



INSTALAÇÃO DE NOVO PONTO COBERTO NA AVENIDA
JOÃO SALGUEIRO E ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO DO
TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL

RELATÓRIO DE PESQUISA

Porto Ferreira, novembro de 2018

APRESENTAÇÃO.....	03
PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	04
OBJETIVOS.....	05
MÉTODO.....	06
CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	07
COLETA DE DADOS	07
ANÁLISE DOS DADOS.....	08
CONSIDERAÇÕES DA ARMPF.....	14
CONCLUSÕES.....	20
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
ANEXO I.....	23

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa realizada pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira - ARMPF, que aferiu o grau de aceitabilidade dos usuários do transporte coletivo do Município de Porto Ferreira quanto à implantação de um novo ponto coberto na Rua João Salgueiro e a mudança dos itinerários das linhas: Sibilinha, Cristo e Anésia. Compõe este documento:

- Pressupostos para a realização da pesquisa;
- Objetivos da pesquisa;
- Método;
- Caracterização da Amostra;
- Coleta de Dados;
- Análise dos Dados;
- Considerações da ARMPF;
- Conclusões;
- Referências Bibliográficas; e
- Anexos.

PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Para definição dos objetivos e da metodologia da pesquisa, considerou-se:

- As propostas de alteração dos itinerários disponibilizados pela Concessionária Transporte Coletivo, que visam não só desafogar o trânsito na região central, como também diminuir o tempo de espera dos usuários que aguardam o transporte coletivo nos pontos de embarque e desembarque.

OBJETIVOS

A pesquisa aqui apresentada teve como objetivo geral detectar o grau de aceitabilidade dos usuários do transporte coletivo do município de Porto Ferreira quanto às propostas de alteração dos itinerários, visando a melhoria do serviço prestado.

Para tanto, utilizamos os seguintes objetivos específicos:

- Mensurar a satisfação dos usuários quanto ao atendimento das necessidades de locomoção;
- Mensurar a percepção do usuário quanto à relação: redução no tempo do itinerário x melhoria do serviço prestado;
- Consultar a opinião do usuário sobre o melhor local para instalação do o ponto na Rua João Salgueiro;
- Consultar a opinião do usuário se é vantajoso, para ele, o deslocamento do ponto da 'Loja Cem' até o novo ponto da Rua João Salgueiro;

Entendemos que o grau de detalhamento dos resultados aqui apresentados, amparados pelo questionário construído, permitirá o estabelecimento de ações de melhoria na qualidade dos serviços prestados.

MÉTODO

Para que os objetivos propostos pela pesquisa fossem alcançados, elaboramos um instrumento de coleta de dados. Esse instrumento foi constituído por um questionário com questões fechadas (anexo I).

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Consideramos o fluxo de passageiros que utilizam diariamente as três linhas, que teriam seus itinerários alterados, e passariam a utilizar o novo ponto instalado na Rua João Salgueiro. De acordo com dados fornecidos pela Concessionária, em média 1300 pessoas passam pelas três linhas diariamente. Como é inviável ouvir a opinião de toda população, realizamos uma análise amostral para produzir inferências sobre o todo. Porém, esta representação não será perfeita. Intuitivamente, sabemos que quanto maior o tamanho da amostra, melhor ela representa o todo. Contudo, se escolhermos uma proporção maior de indivíduos em um determinado grupo, teremos um resultado tendencioso.

A Margem de erro representa quantos pontos percentuais as respostas da sua população irão variar em relação às respostas obtidas com a amostra. O nível de confiança, também conhecido popularmente como “confiabilidade”, é o grau de certeza de que o valor obtido ao pesquisar a amostra representará o valor que seria obtido ao pesquisar toda a população, dentro da margem de erro estabelecida.

Sendo assim, de acordo com os cálculos realizados pela calculadora Solvis (www.solvis.com.br), com uma margem de erro de 5% e nível de confiança de 90%, chegou-se a uma amostra de 226 pessoas para a realização dessa pesquisa.

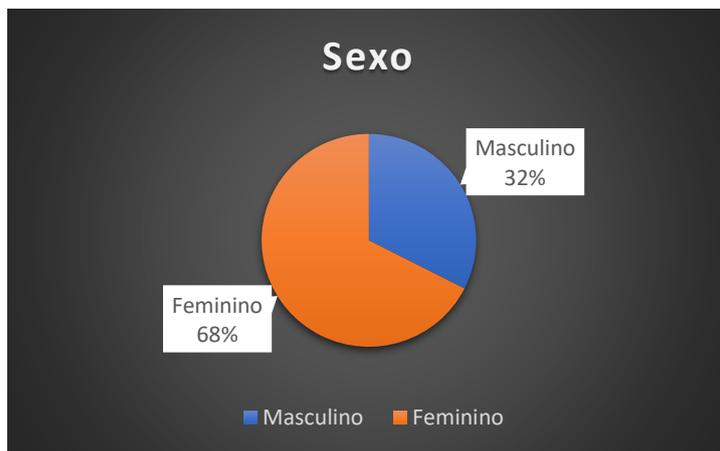
COLETA DE DADOS

A aplicação dos questionários foi realizada nos pontos da ‘Loja Cem’ (Rua Cel. João Procópio), ponto do ‘Banco Itaú’ (Rua Dona Balbina) e imediações das paradas de ônibus no Terminal Rodoviário. As questões da pesquisa foram preenchidas pelo fiscal da ARMPF a partir das respostas dos usuários, o procedimento de coleta de dados foi realizado no período de 17/10/2018 a 06/11/2018, em horário comercial. Com isso, buscou-se garantir que o critério de aleatoriedade em relação ao fluxo de pessoas, fundamental para a qualidade dos resultados da pesquisa, fosse preservado.

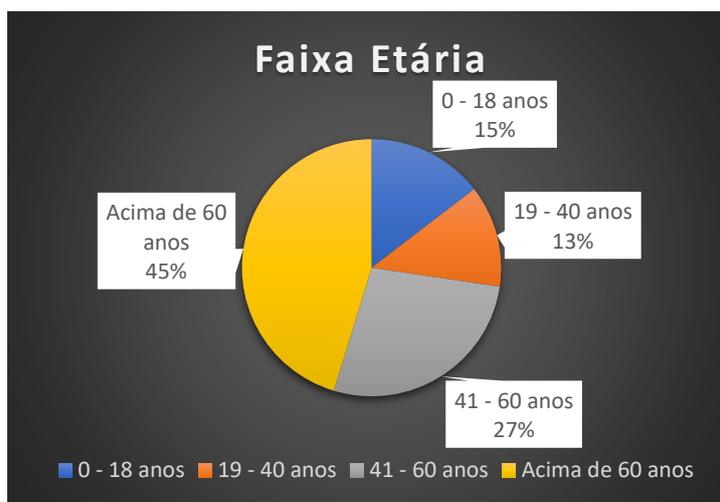
ANÁLISE DOS DADOS

Uma vez coletados os dados, os mesmos foram digitados em planilhas eletrônicas, processados através de fórmulas, com as quais foram obtidos os resultados apresentados.

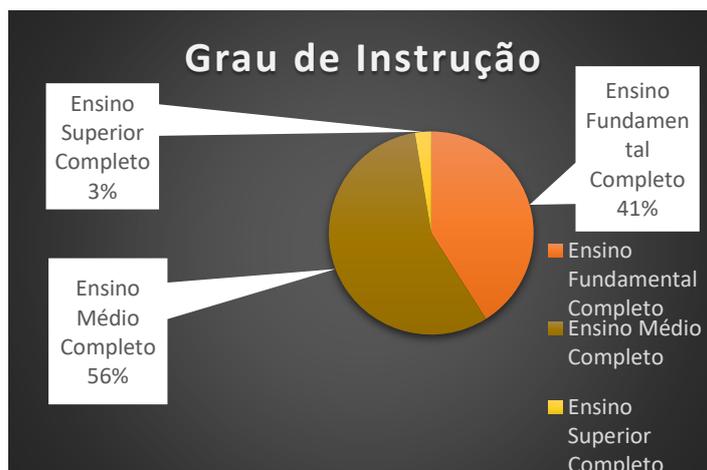
Foram entrevistadas para esta pesquisa 230 pessoas, sendo 32% homens e 68% mulheres, conforme demonstra o gráfico ao lado.



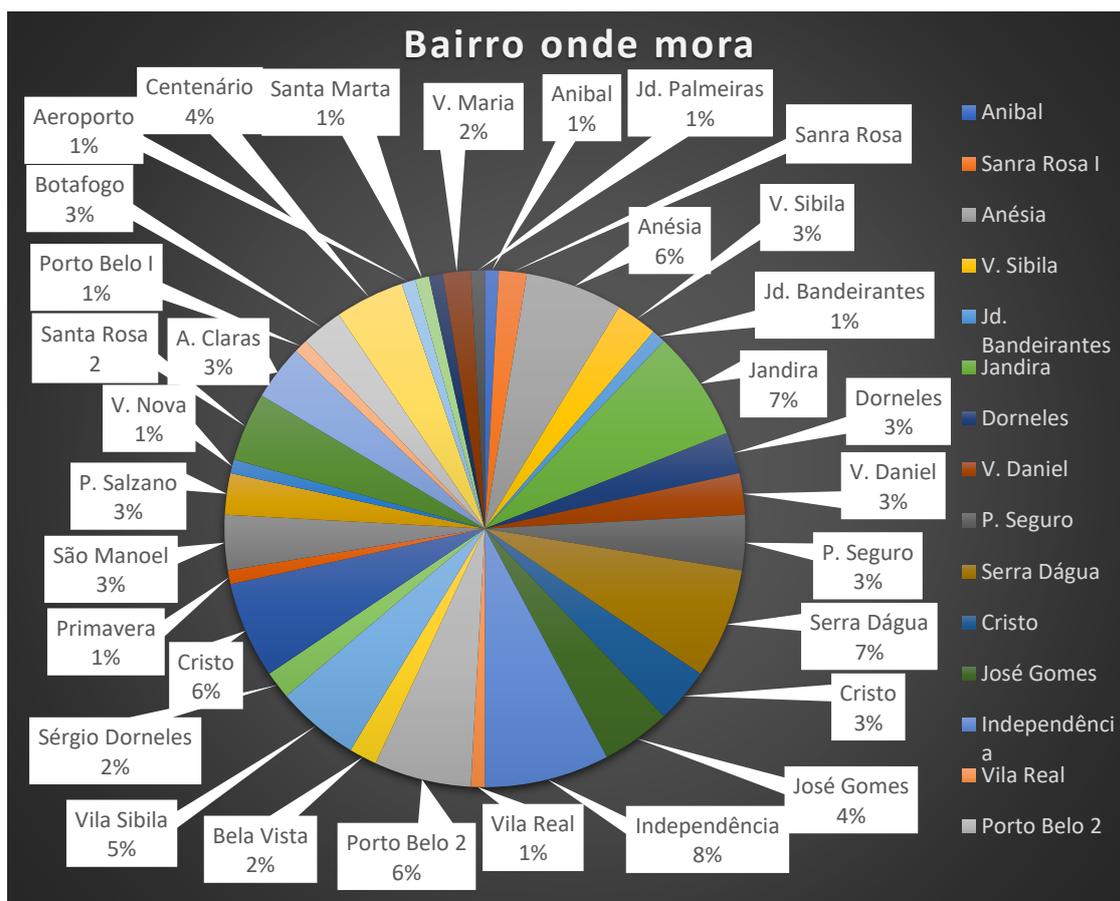
No que diz respeito à faixa etária dos entrevistados, como resultado, tem-se 15% da amostra com idade entre 0 a 18 anos, 13% entre 19 a 40 anos, 27% entre 41 a 60 anos e 45% da amostra acima dos 60 anos.



Com relação ao grau de instrução dos entrevistados, pode-se observar que 41% possuem ensino fundamental (completo ou incompleto), 56% possuem ensino médio completo e 3% ensino superior.

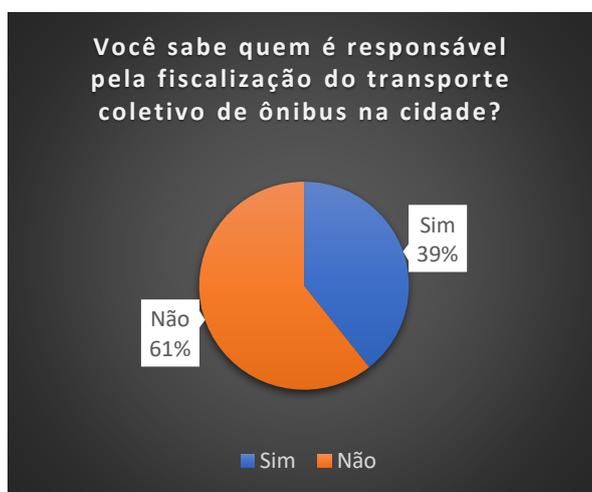


E, por fim, a pesquisa também verificou o bairro onde o usuário reside. Os dados do gráfico abaixo mostram que há uma ampla diversidade de bairro contemplados na pesquisa.



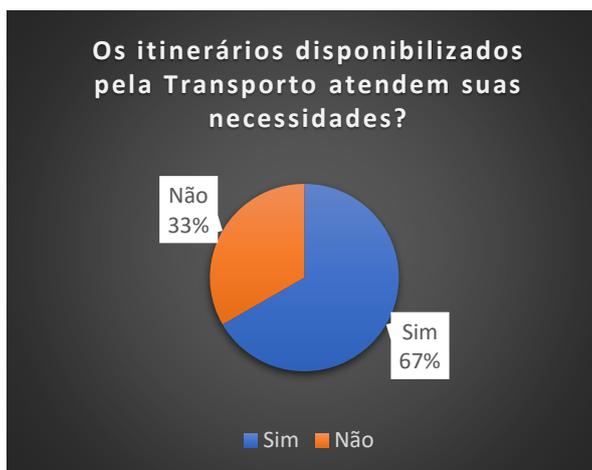
1- Conhecimento do usuário sobre a existência da ARMPF como órgão de fiscalização e regulação da Concessão do Transporte Público Municipal.

Com relação ao primeiro item da pesquisa, que perguntou se o usuário tem conhecimento sobre quem é o responsável pela fiscalização do transporte coletivo de ônibus na cidade, pode ser constatado que 39% dos usuários têm conhecimento da existência e função da ARMPF e 61% não têm.



2- Os itinerários disponibilizados pela Transporte atendem suas necessidades?

Outro ponto abordado foi sobre a satisfação das necessidades de locomoção dos usuários através dos itinerários ofertados pela Concessionária. 67% dos usuários responderam que os itinerários oferecidos pela Concessionária atendem suas necessidades e 33% das pessoas consultadas disseram que não têm suas necessidades satisfeitas com os itinerários disponíveis.



