



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021

---

RELATÓRIO

*José Gustavo Braga Coluci – Ouvidoria da ARMPF*

Porto Ferreira, março 2022

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	04
OBJETIVOS.....	05
METODOLOGIA.....	07
CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRAGEM.....	07
COLETA DOS DADOS.....	10
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA ARMPF.....	12
PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SERVIÇOS.....	14
ANÁLISE DOS DADOS.....	19
CONCLUSÃO.....	22
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
ANEXO.....	24

## 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, Terminal Rodoviário de Porto Ferreira e Área Azul - Estacionamentos Rotativos Pagos e aferir o grau de satisfação dos usuários com o atendimento da ARMPF. Apresenta também os dados da pesquisa de satisfação aplicada pela BRK-Ambiental de Porto Ferreira, em sua loja de atendimento, 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
- Conclusão
- Referências Bibliográficas
- Anexos

## **PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA**

---

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 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 para melhorar a oferta de serviços, mensurando o seu desempenho e dos seus resultados.

Importante considerar que a pesquisa não consiste apenas no ato de se emitir notas ou comentários sobre um determinado objeto ou serviço. O bom mecanismo avaliador 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.

Neste sentido, o papel do usuário como avaliador funciona como um mecanismo de feedback a ser utilizado como ferramenta de aprimoramento de serviços.

## OBJETIVOS

---

A pesquisa aqui apresentada tem o objetivo geral de detectar o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos regulados pela ARMPF 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 do cidadão com o serviço prestado pela ARMPF;
- Identificar o nível de satisfação do cidadão com o atendimento da Ouvidoria da ARMPF;
- Identificar o nível de satisfação no cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços 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.
- Identificar o nível de satisfação dos usuários com o serviço prestado pela Área Azul
- Estacionamentos Rotativos Pago, em seu primeiro ano de implantação no Município de Porto Ferreira;

- Identificar o nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento dos monitores da Área Azul - Estacionamento Rotativos Pagos;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários quanto à distribuição das vagas da Área Azul Estacionamento Rotativos Pagos;
- Identificar o nível de satisfação dos usuários quanto aos meios disponíveis para aquisição de crédito da Área Azul - Estacionamento Rotativos Pagos.

## MÉTODOLOGIA

---

### CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRAGEM

Em várias ocasiões procedemos à coleta de dados diretamente na origem, isto é, dos sujeitos com quem pretendíamos realizar determinado estudo, pois acessarmos toda população para estudarmos o fenômeno restou inviável e por isso, recorremos a uma parcela da população.

Particularmente, para esta pesquisa, utilizou-se abordagem não probabilística cuja 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 a ser 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 as características pré-definidas da população para explicar o 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 de usuários dos serviços oferecidos pelas Concessionárias reguladas pela ARMPF.

Para estimar o tamanho da população, objeto de nosso estudo, consideramos no caso da pesquisa de satisfação dos serviços da Transporte Transportes Coletivos Porto Ferreira e Terminal Rodoviário Municipal, 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 Transporte. No caso da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da ARMPF, o número de ocorrência abertas, no ano de 2019, e atendimentos verbais realizados no mesmo ano. E, para delimitar o tamanho da população usuária do Serviço de Estacionamento Rotativo Municipal, foi consultado o quantitativo de usuário diário no Sistema - Parking Manager – Zona Azul Brasil -, entre os dias 01/12/2020 e 10/12/2020. A BRK-Ambiental Porto Ferreira realiza pesquisa própria e esse relatório irá apresentar os resultados obtidos na pesquisa realizada pela Concessionária, entre 10/12/2020 a 18/12/2020 disponibilizados no Relatório de Atividades – Dezembro/2020, com acréscimo de uma questão incluída na pesquisa da ARMPF, não contemplada na pesquisa de satisfação da BRK.

