



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO  
DE PORTO FERREIRA

---

RELATÓRIO DE PESQUISA

Porto Ferreira, fevereiro de 2018

APRESENTAÇÃO .....	3
PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA .....	4
OBJETIVOS .....	5
MÉTODO .....	6
CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRAGEM .....	7
COLETA DE DADOS .....	7
ANÁLISE DE DADOS .....	7
ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS .....	10
Linhas e horários .....	10
Condições da frota .....	13
Atendimento .....	15
Atendimento especial .....	17
Preço e pagamento .....	19
AÇÕES DA ARMPF .....	21
FISCALIZAÇÃO .....	23
Propostas da Concessionária: .....	25
CONCLUSÕES .....	26
ANEXO 1 .....	29

## 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 do transporte coletivo do Município de Porto Ferreira.

Compõem este documento:

- Pressupostos
- Objetivos da pesquisa
- Método
- Coleta de dados
- Resultados obtidos
- Ações da ARMPF
- Fiscalização
- Proposta da Concessionária
- Conclusões
- Anexos

## PRESSUPOSTOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA

---

Para definição dos objetivos e da metodologia da pesquisa, consideramos alguns pressupostos importantes, a saber:

- Em 2000, o transporte coletivo no município de Porto Ferreira começou a ser operado pela empresa Transporte Transportes Coletivos Porto Ferreira Ltda., com a assinatura do Contrato de Concessão 044/2000, com duração de 15 anos. A fiscalização do contrato ficou a cargo da Prefeitura Municipal, sem que houvesse regulamentação definida.
- Em 2015, com a assinatura do Segundo Termo Aditivo, o Contrato foi prorrogado pelo período de 15 anos e foi estabelecida a regulação pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF.
- Em 2016, foi instituído o regulamento do serviço de transporte público através do Decreto nº 36/2016.

## OBJETIVOS

---

A pesquisa aqui apresentada teve o objetivo de detectar o grau de satisfação dos usuários do transporte coletivo do município de Porto Ferreira visando a melhoria do serviço prestado.

Para tanto, utilizamos os seguintes critérios:

- Identificar os principais indicadores de satisfação;
- Mensurar a satisfação dos usuários para cada indicador;
- Identificar os pontos que necessitam de melhorias;

Entendemos que o grau de detalhamento dos resultados aqui apresentados, amparados por um questionário construído levando-se em consideração a própria percepção dos usuários e por uma análise qualitativa (que identifica o impacto de cada indicador na satisfação do usuário) efetivamente permitirá o estabelecimento de ações de melhoria da 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, em sua maioria, por questões fechadas (anexo I).

Optamos por uma escala amplamente utilizada em estudos dessa natureza (como nos casos das pesquisas de satisfação realizadas pela ANATEL e pelo Banco do Brasil, em nível nacional).

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Nota	1	2	3	4	5
Porcentagem	0%	25%	50%	75%	100%

Importante: Não temos conhecimento da realização de pesquisa similar efetuada anteriormente pelo município ou concessionária, de modo que não foi possível realizar comparações.

A presente análise foi baseada em realizada pelo IPM – Instituto de Pesquisa de Mercado UNISINOS, para o município de Esteio – RS disponível para consulta em:

<https://www.esteio.rs.gov.br/documents/SMSMU/Pesquisa%20Transporte%20Coletivo%20-%20Esteio%20-%20202010.pdf>

## CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRAGEM

Consideramos a mesma proporção do número mínimo de pesquisas em relação à população do município de Esteio – RS (80 mil habitantes).

Para a população de Porto Ferreira (55 mil habitantes), seria necessária uma amostra mínima de 275 entrevistas. No entanto, esse número foi ultrapassado chegando a 302, o que garantiu maior representatividade da pesquisa.

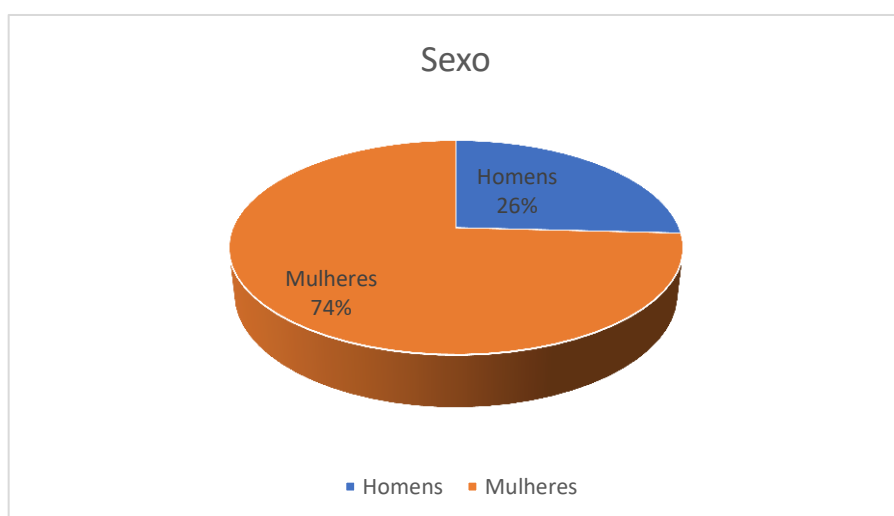
## COLETA DE DADOS

A aplicação dos questionários foi realizada em locais públicos, imediações das paradas de ônibus e terminal rodoviário. As questões da pesquisa foram preenchidas pelo fiscal da ARMPF a partir das respostas dos usuários. Deve-se ressaltar que o procedimento de coleta de dados foi realizado no período de 28/09/2017 a 10/11/2017 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.

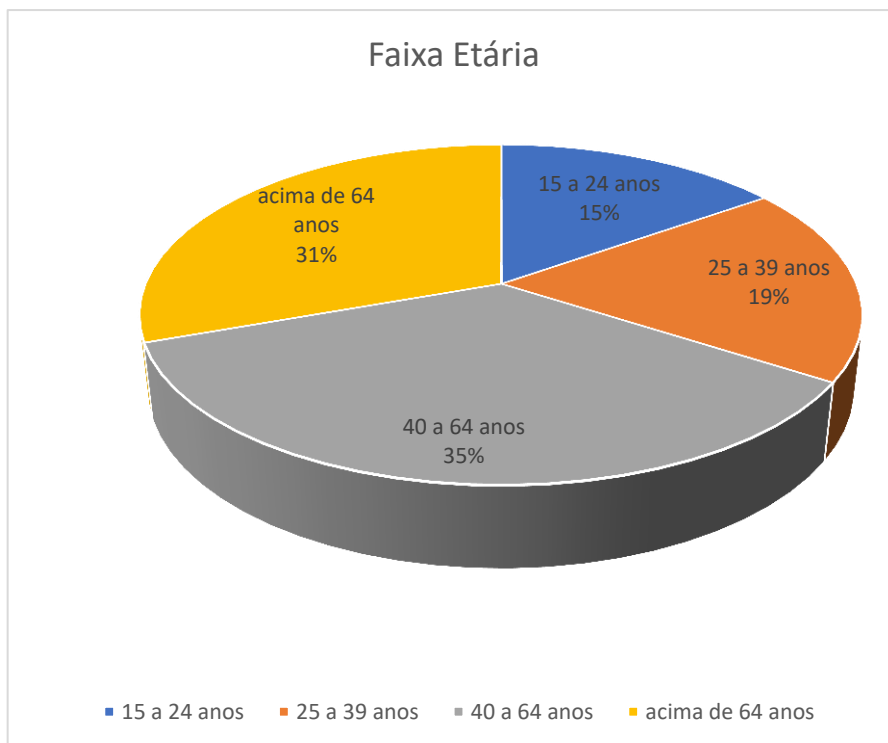
## ANÁLISE DE DADOS

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

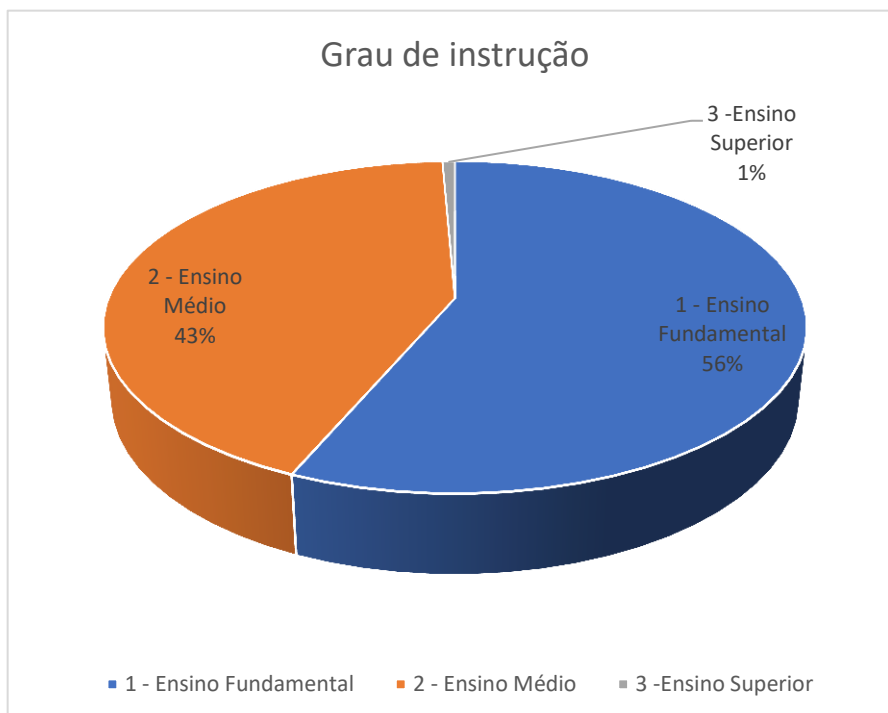
Foram entrevistadas para esta pesquisa 302 pessoas, sendo que **26%** foram homens e **74%** foram mulheres, conforme demonstra o gráfico ao lado.



