

DIRETRIZES PARA AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

A Pesquisa de Avaliação tem por objetivo medir os atributos tradicionalmente utilizados para avaliar a qualidade do serviço do transporte e também aqueles específicos do sistema metroferroviário, quais sejam: confiabilidade, conforto, segurança pública, segurança operacional, rapidez, atendimento e informação ao usuário. Cada atributo se desmembra em uma série de itens que lhes dão significado. Por exemplo, a avaliação do Conforto decorre da ponderação feita pelos usuários quanto à quantidade de pessoas nos trens e nas plataformas, à ventilação dos trens e estações, às condições de embarque e desembarque, etc.

Nesses termos, para que todos os atributos e os itens correlatos sejam avaliados, deve-se construir vários questionários para abordar cada conjunto (atributos e itens), levando-se em conta que não há tempo hábil e nem disposição do usuário para responder a bateria completa. As entrevistas são realizadas, normalmente, nas estações no momento do embarque dos usuários.

Na construção dos questionários deve-se ter como premissa o entendimento de cada atributo pelos usuários, para que sua linguagem seja clara e não gere dúvidas. Para isso, a realização de uma pesquisa qualitativa através de discussão em grupo ou entrevista em profundidade possibilita apreender os significados atribuídos pelos usuários a cada atributo. O Metrô-SP levantou, no decorrer dos anos, o significado conferido aos atributos pelo usuário do seu sistema.

Com a aferição de cada atributo pode-se chegar a um indicador de satisfação geral do usuário. Esse indicador é composto pelas características gerais do serviço descritas nos atributos. A avaliação geral do serviço é traduzida por um índice que resulta da ponderação dos atributos pelo peso de cada um dado pelo usuário. Para isso, pede-se que ele ordene-os, segundo a sua importância na viagem.

METODOLOGIA DA PESQUISA

O modelo a ser adotado inclui uma etapa de levantamento de dados qualitativos, que orienta a pesquisa quantitativa, ambas feitas anualmente.

A pesquisa de Avaliação do Serviço é realizada junto aos usuários no MOMENTO DA VIAGEM.

Coleta dos Dados

A coleta de dados deve contemplar uma amostra representativa do universo da demanda e proporcional ao movimento nos diferentes horários.

Nos questionários são abordados todos os atributos do serviço, já mencionados, e os seus respectivos indicadores (vide tabela 1).

A avaliação inicia-se com o usuário refletindo sobre os indicadores do serviço e termina com a sua opinião sobre o atributo geral relacionado a estes indicadores. Em seguida, é feita a priorização dos atributos gerais de acordo com a importância dada pelo usuário na sua viagem a cada um deles.

Para medir os atributos e os indicadores será utilizada a escala de Likert de 5 pontos, com variações que vão de “muito ruim” a “muito bom”.

Escala de Likert

Conceito	muito ruim	ruim	regular	bom	muito bom
Qualificação	1	2	3	4	5

Tratamento dos dados;

A avaliação dos atributos e dos indicadores do serviço resulta em proporções para cada ponto da escala que possibilitam gerar dois índices, ou seja:

(1) Índice de avaliação dos atributos e indicadores– expressa o nível de satisfação em relação aos indicadores e atributos pesquisados, considerando os percentuais “muito bom e bom” (TOP TWO BOX). Esse índice é o resultado da somatória das proporções positivas (muito bom e bom).

(2) Índice Geral de Satisfação do Usuário - expressa o grau de aprovação em relação à qualidade geral de serviço. É o resultado da ponderação dos atributos gerais como: Conforto, Rapidez, etc., pelo grau de importância que o usuário atribui a cada um deles.

• **Modelo de Aferição – Tabela 1**

ATRIBUTOS GERAIS	INDICADORES DE SATISFAÇÃO
Confiabilidade	Funcionamento das escadas rolantes
	Tempo de espera entre um trem e outro
	Quantidade de paradas dos trens durante a viagem
	Facilidade de aquisição de bilhetes
	Manutenção e conservação dos trens
	Agilidade para colocar os trens em funcionamento em casos de paradas
Conforto	Quantidade de pessoas nas plataformas
	Quantidade de pessoas nos trens
	Condições de embarque e desembarque
	Limpeza dos trens e estações
	Ventilação dos trens e estações
	Iluminação das estações
Segurança Operacional	Ação do Metrô na prevenção de acidentes nos trens
	Disponibilidade de equipamentos de segurança para situações de emergência
	Ações do Metrô na prevenção de acidentes em escadas rolantes
	Ações do Metrô na prevenção de acidentes em portas dos trens
	Ações de responsabilidade da empresa em caso de acidentes com usuários
Segurança Pública	Ação do Metrô na prevenção de assaltos e presença de marginais
	Ação do Metrô na prevenção de furtos nos trens
	Ação de vigilância através de câmeras de circuito de tv
	Presença de agentes de segurança para fiscalizar e atuar em casos de furtos
Rapidez	Tempo de viagem dentro do trem
	Tempo de ultrapassagem nos bloqueios
	Tempo de espera do trem na plataforma
	Tempo gasto na compra de bilhetes
Atendimento ao Usuário	Preparo e cortesia dos empregados
	Atendimento às pessoas com deficiência
	Disponibilidade de canais para o usuário se comunicar com a empresa
	Presença de empregados para atender o usuário em caso de necessidade
Informação ao Usuário	Compreensão e quantidade de placas para se orientar nas estações
	Disponibilidade de informações sobre o metrô, sistemas integrados e arredores
	Mensagens sobre anormalidades nos trens e estações
	Informações sobre tipos de bilhete e locais de aquisição

Utilidade	Comércio disponível nas estações
	Eventos culturais (shows, exposições, etc.)
	Facilidade de uso nos finais de semana para lazer
	Facilidade para atingir seus destinos/vários pontos da cidade
	Facilidade para encurtar distâncias /diminuir o tempo de viagem
	Serviços disponíveis aos usuários nas estações
Preço	Preço comparado à distância percorrida
	Preço comparado à qualidade do serviço
	Preço comparado ao custo de funcionamento do transporte
	Preço comparado ao rendimento mensal
	Preço comparado à tarifa de outros serviços públicos
Integração	Combinação de horário entre as conduções
	Facilidade para atingir os destinos com conduções integradas
	Facilidade na transferência entre as conduções
	Preço da viagem integrada
	Quantidade de conduções usadas no percurso
	Tempo gasto na viagem integrada