De acordo com dados fornecidos pela Transporte Transporte Coletivos de Porto Ferreira, 5.150 (cinco mil e cento e cinquenta) pessoas possuem cadastro no sistema de bilhetagem eletrônica. Quanto à população usuária dos serviços da ARMPF, através do Relatório de Gestão da Ouvidoria da ARMPF – 2020, constatamos o universo de 426 pessoas. No que concerne ao Serviço de Estacionamento Rotativo Municipal, o resultado foi 20.982 pessoas que utilizaram o sistema de estacionamento no período analisado; e, para delimitar a população diária, utilizamos média simples, dada pela fórmula:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{N} \quad \text{tal que:} \quad \bar{x} = \frac{(x_1+x_2+x_3...x_n)}{N}$$

Onde:

$x_1$  = quantidade 1º dia

$x_2$  = quantidade 2º dia

$x_3$  = quantidade 3º dia

$x_n$  = quantidade enésimo dia

N = número de dias

Coletando os dados temos:

$x_1=1975$ ,  $x_2=1905$ ,  $x_3=1763$ ,  $x_4=1896$ ,  $x_5=2428$ ,  $x_6=1104$ ,  $x_7=2115$ ,  $x_8=2210$ ,  
 $x_9=2239$ ,  $x_{10}=2427$ ,  $x_{11}=916$

Calculando:

$$x_1 + x_2 + x_3 \dots x_n = 20982$$

$$N = 11$$

$$\bar{x} = 20982 / 11 = 1907$$

Diante dos cálculos, chegamos ao valor de 1907 pessoas, para a população usuária do Serviço de Estacionamento Rotativo diariamente.

Como é inviável, do ponto de vista dos recursos financeiros e humanos, ouvimos a opinião da população identificada em cada serviço, aplicamos os questionários a uma amostragem para permitir a análise inferencial sobre o total da população.

Dessa forma, devido a restrições já mencionadas anteriormente, o tamanho da amostra para a aplicação da pesquisa foi dado pela seguinte fórmula, que faz o cálculo amostral para uma população finita:

$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{\dots}$
---



$$(N-1).e^2 + Z^2.p.(1-p)$$

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 buscamos, usamos valor determinado que fosse dado pela fórmula de distribuição de Gauss. Os valores mais frequentes extraídos da tabela de distribuição de Gauss e utilizados nessa pesquisa foram:

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 às respostas da população variaram 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 encontrado ao pesquisar toda a população, dentro da margem de erro estabelecida. Ainda assim, esta representação não é perfeita e, intuitivamente, sabe-se que quanto maior o tamanho da amostra, melhor ela representa o todo.

Realizando os cálculos para obtenção das amostras teremos:

Atendimento ARMPF		Valor
1)	Z = Nível de Confiança	90%
2)	P = Quantidade de Acerto esperado (%)	50%
3)	Q = Quantidade de Erro esperado (%)	50%
4)	N = População Total	426
5)	e = Nível de Precisão (%)	5%
Tamanho da amostra (n) =		165

Concessionária Transporte		Valor
1)	Z = Nível de Confiança	90%
2)	P = Quantidade de Acerto esperado (%)	50%
3)	Q = Quantidade de Erro esperado (%)	50%
4)	N = População Total	5.150
5)	e = Nível de Precisão (%)	5%
Tamanho da amostra (n) =		256

Área Azul		Valor
1)	Z = Nível de Confiança	90%
2)	P = Quantidade de Acerto esperado (%)	50%
3)	Q = Quantidade de Erro esperado (%)	50%
4)	N = População Total	1907
5)	e = Nível de Precisão (%)	5%
Tamanho da amostra (n)		236

Sendo assim, de acordo com os cálculos realizados acima, adotando uma margem de erro de 5% e nível de confiança de 90%, chegamos à amostra de 165 pessoas para a pesquisa dos serviços prestados pela ARMPF; 256 pessoas para a pesquisa dos serviços prestados pela Transporte e Terminal Rodoviário; e, 236 pessoas para a pesquisa dos serviços prestados pela Área Azul - Estacionamentos Rotativos Pagos.