No que diz respeito à faixa etária dos entrevistados, utilizamos como critério de seleção dos respondentes a idade mínima de 15 anos, não havendo restrição de limite máximo de idade. Como resultado, tem-se 15% da amostra com idade entre 15 a 24 anos, 19% entre 25 a 39 anos, 35% entre 40 a 64 anos e 31% da amostra acima dos 64 anos.

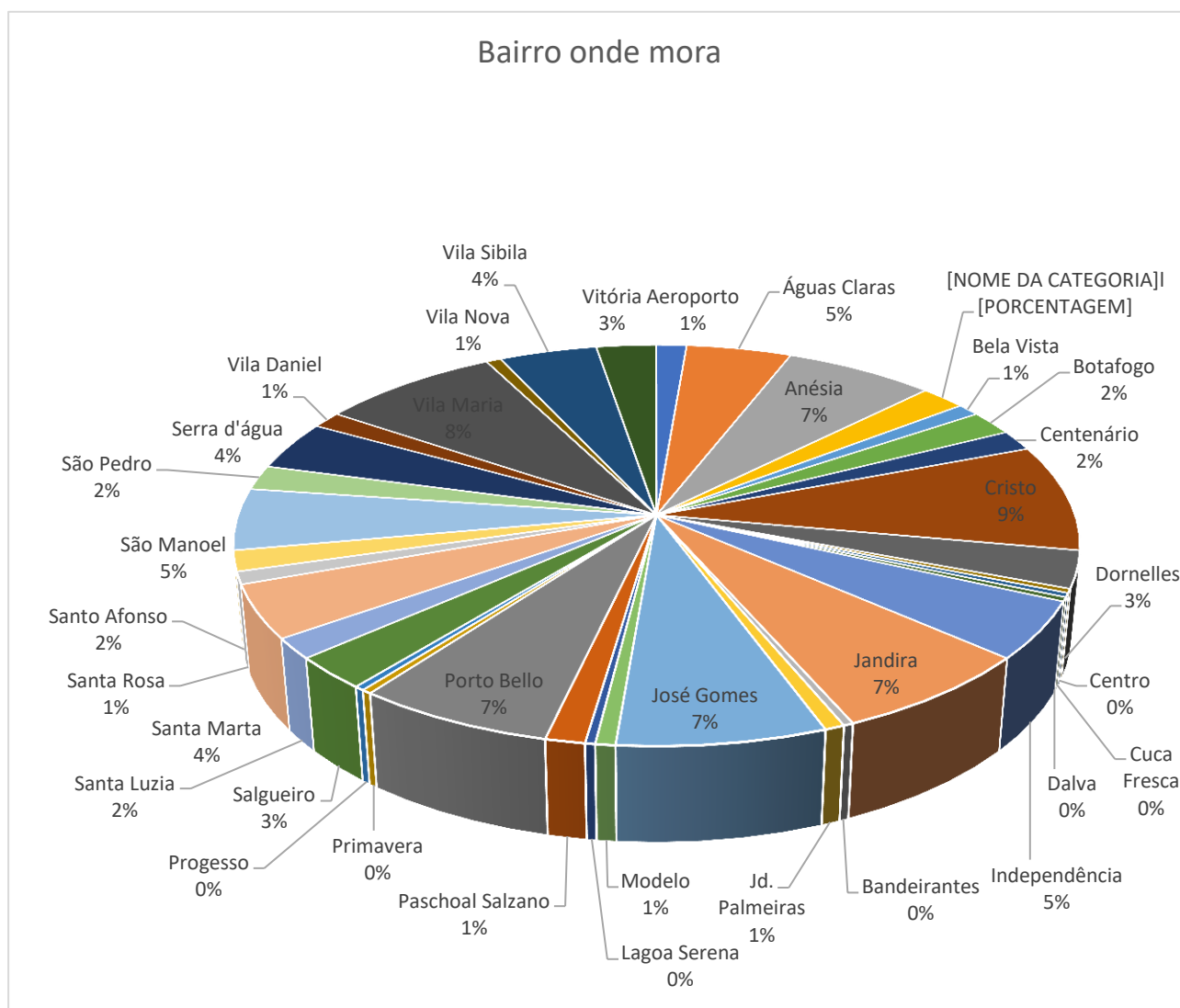


Com relação ao grau de instrução dos entrevistados, pode-se observar que 56% possuem ensino fundamental (completo ou incompleto), 43% possuem ensino médio completo e 1% ensino superior.





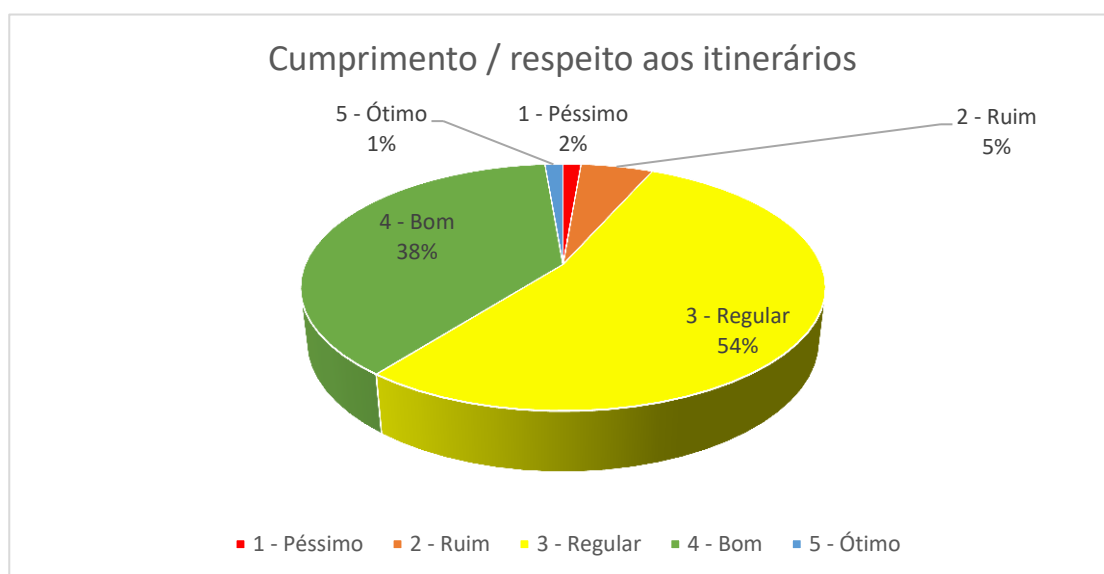
E, por fim, a pesquisa também verificou o bairro onde o usuário reside. Os dados do gráfico abaixo mostram que há uma ampla diversidade de bairros contemplados na pesquisa.



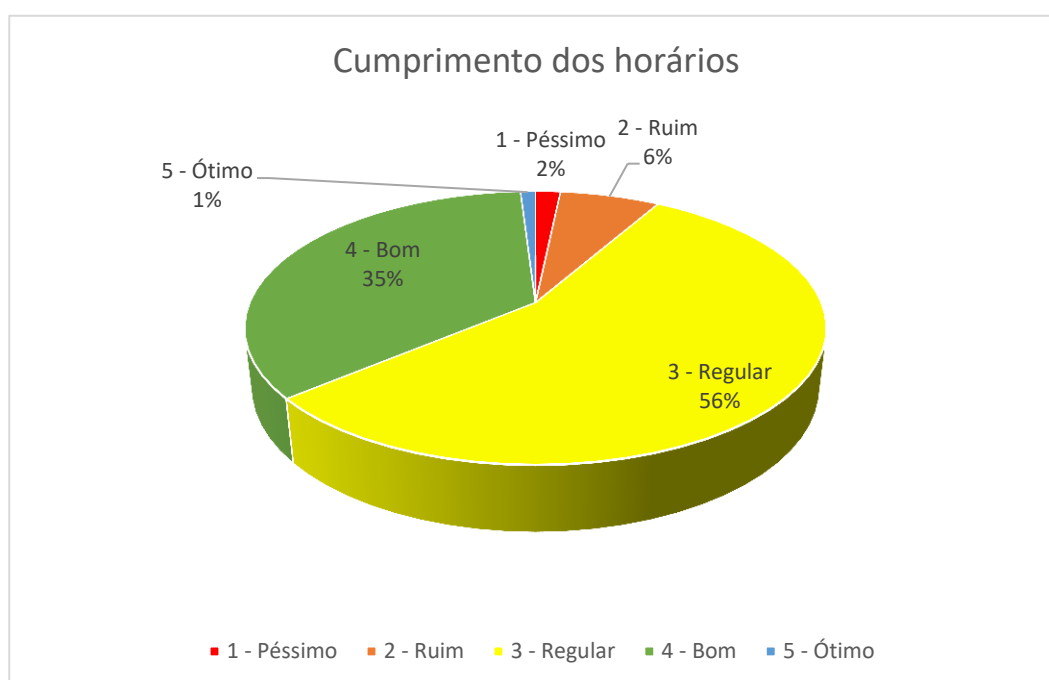
## ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

