



método
inteligência

Secretaria de Mobilidade



SALVADOR
PREFEITURA

PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL

RELATÓRIO DE PESQUISA QUANTITATIVA NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TERMINAL CLÉRISTON ANDRADE (LAPA)



**MÉTODO INTELIGÊNCIA
CONSULTORIA E PESQUISA**

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TERMINAL CLÉRISTON
ANDRADE (LAPA)**



Agosto/2019

SUMÁRIO

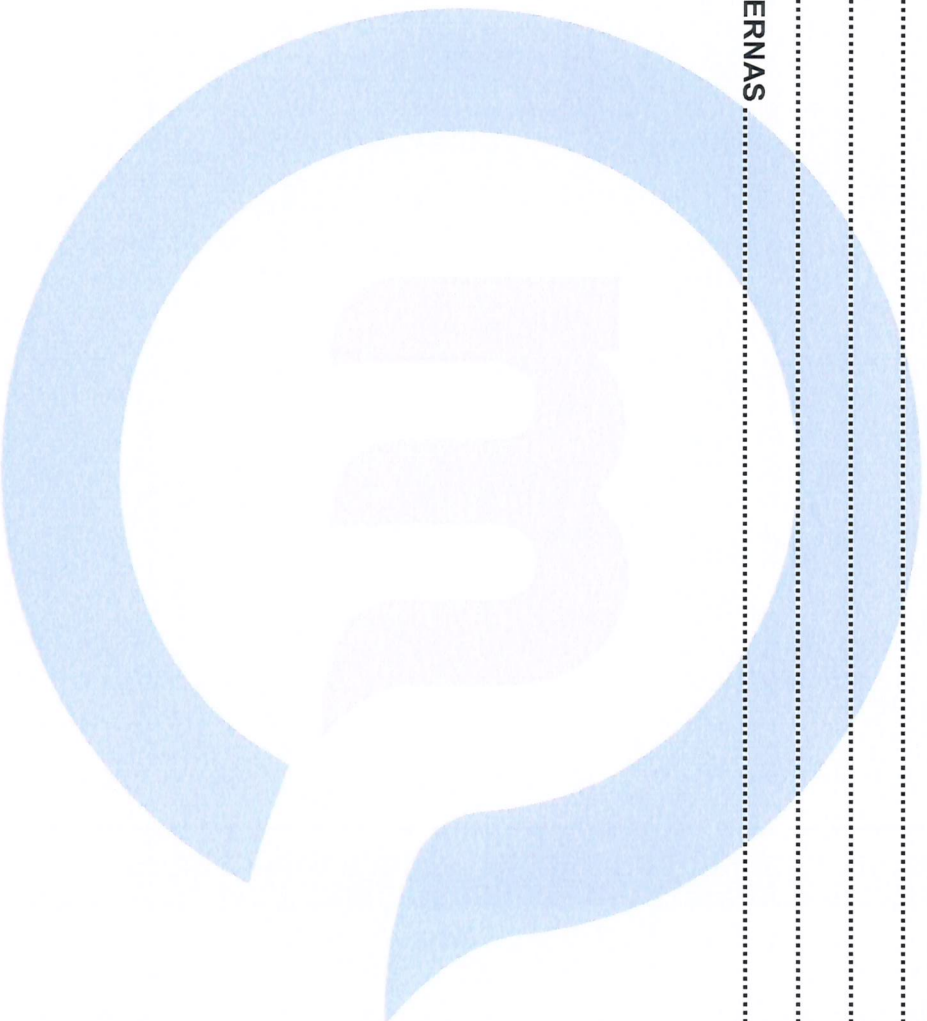
I – ESPECIFICAÇÕES DO EDITAL	9
Salvador	10
Justificativa	11
II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	12
1 – Objetivo	13
2 – Metodologia	13
2.1 – Universo.....	13
2.2 – Dimensionamento amostral, margem de erro e nível de confiança	13
2.3 – Critérios de Amostragem	13
2.4 – Coleta de dados.....	13
2.5 – Controle de qualidade	14
2.6 – Processamento dos dados.....	14
2.7 – Observações.....	14
2.8 – Período de realização	14
III – DELINEAMENTO AMOSTRAL	15
Delineamento amostral	16
IV – SANITÁRIOS	17
Limpeza.....	20
Como você avalia o sanitário e mictório:.....	20
Como você avalia as Pias e cubas:	21