## COLETA DOS DADOS

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
<b>Questão</b>					

A pergunta de escala é uma pergunta em que o respondente dará sua nota em uma escala pré-determinada. Escala de Likert é o nome técnico dado à escala de resposta usada neste tipo de questão. Criada em 1932 pelo norte-americano Rensis

Likert, a escala de Likert mede as atitudes e o grau de conformidade do respondente com uma questão ou afirmação. Ao contrário de responder apenas “sim” ou “não”, ao dar uma nota em uma escala, o respondente mostra mais especificamente o quanto ele concorda ou discorda de uma atitude ou ação, ou o quanto ele está satisfeito ou insatisfeito com um produto. As escalas, além de serem simétricas, tem um ponto neutro. Por isso, a escala deve ser ímpar. Por exemplo, se é uma escala de 1 a 5, as notas Ruim e Péssimo são negativas, Ótimo e Bom são positivas e Regular seria o ponto neutro.

Para essa pesquisa, adotamos os conceitos de positivo, neutro e negativo para o nível de satisfação de usuário. Porém, dado a característica da escala de Likert, pode se aprofundar, em análises posteriores, o estudo pelo conceito percentual.

Realizamos a aplicação dos questionários em locais públicos, imediações das paradas de ônibus, terminal rodoviário e no perímetro de abrangência da Área Azul - Estacionamentos Rotativo Pago. As questões da pesquisa foram preenchidas pela equipe da ARMPF, a partir das respostas dos usuários. Devemos ressaltar que realizamos o procedimento de coleta de dados no período entre 17/12/2020 e 23/12/2020, em horário comercial, e, além disso, buscamos garantir que o 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. Qual sua avaliação sobre o atendimento recebido na ARMPF?

Ótimo	01
Bom	140
Regular	24
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>165</b>

2. Qual sua avaliação sobre os cumprimentos dos prazos definidos para a prestação dos serviços da ARMPF?

Ótimo	0
Bom	113
Regular	52
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>165</b>

3. Qual sua avaliação sobre a atenção dispensada pelos funcionários da ARMPF, quando realizam o atendimento?

Ótimo	0
Bom	103
Regular	62
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>165</b>

4. Qual sua avaliação sobre a e objetividade das informações prestadas pelos funcionários da ARMPF?

Ótimo	0
Bom	115
Regular	50
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>165</b>

5. Qual sua avaliação sobre as informações impressas disponibilizadas pela ARMPF quanto à clareza e objetividade?

Ótimo	0
Bom	101
Regular	64
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>165</b>

6. Qual sua avaliação sobre as informações digitais disponibilizadas pela ARMPF quanto à clareza e objetividade?

Ótimo	0
Bom	99
Regular	65
Ruim	1
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>165</b>

7. Qual a avaliação geral dos serviços da ARMPF?

Ótimo	01
Bom	137
Regular	27
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>165</b>

8. Onde obteve conhecimento sobre a atuação da ARMPF?

Redes sociais	0
Mídia Impressa	01
Amigo (a)	53
Concessionária	86
Outros	25
<b>Total</b>	<b>165</b>

9. Faixa etária:

Menor 18 anos	0
19 a 35 anos	19
36 a 64 anos	102
+ 65 anos	44

<b>Total</b>	<b>165</b>
--------------	------------

#### 10. Sexo:

Masculino	30
Feminino	135
<b>Total</b>	<b>165</b>

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS

#### 1. Qual a avaliação do serviço prestado pela Transporte?

Ótimo	0
Bom	02
Regular	154
Ruim	95
Péssimo	05
<b>Total</b>	<b>165</b>

#### 2. Qual a avaliação sobre os veículos oferecidos pela Transporte, no que diz respeito à limpeza, estado de conservação?

