

Secretaria de
Mobilidade



EDITAL DE LICITAÇÃO 07/2021 PREGÃO ELETRÔNICO – SEMOB N 05/2021

ENTREGA DO PRODUTO 3

Sumário

1. Lista de Gráficos	3
2. Lista de Tabelas	4
3. Apresentação	5
4. Equipe Envolvida	6
5. Metodologia	7
6. Resultados Descritivos	12
6.1 Perfil dos Entrevistados.....	12
6.2 Avaliação do Sanitário	13
6.3 Avaliação do Terminal.....	17
6.4 Avaliação da Área Externa.....	23
6.5 Índice de Qualidade da Gestão	26
7. Conclusão.....	28

1. Lista de Gráficos

Gráfico 1: Gênero do entrevistado (%).....	12
Gráfico 2: Idade dos entrevistados (%).....	12
Gráfico 3: Limpeza de Pias e cubas	13
Gráfico 4: Limpeza de Pisos	13
Gráfico 5: Limpeza de Vaso sanitário e mictórios.....	13
Gráfico 6: Limpeza de Acessórios sanitários	14
Gráfico 7: Recolhimento do lixo.....	14
Gráfico 8: Limpeza de Portas, batentes e maçanetas	14
Gráfico 9: Disponibilidade de Papel higiênico	14
Gráfico 10: Disponibilidade de Sabonete.....	15
Gráfico 11: Disponibilidade de Papel Toalha	15
Gráfico 12: Funcionalidade da Descarga.....	15
Gráfico 13: Funcionalidade das Torneiras	16
Gráfico 14: Funcionalidade do Secador de mão.....	16
Gráfico 15: Funcionalidade do Ar-condicionado	17
Gráfico 16: Iluminação	17
Gráfico 17: Recolhimento do lixo.....	17
Gráfico 18: Limpeza de Pisos e Passarelas	17
Gráfico 19: Limpeza de Bancos	18
Gráfico 20: Limpeza de Escadas e corrimões.....	18
Gráfico 21: Limpeza de Paredes.....	18
Gráfico 22: Limpeza de Vidros externos e internos.....	19
Gráfico 23: Limpeza de Teto/forro.....	19
Gráfico 24: Funcionamento dos exaustores	20
Gráfico 25: Disponibilidade de extintores de incêndio	20
Gráfico 26: Iluminação	20
Gráfico 27: Disponibilidade de cestos de lixo.....	20
Gráfico 28: Disponibilidade de Agentes de operação e serviços	21
Gráfico 29: Acessibilidade do terminal	21
Gráfico 30: Eficiência Comunicação Visual	21
Gráfico 31: Atendimento do funcionário	22
Gráfico 32: Tempo de atendimento.....	22
Gráfico 33: Qualidade da informação dada	22
Gráfico 34: Recolhimento do lixo.....	23
Gráfico 35: Limpeza de Folhagem dos jardins e áreas verdes.....	23
Gráfico 36: Limpeza de Grades.....	24
Gráfico 37: Disponibilidade de cestas de lixo.....	24
Gráfico 38: Disponibilidade de Agentes de operação e serviços	25

2. Lista de Tabelas

Tabela 1: Amostra coletada por ambiente do Terminal	7
Tabela 2: Itens avaliados para estabelecimento do IQG	8
Tabela 3: Descrição para as notas de satisfação	9
Tabela 4: Peso de Cada Subgrupo	10
Tabela 5: IQG	27

3. Apresentação

O presente relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários nas Dependências do Terminal Clériston Andrade – LAPA e o Cálculo do Índice de Qualidade da Gestão – IQG.

O trabalho foi contratado pela Secretaria Municipal de Mobilidade da Cidade de Salvador – SEMOB, através do Edital 05/2021. A realização da pesquisa atendeu 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, é 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.

4. Equipe Envolvida

A responsável técnica da pesquisa é a estatística Caroena Alves, formada há 15 anos, mestranda em Big Data e Business Intelligence pela Escola de Negócios Europeia de Barcelona, e especialista em: Marketing e Publicidade, Estatística Aplicada e Consultoria Empresarial. Vice-presidente do CONRE 5 – Conselho Regional de Estatística da Região Nordeste entre 2018 e 2020.

