

DIRETRIZES PARA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

A *Pesquisa de Satisfação x Importância* é aplicada no intuito de se obter os *Índices de Satisfação do Cliente*, e, a partir deles, identificar os pontos críticos do sistema com relação ao atendimento ao público, direcionando e priorizando as ações corretivas necessárias. Este tipo de pesquisa difere das aplicadas normalmente, porque os índices alcançados são resultados da ponderação entre a satisfação e a importância de determinado atributo na percepção dos entrevistados.

1 - Metodologia

A metodologia adotada pela CBTU/STU-REC é a entrevista individual. A amostra é dimensionada em função da demanda média em dias úteis, no pico e fora do pico, e proporcional ao fluxo de usuários em cada estação. Para a pesquisa adota-se um intervalo de confiança de 95% e um erro de 3,8% para mais ou para menos.

O método de pesquisa escolhido é de abordagem formalizada e quantitativa, com uma amostra do tipo probabilística, aleatória e estratificada. Durante a entrevista o respondente classifica os atributos de duas maneiras:

- Segundo a satisfação, através de uma nota de “0 a 10” ; e
- Segundo a importância daquele atributo para o entrevistado, através da escolha em uma escala de variação.

Para aplicação das pesquisas utiliza-se um formulário (modelo em anexo) dividido em três partes distintas: 1ª parte: satisfação, 2ª parte: importância, 3ª parte: perfil do usuário.

2 – Dados Obtidos

2.1 – Definição do Perfil do Usuário

*A população masculina ainda é maior no nosso sistema;
A faixa etária de maior representação é a de jovens entre 20 e 30 anos;
O principal motivo de viagem é o trabalho;
Renda familiar entre 1 a 4 salários mínimos;
Utilizam o metrô 5 dias por semana;*

2.2 - Índice de Satisfação do Cliente - ISC

O **ISC** representa a satisfação do cliente em relação aos serviços oferecidos pelo sistema e é obtido como resultado da opinião de cada cliente entrevistado, expressando a sua satisfação em relação a cada um dos atributos, ponderada pela importância que esse mesmo entrevistado dá a cada um desses atributos.

2.3 - Índice de Satisfação por Atributo - ISA

É o índice de satisfação por cada atributo pesquisado, como por exemplo: Iluminação nas Estações, Iluminação nos Trens, Segurança nos arredores, etc.

2.4 - Índice de Satisfação por Estação - ISE

Da mesma maneira como foi levantado inicialmente o ISC, obtém-se o ISE, considerando-se neste caso, como universo da pesquisa, os usuários da estação pesquisada. Para os cálculos são utilizados apenas os atributos referentes ao desempenho operacional das estações. Para que ações gerenciais ocorram no sentido de melhoria dos índices, é preciso identificar quais os atributos com piores classificações, verificando dessa maneira sua influência na composição do ISE de cada estação.

2.5 - Percepção do Cliente

Nesse item estudado, é solicitado ao usuário que respondam espontaneamente o que piorou e o que melhorou no sistema.

2.6- Gráfico: SATISFAÇÃO X IMPORTÂNCIA

Com a intenção de detectar os pontos críticos, e situá-los de forma comparativa, destacando os atributos que mais interferem na percepção da qualidade dos nossos serviços, foi elaborado o gráfico Satisfação x Importância. Esse gráfico é dividido em 4 partes, tomando-se como linhas divisórias os valores das médias aritméticas do grau de importância e de satisfação. Cada quadrante representa uma região de satisfação x importância, segundo os parâmetros abaixo:

REGIÃO	RELAÇÃO
(+ -)	Alta Satisfação x Baixa Importância
(+ +)	Alta Satisfação x Alta Importância
(- -)	Baixa Satisfação x Baixa Importância
(- +)	Baixa Satisfação x Alta Importância

De uma maneira geral, os atributos situados à direita da linha divisória da Importância merecem uma atenção especial na medida em que são, na percepção dos usuários, mais ou menos valorizados em função de estarem atendendo ou não às suas expectativas. Do mesmo modo, os atributos situados abaixo da linha divisória da Satisfação, devem ser observados e trabalhados na medida em que desejamos elevar o índice de satisfação dos nossos usuários e melhorar a qualidade dos nossos serviços.

Desta forma, o grupo de atributos que deve prioritariamente ser trabalhado pela empresa é o que está situado no quadrante de baixa satisfação e elevada importância, denominado de zona de criticidade.

3 – Ações Implementadas em função da pesquisa de satisfação

Para melhoria do conforto dos usuários, foram realizadas as seguintes ações fruto da última pesquisa:

- Instalados nas plataformas de algumas estações, climatizadores, bancos e bebedouros;
- Estudos para instalação de orientadores de fila;
- Instalação do AP digital nos trens; e
- Acréscimo de trens especiais em horário de maior movimento.

4- ANEXOS:

RECIFE_Pesquisa.ppt
RECIFE_Questionário.doc