Ótimo	0
Bom	02
Regular	101
Ruim	139
Péssimo	14
<b>Total</b>	<b>256</b>

#### 3. Qual a avaliação sobre o cumprimento dos horários dos itinerários ofertados pela Transporte?

Ótimo	0
Bom	01
Regular	70
Ruim	140
Péssimo	45
<b>Total</b>	<b>256</b>

#### 4. Qual a avaliação sobre a infraestrutura do Terminal Rodoviário?

Ótimo	22
Bom	207

Regular	27
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>256</b>

5. Qual a avaliação sobre a limpeza e conservação do Terminal Rodoviário?

Ótimo	02
Bom	190
Regular	64
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>256</b>

6. Qual a avaliação sobre o cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços ofertados pela BRK?

Ótimo	0
Bom	12
Regular	171
Ruim	73
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>256</b>

7. Faixa etária:

Menor 18 anos	12
19 a 35 anos	117
36 a 64 anos	86
+ 65 anos	41
<b>Total</b>	<b>256</b>

8. Sexo:

Masculino	87
Feminino	169
<b>Total</b>	<b>256</b>

9. Após o segundo ano de operação do estacionamento rotativo em Porto Ferreira, qual a avaliação do serviço?

Ótimo	13
Bom	208

Regular	14
Ruim	01
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>236</b>

10. Qual a avaliação sobre o atendimento dos monitores?

Ótimo	03
Bom	218
Regular	15
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>236</b>

11. Qual a avaliação sobre a distribuição das vagas?

Ótimo	05
Bom	216
Regular	15
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>236</b>

12. Meio utilizado para compra de créditos:

Monitores	158
Aplicativo	02
Ponto de vendas	0
Loja de atendimento	0
Parquímetro	76
<b>Total</b>	<b>236</b>

13. Da porcentagem que utilizou monitores, a avaliação para este meio foi:

Ótimo	01
Bom	143
Regular	14
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>158</b>



14. Da porcentagem que utilizou aplicativo, a avaliação para este meio foi:

Ótimo	0
Bom	02
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>02</b>

15. Da porcentagem que utilizou Pontos de Vendas, a avaliação para este meio foi:

Ótimo	0
Bom	0
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

16. A porcentagem que utilizou Loja de Atendimento.

Ótimo	0
Bom	0
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

17. Da porcentagem que utilizou Parquímetro, a avaliação para este meio foi:

Ótimo	12
Bom	64
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
<b>Total</b>	<b>76</b>

18. Quantidades de pessoas entrevistadas por bairros:

<b>BAIRRO</b>	<b>QTD</b>
Aeroporto	5
Águas Claras	7
Bela Vista	3
Centenário	5
Centro	5
Cristo	9
Cuca Fresca	1
Estância dos	1

Granjeiros	
Jd. Alegrete	1
Jd. Anésia	5
Jd. Aníbal	7
Jd. Bandeirantes	2
Jd. Botafogo	1
Jd. Das Palmeiras	3
Jd. Independência	8
Jd. Jandira	7
Jd. Modelo	2
Jd. Progresso	3
Jd. Salgueiro	9
Jd. Vitória	4
José Gomes	6
Lagoa Serena	9
Las Palmas	3
Outros Municípios	5
Parque dos Laranjais	3
Paschoal Salzano	2
Paulo Calisto	5
Porto Belo 1	4
Porto Belo 2	6
Porto dos Ipês	1
Porto Novo	13
Porto Seguro	3
Primavera	9
Santa Cruz	2
Santa Luzia	8
Santa Marta	8
Santa Rosa 1	5
Santa Rosa 2	1
São Manoel	5
Sérgio Dorneles	9
Serra D'Água	9
Vila Daniel	5
Vila Maria	8
Vila Nova	10
Vila Sybila	9
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>