Como você avalia os Cestos de Lixo:	22
Como você avalia os Acessórios sanitários – espelhos, toalheiras, torneiras e saboneteira.....	23
Como você avalia as Portas, batentes e maçanetas.....	24
Como você avalia as luminárias:	25
Material	26
Como você avalia o Papel higiênico:	26
Como você avalia o sabonete:	27
Como você avalia o papel toalha:	28
Equipamento	29
Como você avalia a descarga:	29
Como você avalia as torneiras:	30
Como você avalia o secador de mão:	31
V – TERMINAL (ÁREA INTERNA)	32
Limpeza.....	35
Como você avalia os bancos, telefones, bloqueios e painéis:.....	35
Como você avalia as escadas:	36
Como você avalia os extintores de incêndio e quadro geral:.....	37
Como você avalia as luminárias:	38
Como você avalia as paredes:.....	39
Como você avalia os pisos e passarelas:	40
Como você avalia as portas, batentes e maçanetas:	41
Como você avalia as placas de comunicação visual, totens e painéis:.....	42

Como você avalia os cestos de lixo:	43
Como você avalia equipamentos – ventiladores, ar condicionado e exaustores:	44
Como você avalia o teto/forro:	45
Como você avalia vidros internos e externos:	46
Como você avalia a cobertura:	47
Geral	48
Como você avalia a segurança:	48
Como você avalia a acessibilidade do terminal:	49
Informação pelo telefone - CCO	50
Como você avalia o atendimento do funcionário:	50
Como você avalia a qualidade da informação dada:	51
Como você avalia o tempo de atendimento:	52
Lojas	53
Como você avalia a limpeza:	53
Como você avalia o atendimento do funcionário:	54
Como você avalia a variedade das lojas/opções de compras:	55
Como você avalia a qualidade dos produtos:	56
VI – ÁREAS EXTERNAS	57
Limpeza	59
Como você avalia a folhagem dos jardins e áreas verdes:	59
Como você avalia as grades:	60
Como você avalia os cestos de lixo:	61

Como você avalia a calçada e os acessos:.....	62
Como você avalia as luminárias:	63
Estacionamento	64
Como você avalia a quantidade de vagas:.....	64
Como você avalia o atendimento dos funcionários:	65
Como você avalia a segurança:	66
Geral	67
Como você avalia a iluminação:	67
Como você avalia o acesso para carros:	68
Como você avalia o acesso para os pedestres:.....	69
Como você avalia a localização:.....	70
Como você avalia a segurança:.....	71
VII – ÍNDICE DE QUALIDADE DA GESTÃO (IQG)	72
ÍNDICE DE QUALIDADE DA GESTÃO.....	73
VIII – CONSIDERAÇÕES FINAIS	77
Considerações finais.....	78
Área externa.....	80
Área interna (Terminal).....	81
Sanitários.....	82
IX – PERFIL	84
Sexo.....	85
Idade.....	86

Renda familiar.....	87
Escolaridade.....	88
XI – RESUMO.....	89
 AVALIAÇÃO DO SANITÁRIO.....	90
 AVALIAÇÃO DO TERMINAL.....	91
 AVALIAÇÃO DAS ÁREAS EXTERNAS.....	92



I – ESPECIFICAÇÕES DO EDITAL



Salvador

O Município de Salvador, segundo dados da última estimativa do IBGE para 2017, conta com cerca de 2.950.000 habitantes, os quais ocasionam diversos motivos de viagens em função da necessidade de circular no espaço urbano.

Esta grande demanda de viagens é atendida, em parcela importante, pela rede de transporte público coletivo e suas infraestruturas, dentre as quais, a Terminal Clériston Andrade (LAPA), apresenta o maior número de usuários da cidade.

