



Pesquisa de Satisfação do Usuário 2016

“Transportar passageiros, visando sua satisfação e a constante melhoria dos nossos serviços”

Auto Viação Redentor Ltda.

Tel 3091-8585

Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira,
14295 – CIC CEP 81.170-300
Curitiba/PR

www.avredentor.com.br
redentor@avredentor.com.br

Sumário

Metodologia	1
Resultados das Pesquisas	3
Resultado Convertido	5
Apresentação dos Resultados	6
Informações do consórcio	10
Informações da Empresa	10

Pesquisa aplicada no período de 11 a 21 de julho de 2016, em área preferencial de atendimento da Redentor, todos os sistemas, onde foram entrevistados 623 usuários pelas atendedoras do ensino especial

Metodologia

Margem de erro

A Pesquisa é realizada uma vez por ano. Para se determinar a quantidade de pesquisas a serem aplicadas segue-se a seguinte fórmula:

$$N = (P * X) / (P + X)$$

Onde:

N = Quantidade de pesquisas a serem aplicadas (em todas as linhas)

P = Número de passageiros transportados em um dia

$$x = \frac{1}{E^2}$$

E = Margem de erro (4% = 0,04)

Distribuição entre as linhas

Para distribuir a quantidade de pesquisa entre as linhas é utilizado o cálculo

$$A = L * C$$

A = Quantidade de pesquisas a serem aplicadas em uma determinada linha

L = Número de passageiros transportados na linha em um dia

$$C = N / P$$

Questões aplicadas

Buscando atender o indicador da qualidade ***II-Índice de Satisfação do Usuário Quanto ao estado do Veículo e Conduta dos Operadores***, formulou-se, para fazer parte do questionário, perguntas a respeito da apresentação e cordialidade do motorista e do cobrador, modo de dirigir do motorista, limpeza e estado de conservação do veículo e cumprimento do horário.

Desta forma acreditamos ter abrangido todos os aspectos em relação ao indicador acima mencionado.

Notas

No formulário utilizado há um campo onde o entrevistador registra a nota dada pelo entrevistado, que poderá variar de 0 (zero) a 10 (dez) para cada pergunta, também há um campo para que o entrevistador, registre o motivo apontado pelo entrevistado, em caso de notas menores que 8 (oito)

Entrevistadores

Comumente são usadas as atendentes do ensino especial para a aplicação da pesquisa, por ocasião das suas férias, porém, podem ser utilizados também o pessoal da escolinha (cobradores em treinamento para motoristas).

Treinamento dos entrevistadores

É aberta uma LNT (levantamento das necessidades de treinamento), agendado o treinamento onde são abordados temas como: postura do pesquisador, abordagem ao passageiro, explicar que o veículo é da Redentor, avaliar aquela viagem, explicar as perguntas a serem aplicadas, certificar-se que o entrevistado entendeu e agradecer-lo, dentre outros.

Aplicação e Tabulação

Aplica-se a pesquisa nos dias e horas, conforme planejamento e após a tabulação podemos verificar o índice de satisfação do usuário de várias formas, como segue:

Resultado Geral; Por sistema (alimentador, convencional, interbairros, linha direta, expresso e linha verde); Por linhas; Através de gráficos.

Meta

O objetivo da organização é ter notas superiores a 8 (oito), ou seja, 80% (oitenta de por cento) de satisfação.

Não conformidades

Caso haja no resultado geral alguma nota que seja inferior a 8, é aberta uma Saccp (solicitação de ação corretiva ou preventiva), para tratar a não conformidade. Assim, o gestor da área avaliada, irá tomar ações corretivas para tratar o problema, usando a ferramenta dos 5 porquês, para achar a causa raiz e corrigi-la. O gestor determina um prazo para verificação da eficácia das suas ações. Na data estabelecida o pessoal da qualidade irá checar se tudo ocorreu conforme planejado.

Resultados das Pesquisas

Histórico

A Auto Viação Redentor Ltda. é certificada pela Iso 9001, no seu sistema de gestão da qualidade e faz a Pesquisa de Satisfação do Usuário desde o ano de 2006, por esse motivo mantivemos a metodologia de aplicação para não perdermos a referência do histórico dos anos anteriores.