19. Faixa Etária:

18 a 35 anos	36
36 a 64 anos	189
+ 65 anos	11
<b>Total</b>	<b>236</b>

20. Sexo:

Masculino	80
Feminino	156
<b>Total</b>	<b>236</b>

## ANALISE DE DADOS

---

Os resultados apresentados indicam um conjunto de considerações sobre a percepção do público em relação aos serviços de transporte prestados no município. Na avaliação dos serviços ofertados pela ARMPF, no que diz respeito ao atendimento, entrevistamos 165 pessoas, no mês de Janeiro 2021. Das 165 pessoas que avaliaram o serviço, 30 são do sexo masculino e 135 do sexo feminino. No que diz respeito à faixa etária dos entrevistados, como resultado, têm-se 19 entre 19 anos e 35 anos, 102 entre 36 anos e 64 anos, e, 44 entrevistados com mais de 65 anos.

Quando perguntada qual a avaliação do usuário sobre o atendimento recebido na ARMPF, constatamos que 0,60% consideram ótimo; 84,84% consideram bom e 14,54% regular. Nenhum usuário considerou o atendimento ruim ou péssimo. Em relação aos cumprimentos dos prazos, nota-se o nível de satisfação de 68,48% de bom e 31,51% de regular. Quando o quesito avaliado é atenção dispensada pelos funcionários da ARMPF, identificou-se que 62,42% consideram bom e 37,57% regular, não apresentando nenhuma avaliação ruim ou péssima. Ainda sobre a atenção dispensada pelos funcionários, consideraram a clareza e objetividade das informações prestadas. 69,69% como boa e 30,30%, regular. No que diz respeito às informações impressas disponibilizadas, 61,21% consideraram boa e 38,78%, regular. No mesmo nível de satisfação, foram considerados os materiais digitais disponibilizados, pois 60% bom, 39,69% consideraram regular e 0,60% ruim. Para finalizar, no geral, 0,60% dos usuários avaliaram os serviços da ARMPF como ótimo 83,03% como bom e 16,36% regular. Sendo que, nenhuma pessoa obteve informação sobre a existência da ARMPF através das redes sociais; Uma pessoa pela mídia tradicional; 53 pessoas foram recomendadas por amigos; 86 receberam informação nas Concessionárias e 25 através de outros meios.

No questionamento sobre o nível de satisfação dos usuários, sobre a prestação do serviço pela Concessionária Transporte, 0,78% dos usuários consideraram como bom, 60,15 % avaliaram como regular, 37,10% ruim e 1,95% péssimo. Quando analisamos a opinião dos usuários sobre os veículos oferecidos pela Transporte, observamos que não houve usuário cuja avaliação tenha sido como ótimo; 0,78% avaliaram como bom; 39,45% dos usuários consideraram como regular, 54,29% ruim e 5,46% péssimo quanto ao estado de conservação, limpeza e manutenção dos veículos oferecidos.

Já a opinião sobre os cumprimentos dos horários dos itinerários ofertados, dos 256 usuários consultados, 0,39% bom, 27,34% responderam como regular 54,68% ruim e 17,57% péssimo. De fato, nesse quesito, percebemos que houve uma quantidade considerável dos entrevistados descontentes com cumprimento dos horários ofertados pela Concessionária.

No que diz respeito à avaliação dos serviços prestados pela Concessão que administra o Terminal Rodoviário Municipal, foi perguntamos aos usuários qual a opinião sobre a infraestrutura do Terminal e 8,59% responderam que consideram ótima, 80,85% boa, 10,54% regular, Detectamos com esses dados que, em relação ao ano anterior, o nível de satisfação da população, em relação ao prédio que abriga a Concessão, elevou-se, considerando que a questão, especificamente, refere-se à estrutura civil e às condições de acessibilidade, sinalização, segurança e mobilidade do prédio. No quesito limpeza e conservação do Terminal, os usuários apresentaram grau de satisfação menor em relação ao quesito anterior (infraestrutura), mas não de forma considerável, pois, 0,78% avaliaram como ótima, 74,21% boa e 25% regular. Portanto, inferimos que a revitalização do prédio, finalizada em março de 2020, impactou positivamente na avaliação da população quanto à prestação desse serviço. Dentre as pessoas entrevistadas para avaliação das Concessões Transporte e Terminal Rodoviário, 87 eram do sexo masculino e 169 do sexo feminino, 12 possuíam menos de 18 anos, 117 estavam entre 19 anos e 35 anos, 86 pessoas possuíam entre 36 anos e 64 anos e, para completar, 41 possuem mais de 65 anos.