A equipe contou ainda com a supervisora Carmen Almeida, Professora universitária no curso de Contabilidade para o Terceiro Setor, ETCC em Contabilidade e Administração Geral e Teoria da Contabilidade. Consultora pelo Sebrae, IBS, Instituto Solidaredad e CESOL Recôncavo. Técnica da Superintendência de Economia Solidária da Secretaria do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte - SETRE, como instrutora contábil para empreendimentos solidários urbanos e rurais no estado da Bahia. E uma equipe de pesquisadores treinados e experientes.

5. Metodologia

A pesquisa realizada entre os dias 02 e 06 de maio de 2022 junto a usuários do Terminal Clériston Andrade – Lapa, na cidade de Salvador/Ba, em uso dos serviços disponíveis no Terminal ou imediatamente após o seu uso.

O instrumento de coleta utilizado foi um questionário estruturado, contendo questões fechadas de única escolha, mas que ao todo contou com um total de 36 perguntas direcionadas a avaliação da Lapa e mais 2 perguntas que caracterizam o perfil do público entrevistado.

Para as 36 perguntas acerca da satisfação com os serviços prestados no Terminal Clériston Andrade, os usuários tinham como opção avaliar o item como Ótimo, Adequado, Regular ou Ruim. De modo a evitar respostas equivocadas, a equipe de coleta reforçou o significado de cada opção disponível no questionário, a cada 2 ou 3 perguntas, lembrando que Ótimo corresponde à Expectativas ou metas atendidas e superadas; Adequado corresponde à Expectativas ou metas atendidas; Regular corresponde a Expectativas ou metas minimamente atendidas; Ruim corresponde a expectativas e metas não atendidas.

A amostra de 820 entrevistas foi apresentada pela SEMOB, tendo como referência a pesquisa de satisfação realizada anteriormente, e o seu cálculo foi mantido pela Pollis Estratégia. Contudo, como a pesquisa foi realizada para a análise de três blocos, sendo cada bloco de pesquisa correspondente ao ambiente pesquisado: Sanitário, Terminal e Área Externa, nem todos os entrevistados responderam aos três blocos. Desta forma, visando evitar distorções nas análises por ambiente pesquisado, apresentamos a seguir, o quantitativo pesquisado para cada ambiente:

Tabela 1: Amostra coletada por ambiente do Terminal

Ambientes Pesquisados	Amostra Realizada
Sanitário	130
Terminal	520
Área Externa	170

Fonte: Pollis Estratégia/2022

O método amostral escolhido foi o não probabilístico e não aleatório de amostragem por conveniência, onde foram selecionados usuários dos serviços da lapa (Terminal de ônibus, Sanitário e Acesso a Área Externa) de acordo com a sua disponibilidade em responder a pesquisa em um determinado intervalo de tempo.

O plano amostral foi desenhado pela estatística responsável, com base no edital 05/2021 e teve como premissa as mudanças na aceitação e acesso a pesquisa como resultado da pandemia e dos protocolos de segurança:

- Redução de pessoas que circulam na rua;
- Redução de pessoas que aceitam responder a pesquisa;
- Redução de idosos circulando na rua;
- Dificuldade de comunicação em função do uso de máscaras;
- Redução do percentual de pessoas que aceitam responder a pesquisa, temendo contato ou proximidade.

O questionário foi construído pela Semob, com base em pesquisas anteriores e no edital, de modo a manter o histórico e comparativo dos dados.

Tabela 2: Itens avaliados para estabelecimento do IQG

Ambiente	Subgrupo	Itens
Sanitário	Limpeza	Vaso sanitário e mictórios
		Pias e cubas
		Acessórios sanitários (espelhos, toalheiras, torneiras e saboneteira)
		Recolhimento do lixo
		Pisos
		Portas, batentes e maçanetas
	Material	Papel higiênico
		Sabonete
		Papel Toalha
	Equipamentos (funcionalidade)	Descarga
		Torneiras