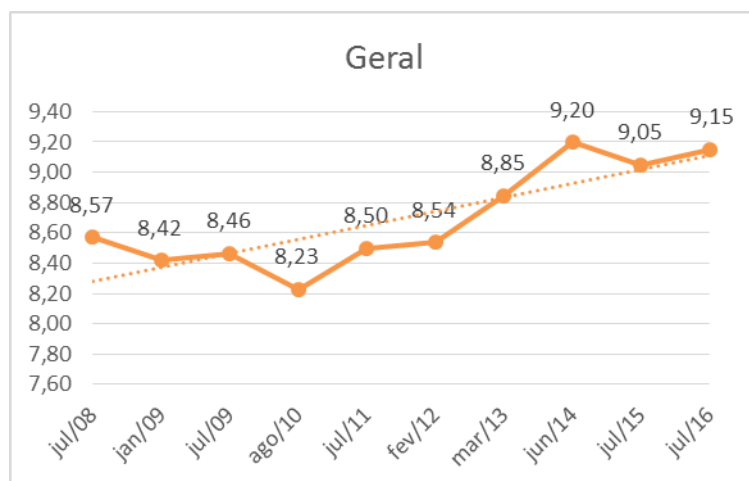
Comparativo dos Resultados

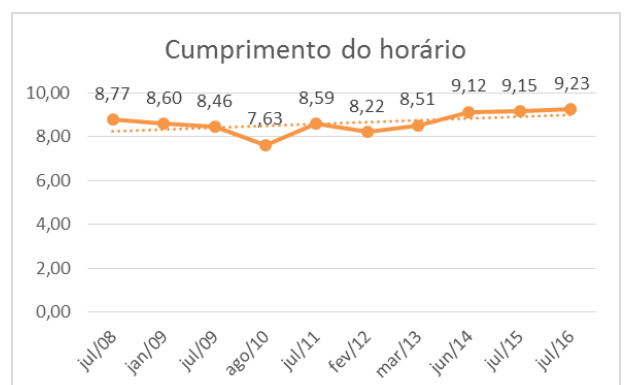
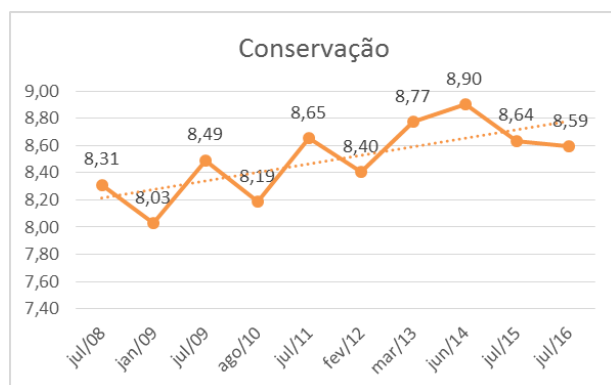
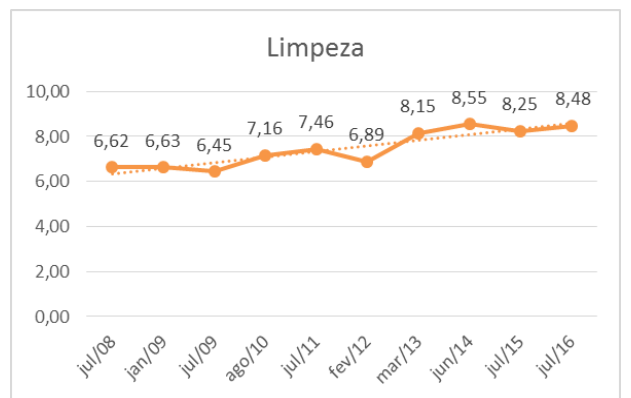
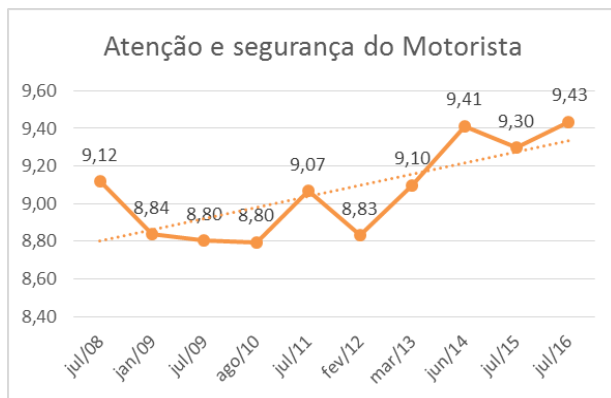
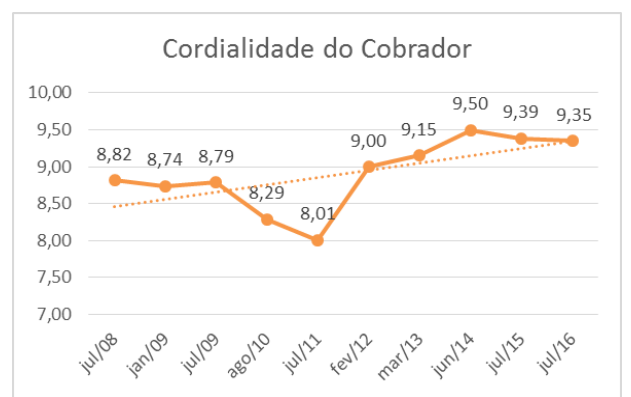