Inaugurada em 7 de novembro de 1982, foi concebida para ser o principal terminal de transbordo rodoviário urbano, cuja localização estratégica situa-se dentro do Centro Antigo da Cidade, próxima a áreas tradicionais de comércio e serviços e na periferia do Centro Histórico de Salvador.

A LAPA, como é conhecido o terminal Clériston Andrade possui um movimento médio de 450 mil pessoas/dia e uma área total ocupada de cerca de 73.000,00 m² 1. As plataformas de embarque e desembarque de passageiros localizados no térreo e no subsolo operam com 56 linhas e uma média de 189 coletivos/ hora.

O Terminal conta, também, com uma área de 3.200 m², onde um mix de lojas, mercados e prestadores de serviços estão distribuídos próximos aos principais corredores de acesso2.

Em sendo considerada um dos mais importantes Equipamentos Urbanos do município, seus usuários demandam diariamente exigências e necessidades, sendo assim, são necessárias avaliações periódicas buscando possíveis ajustes e ampliações da prestação de serviços, aferindo melhorias nas condições de conforto e segurança no âmbito da citado Terminal.

Justificativa

A realização da Pesquisa em tela atende a obrigação prevista no contrato celebrado pelo Poder Público Municipal e a CONCESSIONÁRIA Nova Lapa Empreendimentos SPE S/A, que detém a gestão do Terminal, razão pela qual se impõe a realização de Pesquisa de Satisfação do Usuário, objetivando avaliar a qualidade dos serviços, o grau de satisfação e definição do Índice de Qualidade da Gestão - IQG.

O Índice a ser definido, será um instrumento importante no gerenciamento do Terminal Clériston Andrade (LAPA), pois servirá para mensurar a prestação de serviços e a definição de parâmetros e ajustes, se necessário, com vistas ao benefício dos usuários do equipamento.

A contratação de Pesquisa de Satisfação contribuirá para melhor compreensão dos anseios do público que utiliza o terminal e, também, é exigência contratual estabelecida na sub Cláusula 10.1.14 da Cláusula 10ª – do Contrato de Concessão nº 001/2015 e nos termos do anexo 7 – Critérios de Mensuração de Desempenho do Edital SEMUT nº 03/2014 de concessão da administração, operação e gerenciamento do terminal. Atende ainda, solicitação contida na Cláusula 3ª do TAC/MP nº 01/2015, que determina a pesquisa e a obrigação da publicação do resultado, na página eletrônica oficial do Órgão responsável pela fiscalização do serviço, neste caso a Secretaria Municipal de Mobilidade - SEMOB.

II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS



1 – Objetivo

A pesquisa teve como objetivo principal identificar o nível de satisfação dos usuários do terminal Clériston Andrade (LAPA) e calcular o Índice de Qualidade da Gestão.

2 – Metodologia

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, por amostragem, realizada por meio de entrevistas pessoais “Face to Face” com a aplicação de questionário estruturado junto a uma amostra representativa da população em estudo.

2.1 – Universo

Foi definido como público alvo da pesquisa, indivíduos que **estejam transitando (usuários)** no terminal Clériston Andrade (LAPA).

2.2 – Dimensionamento amostral, margem de erro e nível de confiança

Foram realizadas **819 entrevistas** distribuídos entre a áreas externas, terminal e os sanitários da LAPA, o que garante

uma margem de erro máxima de $\pm 3,5\%$ (três virgula cinco cento mais ou para menos), com um nível de confiança de 95%

2.3 – Critérios de Amostragem

O plano de amostragem utilizado é o de amostragem aleatória estratificada de conglomerados em dois estágios. Para estratificação são consideradas os locais e o indivíduo entrevistado.

No primeiro estágio as unidades amostrais que são locais (conglomerados). No segundo estágio as unidades amostrais são as pessoas que estejam transitando pelo terminal no período de realização da pesquisa. Para a seleção entrevistados será utilizado um sistema aleatório sistemático dentro do evento selecionado, levando em consideração a presença de um dos eventos participante de um dos eventos

2.4 – Coleta de dados

As entrevistas foram realizadas por uma equipe de pesquisadores e supervisores, com bastante experiência no tipo de trabalho, e especialmente treinada para esta pesquisa.