Terminal		Secador de mão
		Ar-condicionado
		Iluminação
	Limpeza	Bancos
		Escadas e corrimões
		Paredes
		Recolhimento do lixo
		Vidros externos e internos
		Pisos e Passarelas
		Teto/forro
Geral	Funcionamento dos exaustores	
	Disponibilidade de extintores de incêndio	
	Iluminação	
	Disponibilidade de cestos de lixo	
	Disponibilidade de Agentes de operação e serviços	
	Acessibilidade do terminal	
Atendimento ao usuário	Atendimento do funcionário	
	Tempo de atendimento	
	Qualidade da informação dada	
Áreas externas	Limpeza	Folhagem dos jardins e áreas verdes
		Recolhimento do lixo
		Grades
	Geral	Disponibilidade de cestas de lixo
		Disponibilidade de Agentes de operação e serviços

Fonte: Semob

Cada um dos itens foi avaliado de acordo com a nota de satisfação fornecida pelo usuário. O usuário pode avaliar as instalações e serviços como sendo: Ótimo, Adequado, Regular e Ruim.

Tabela 3: Descrição para as notas de satisfação

NOTA DE SATISFAÇÃO	DESCRIÇÃO
Ótimo	Expectativas ou metas atendidas e superadas
Adequado	Expectativas ou metas atendidas
Regular	Expectativas ou metas minimamente atendidas
Ruim	Expectativas ou metas não atendidas

Fonte: Semob

Foram utilizados tablets e sistema de coleta dos dados com posição do GPS, localizando e referenciando os locais de coleta. Em função da tecnologia, a

tabulação ocorreu de forma automática, o que permitiu a crítica dos dados em tempo real.

Os dados estão apresentados com o uso de gráficos, onde é possível observar todos os dados apresentados em percentuais.

Para os cálculos do IQG – Índice de Qualidade de Gestão, os resultados estão apresentados por subgrupo pesquisado, e a nota para cada subgrupo foi apurada com o uso da fórmula que segue:

$$\text{Nota} = \frac{\Sigma (\text{OT} + \text{AD})}{\Sigma (\text{OT} + \text{AD} + \text{RE} + \text{RU})}$$

Sendo:

OT: Número de respostas “Ótimo”

AD: Número de respostas “Adequado”

RE: Número de respostas “Regular”

RU: Número de respostas “Ruim”

Cada subgrupo terá o seu IQG analisado utilizando o peso atribuído pela SEMOB, como pode ser visto na tabela que segue:

Tabela 4: Peso de Cada Subgrupo

Ambiente	Subgrupo	Itens	Peso
Sanitário	Limpeza	Vaso sanitário e mictórios	35
		Pias e cubas	
		Acessórios sanitários (espelhos, toalheiras, torneiras e saboneteira)	
		Recolhimento do lixo	
		Pisos	
	Material	Portas, batentes e maçanetas	10
		Papel higiênico	
		Sabonete	
	Equipamentos (funcionalidade)	Papel Toalha	10
		Descarga	
Torneiras			
		Secador de mão	

Terminal	Limpeza	Ar-condicionado	40	30	
		Iluminação			
		Bancos			
		Escadas e corrimões			
		Paredes			
		Recolhimento do lixo			
		Vidros externos e internos			
		Pisos e Passarelas			
		Teto/forro			
	Geral	Funcionamento dos exaustores			
		Disponibilidade de extintores de incêndio			
		Iluminação			
		Disponibilidade de cestos de lixo			
		Disponibilidade de Agentes de operação e serviços			
Atendimento ao usuário	Acessibilidade do terminal				
	Eficiência Comunicação Visual				
	Atendimento do funcionário	10			
Tempo de atendimento					
Qualidade da informação dada					
Áreas externas	Limpeza	Folhagem dos jardins e áreas verdes	25	15	
		Recolhimento do lixo			
		Grades			
	Geral	Disponibilidade de cestas de lixo			10
		Disponibilidade de Agentes de operação e serviços			
			100		