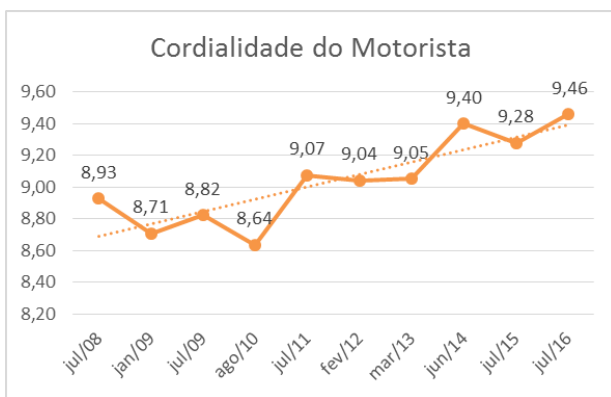
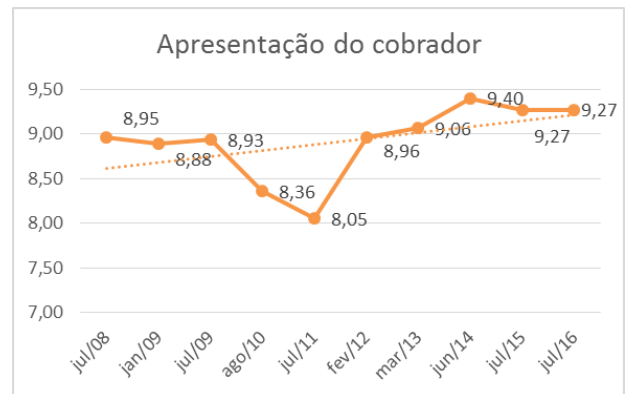
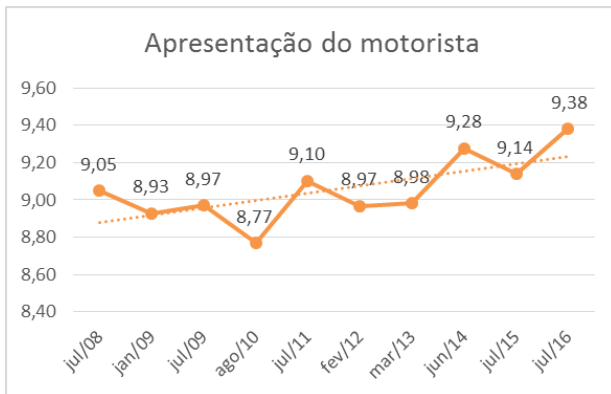
Buscando a melhoria continua, em todos os processos da empresa, em 2008 adotou-se um novo método de pesquisa que é utilizado até hoje. Abaixo os resultados:

Resultados das pesquisas										
Questão	jul/08	jan/09	jul/09	ago/10	jul/11	fev/12	mar/13	jun/14	jul/15	jul/16
Apresentação do motorista	9,05	8,93	8,97	8,77	9,10	8,97	8,98	9,28	9,14	9,38
Apresentação do cobrador	8,95	8,88	8,93	8,36	8,05	8,96	9,06	9,40	9,27	9,27
Cordialidade do Motorista	8,93	8,71	8,82	8,64	9,07	9,04	9,05	9,40	9,28	9,46
Cordialidade do Cobrador	8,82	8,74	8,79	8,29	8,01	9,00	9,15	9,50	9,39	9,35
Atenção e segurança do Motorista	9,12	8,84	8,80	8,80	9,07	8,83	9,10	9,41	9,30	9,43
Limpeza	6,62	6,63	6,45	7,16	7,46	6,89	8,15	8,55	8,25	8,48
Conservação	8,31	8,03	8,49	8,19	8,65	8,40	8,77	8,90	8,64	8,59
Cumprimento do horário	8,77	8,60	8,46	7,63	8,59	8,22	8,51	9,12	9,15	9,23
Geral	8,57	8,42	8,46	8,23	8,50	8,54	8,85	9,20	9,05	9,15





Gráficos

Nos gráficos abaixo é possível observar através da linha de tendência a melhoria na prestação dos nossos serviços.





Resultado Convertido

	ÓTIMO 100%
	BOM 75%
	REGULAR 50%
	RUIM 25%

Os resultados obtidos pela pesquisa são notas de 0 (zero) a 10 (dez), e serão mantidos desta forma por uma questão de histórico. Porém como foi acordado em reunião no Setransp, os resultados serão convertidos em ótimo, bom, regular e ruim, para padronizar os resultados com os outros consórcios.

Padronização entre os consórcios

Conforme foi acordado em reunião no Setransp em 28/06/2016, onde participaram os líderes operacionais dos consórcios Transbus, Pontual e Pioneiro, Sr. Mauro J. S. Magalhães representando o Setransp e Sr. Sérgio Luis de Oliveira representando a URBS, o resultado da pesquisa deverá ser padronizado em todos os consórcios. Ficou estabelecido da seguinte forma, ótimo, bom, regular e ruim.

Método de conversão

Para as notas de 0 a 2,5 o resultado é “ruim”

Para as notas de 2,6 a 5 o resultado é “regular”

Para as notas 5,1 a 7,5 o resultado é “bom”

Para as notas 7,6 a 10 o resultado é “ótimo”

Conclusões


Conforme os resultados abaixo, é possível verificar o índice de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela Auto Viação Redentor Ltda.

Não houve a necessidade de abrir sacp (Solicitação de ação corretiva) para tratamento de não conformidades, tendo em vista que a meta estabelecida pela organização é de 80% de satisfação. O resultado geral da pesquisa demonstra **97,82%** o que supera nossas expectativas.

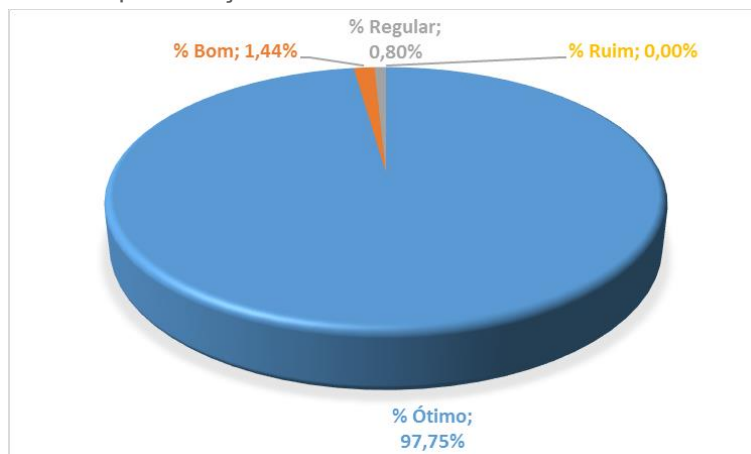
Os resultados individuais das questões também foram além da meta estabelecida.