2.5 – Controle de qualidade

As equipes de campo têm em seus quadros supervisores que acompanham e checa a aplicação dos questionários in-loco como também a obediência às cotas pré-definidas; sua função é atestar a fidelidade das respostas obtidas pelos pesquisadores e garantir o rigor metodológico na aplicação dos formulários. Sistema Interno de Verificação: Por meio de software específico, todos os resultados são verificados e checados digitalmente, bem como a localização dos entrevistadores via tablet GPS. Após os testes de consistência, é verificada, no mínimo, 20% dos questionários aplicados.

2.6 – Processamento dos dados

Executado por meio de microcomputador, utilizando-s programa R Development Core Team desenvolvido para análise estatísticas, Word e Excel para elaboração de textos e gráficos

2.7 – Observações

A soma dos percentuais poderá não atingir ou ultrapassar 100%, em virtude de arredondamento ocorrido no processamento eletrônico do R.

2.8 – Período de realização

A pesquisa esteve em campo entre os dias 22 e 28 de julho 2019.

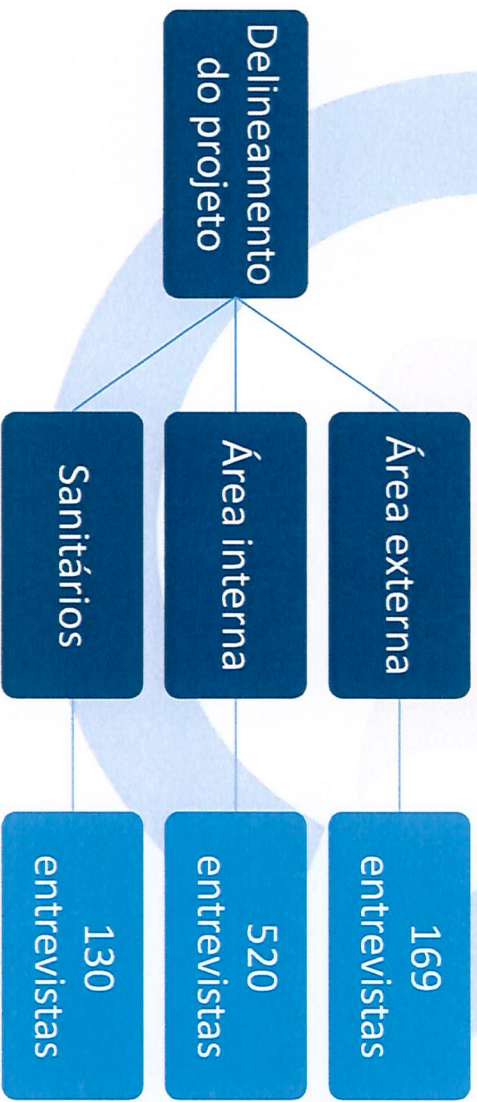
III – DELINEAMENTO AMOSTRAL





Delimitação amostral

Para uma melhor acurácia do projeto, dividiu se a amostra entre 3 (três) setores do terminal: (área externa, área interna e sanitários) onde foi considerado como ponto amostral da área externa o indivíduo que estava esperando o ônibus no momento da realização das entrevistas, já para área interna considerou se como o sujeito que estava transitando dentro do terminal sendo ele com destino ao metrô, ou ida ao shopping mais que no momento da pesquisa estava trafegando nos corredores durante a realização da coleta e por último o público que estava saindo dos sanitários, ou seja, o indivíduo que havia acabado de utilizar o espaço.