A avaliação do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago foi a primeira pesquisa realizada para esse serviço, realizada pela ARMPF, obtivemos, ao perguntarmos ao usuário qual a avaliação do serviço, após o primeiro ano de operação: 5,5% consideraram ótimo o serviço; 88,13% bom e 5,93% regular e 0,42 responderam ruim ou péssimo. Contudo, quando perguntamos sobre o atendimento dos monitores 1,27% consideraram ótimo, 92,37% bom e 6,35% regular. No que concernia à distribuição das vagas, sobre a proporção de reserva para os modais, bem como as gratuidades, aferimos que 2,11% consideraram ótima a distribuição atual; 91,52% avaliaram como boa, regular e nenhum avaliou como ruim ou péssima. Dos meios utilizados para aquisição de créditos, 158 pessoas utilizaram monitores; 2 o aplicativo digital; nenhuma os pontos de vendas espalhados no perímetro abrangido pelo sistema e 76 utilizaram parquímetros. Nenhum dos entrevistados adquiriram créditos na Loja de Atendimento

da Concessionária. Das 158 pessoas que utilizam os monitores, 0,63% consideraram ótimo o meio para aquisição; 90,50% bom e 8,86% regular. Das 2 pessoas consultadas, que utilizaram o aplicativo, 100% o consideraram bom. Nenhum respondeu como regular ruim ou péssimo. Entre os que utilizaram os pontos de vendas, nenhuma das alternativas foram mencionadas para esse meio. Para finalizar, sobre a aquisição de créditos, das 76 pessoas que optaram, preferencialmente, pelos parquímetros, 15,78% avaliaram como ótima; 84,21 consideraram bom e para regular, ruim ou péssimo, não havendo avaliações entre as alternativas extremas para estes meios.

## CONCLUSÃO

---

Diante do exposto, constatamos que a pesquisa aqui apresentada atingiu o objetivo geral, bem como os objetivos específicos em detectar o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos regulados pela ARMPF e dos usuários que acessaram a ARMPF para apresentarem suas demandas.

Como avaliação geral e apontamentos, pode-se considerar que houve mais avanços do que retrocessos. No caso dos avanços, constatamos pelo segundo ano consecutivo, o Sistema de Estacionamento Rotativo Pago com índices positivos. Na avaliação geral, no que diz respeito ao Terminal Rodoviário Municipal, constatamos uma significativa melhora na percepção do usuário quanto à prestação desse serviço. Percepção positiva essa que foi fortemente estimulada pela reforma civil executada no Terminal. No que tange aos retrocessos, foi possível constatar o nítido descontentamento do usuário com o serviço de Transporte Público Coletivo Urbano, principalmente quando comparamos ao ano anterior. Contudo, há de se considerar que com a Pandemia do Covid-19 e a política de quarentena e distanciamento social, adotada pelo Município, período em que foi realizada a pesquisa, reduzindo a oferta dos itinerários e impactando negativamente na percepção do usuário que teve a oferta desse serviço diminuída.

Finalizamos afirmando que utilização do instrumento de pesquisa de satisfação, a fim de refletir cada vez mais a realidade da prestação dos serviços públicos apontou relevância, contribuindo significativamente para a avaliação das políticas públicas. Através dela, desencadeia-se um processo que levará ao aperfeiçoamento constante dos serviços públicos e uma consciência crítica dos cidadãos, que se permitem exigir serviços de cada vez melhor qualidade.

