e obrigações definidos na legislação do setor.

Item 3: Você sabia que um passageiro em estado de embriagues ou portando trajes impróprios pode ser impedido de embarcar?

- Sim Não

Observações

1

Respostas Evasivas devem ser aproximadas para Sim ou Não. Exemplos: "Acho que sim", "Já ouvi falar", preencher como SIM e anotar o fato na Planilha de Ocorrências.

Item 3: Você sabia que, caso sua viagem seja interrompida por problema mecânico no veículo por um período superior a 3 horas, V.Sa. tem direito a alimentação e pousada por conta da transportadora?

- Sim Não

Observações

1

Mesmo do Item 3

<p>Item 5: Você sabia que crianças, senhoras, pessoas idosas ou com dificuldade de locomoção devem ser auxiliadas pelos funcionários das transportadoras durante o embarque e o desembarque? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	
Observações	
1	Mesmo do Item 3
<p>Item 6: Você sabia que os ônibus/vans do serviço de Transporte Intermunicipal não podem chegar no ponto inicial da linha com um atraso superior a 10 minutos? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	
Observações	
1	Mesmo do Item 3
<p>Item 7: Você já fez alguma reclamação formal relacionada ao uso dos serviços de transporte intermunicipal? (Se Sim) informe qual o assunto reclamado e para qual órgão reclamou. <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Assunto reclamado/órgão: _____</p>	
Observações	
1	Pode orientar o usuário falando do SAC ou Ouvidoria da empresa de ônibus
<p>Item 8: E em relação a qualidade de outros serviços, como telefonia, energia elétrica, água e saneamento, você já fez alguma reclamação para algum órgão de defesa ao consumidor como o DECOM, PROCOM, Controladoria, ANATEL, ANEEL, etc.? (Se Sim) informe para que órgão reclamou. <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Órgão: _____</p>	
<p>Item 9: Você conhece a ARCE – Agência Reguladora do Estado do Ceará? (Se Sim) V. Sa. poderia descrever as atividades da ARCE? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Atividades da ARCE: _____</p>	
<p>Item 10: O que lhe traz mais insatisfação no serviço de transportes intermunicipal? <input type="checkbox"/> Falta de Segurança <input type="checkbox"/> Desconforto <input type="checkbox"/> Atrasos <input type="checkbox"/> Descortesia dos funcionários <input type="checkbox"/> Falta de Acessibilidade <input type="checkbox"/> Perdas de Bagagem <input type="checkbox"/> Má conservação dos veículos <input type="checkbox"/> Outra: _____</p>	
Observações	
1	Pode ser marcado mais de uma resposta e, se possível, indicar a ordem de prioridade, marcando, 1, 2, 3, etc.

Item 11: (Só para respostas Não nos Itens 7 e 8) V. Sa. poderia explicar o motivo para nunca ter feito reclamações sobre a qualidade dos serviços que utiliza.

	Observações
1	Só será questionado se o usuário tiver respondido NÃO aos Itens 7 e 8

5. Tarefas Anteriores à ida de campo

1. Todas as folhas de pesquisadas deverão ser numeradas no Campo Código. Cada uma terá um número e a numeração será de 001 a 400. As páginas 1 e 2 do questionário da pesquisa terão a mesma numeração;
2. Cada pesquisador receberá 100 questionários.
3. Checar o material antes da saída a campo: Todo pesquisador deverá usar o crachá e a camiseta disponibilizados para a pesquisa e estar portando uma prancheta e no mínimo duas canetas.

6. Tarefas a serem realizadas em campo

1. Reunir a equipe para decidir em que área do terminal cada pesquisador ficará e definir horários de descanso e local de encontro no final do expediente.
2. Procurar o responsável pelo acesso aos terminais e comunicar a presença da equipe de pesquisadores;
3. Ao abordar o usuário, se identificar como pesquisador e perguntar se o destino da viagem é interestadual ou intermunicipal?
4. Caso o destino do usuário seja dentro do estado do Ceará, explicar o objeto da pesquisa e perguntar se o usuário tem alguns minutos para responder ao questionário.
5. Antes de iniciar o questionário, preencher o horário do início da pesquisa.
6. Ao finalizar o questionário, agradecer a participação e anotar em planilha todas as ocorrências não previstas como rotineiras (problemas de coleta, reclamações de usuários, atrasos etc.) bem como comentários usuários julgados úteis ao processo de levantamento;
7. Fazer uma reunião da equipe no final dos trabalhos para a consolidação dos resultados e preenchimento das planilhas com os resultados do dia.
8. O responsável pela equipe entregará o material do dia ao motorista da ARCE.

7. Tarefas posteriores ao trabalho de campo

1. Preenchimento das planilhas com os dados dos questionários feitos em campo.
2. Cada pesquisador deverá conferir os dados digitados na planilha referentes aos seus questionários.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Procuradoria Geral do Estado

Av. Santos Dumont, 1789 - 14º andar - Aldeota
Fortaleza, CE. - CEP 60.150-160
(85) 31011027 | Ouvidoria: 08002753838