IV – SANITÁRIOS



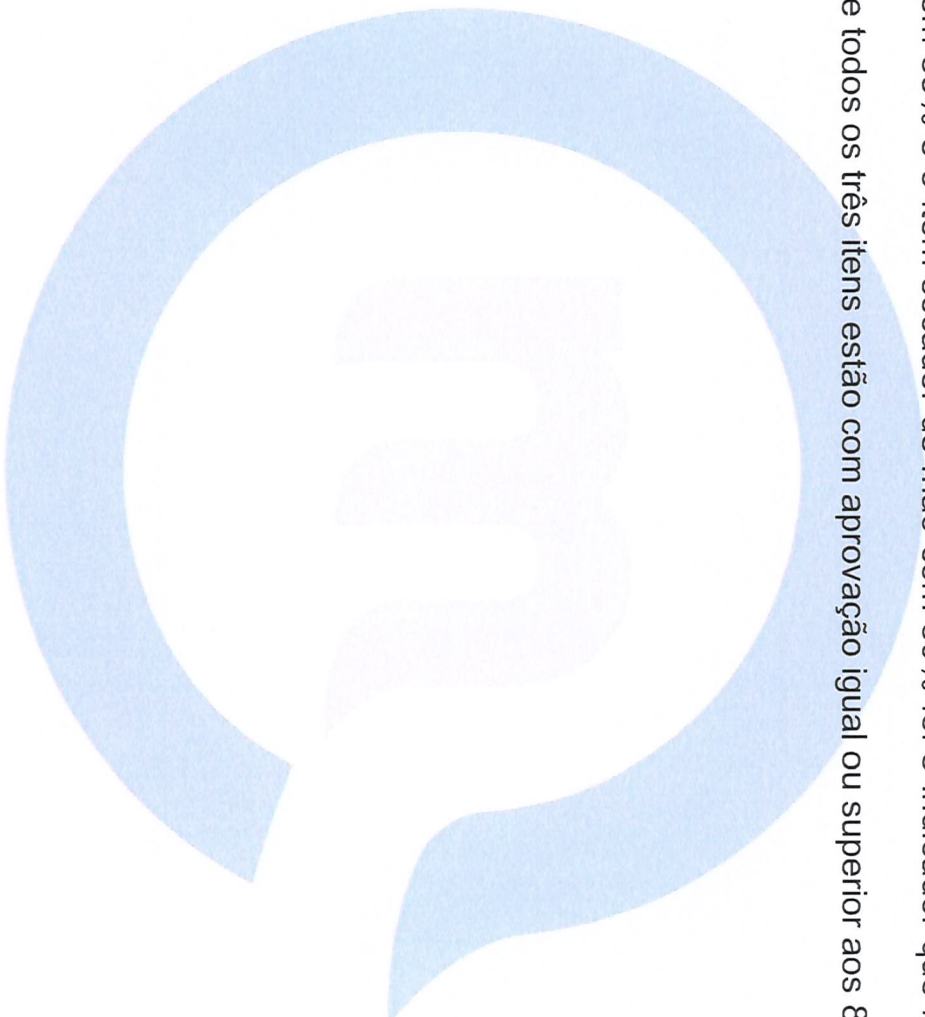
Em relação aos sanitários foi realizado uma avaliação dentro de três pilares: (Limpeza, Material e Equipamentos), dentro do pilar da limpeza, avaliou-se o vaso sanitário, pias e cubas, cestos de lixo, espelhos, toalheiras, portas, batentes, maçanetas e luminárias. Já no que se referia ao pilar de material, avaliou-se o papel higiênico, sabonete e papel toalha. O terceiro pilar teve como itens avaliados a descarga, torneiras e o secador de mão. No que se refere aos critérios de avaliação, utilizamos uma escala de quatro pontos (Ótimo, Adequado, Regular e Ruim), também chamamos de aprovação a soma dos percentuais de ótimo e adequado visando um melhor entendimento dos itens.

Dentro do tópico limpeza o item Luminárias com 82% de aprovação foi o melhor avaliado seguido pelos vasos sanitários e mictórios com 80% de aprovação, já o item que recebeu a menor avaliação foi as portas, batentes e maçanetas com 69% de aprovação.

