Pesquisa de satisfação do usuário do transporte público coletivo da rmbh – 2017

Característica da Pesquisa

**PESQUISADOR DEVE PREENCHER:**

* Data da Pesquisa: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_ (informado pelo sistema)
* Esse questionário está sendo respondido por passageiro de qual linha? \_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Em qual ambiente?

No terminal Qual? \_\_\_\_\_\_\_\_  Embarcado

* A qual grupo (sistema) a linha pesquisada pertence?

1 - Convencional  2 - MOVE-BRT  3 - Terminal

* Qual é o tipo da linha pesquisada?

Convencional  Alimentadora  Troncal

**QUESTÕES DA PESQUISA:**

1. Na opinião do sr. (a), quais são os principais problemas da sua cidade? Apontar os dois mais importantes.

Saúde  Educação  Segurança  Saneamento básico (limpeza de forma geral) Transporte Municipal  Transporte Metropolitano  Infraestrutura

1. Quais são as linhas que o Sr. (a) utiliza com maior frequência: (**PESQUISADOR, ACEITAR APENAS UMA LINHA TRONCAL E UMA ALIMENTADORA)**

Somente Linha Alimentadora – Qual? \_\_\_\_\_\_\_\_

Somente Linha Troncal – Qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ambos os tipos – Alimentadora – Qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Troncal – Qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Convencional (direta) – Qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Perfil do Entrevistado

1. Sexo:

Masculino  Feminino

1. Idade:

Entre 15 e 20 anos

Entre 21 e 30 anos

Entre 31 e 40 anos

Entre 41 e 50 anos

Entre 51 e 64 anos

65 anos ou mais

Não quis informar

1. Grau de instrução:

Analfabeto

Ensino fundamental incompleto

Ensino fundamental completo

Ensino médio incompleto

Ensino médio completo

Ensino superior incompleto

Ensino superior completo

Pós-Graduação/Mestrado/Doutorado

1. Renda mensal bruta do (a) entrevistado (a):

Nenhuma

Até 1 salário mínimo (até R$ 937,00)

Entre 1 e 1,5 salário mínimo (R$ 937,01 à R$ 1.405,50)

Entre 1,5 e 2 salários mínimos (R$ 1.405,51 à R$ 1.874,00)

Entre 2 e 3 salários mínimos (R$ 1.874,01 à R$ 2.811,00)

Entre 3 e 5 salários mínimos (R$ 2.811,01 à R$ 4.685,00)

Entre 5 e 10 salários mínimos (R$ 4.685,01 à R$ 9.370,00)

Mais de 10 salários mínimos (mais de R$ 9.370,00)

**ENTREVISTADOR**: Caso o respondente não tenha conhecimento da renda familiar e tenha informado a renda própria, marcar abaixo:

Renda informada é própria e não familiar

* 1. Quantas pessoas moram na residência do(a) Sr.(a), contando o(a) Sr.(a)? \_\_\_\_\_\_\_

1. Qual a principal renda do (a) entrevistado (a): (**PESQUISADOR, CONSIDERAR PROFISSIONAL LIBERAL A PESSOA QUE EXERCE A PROFISSÃO DE CURSO SUPERIOR SEM VÍNCULO EMPREGATÍCIO**).

Profissional autônomo

Desempregado/Desocupado

Aposentado/Pensionista

Funcionário de empresa pública

Profissional Liberal

Estudante

Funcionário de empresa privada

Dona de casa

Empresário

Não informado

Outros, qual \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. O sr. (a) possui veículo automotor em sua residência?

Se sim, qual deles?  Carro  Moto  Bicicleta

* 1. O(a) Sr.(a) possui habilitação para dirigir automóvel ou motocicleta?

Se sim, qual deles?  Carro  Moto

Perfil do Deslocamento da Viagem em Curso

1. Com qual frequência o (a) sr. (a) utiliza esta linha de ônibus?

5 ou mais dias por semana

3 ou 4 dias por semana

1 ou 2 dias por semana

Raramente / menos de uma vez por semana

1. Qual o motivo desta viagem?

Trabalho  Estudo  Saúde  Lazer  Compras  Outros, qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Normalmente, em que horários do dia o(a) Sr.(a) utiliza o transporte coletivo por ônibus?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Manhã | Tarde | Noite |
| Entre 5h e 7h | Entre 13h e 15h | Entre 19h e 21h |
| Entre 7h e 9h | Entre 15h e 17h | Entre 21h e 23h |
| Entre 9h e 11h | Entre 17h e 19h | Depois das 23h |
| Entre 11h e 13h | | |

1. Qual a origem e o destino desta viagem?

Origem: Bairro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cidade \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Destino: Bairro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Cidade \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Qual a distância percorrida a pé de sua residência até o ponto de embarque:

De 00 a 01 quarteirão  De 02 a 03 quarteirões  De 04 a 06 quarteirões

De 07 a 10 quarteirões.