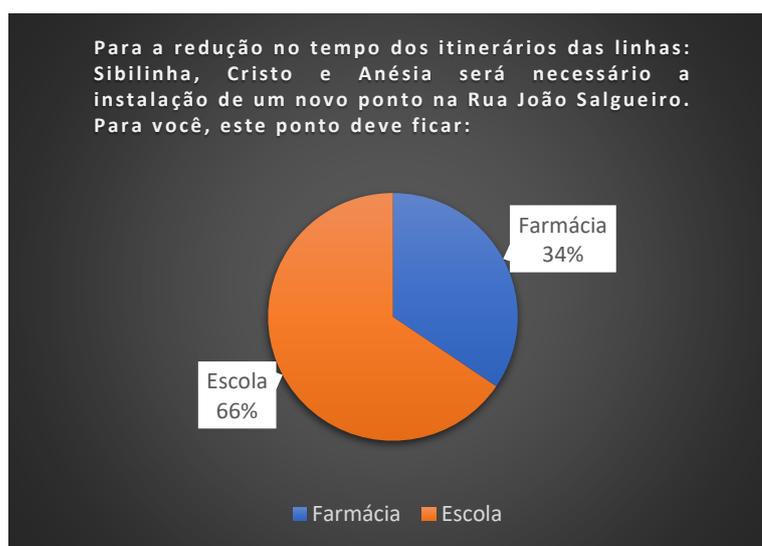
3- A Redução no tempo do itinerário melhoraria a prestação do serviço?

Questionados se haveria relação inversa entre: redução no tempo do itinerário e aumento na melhoria do serviço prestado, 2% responderam que não haveria melhora na prestação em decorrência da redução do tempo e 98% afirmaram que existe uma relação inversa entre esses dois fatores e que o serviço melhoraria se fosse reduzido o tempo dos itinerários.



4-Para a redução no tempo dos itinerários das linhas: Sibilinha, Cristo e Anésia será necessário a instalação de um novo ponto na Avenida João Salgueiro. Para o usuário, este ponto deveria ficar na Viva Mais Farma – Cruzamento da Rua Dr. Carlindo Valeriani com Avenida João Salgueiro (F); ou na EMEFM Mário Borelli Thomaz – Avenida João Salgueiro, 84 (E).

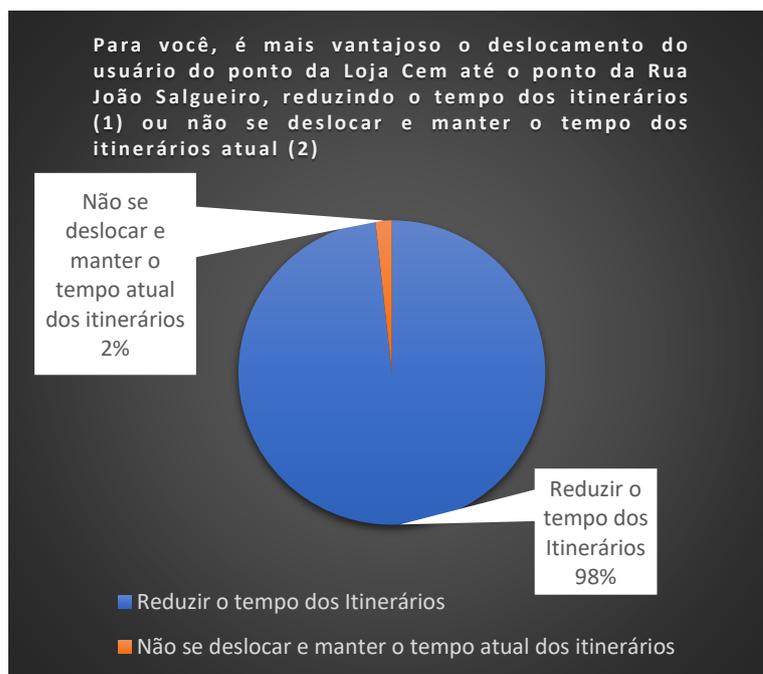
Nesse questionamento é apresentado ao usuário duas possibilidades de instalação do novo ponto na Avenida João Salgueiro, defronte à Viva Mais Farma (F) ou próximo à saída da EMEFM Mário Borelli Thomaz (E), ambos estabelecimentos localizados na Rua João Salgueiro. Para 34% dos usuários, o novo ponto deve ser instalado na Viva Mais Farma, enquanto 66% afirmam que o novo ponto deve ficar próximo à EMEFM Mário Borelli Thomaz.



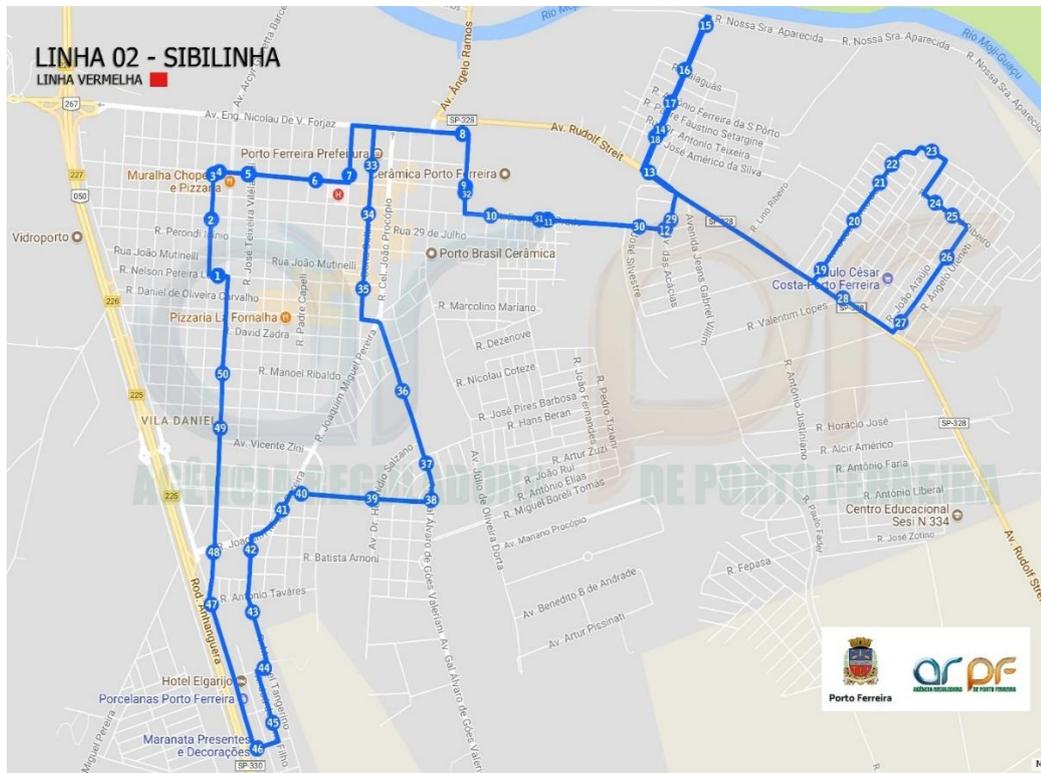
5-Para o usuário, seria mais vantajoso: o deslocamento do ponto da ‘Loja Cem’ até o novo ponto da Rua João Salgueiro, reduzindo o tempo dos itinerários. Ou, não precisar se deslocar do ponto da ‘Loja Cem’ e manter a configuração atual dos itinerários?

Por fim, questionados sobre a vantagem de se deslocar até o novo ponto, porém com a redução no tempo dos itinerários ou não se deslocar e manter o

tempo atual dos itinerários, 2% responderam não haver vantagem entre se deslocar até o novo ponto e ter uma redução no tempo dos itinerários. De forma oposta, 98% responderam que consideram vantajoso se deslocar até à Rua João Salgueiro.



Alteração proposta



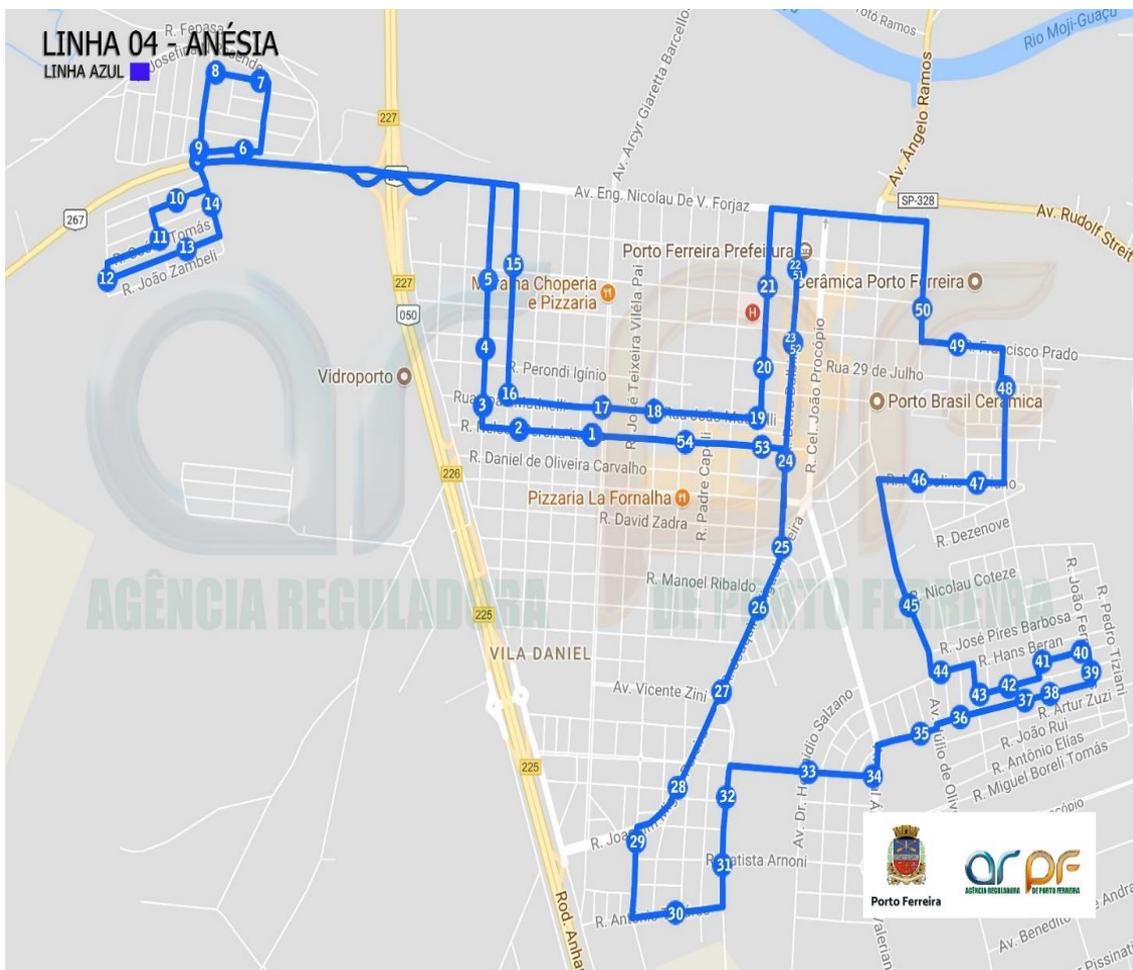
Fonte: Elaboração própria a partir de dados da ARMPF

Linha atual



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da ARMPF

Alteração proposta



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da ARMPF

2- Durante o processo de pesquisa, muitos usuários informaram que o ponto da 'Loja Cem' é inadequado para sua finalidade, pois a estrutura não consegue proteger os usuários do Sol intenso, no período da tarde e, por causa disso, muitos usuários aguardam os ônibus no outro lado da rua, embaixo das árvores da Praça da Matriz. Ao ter que atravessar, alguns usuários correm risco de acidente pela falta de atenção ocasionada pela preocupação em não perder o ônibus. Haja vista a maioria dos usuários, nesse ponto, ser de idoso (a), o risco de acidentes se torna ainda maior e a proposta de instalação de um novo ponto na Rua João Salgueiro foi bem recebida pelos usuários que apontaram esse problema do ponto da 'Loja Cem'.

CONCLUSÕES

Os resultados apresentados anteriormente indicam um conjunto de considerações sobre a percepção do público em relação aos serviços de transporte prestados no município.

Como avaliação geral podem-se considerar que:

- Mais da metade dos usuários (61%) ainda não têm conhecimento sobre a existência da ARMPF como órgão fiscalizador da Concessionária de Transporte do Município. Aproveitamos a oportunidade para divulgar aos usuários, que ainda não tinham essa informação, sobre a existência da ARMPF e esclarecimentos de dúvidas quanto a sua função.
- No que concerne à satisfação dos usuários quanto ao atendimento das necessidades que os itinerários oferecem, a maioria afirmou que tem suas necessidades de locomoção atendidas (67%) e o maior problema, segundo os usuários, é o atraso recorrente e que uma redução no tempo dos itinerários melhoraria a qualidade do serviço prestado pela Concessionária, conforme relatado por 98% dos usuários.
- Sobre o local exato da instalação do novo ponto na Rua João Salgueiro, 66% dos usuários abordados preferiram que o mesmo seja instalado próximo à saída da EMEFM Mário Borelli Thomaz pois, segundo os usuários, ficaria mais próximo aos dois pontos 'centrais' do município (ponto 'Loja Cem' e ponto 'Banco Itaú'); mais próximo da 'Casa Lotérica', muito frequentada pela maioria dos usuários abordados na pesquisa; e, próximo ao 'Supermercado Dia', também muito frequentado pela maioria desses usuários.
- Para finalizar, a questão referente ao *trade off* entre deslocar 200 metros até o novo ponto, com a consequente redução no tempo do itinerário; ou, manter o tempo atual dos itinerários, com a não instalação de um novo ponto na Rua João Salgueiro e, portanto, sem a necessidade do usuário se deslocar do ponto da 'Loja Cem', revelou que a maioria (98%)

é favorável ao deslocamento, desde que haja redução no tempo do Itinerário; e, os não favoráveis (2%) têm por motivação a condição dos usuários com idade avançada e que no dia a dia já apresentam dificuldade de locomoção. Embora a faixa etária com mais de 60 anos, abordada nessa pesquisa, representasse 45% dos usuários consultados, apenas 2% do total dos usuários consideraram que o deslocamento a pé até a Rua João Salgueiro não é vantajoso. Sendo assim, inferimos que existe uma alta aceitabilidade, pelos usuários, para as mudanças propostas pela ARMPF.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

-MAPAS DOS ITINERÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO DE PORTO FERREIRA disponível em: www.arpf.com.br

-PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO DE PORTO FERREIRA disponível em:

http://www.arpf.com.br/pesquisas/visualizar_arquivo/124/pesquisa_satisfacao.pdf

www.solvis.com.br acessado em 10/10/2018;

Anexo I

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA (Novo Ponto Coberto Rua João Salgueiro)

1-Você sabe quem é responsável pela fiscalização do transporte coletivo de ônibus na cidade?	Sim ()	Não ()
2- Os itinerários disponibilizados pela Transporte atendem suas necessidades?	Sim ()	Não ()
3-A redução no tempo do itinerário melhoraria a prestação do serviço?	Sim ()	Não ()
4- Para a redução no tempo dos itinerários das linhas: Sibilinha, Cristo e Anésia será necessário a instalação de um novo ponto na Rua João Salgueiro. Para você, este ponto deve ficar:	F*()	E*()
5 -Para você, é mais vantajoso o deslocamento do usuário do ponto da loja cem até o novo ponto da Rua João Salgueiro, reduzindo o tempo dos itinerários (1) ou não se deslocar e manter o tempo dos itinerários atual (2)	1 ()	2()

1- Sexo

1 () Masculino 2 () Feminino

2- Idade: _____

3- Grau de instrução:

1() Ensino Fundamental completo
2() Ensino Médio completo
3() Ensino Superior completo

4- Bairro onde mora:

5- Linha:

6- Data ___/___/___

F* - Viva Mais Farma – Rua Dr. Carlindo Valeriani, 332 cruzamento com a Avenida João Salgueiro

E* - EMEFM Mário Borelli Thomaz – Rua João Salgueiro, 84