No que se refere ao tópico material o item que se destacou foi o papel higiênico com 77% de aprovação seguido pelo sabonete com 73% de aprovação, entretanto o item que recebeu a menor avaliação deste tópico foi o papel toalha com 60% de aprovação.

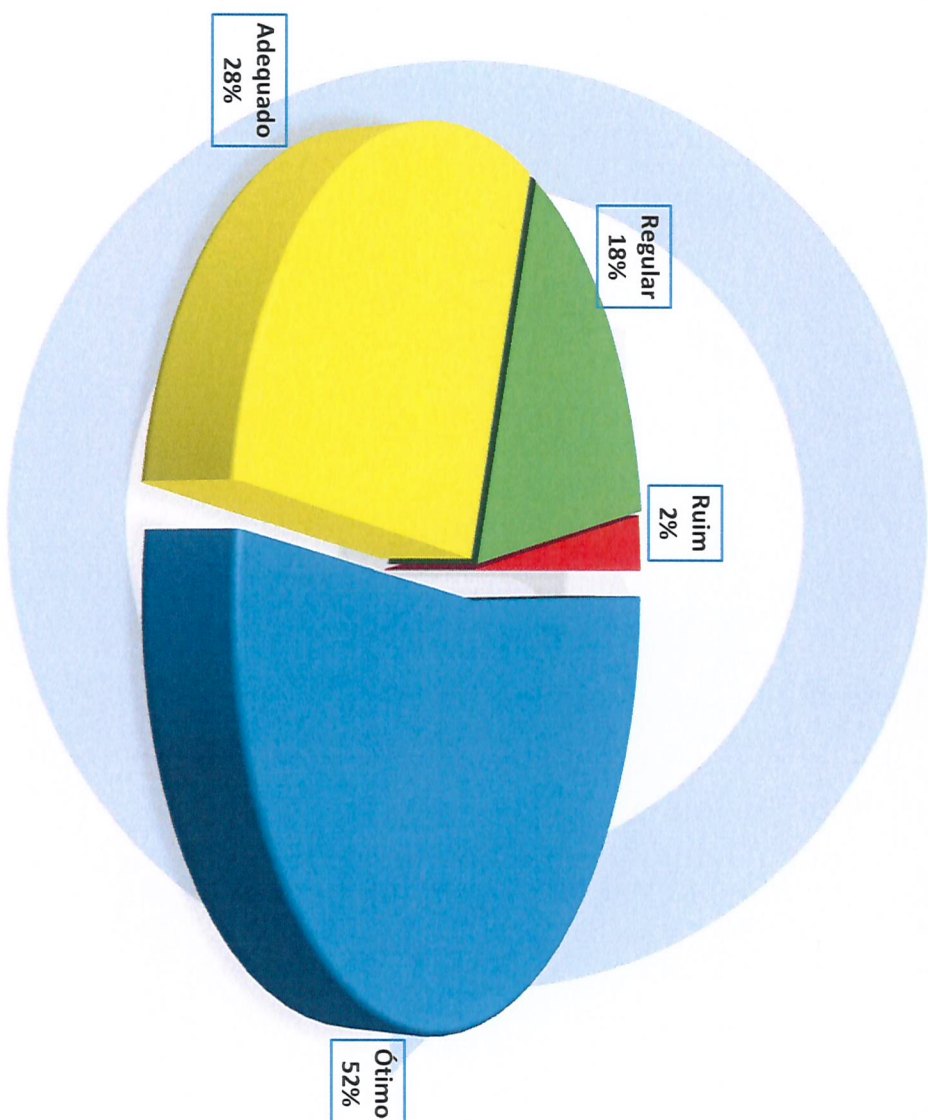


O terceiro tópico que foi avaliado foi os equipamentos disponibilizados no banheiro é o item que recebeu a melhor avaliação foi as torneiras com 85% e o item secador de mão com 80% foi o indicador que recebeu a menor aprovação, entretanto vale ressaltar que todos os três itens estão com aprovação igual ou superior aos 80%.





Como você avalia o sanitário e mictório:





Como você avalia as Pias e cubas:

