

## **Experiência da STU/BH em Pesquisa de Avaliação dos Serviços**

A STU/BH se utiliza das pesquisas de Avaliação da Qualidade dos Serviços desde o início de sua operação comercial, em 1986. Entretanto, não temos conseguido fazê-la com uma periodicidade definida, tendo sido realizada a última pesquisa, com este objetivo, em 2001.

A área da empresa com a atribuição de desenvolvê-la é a Gerência de Atendimento aos Usuários, que faz com pessoal próprio todas as etapas de seu planejamento, a organização do trabalho de campo, a qualificação e codificação dos dados e a etapa final de Análise e Interpretação dos dados, culminando com a elaboração do Relatório . Apenas a tabulação dos dados com software específico, visando aplicação de testes estatísticos tem sido repassado para execução pelo Departamento de Estatística da UFMG.

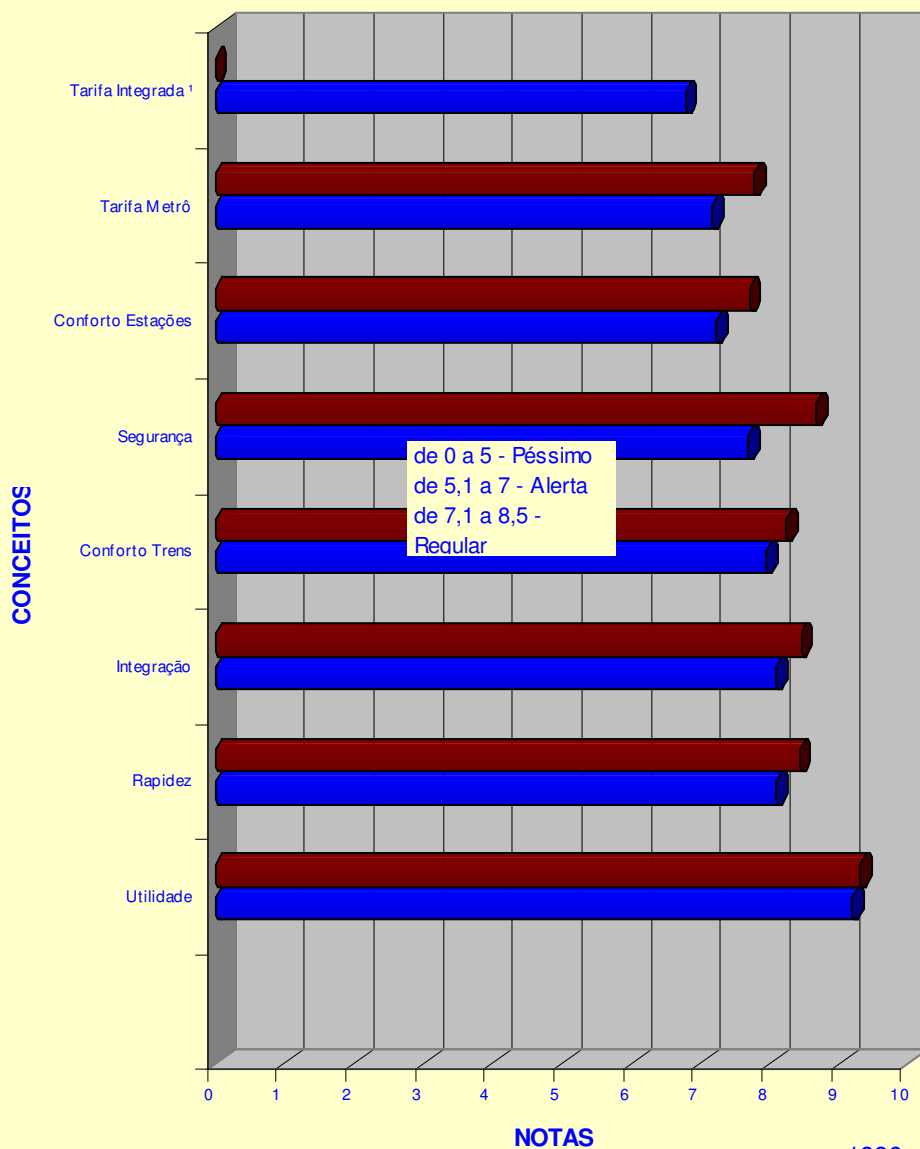
A pesquisa submete à avaliação dos usuários os conceitos já tradicionais de aferição da qualidade em transporte, como conforto, segurança, rapidez e outros que são traduzidos e identificados pelos usuários através de seus atributos operacionais mais concretos como lotação, pontualidade, intervalos entre trens, etc.

Os resultados destas pesquisas, conjugados com as manifestações de opiniões espontâneas dos usuários enviadas através das Caixas de Sugestões existentes em todas as estações, bem como através do e.mail **falemetrô** ou por telefone, através da Central de Atendimento, têm sido instrumentos indispensáveis para subsidiar a ação gerencial da empresa voltada para a melhor adequação dos serviços ofertados.

Dada a importância atribuída a este instrumento pela STU/BH, participamos ativamente da elaboração do manual MÓDULO 8 – Pesquisa de Opinião no Transporte Coletivo Urbano -, como membro efetivo da Comissão ANTP de “Pesquisa de Opinião sobre Qualidade de Serviços de Transporte”.

A título de ilustração, seguem gráficos comparativos das avaliações dos conceitos e atributos de nossos serviços recolhidos nas duas últimas avaliações:

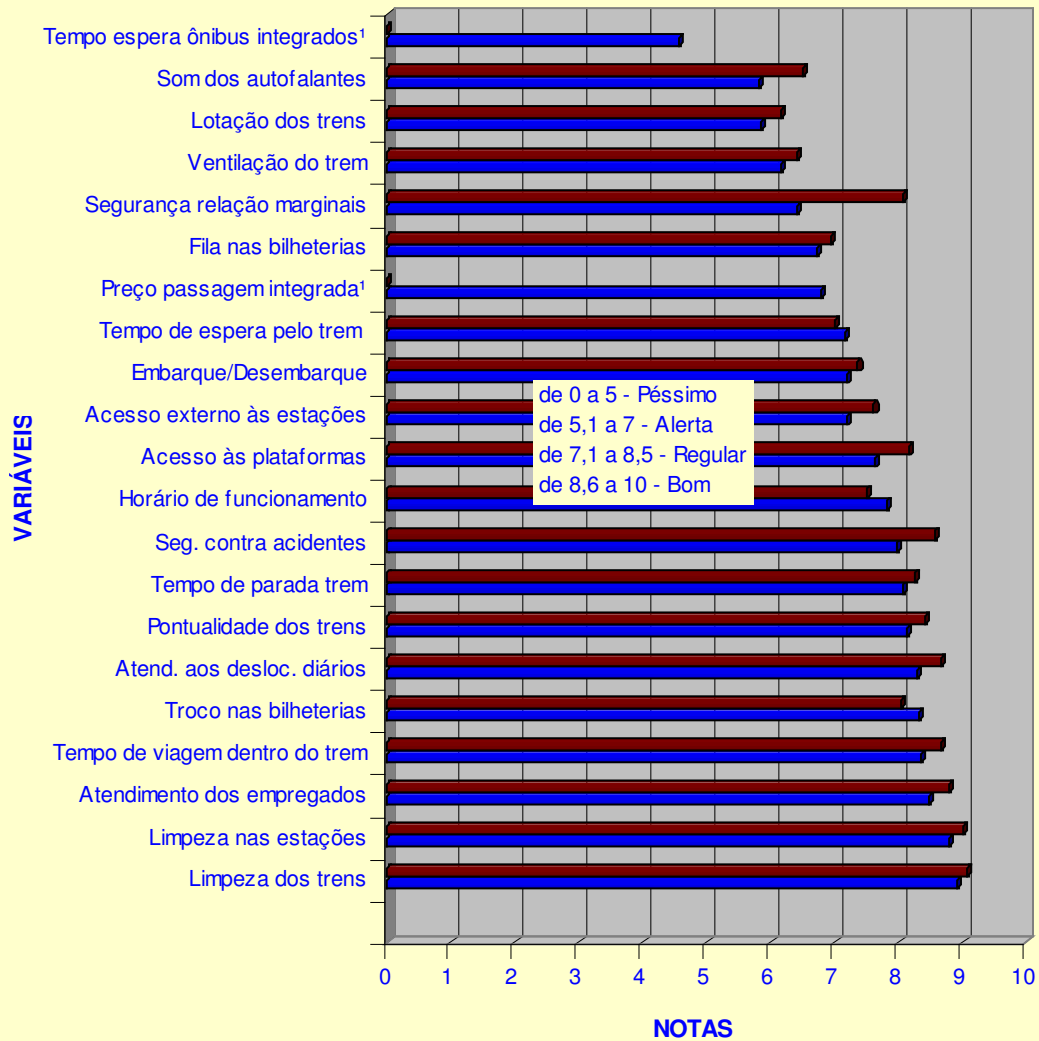
## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS USUÁRIOS - CONCEITOS - COMPARATIVO 96/2000



**Fonte:** Pesquisa de Avaliação dos Serviços - comparativo dos anos de 1996/2000  
 1 - O Conceito Tarifa Integrada só foi avaliado em 2000 por razões que a justificaram.

■ 1996  
 ■ 2000

## AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PELOS USUÁRIOS - VARIÁVEIS - COMPARATIVO 96/2000



Fonte: Pesquisas de Avaliação dos Serviços - comparativo dos anos de 1996/2000

1 - Variáveis avaliadas somente na pesquisa do ano de 2000.

■ 1996  
■ 2000