Apresentação dos Resultados

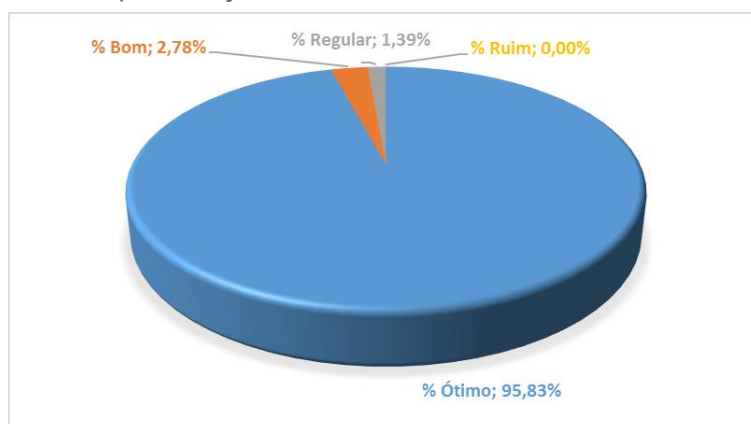
1.1 Resultado Geral

Questões	% Ótimo	% Bom	% Regular	% Ruim	Usuários Satisfeitos
					Soma(ótimo + bom)
 Auto Viação Redentor Ltda Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário - 2016 Quantidade de pesquisas realizadas 623					
1) De 0 a 10 como é a apresentação do motorista?	97,75%	1,44%	0,80%	0,00%	99,20%
2) De 0 a 10 como é a apresentação do cobrador?	95,83%	2,78%	1,39%	0,00%	98,61%
3) De 0 a 10 como você avalia a cordialidade do Motorista c/ os passageiros?	98,23%	1,12%	0,64%	0,00%	99,36%
4) De 0 a 10 como você avalia a cordialidade do Cobrador c/ os passageiros?	95,83%	2,31%	1,85%	0,00%	98,15%
5) De 0 a 10 como você avalia atenção e segurança do Motorista ao dirigir?	96,79%	2,25%	0,96%	0,00%	99,04%
6) De 0 a 10 como está à limpeza do veículo?	88,44%	6,42%	3,21%	1,93%	94,86%
7) De 0 a 10 qual é o estado de conservação do veículo?	89,41%	5,78%	3,53%	1,28%	95,18%
9) De 0 a 10 qual sua avaliação em relação ao cumprimento do horário?	96,68%	1,48%	1,29%	0,55%	98,15%
Média Geral de Satisfação					97,82%

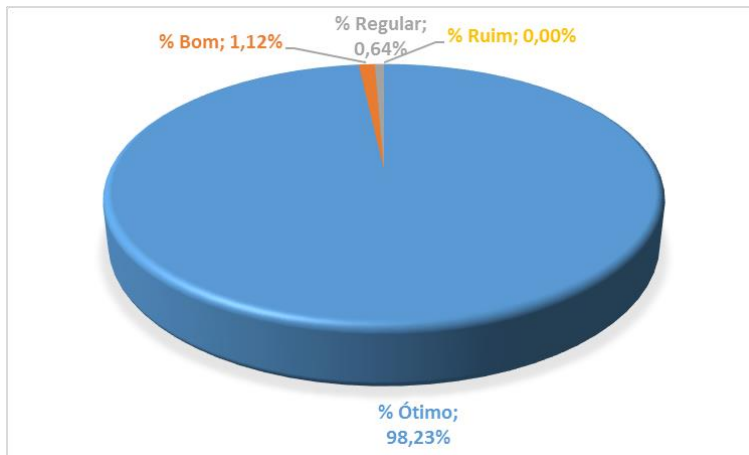
1.2 Apresentação do Motorista



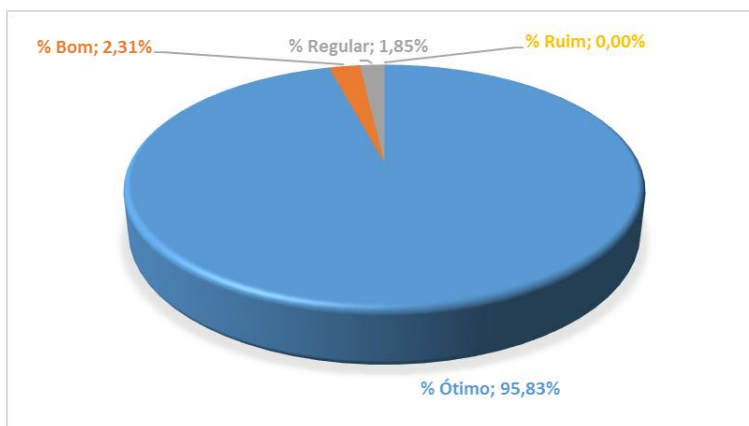
1.3 Apresentação do Cobrador



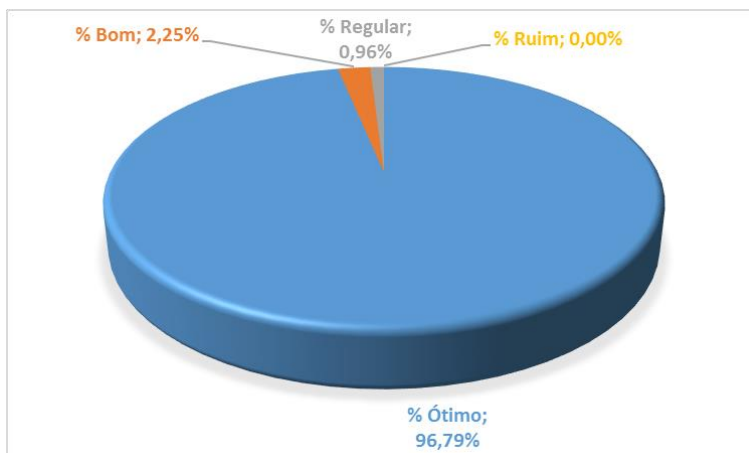
1.4 Cordialidade do Motorista



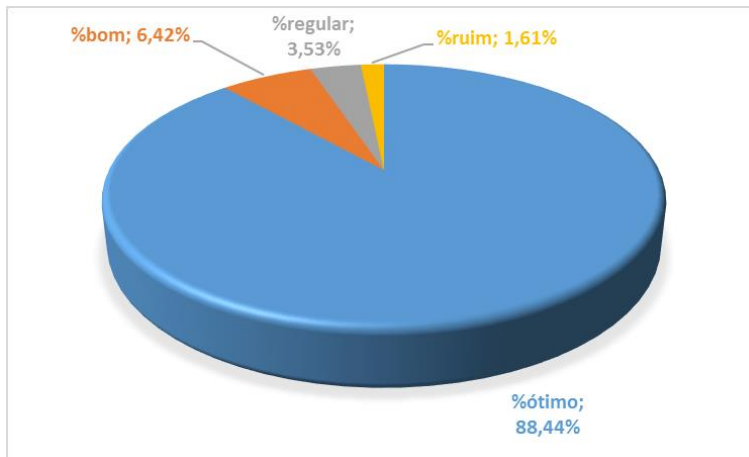
1.5 Cordialidade do Cobrador



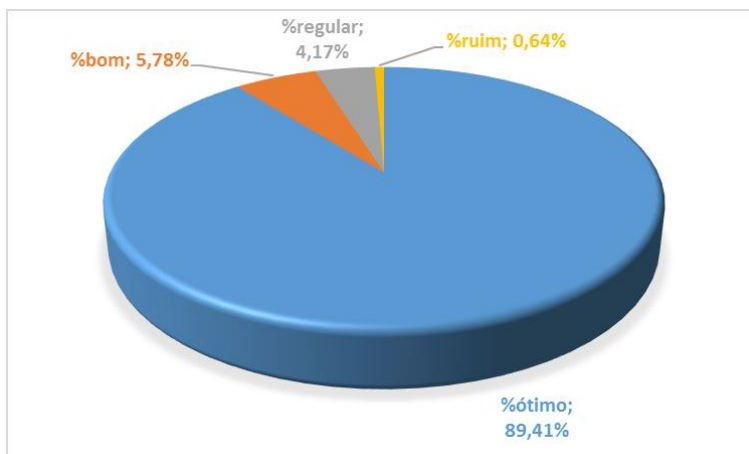
1.6 Atenção e segurança do motorista ao dirigir



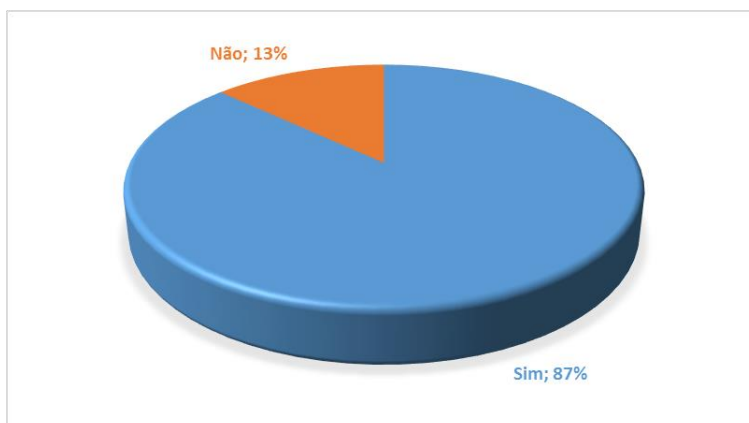
1.7 Limpeza do veículo



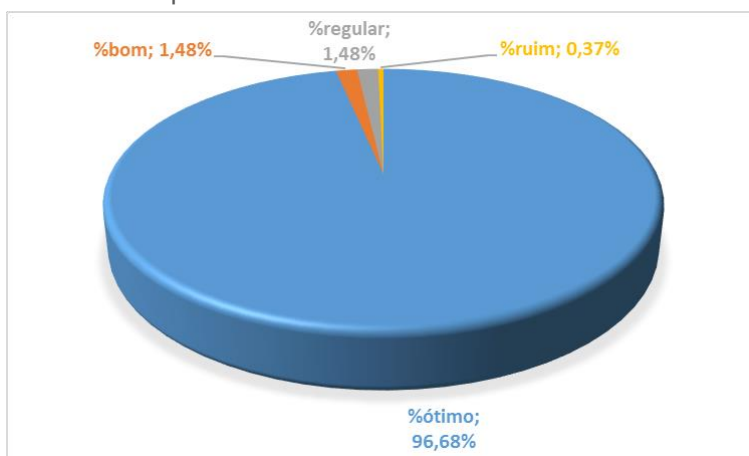
1.8 Estado de conservação do veículo



1.9 Conhecem os horários dos ônibus



1.10 Cumprimento do horário



Comentários dos entrevistados para notas menores que 8 (oito)								
	Apresentação Motorista	Apresentação Cobrador	Cordialidade Motorista	Cordialidade Cobrador	Atenção e segurança do Motorista	Limpeza do veículo	Conservação do veículo	Cumprimento do horário
Atrasa								12
Balaustre						2		
Bancos Molhados						15		
Barata						8		
Mau Conservado (Velho)							11	
Quebra Muito							13	
Carro Sujo						14		
Chove dentro							25	
Corre Muito					5			
Desleixado	4	6						
Falta Cordialidade/Educação			8	8				
Falta de Asseio Pessoal	2							
Falta Limpeza						27		
Falta Mais Ônibus na Linha								3
Frear Bruscamente					5			
Manutenção Precária							7	
Motorista Inseguro					2			

Informações do consórcio



Auto Viação Redentor Ltda.
Tel 3091-8585
redentor@avredentor.com.br



Expresso Azul Ltda.
Tel 3669-7272
expressoazul@eazul.com.br



Araucária Transporte Coletivo Ltda.
Tel 3614-6000

Informações da Empresa

Auto Viação Redentor Ltda.

Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, 14295 – CIC CEP 81.170-300 Curitiba/PR

Tel 3091-8585

Contato: Itacir Xavier Leite – itacir@avredentor.com.br

www.avredentor.com.br