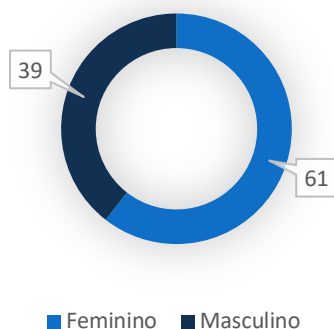
Fonte: Semob

6. Resultados Descritivos

6.1 Perfil dos Entrevistados

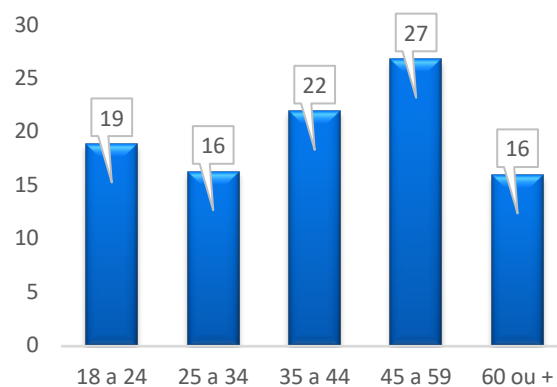
Entre os usuários do Terminal Clériston Andrade que foram entrevistados, 61% são mulheres e 39% homens. 49% possuem entre 35 e 59 anos.

Gráfico 1: Gênero do entrevistado (%)



Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 2: Idade dos entrevistados (%)



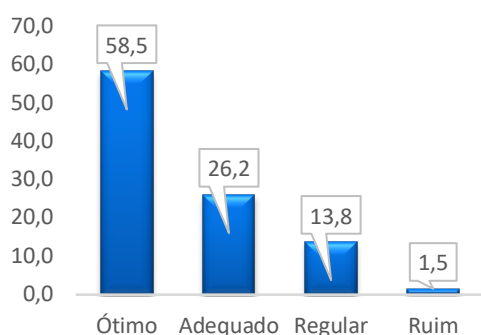
Fonte: Pollis Estratégia/2022

6.2 Avaliação do Sanitário

A limpeza dos sanitários foi aprovada (avaliados como ótimo ou adequado por 78% do público entrevistado, a disponibilidade dos materiais teve aprovação de 65% dos usuários enquanto, a funcionalidade dos equipamentos obteve 71% de aprovação.

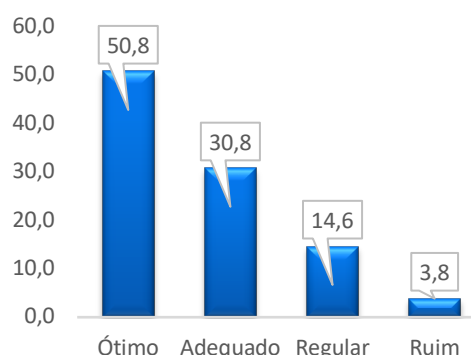
A limpeza de pias e cubas e a limpeza do piso foram os itens mais bem avaliados (avaliados como ótimo e adequado), somando 84,6% e 81,5% de aprovação respectivamente.

Gráfico 3: Limpeza de Pias e cubas



Fonte: Pollis Estratégia/2022

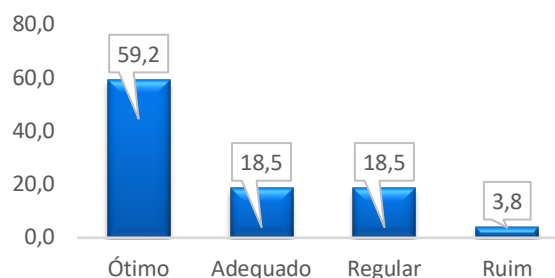
Gráfico 4: Limpeza de Pisos



Fonte: Pollis Estratégia/2022

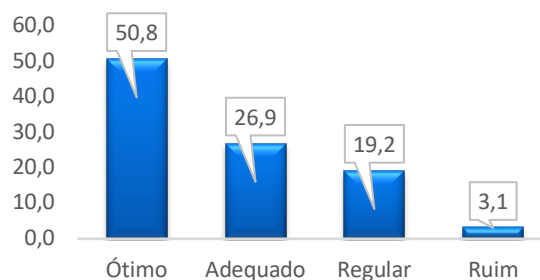
A limpeza de vaso sanitário e mictório, foi aprovada (avaliações: ótimo ou adequado) por 77,7%. A limpeza de acessórios sanitários foi aprovada (avaliações: ótimo ou adequado) também por 77,7%.