**José Gustavo Braga Coluci**  
**Ouvidoria da ARMPF**

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

1. Babbie, Earl. Métodos de pesquisas de Survey. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte. Ed. UFMG, 1999 (2ª edição, 2003).
2. Decreto Municipal - nº 1044/2019;
3. Lei nº 13.460/2017;
4. Pesquisa de Satisfação - 2020 disponível em: <http://www.arpf.com.br/pesquisas>;
5. Relatório de Atividades BRK Ambiental – Porto Ferreira: 2020, pág.47;
6. Viega S. - Como utilizar a escala de Likert em análise estatística. Disponível em: <https://educacao.umcomo.com.br/artigo/como-utilizar-a-escala-de-likert-em-analise-estatistica-402.html>. Acesso em 01 de junho de 2020.

## ANEXO

### Questionário aplicado

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ARMPF	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
1- Qual sua opinião sobre o atendimento recebido na ARMPF?						
2- Qual sua avaliação sobre os cumprimentos dos prazos definidos para a prestação dos serviços da ARMPF?						
3- Qual sua avaliação sobre a atenção dispensada pelos funcionários da ARMPF quando realizam o atendimento?						
4- Qual sua avaliação sobre a clareza e objetividade das informações prestadas pelos funcionários da ARMPF?						
5- Qual sua avaliação sobre as informações impressas disponibilizadas pela ARMPF quanto à clareza e objetividade?						
6- Qual sua avaliação sobre as informações digitais disponibilizadas pela ARMPF quanto à clareza e objetividade?						
7- Qual a avaliação geral dos serviços da ARMPF?						
<b>8- Onde obteve conhecimento sobre a atuação da ARMPF? ( ) Redes Sociais ( ) Mídia Impressa ( ) Amigo (a) ( ) Concessionária ( ) Outro</b>						
<b>Faixa etária ( ) menos de 18 anos ( ) 19 a 35 ( ) 36 a 64 ( ) +65 anos</b>						
<b>Sexo ( ) masculino ( ) feminino</b>						

Figura 01

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SERVIÇOS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
1- Qual sua avaliação do serviço prestado pela Transporto?						
2- Qual a avaliação sobre os veículos oferecidos pela Transporto no que diz respeito à limpeza, estado, conservação...?						
3- Qual a avaliação sobre o cumprimento dos horários dos itinerários ofertados pela Transporto?						
4- Qual a avaliação sobre a infraestrutura do Terminal Rodoviário?						
5- Qual a avaliação sobre a limpeza e conservação do Terminal Rodoviário?						
6- Qual a avaliação sobre o cumprimento dos prazos definidos para a prestação dos serviços ofertados pela BRK?						
<b>7- Faixa etária ( ) menos 18 ( ) 19 a 35 ( ) 36 a 64 ( ) +65</b>						
<b>8- Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino</b>						
9- Após o primeiro ano de operação do estacionamento rotativo em Porto Ferreira, qual a avaliação do serviço?						
10- Qual a avaliação sobre o atendimento dos monitores?						
11- Qual a avaliação sobre a distribuição das vagas?						
<b>12- Meio utilizado para compra de créditos: ( ) monitores ( ) App ( ) Ponto de Vendas ( ) Loja de Atendimento ( ) Parquímetro</b>						
13- Dos % que utilizam monitores, a avaliação para este meio foi:						
14- Dos % que utilizam aplicativo, a avaliação para este meio foi:						
15- Dos % que utilizam Ponto de Venda, a avaliação para este meio foi:						
16- Dos % que utilizam Loja de Atendimento, a avaliação para este meio foi:						
17- Dos % que utilizam Parquímetro, a avaliação para este meio foi:						
<b>18- Bairro Sexo ( ) Masculino ( ) Feminino</b>						
<b>19 - Faixa etária : ( ) 18 a 35 ( ) 36 a 64 ( ) +65</b>						

Figura 02