### Linhas e horários

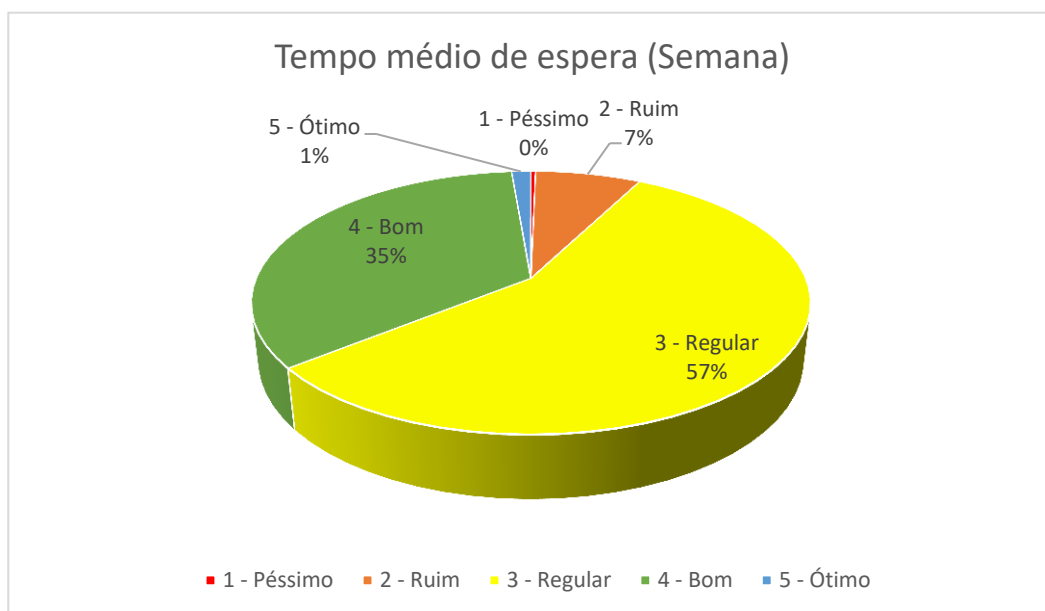
Com relação às *linhas e horários*, o primeiro item da pesquisa foi o *cumprimento e o respeito aos itinerários*. Como pode ser observado no gráfico abaixo, 54% dos entrevistados afirmam que o cumprimento e respeito aos itinerários é **regular**.



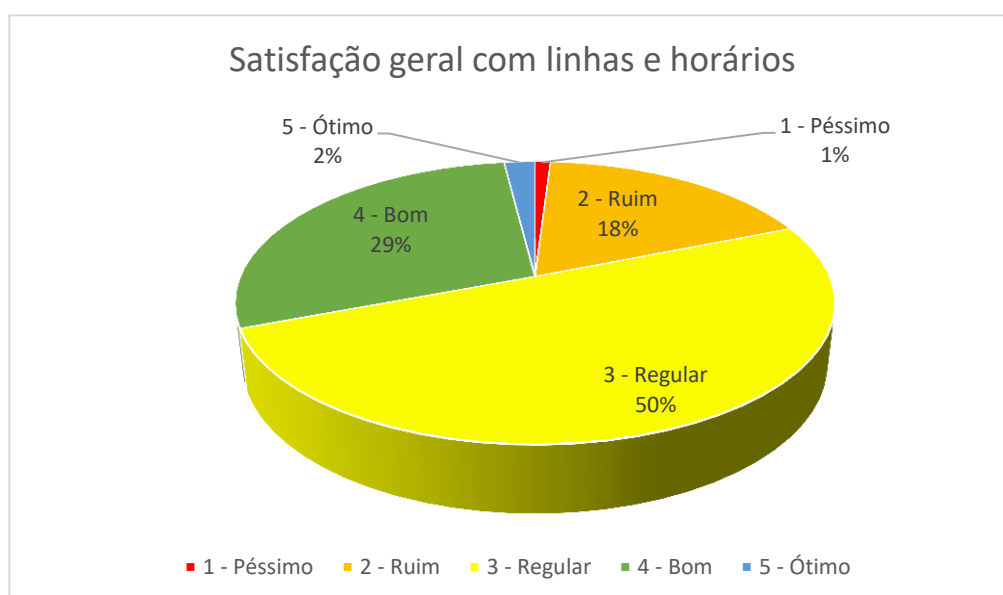
Outro ponto abordado foi o *cumprimento dos horários*. O gráfico nos apresenta que 56% dos entrevistados avaliam o *cumprimento dos horários* como **regular**.



Abaixo é apresentado o gráfico que contém o *tempo médio de espera durante a semana*. O tempo médio de espera está relacionado com o *cumprimento dos horários*, este item foi avaliado como **regular**.



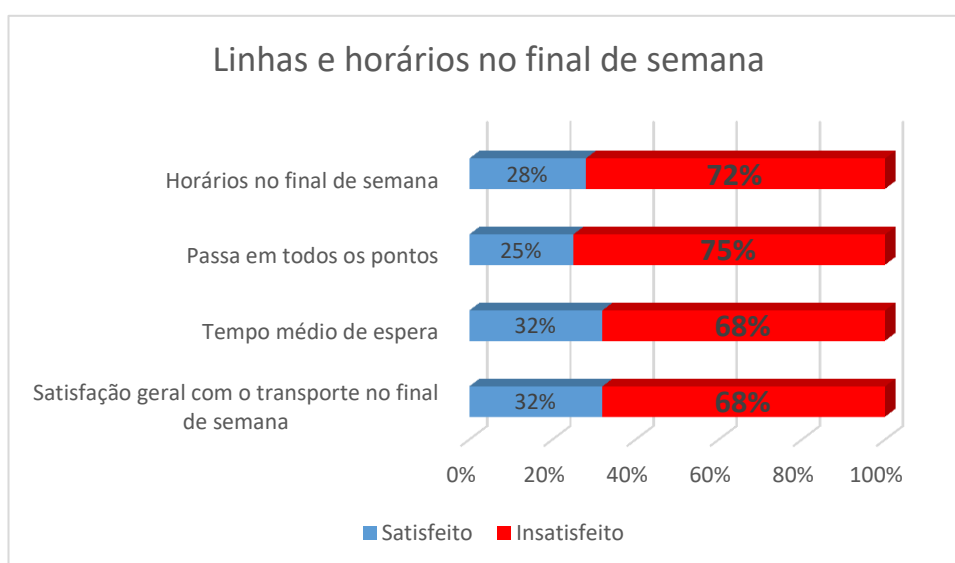
Por fim é apresentado o gráfico contendo o grau de *satisfação geral com linhas e horários*, que se manteve dentro dos padrões da amostra deste item, onde 81% dos usuários se mostram satisfeitos com as linhas e horários, sendo que, 2% classificam como *ótimo*, 29% como *bom* e 50% como **regular**.



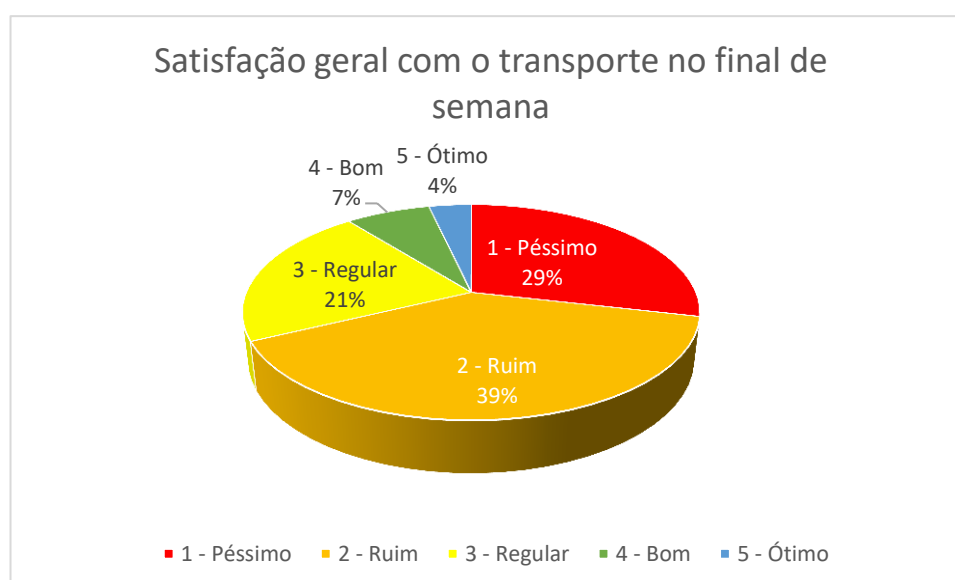
## Linhas e horários no final de semana

Dos 302 entrevistados apenas 9,27% utilizam o transporte público coletivo nos finais de semana. Os níveis de insatisfação destes itens foram os mais altos de toda pesquisa. Tanto em relação ao “tempo médio de espera” (68%), quanto a “passagem em todos os pontos” (75%), como em relação aos “horários” (72%) de insatisfação.

O gráfico abaixo apresenta os índices de satisfação/insatisfação com o transporte público nos finais de semana.



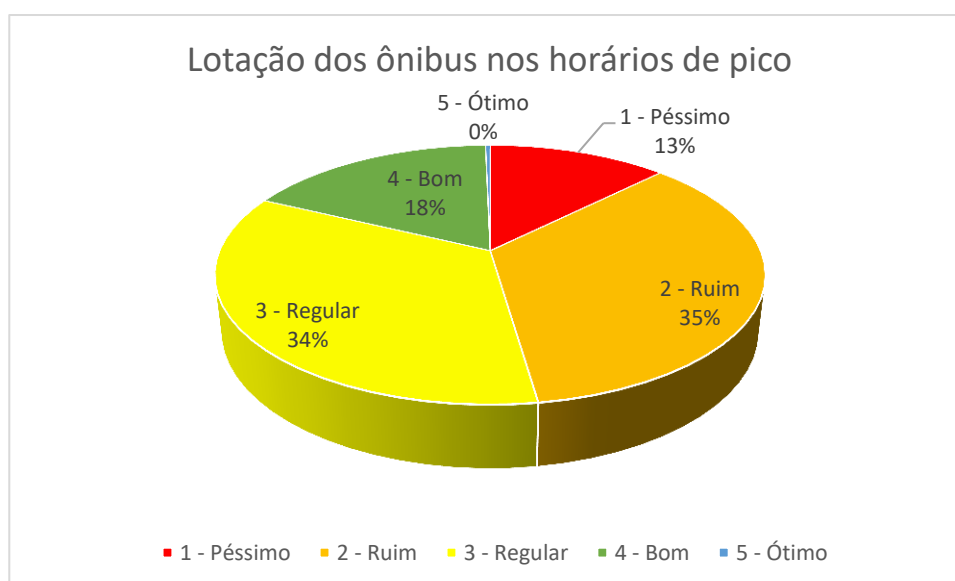
O índice de *insatisfação geral com o transporte no final de semana* é de 68%. Destes, 29% classificam como **péssimo** e 39% como **ruim**.



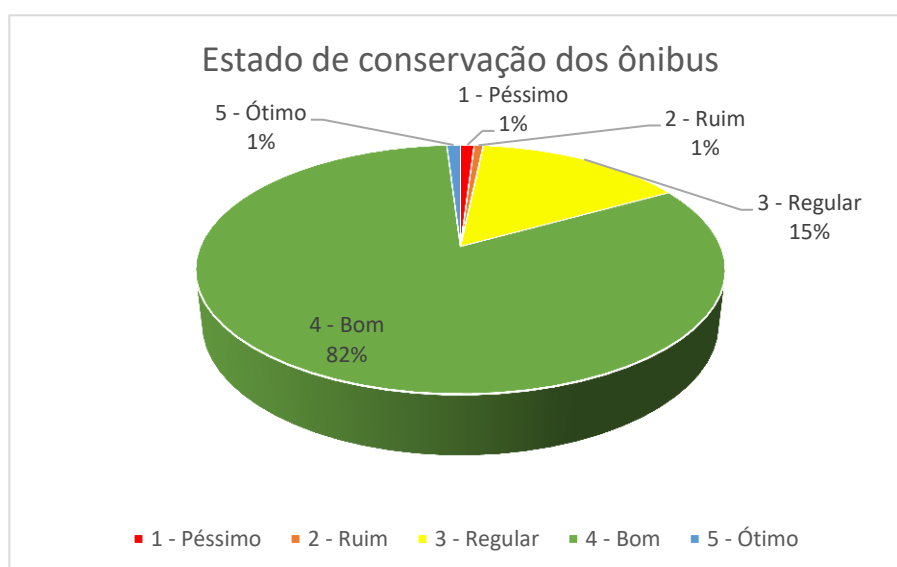
## Condições da frota

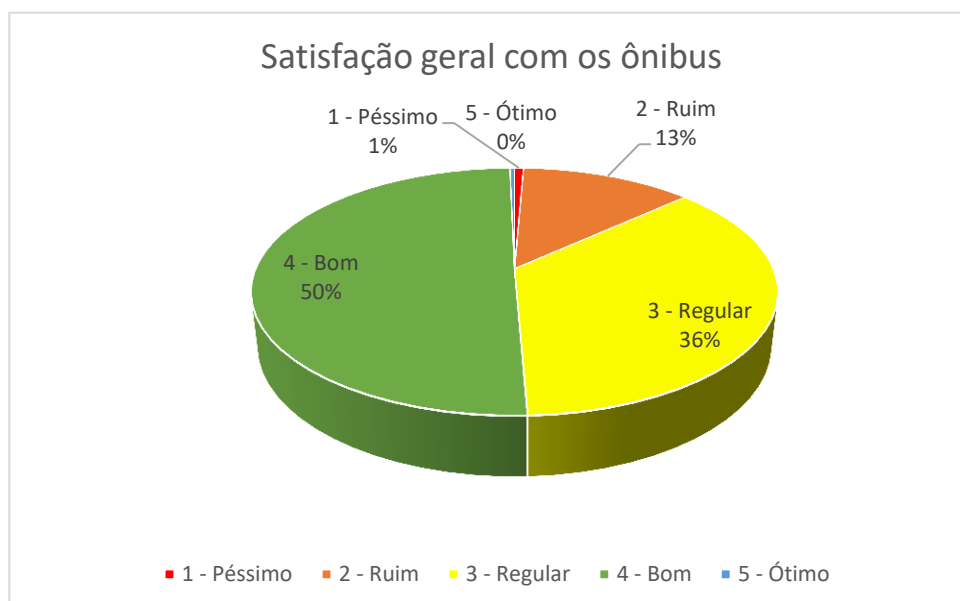
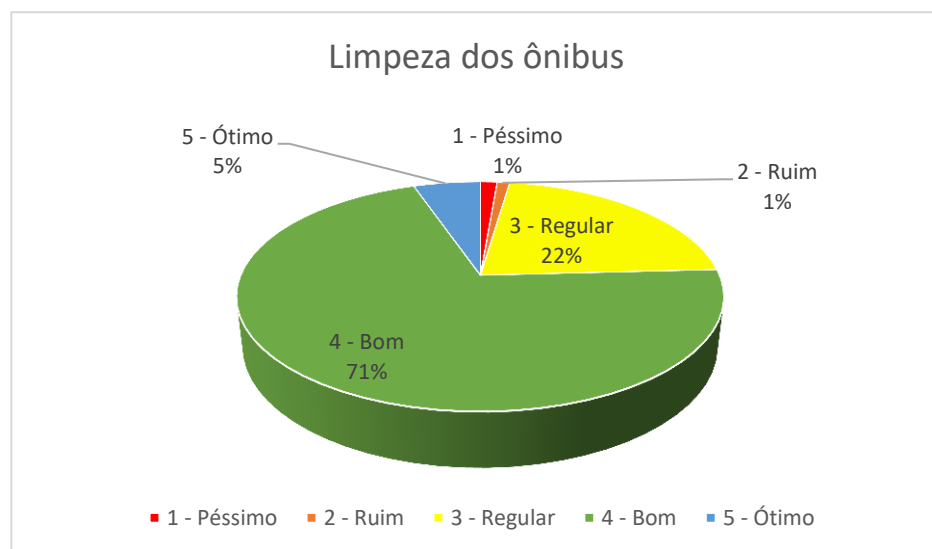
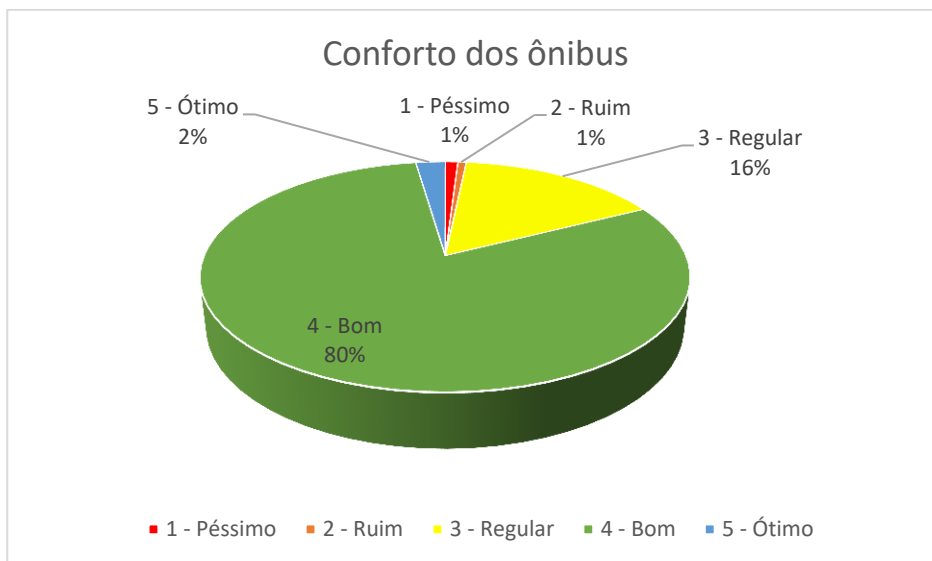
As condições da frota também foram avaliadas na pesquisa, que abordou o *estado de conservação dos ônibus, conforto, limpeza e a lotação nos horários de pico*.

A lotação nos horários de pico apresenta o mais alto grau de insatisfação dos itens que compõe este bloco sendo que 48% dos usuários classificaram este item como **ruim** ou **péssimo**.



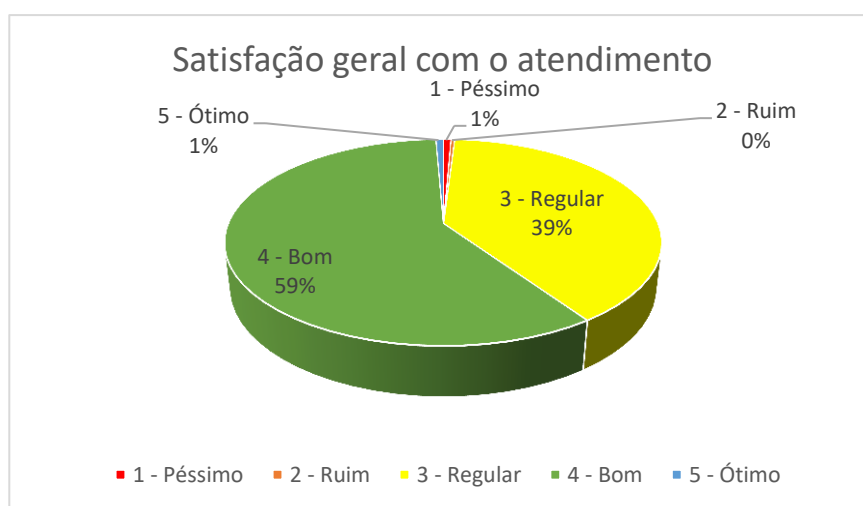
O *estado de conservação, conforto e limpeza dos ônibus*, obtiveram bons resultados, como apresentados nos gráficos abaixo:



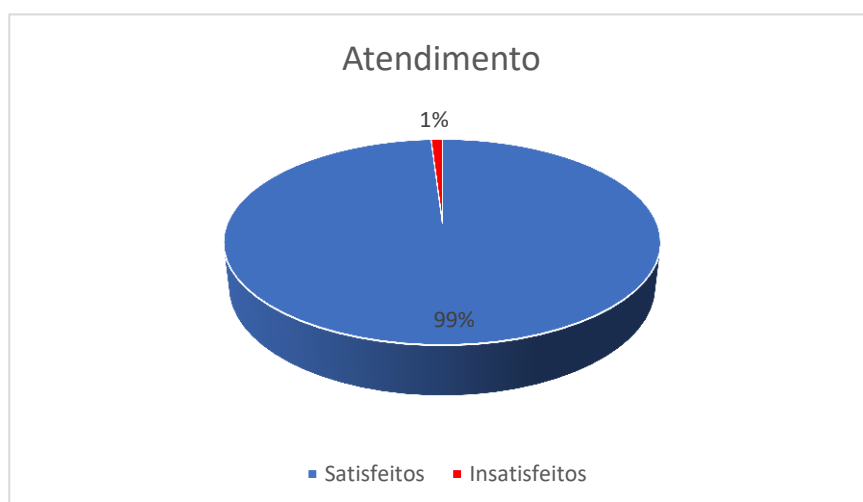


## Atendimento

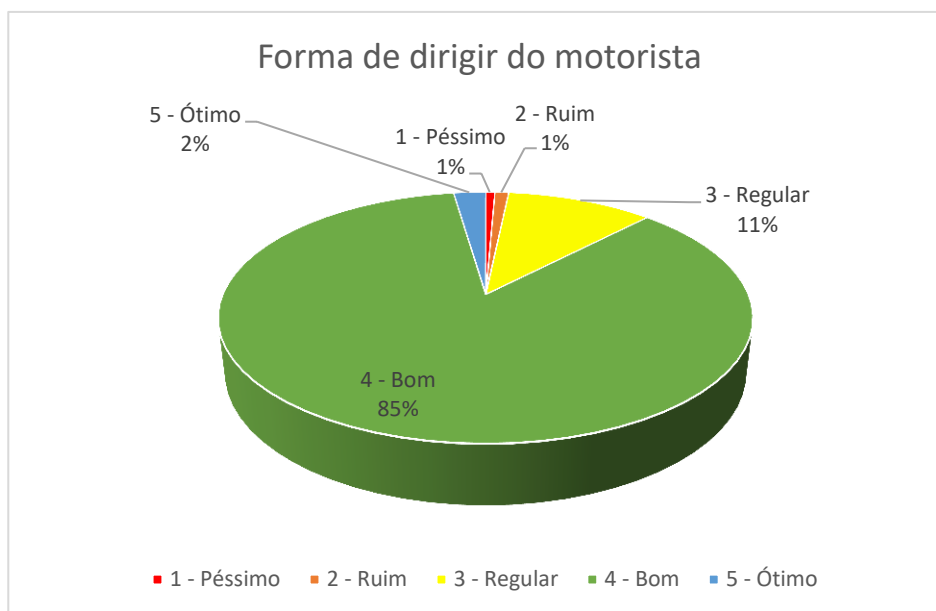
O *atendimento/educação dos motoristas com os passageiros, forma de dirigir do motorista e o respeito às paradas* também fizeram parte da pesquisa, já que representam uma importante dimensão da satisfação (ou insatisfação) dos usuários de serviços de caráter público. Buscando-se compreender mais detalhadamente a percepção da população do Município de Porto Ferreira com relação ao atendimento prestado pelos profissionais que atuam no sistema de transporte, três questões específicas e uma geral foram observadas. Como resultado, tem-se que a satisfação geral com o atendimento é de 99%, considerando os índices **Ótimo**, **Bom** e **Regular**, como apresenta o gráfico.



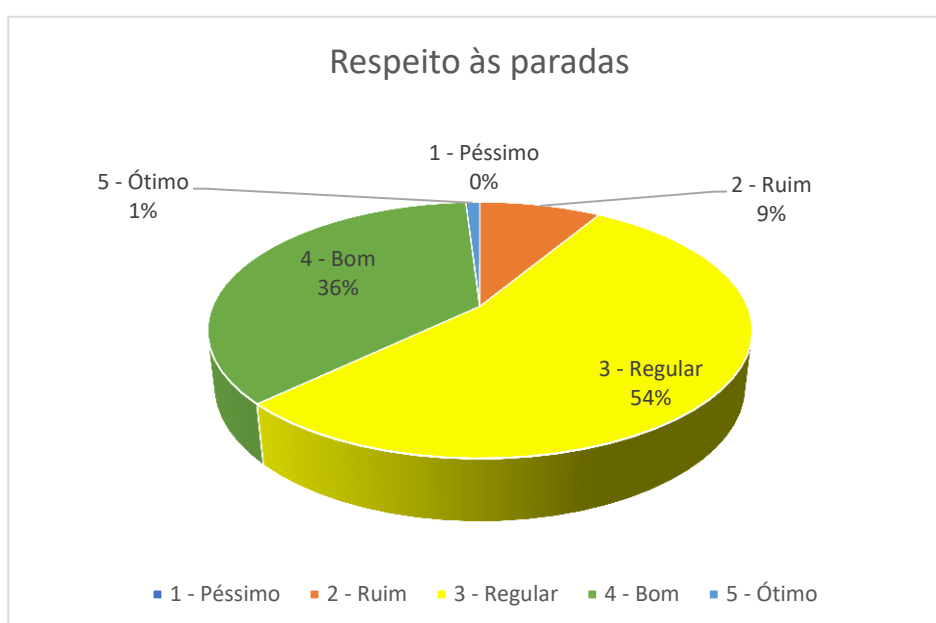
A “*educação dos motoristas com os passageiros*”, teve resultado satisfatório, sendo de 99% de aprovação.



Sobre a “*forma de dirigir dos motoristas*”, as perguntas basearam-se na condução, respeito à sinalização, excesso de velocidade e ao aguardo do embarque e do desembarque dos passageiros. Neste quesito 98% dos usuários classificaram como **ótimo**, **bom** ou **regular**.