* 1. Caso a opção escolhida seja a de 07 a 10 quarteirões, apontar qual o motivo:

Falta de atendimento (linha de ônibus)  Preço da tarifa

Outros, qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Como o sr. (a) paga ou vai pagar a sua passagem?

Ótimo Vale Transporte  Ótimo Cidadão Identificado  Ótimo Cidadão não Identificado  Em dinheiro, do meu próprio bolso  Em dinheiro, pago pelo meu empregador  Em dinheiro, pago por outra pessoa

Sênior (idoso)  Não paga passagem (gratuito)

13.1 Caso a opção escolhida seja “Não paga passagem”, apontar qual o motivo:

Maior de 65 anos  Deficiente físico  Outros, qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. O sr. (a) afirma que a utilização do Cartão Ótimo é:

Muito bom  Bom  Razoável  Ruim  Muito Ruim

1. Considerando apenas a ida, o(a) Sr.(a) normalmente precisa utilizar quantos ônibus para chegar ao seu destino? \_\_\_\_\_\_
2. Quanto tempo o(a) Sr.(a) gasta em média por dia em transporte, considerando ida e volta em todas as viagens e todos os modos, não apenas ônibus?

Até 30min

Entre 30min e 1h

Entre 1h e 1h30min

Entre 1h30min e 2h

Entre 2h e 3h

Mais de 3h

1. O (a) sr. (a) consegue distinguir quais as linhas de ônibus pertencem ao sistema Metropolitano e quais pertencem ao (s) Sistema (s) Municipal (ais)?

Sim  Não

Se sim, qual dos sistemas o (a) sr. (a) considera que presta o melhor serviço?

Sistema Metropolitano

Sistema Municipal de BH

Sistema Municipal de outras localidades. Qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. O sr. (a) utiliza mais de um sistema de transporte?  Sim  Não – Qual?

Municipal (qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) / Metropolitano

Municipal (qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) / Metrô

Metropolitano / Metrô

Metrô / Metropolitano / Municipal (qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

1. O(a) Sr.(a) poderia ter realizado esta viagem em algum outro modo de transporte? Qual?

A pé

Bicicleta

Automóvel como condutor

Automóvel como passageiro

Moto como condutor

Moto como passageiro

Táxi

Metrô / trem

Perua / van

Transporte escolar

Fretado da empresa onde trabalha

Ônibus executivo / suplementar

Não poderia ter utilizado nenhum outro meio de transporte.

Avaliação dos Serviços do Sistema de Transporte Metropolitano como um todo

1. Avaliando o sistema de transporte metropolitano por ônibus como um todo, dos itens abaixo, gostaria que o (a) sr. (a) atribuísse uma nota de 1 a 5 a cada um dos itens abaixo relacionados, sendo que:
2. Muito ruim
3. Ruim
4. Razoável
5. Bom
6. Muito bom

* Acesso ao transporte: facilidade de chegar aos pontos de acesso e circular nas estações e terminais
* Disponibilidade: intervalo entre os ônibus, nos horários e locais em que necessito
* Rapidez
* Confiabilidade: chegada no horário previsto
* Facilidade de fazer transferências, entre linhas de ônibus e outros modos de transporte, para chegar ao destino
* Conforto dos pontos de ônibus: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas
* Conforto das estações: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas
* Conforto dos terminais: iluminação, proteção, limpeza, quantidade de pessoas
* Conforto dos ônibus: iluminação, limpeza, quantidade de pessoas, assentos
* Atendimento ao cliente: respeito, cordialidade e preparo dos motoristas, cobradores, funcionários e central de atendimento
* Informação ao cliente: sobre linhas, horários e outras informações
* Segurança pública contra roubos, furtos e agressões no caminho e dentro dos ônibus
* Segurança em relação a acidentes de trânsito
* Exposição a ruído e poluição gerada pelos ônibus
* Facilidade em pagar o ônibus e recarregar o cartão de transporte
* Gasto com transporte coletivo por ônibus
* Satisfação geral com o transporte coletivo por ônibus

1. Avaliando especificamente esta linha de ônibus, gostaria que o (a) sr. (a) atribuísse uma nota de 1 a 5 a cada um dos itens abaixo relacionados, sendo que:
2. Muito ruim
3. Ruim
4. Razoável
5. Bom
6. Muito bom

( ) Tempo de deslocamento entre a origem e o destino da viagem

( ) Disponibilidade de informação sobre o horário das viagens

( ) Itinerário da linha

( ) Lotação do ônibus

( ) Limpeza e conservação de ônibus, estações e terminais

( ) Preço da passagem

( ) Conduta do motorista e do cobrador

1. Na opinião do (a) sr. (a), quem define as alterações de horários e itinerários das linhas do transporte metropolitano?

Empresas de ônibus

DER-MG

SETOP

Prefeitura Municipal

Comunidade

1. Na opinião do (a) sr. (a), quem fiscaliza o cumprimento de horários e itinerários das linhas do transporte metropolitano?

Empresas de ônibus

DER-MG

SETOP

Prefeitura Municipal

Comunidade

1. Quando o (a) sr. (a) pensa no último ano em relação ao transporte coletivo metropolitano por ônibus, o (a) sr. (a) diria que:

Melhorou muito  Melhorou  Está razoável  Piorou  Piorou muito

1. Daqui para a frente acredito que o transporte coletivo por ônibus:

Vai melhorar muito  Vai melhorar  Não vai melhorar nem piorar  Vai piorar  Vai piorar muito

1. Nos últimos seis meses o (a) sr. (a) teve algum problema no sistema de transporte coletivo por ônibus?

Sim  Não

Se sim, quantas vezes? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E, qual período ocorreu?  Manhã  Tarde  Noite  Madrugada

*FILTRO: Fazer as perguntas abaixo apenas para quem respondeu* ***sim*** *na questão.*

* 1. Que tipos de problemas o(a) Sr.(a) teve? *ENTREVISTADOR: Resposta espontânea e marcar na lista abaixo, máximo 3 itens.*
* Acidentes / Direção agressiva
* Tempo de espera elevado
* Atraso durante a viagem
* Dificuldades com o pagamento
* Falta de informação sobre trajetos e horários
* Falta de respeito dos cobradores e motoristas
* Falta de respeito /discussão /briga entre os passageiros
* Insegurança com relação a roubos, furtos e assaltos
* O ônibus não parar no ponto
* Quebra
* Superlotação
* Outros: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Já havia enfrentado o problema anteriormente?

Sim  Não

1. O (a) sr. (a) já fez reclamações sobre o serviço prestado pelo transporte público metropolitano nos últimos seis meses?  Sim  Não

***Se a resposta for NÃO, o sistema pulará automaticamente para a questão 31***

Se sim, em qual desses canais?

E-mail do DER-MG

Telefone 155, opção 6

Telefone da empresa

Outros, qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. O (a) sr. (a) obteve resposta sobre sua reclamação?  Sim  Não
  2. A resposta à sua reclamação foi dada em quanto tempo?

De 0 a 2 dias  2 a 5 dias  5 a 8 dias  8 a 10 dias  Mais de 10 dias

* 1. O (a) sr. (a) teve sua solicitação atendida?  Sim  Não

1. Dos problemas apresentados quais o(a) Sr.(a) considera os mais graves, marcando até 3 alternativas?

* Acidentes / Direção agressiva
* Tempo de espera elevado
* Atraso durante a viagem
* Dificuldades com o pagamento
* Falta de informação sobre trajetos e horários
* Falta de respeito dos cobradores e motoristas
* Falta de respeito /discussão /briga entre os passageiros
* Insegurança com relação a roubos, furtos e assaltos
* O ônibus não parar no ponto
* Quebra
* Superlotação
* Outros: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Os itinerários das linhas que o (a) sr. (a) utiliza atende suas necessidades?

Sim  Não

1. O (a) sr. (a) conhece o (s) horário (s) da (s) linha (s) que utiliza?

Sim  Não

Se sim, aponte a fonte da informação:

Ônibus  Site do DER  Site da Empresa  Aplicativo Smartphone

Outros, qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Se não, identifique o motivo:

Mal divulgado  Não teve interesse  Não confia nos horários disponibilizados

Outros, qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Os horários da (s) sua (s) linha (s) atendem às suas necessidades?

Sim  Não

Se não, aponte o porquê:

Não possui horário noturno

Tem poucos horários

Ônibus não cumpre quadro de horário

Ônibus passa, mas está sempre muito cheio

Não quis informar

Outros, qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. O (a) sr. (a) utiliza o serviço executivo?

Sim  Não – Se sim, qual o motivo?

Mais confortável

Mais seguro

Mais rápido

Maior frequência

Melhor itinerário

Só existe oferta do serviço executivo

1. Qual é a opinião do(a) Sr.(a) sobre uma pessoa que deveria pagar a tarifa, mas entra no sistema sem pagar?

* Muito errado, pois está prejudicando outras pessoas
* Errado, mas não prejudica outras pessoas
* Indiferente, pois não me diz respeito
* Não acho errado se a pessoa não tiver condições de pagar a tarifa
* Acho certo, pois a tarifa é muito cara
* Outro. Qual? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. O(a) Sr.(a) já viu alguém que deveria pagar a tarifa entrar no sistema sem pagar?

* Não, nunca vi
* Sim, uma vez / poucas vezes
* Sim, vejo com frequência

1. Considerando o transporte coletivo por ônibus na RMBH, o quanto o(a) Sr.(a) concorda com cada uma das seguintes afirmações.:
2. Muito ruim
3. Ruim
4. Razoável
5. Bom
6. Muito bom

* Utilizar ônibus contribui para a minha qualidade de vida
* Posso confiar no ônibus para meus deslocamentos
* O ônibus enfrenta muito congestionamento
* Frequentemente enfrento situações em que os ônibus estão excessivamente lotados
* Os motoristas conduzem os ônibus de forma segura
* Estaria disposto a pagar mais para ter um serviço de ônibus melhor
* Tenho uma qualidade de serviço adequada para o valor que pago
* Recomendaria o sistema de transporte coletivo por ônibus

Sobre o Sistema Move (APENAS OS PASSAGEIROS DO GRUPO 2 – MOVE (BRT) DEVEM RESPONDER)

1. O (a) sr. (a) em algum momento precisou de alguma informação dentro do terminal ou estação de transferência?  Sim  Não

Se sim, teve sua necessidade atendida?  Sim  Não

1. Como o (a) sr. (o) avalia os terminais e estações de transferência do transporte metropolitano por ônibus?

Muito bom  Bom  Razoável  Ruim  Muito ruim

1. Na sua visão, após a implantação do MOVE, o transporte metropolitano por ônibus:

Melhorou muito  Melhorou  Está razoável  Piorou  Piorou muito

Sobre as Linhas Troncais (APENAS OS PASSAGEIROS PESQUISADOS DE LINHAS TRONCAIS DEVEM RESPONDER)

1. Sr. (a) usuário (a), favor classificar os itens que seguem abaixo em: Muito bom, Bom, Razoável, Ruim e Muito ruim:

O tempo de espera no terminal pela linha troncal é:

Muito bom  Bom  Razoável  Muito ruim  Ruim

O tempo de viagem da linha troncal é:

Muito bom  Bom  Razoável  Muito ruim  Ruim

A pontualidade no cumprimento do quadro de horário da linha troncal é:

Muito bom  Bom  Razoável  Muito Ruim  Ruim

1. Com relação à lotação das linhas troncais, o sr. (a) acredita que:

Anda muito lotado  Anda lotado  É razoável  Anda pouco lotado  Anda vazio

## Sobre as Linhas Alimentadoras (APENAS OS PASSAGEIROS PESQUISADOS DE LINHAS ALIMENTADORAS DEVEM RESPONDER)

1. Sr. (a) usuário (a), favor classificar os itens que seguem abaixo em: Muito bom, Bom, Razoável, Ruim e Muito ruim:

O tempo de espera no terminal pela linha alimentadora é:

Muito bom  Bom  Razoável  Muito ruim  Ruim

O tempo de viagem da linha alimentadora é:

Muito bom  Bom  Razoável  Muito ruim  Ruim

A pontualidade no cumprimento do quadro de horário da linha alimentadora é:

Muito bom  Bom  Razoável  Muito Ruim  Ruim

1. Com relação à lotação das linhas alimentadoras, o sr. (a) acredita que:

Anda muito lotado  Anda lotado  É razoável  Anda pouco lotado  Anda vazio

## Uso do transporte Irregular (TODOS OS ENTREVISTADOS DEVEM RESPONDER)

1. O (a) sr. (a) tem conhecimento sobre transporte irregular na região de sua residência?

Sim  Não

***Se a resposta for NÃO, o sistema não exibirá as duas últimas perguntas***

1. O (a) sr. (a) utiliza o transporte irregular?  Sim  Não

Se sim, com qual frequência?

Todos os dias

Duas úteis

Sábado/Domingo

Eventualmente (uma ou duas vezes por semana)

Raramente

Não quis informar

1. Porque o (a) sr. (a) opta ou optou pelo transporte irregular?

É mais rápido

É mais barato

Tem mais horário

É mais confortável

Não existem linhas regulares para o trajeto que preciso

Pontos de embarque e desembarque são mais próximos dos meus pontos de partida.