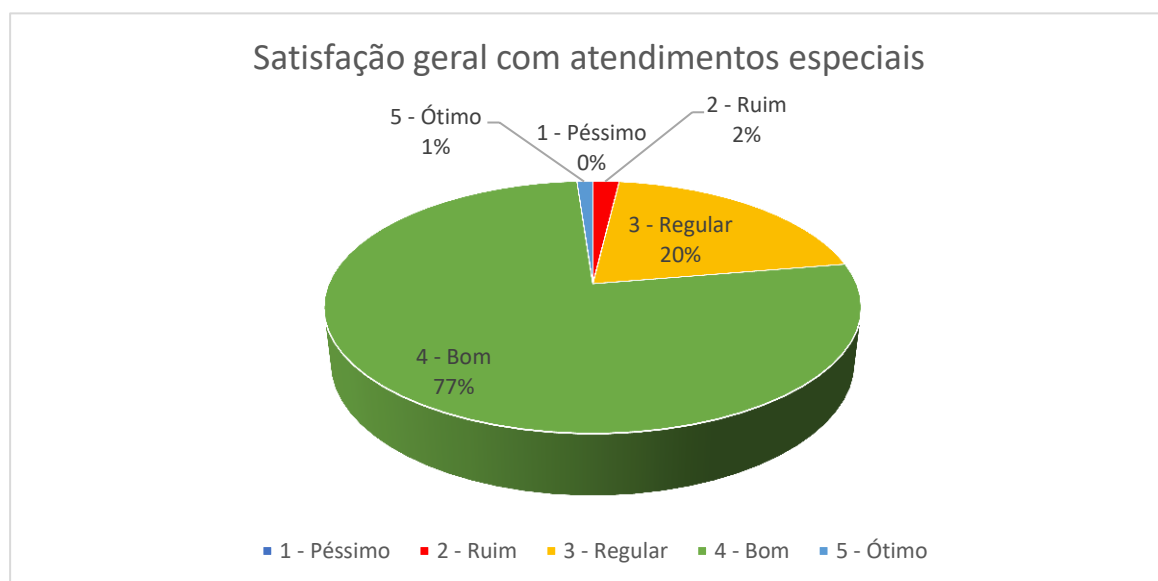
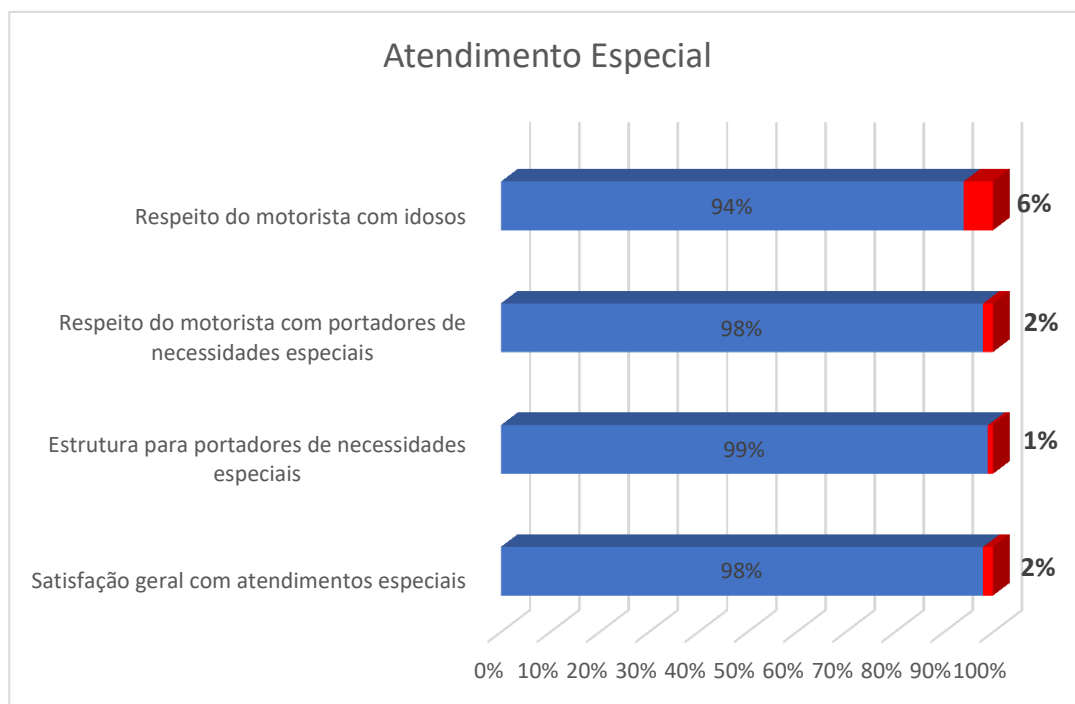
Já em relação ao “*Respeito às paradas*”, o índice de satisfação foi de 91%, destes 54% classificaram *regular*, 36% como *bom* e 1% *ótimo*, como exposto no gráfico abaixo.





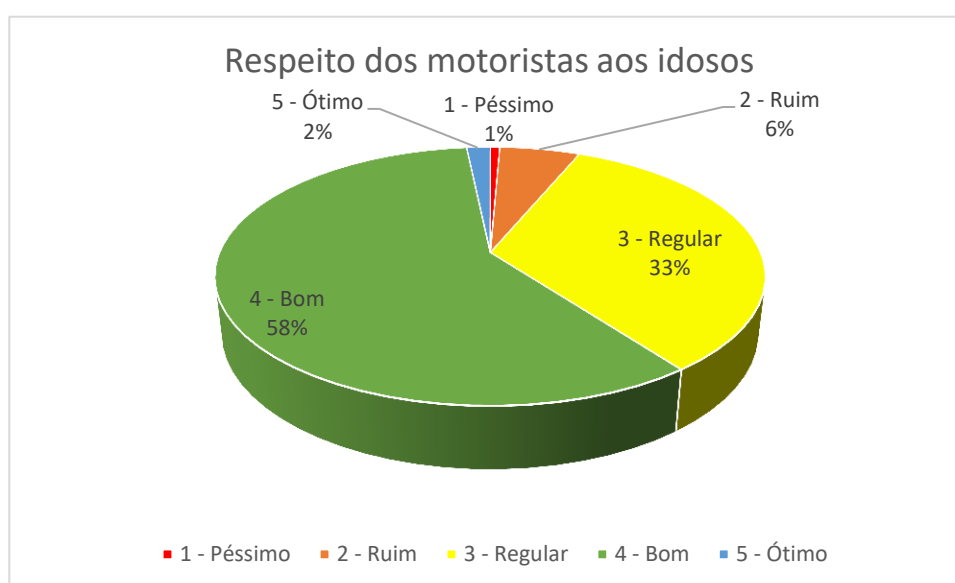
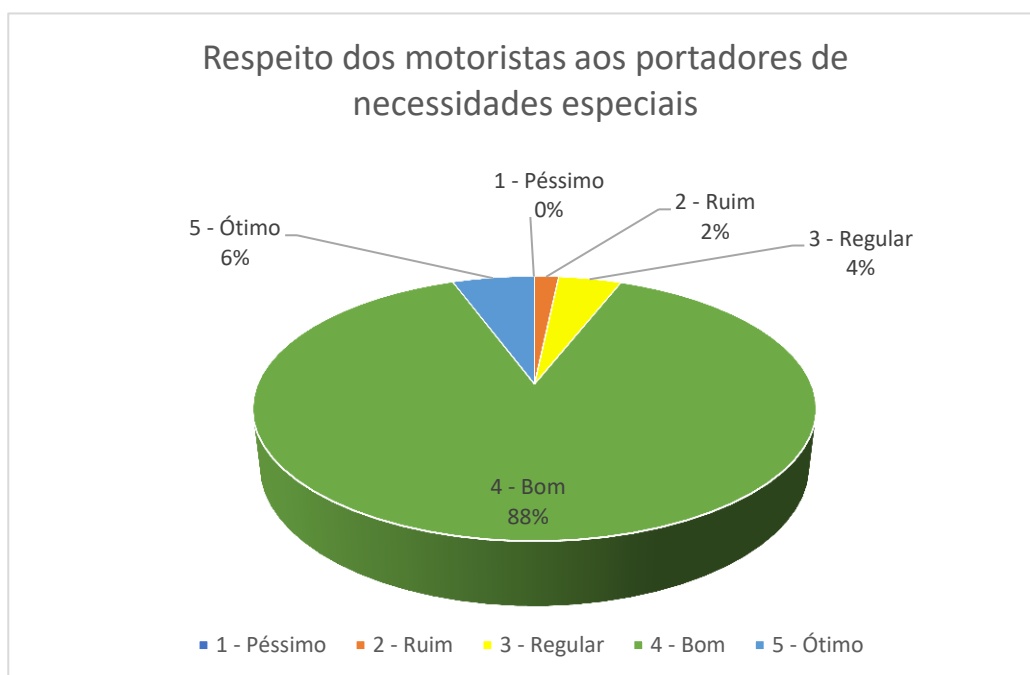
## Atendimento especial

A pesquisa também abordou o acesso e o respeito com usuários portadores de necessidades especiais, bem como o respeito dos motoristas com os idosos. Verificou-se que o grau de satisfação geral com o atendimento especial é de 98%.



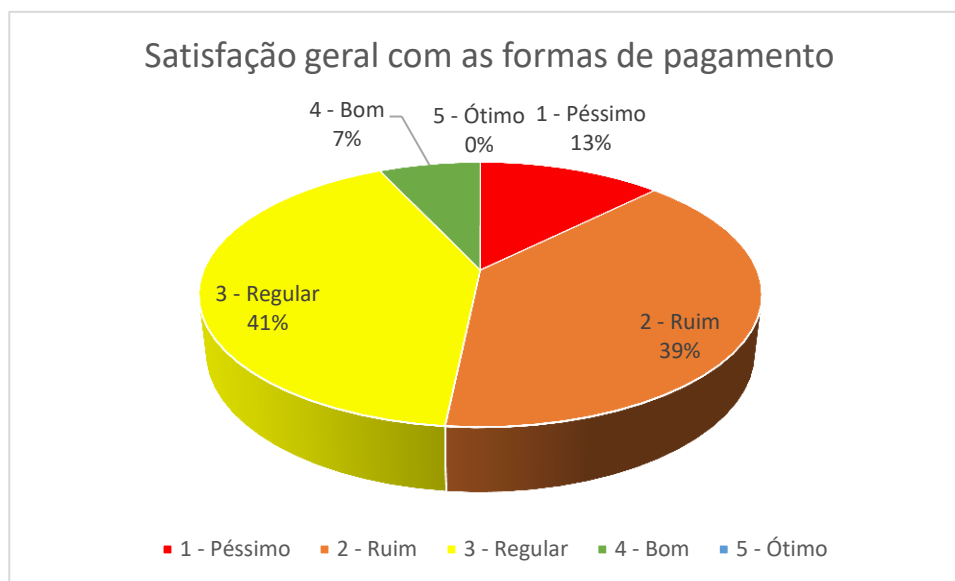
No entanto um ponto que chamou a atenção foi a disparidade no grau de “*satisfação e respeito dos motoristas*” com os idosos 60%, com os portadores de necessidades especiais 94%, levando em consideração apenas os critérios *ótimo* e *bom*.

Os gráficos abaixo nos dão uma visão mais ampla desta disparidade, dos tópicos pesquisados nesse bloco.

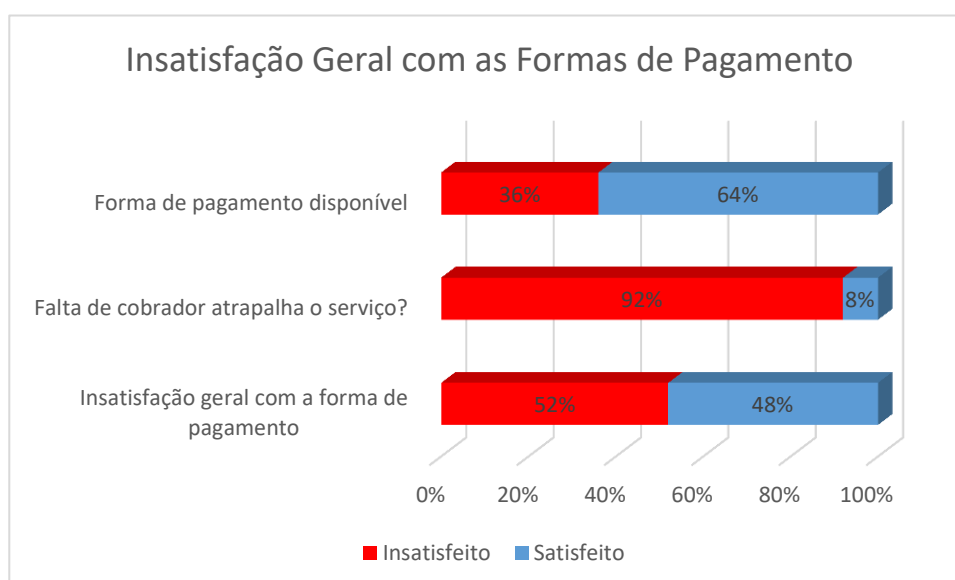


## Preço e pagamento

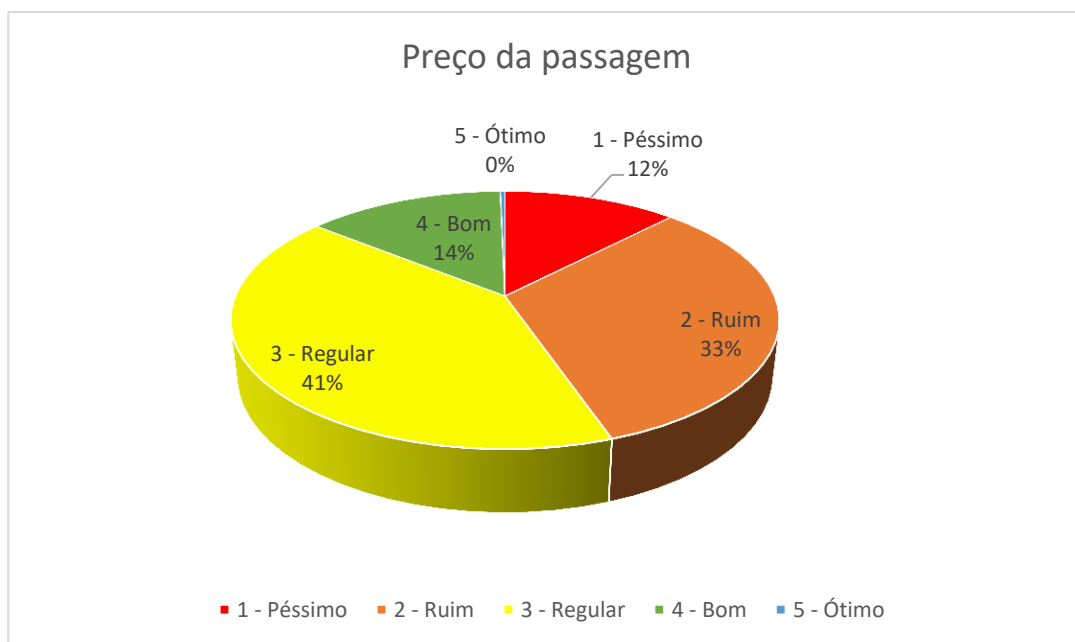
Assuntos relacionados a preço são sempre sensíveis de serem avaliados em uma pesquisa de satisfação de clientes. Nesse quesito, o grau de satisfação geral com preço e formas de pagamento foi de 48%.



Os níveis mais altos de insatisfação referem-se aos questionamentos “A falta do cobrador atrapalha o serviço”, e “formas de pagamento disponíveis (passe ou dinheiro)” representam 92% e 36% respectivamente, a insatisfação geral com a forma de pagamento representa 52%. O gráfico abaixo ilustra os dados apresentados acima:



Quanto ao preço, dificilmente usuários manifestam-se satisfatoriamente ao valor da tarifa, no entanto 45% dos entrevistados estão insatisfeitos e 55% estão satisfeitos, como podemos observar no gráfico apresentado.



## CONSIDERAÇÕES DA ARMPF

---

- **Formas de pagamentos disponíveis:** Consideramos que a dispensa de cobradores e realização da cobrança pelos motoristas prejudica e atrasa todo sistema. A forma de pagamento em espécie e a dificuldade para obtenção de passes, que só podem ser adquiridos na sede da empresa, localizada em bairro afastado, pioram o quadro. Antes mesmo do início desta pesquisa, a Agência Reguladora já havia identificado o problema e indicado a necessidade da implantação da bilhetagem eletrônica, uma solução já bastante adotada em diversos municípios que, sem dúvida, trará benefícios, inclusive para funcionários da empresa e passageiros e aumentará o índice de satisfação em vários quesitos. A concessionária já deu início a contratação de uma empresa especializada para a implementação da bilhetagem eletrônica.
- **Preço da passagem:** Em 2015 foi realizado um estudo por esta Agência Reguladora para o reequilíbrio do contrato de concessão, Processo – 722/2015, onde se encontram os cálculos e fórmulas, que asseguram o justo valor praticado. Neste estudo foi identificado que o índice de passageiros por quilômetro percorrido – IPK é de apenas 1.30 sendo que média nacional para cidades de 60 a 100 mil habitantes é de 2.02, desfavorecendo uma tarifa mais módica. Entendemos que deve ser adota uma política atrativa de passageiros, visando o aumento deste índice, o que possibilitaria a redução tarifária. Ações como a bilhetagem eletrônica podem certamente contribuir neste sentido. A revisão do itinerário também é uma medida a ser adotada, sendo necessário primeiramente a conclusão do Plano de Mobilidade Urbana.
- **Linhas e horários no final de semana:** este quesito apresentou o mais alto nível de insatisfação dos usuários. Medidas de fiscalização nos finais de semana, bem como em horários noturnos, já estão sendo realizadas pelo fiscal da ARMPF. Identificamos que o itinerário das linhas sofre redução aos finais de semana, por iniciativa da Concessionária, sem previsão contratual. A Concessionária em reuniões tem se justificado afirmando que é inviável o mesmo itinerário com a baixa demanda nestes dias. Serão realizadas tratativas visando equacionar o problema.

- **Lotação nos horários de pico:** a ARMPF realizará fiscalizações frequentes nos horários de pico para verificar a situação e posteriormente estudos para a adequação da frota e itinerário se necessários.

## FISCALIZAÇÃO

---

Além da realização da pesquisa de satisfação e análise dos dados, a ARMPF realizou vistorias de fiscalização “in loco”, para apuração dos dados.

- **Atraso e/ou não cumprimento do itinerário:** um dos motivos que geram atrasos no itinerário, principalmente nas linhas (*Cristo, São Manoel, Águas Claras e Porto Belo*) é o contorno da praça central Cornélio Procópio, pois, em horários de pico, com o trânsito congestionado, o transporte coletivo sofre um atraso de cerca de 5 minutos. Veículos parados em áreas com demarcação de proibido estacionar e/ou nos pontos de parada de ônibus (foto 1 e 2), também geram transtorno no embarque e desembarque, além de atraso no itinerário pois obrigam o motorista a manobrar o ônibus.



foto 1

foto 2

- **Limpeza do ônibus:** esse quesito teve um bom grau de satisfação dos usuários, como pode ser observado na foto 3, que demonstra o estado de limpeza do ônibus no momento da fiscalização.

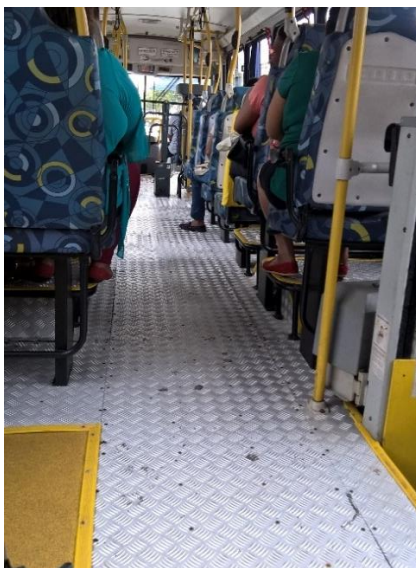


Foto 3 – Limpeza

- **Respeito dos motoristas aos idosos e portadores de necessidades especiais:** como apresentado anteriormente houve uma disparidade no grau de “satisfação e respeito dos motoristas”, levando em consideração apenas os critérios ótimo e bom, sendo de 94% para os portadores de necessidade especiais e apenas de 60% para os idosos, que apresentaram ainda um conceito regular maior.
- Em uma ação de fiscalização foi presenciado o tratamento descortês de um motorista a uma passageira com filho portador de necessidades especiais no momento do embarque. Por solicitação da Agência Reguladora o motorista foi advertido pela Concessionária.



## PROPOSTAS DA CONCESSIONÁRIA:

---

- **Itinerário:**

1. criação de um novo ponto de parada de ônibus na Rua Dona Balbina, próximo ao Porto Ferreira Futebol Clube, que possibilitará que as linhas Cristo, São Manoel, Águas Claras e Porto Belo, não contornem a praça Cornélio Procópio;
2. A redução de pontos de paradas próximos um dos outros; e
3. Nova demarcação de pontos de parada na área central da cidade (ampliação da demarcação).

## CONCLUSÕES

---

A análise dos resultados da pesquisa proporcionara informações para avaliação da qualidade dos serviços prestados no Transporte Público Municipal de Porto Ferreira. Além disso, deve-se considerar que a pesquisa é uma importante ferramenta de apoio ao processo decisório e gerencial, devendo ser utilizada como subsídio nos processos de planejamento e priorização de ações junto ao público alvo. Agir sobre os resultados e mensurar periodicamente a satisfação é fundamental para que em médio e longo prazos os resultados sejam aprimorados.

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 e apontamentos pode-se considerar que:

- Tratando-se do tema linhas e horários a pesquisa aponta que o grau de satisfação geral dos usuários do transporte coletivo do município de Porto Ferreira foi considerado regular. Há uma série de questões críticas que precisam de atenção, sendo as mais importantes; ampliação da demarcação dos pontos de parada na área central da cidade, redução de pontos simples próximos uns dos outros e a alteração dos itinerários priorizando a setorização das linhas.
- No que concerne à Linhas e horários nos finais de semana, esse tópico necessita de uma atenção especial, pois todos os itens referentes ao mesmo estão muito abaixo do esperado. Medidas como tratativas com a concessionária para adequação da disponibilidade de ônibus a demanda da população, adequação e cumprimento do contrato de concessão, além de fiscalização nos finais de semana são medidas a serem tomadas a curto prazo.
- Atendimento regular e atendimento especial tiveram resultados satisfatórios. O maior índice de insatisfação foi quanto ao Respeito dos motoristas aos idosos.

1. Uma forma de trabalhar esse resultado, seria a distribuição de panfletos explicativos, mostrando ao usuário idoso a necessidade de apresentar a cédula de identidade ao motorista e ao usuário portador de necessidades especiais a apresentação de carteirinha para evitar transtornos no embarque.
  2. Implantação da bilhetagem eletrônica, que possibilitará a todos os passageiros, exceto portador de necessidades espacial o embarque pela porta da dianteira.
- No que se refere a Lotação nos horários de pico onde 48% dos usuários classificam este quesito como péssimo ou ruim, novos estudos serão realizados nesses horários para uma melhor análise, e posteriores adequações na frota, com a possibilidade de disponibilização de ônibus extra ou itinerário.
  - Questões como formas de pagamento e falta de cobrador, serão minimizadas com a implantação do sistema de bilhetagem eletrônica, que está em fase de contratação pela empresa de transporte coletivo.

## Equipe da ARMPF:

**Superintendência:** Élcio Gustavo Silveira Arruda

**Divisão Financeira:** Luís Henrique Paludetti

**Analista Regulador:** Wendel Ederson Marcelino dos Santos Cremonesi

**Fiscal:** Arlei Flausino Aureliano

**Divisão Administrativa:** Alex Tóffoli Bendande

**Auxiliar Administrativo:** Jussara Antonio De Souza

**Divisão Jurídica:** Patrícia Guerra Savi Clemonesi

**Ouvidoria:** Orlando Pedro

ANEXO 1

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA (TRANSPORTE COLETIVO MUNICIPAL)

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
<b>LINHAS E HORÁRIOS</b>					
1- Cumprimento / respeito dos itinerários	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2- Cumprimento dos horários (pontualidade)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3- Tempo médio de espera nos dias de semana	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4- Satisfação geral com linhas e horários	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
5- Adequação das rotas/trajetos (acesso a diversos locais da cidade)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>VOCÊ UTILIZA TRANSPORTE PÚBLICO NO FINAL DE SEMANA</b>					
( ) SIM ( ) NÃO					
6- Horários nos finais de semana são cumpridos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
7- Passa em todos os pontos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
8- Tempo médio de espera nos finais de semana	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
9- Satisfação geral com o transporte no final de semana	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>CONDIÇÕES DA FROTA</b>					
10- Estado de conservação dos ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
11- Conforto dos ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
12- Limpeza dos ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
13- Lotação dos ônibus nos horários de pico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
14- Satisfação geral com os ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>ATENDIMENTO</b>					
15- Atendimento/educação dos motorista com os passageiros	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
16- Forma de dirigir do motorista	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
17- Respeito às paradas	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
18- Satisfação geral com o atendimento	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>ATENDIMENTO ESPECIAL</b>					
19- Estrutura para portadores de necessidades especiais	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
20- Respeito dos motoristas aos portadores de necessidades especiais	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
21- Respeito dos motoristas aos idosos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
22- SATISFAÇÃO GERAL COM ATENDIMENTOS ESPECIAIS	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>PREÇO E PAGAMENTO</b>					
23- Forma de pagamento disponíveis	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
24- Preço das passagens	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
25- A falta do cobrador atrapalha o serviço?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
26- SATISFAÇÃO GERAL COM AS FORMAS DE PAGAMENTO	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

27- Como você avalia o transporte coletivo de ônibus na cidade?

1( ) Péssimo      2( ) Ruim      3( ) Regular      4( ) Bom      5( ) Ótimo

28- Você sabe quem é responsável pela fiscalização do transporte de ônibus na cidade?

1( ) Sim      2( ) Não

29- Comentários, sugestões e reclamações

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

30- Sexo  
1 ( ) Masculino      2 ( ) Feminino

31- Idade: \_\_\_\_\_

32- Grau de instrução:  
1( ) Ensino Fundamental completo  
2( ) Ensino Médio completo  
3( ) Ensino Superior completo

33- Bairro onde mora: \_\_\_\_\_

34- Linha: \_\_\_\_\_      35- Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_