Gráfico 5: Limpeza de Vaso sanitário e mictórios



Fonte: Pollis Estratégia/2022

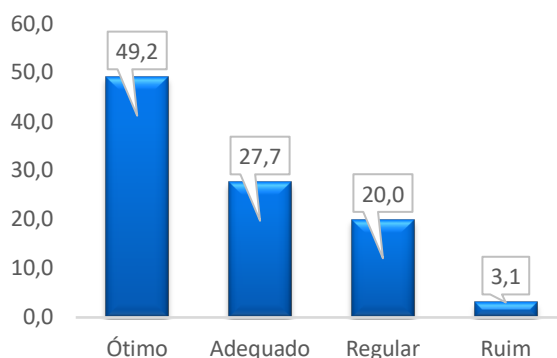
Gráfico 6: Limpeza de Acessórios sanitários



Fonte: Pollis Estratégia/2022

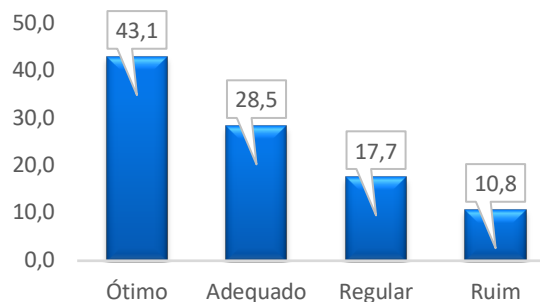
76,9% dos entrevistados aprovaram (notas: ótimo ou adequado) o recolhimento do lixo e 71,5% aprovaram a limpeza de portas, batentes e maçanetas.

Gráfico 7: Recolhimento do lixo



Fonte: Pollis Estratégia/2022

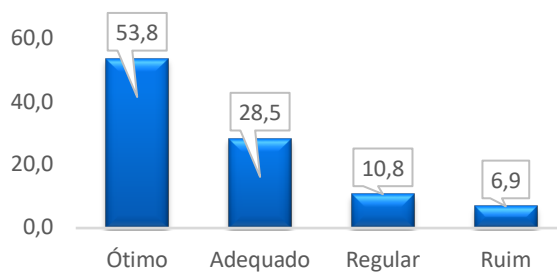
Gráfico 8: Limpeza de Portas, batentes e maçanetas



Fonte: Pollis Estratégia/2022

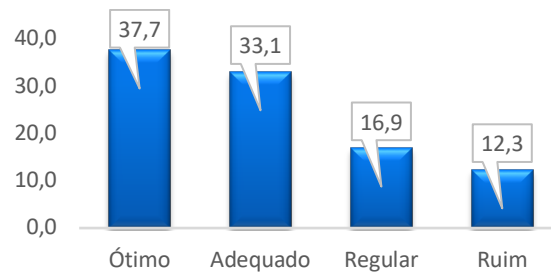
Para 82,3% dos usuários do sanitário, disponibilidade de papel higiênico está aprovada (notas: ótimo ou adequado) e 70,8% aprovaram a disponibilidade de sabonete.

Gráfico 9: Disponibilidade de Papel higiênico



Fonte: Pollis Estratégia/2022

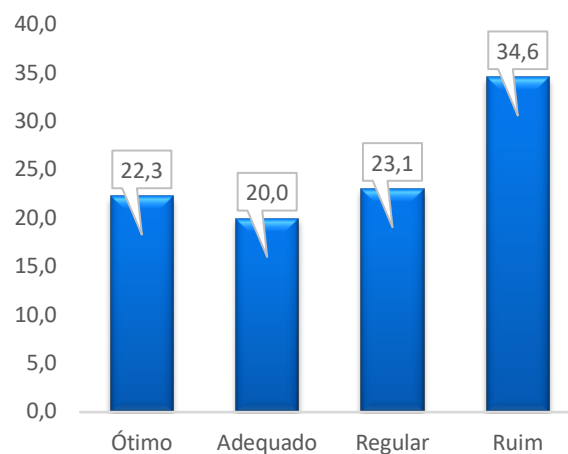
Gráfico 10: Disponibilidade de Sabonete



Fonte: Pollis Estratégia/2022

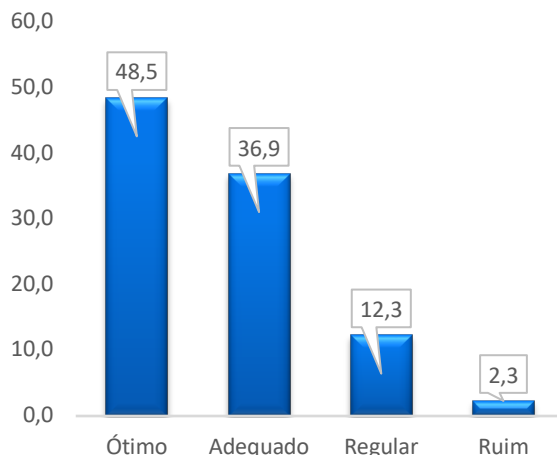
Gráfico 11: Disponibilidade de Papel Toalha

57,7% reprovaram (notas: regular e ruim) a falta de disponibilidade de papel toalha.



Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 12: Funcionalidade da Descarga

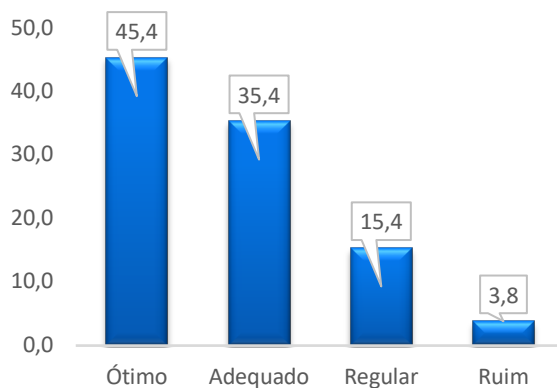


A funcionalidade da descarga foi o item mais bem avaliado do bloco Funcionalidades do Sanitário, somando 85,4% de aprovação, sendo 48,5% ótimo e 36,9% adequado.

Fonte: Pollis Estratégia/2022

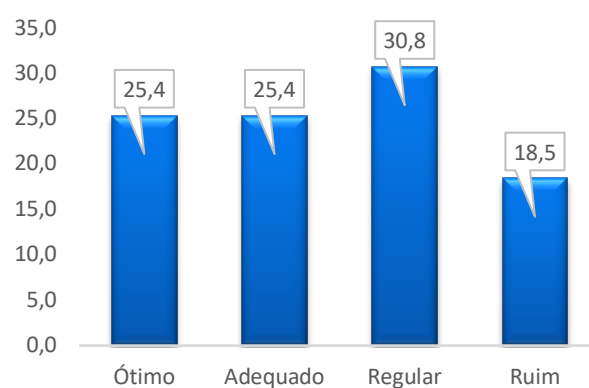
As torneiras possuem funcionalidade aprovada (notas: ótimo ou adequado) para 80,8% e o secador de mão foi aprovado quanto a sua funcionalidade por 50,8% dos usuários.

Gráfico 13: Funcionalidade das Torneiras



Fonte: Pollis Estratégia/2022

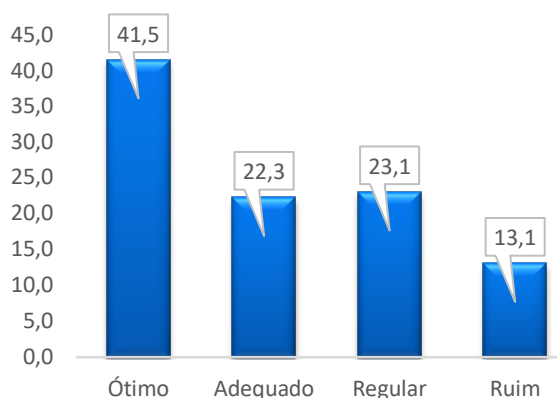
Gráfico 14: Funcionalidade do Secador de mão



Fonte: Pollis Estratégia/2022

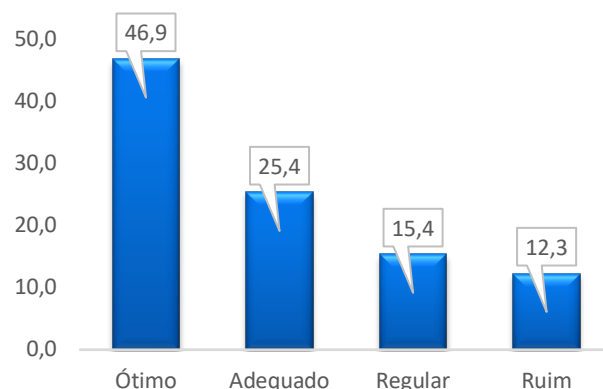
Para 63,8% dos usuários, a funcionalidade do ar-condicionado é ótima ou adequada nos sanitários e a iluminação é ótima ou adequada para 72,3%.

Gráfico 15: Funcionalidade do Ar-condicionado



Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 16: Iluminação



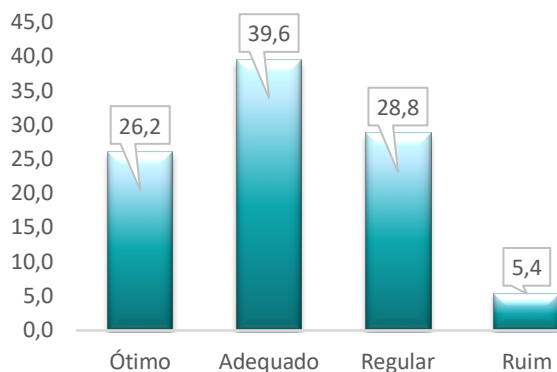
Fonte: Pollis Estratégia/2022

6.3 Avaliação do Terminal

A limpeza do terminal foi avaliada como Ótima ou Adequada por 47% do público entrevistado, a análise geral teve aprovação de 42% dos usuários enquanto, o atendimento obteve 50% de aprovação.

O recolhimento do lixo e a limpeza de pisos e passarelas foram os itens com maior aprovação (avaliados como ótimo ou adequado), somando 65,8% e 54% de aprovação respectivamente.

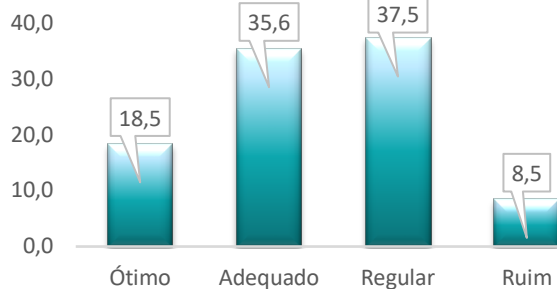
Gráfico 17: Recolhimento do lixo



Fonte: Pollis Estratégia/2022

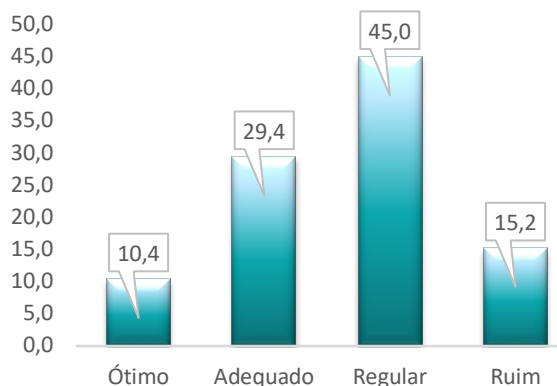
Gráfico 18: Limpeza de Pisos e Passarelas

Fonte: Pollis Estratégia/2022



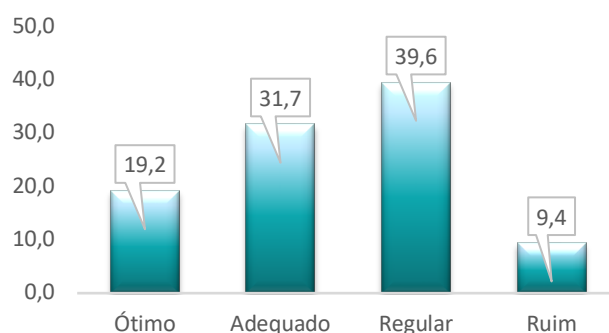
A limpeza de bancos, foi considerada ótima ou adequada por 39,8%. Entre os entrevistados, 51% dos usuários aprovaram (notas: ótimo ou adequado) a limpeza de escadas e corrimões.

Gráfico 19: Limpeza de Bancos



Fonte: Pollis Estratégia/2022

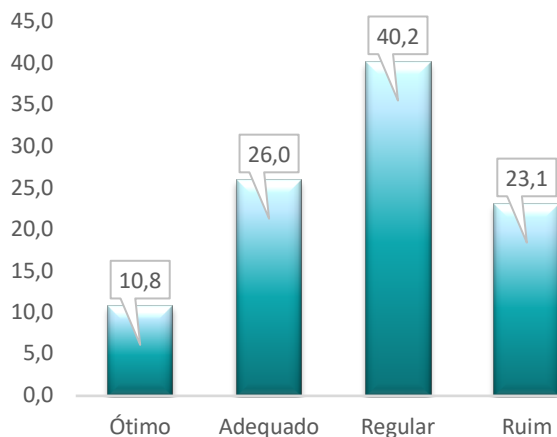
Gráfico 20: Limpeza de Escadas e corrimões



Fonte: Pollis Estratégia/2022

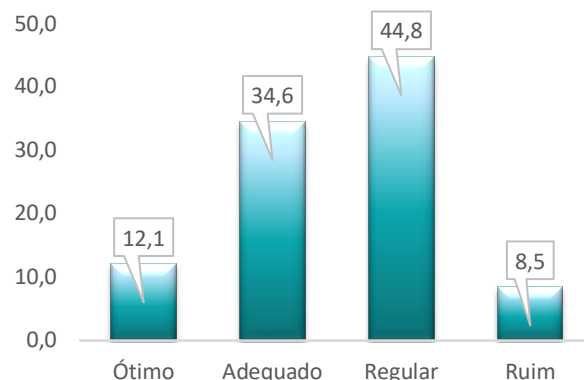
A limpeza de paredes, foi aprovada (notas: ótimo ou adequado) por 36,8%. A limpeza de vidros externos e internos teve aprovação de 36,7% dos usuários.

Gráfico 21: Limpeza de Paredes



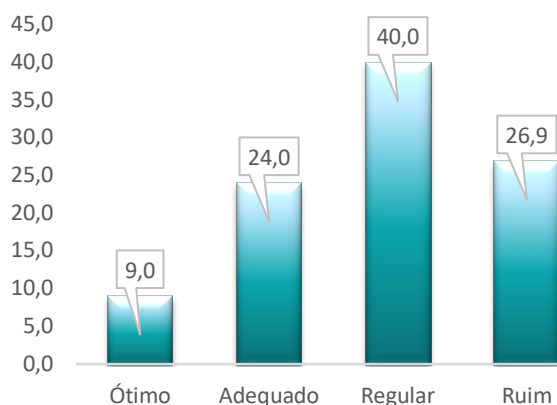
Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 22: Limpeza de Vidros externos e internos



Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 23: Limpeza de Teto/forro

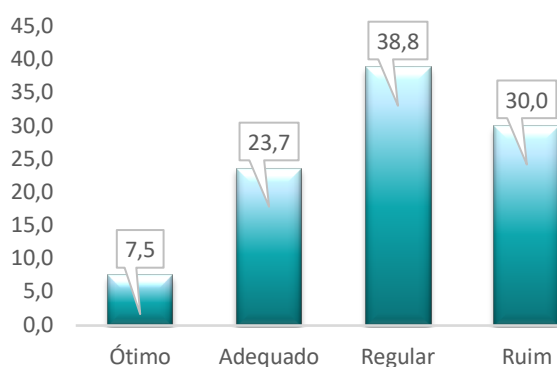


Fonte: Pollis Estratégia/2022

A limpeza de teto e forro, foi aprovada por 33% (ótimo ou adequado) dos usuários.

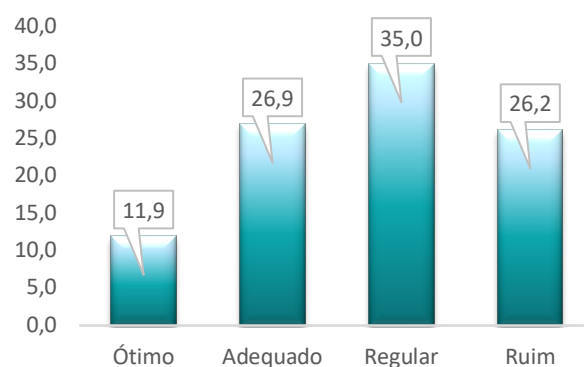
Para 31,2% dos usuários do terminal, a funcionalidade dos exaustores foi aprovada (ótimo e adequado) e 38,8% aprovaram a disponibilidade de extintores de incêndio.

Gráfico 24: Funcionamento dos exaustores



Fonte: Pollis Estratégia/2022

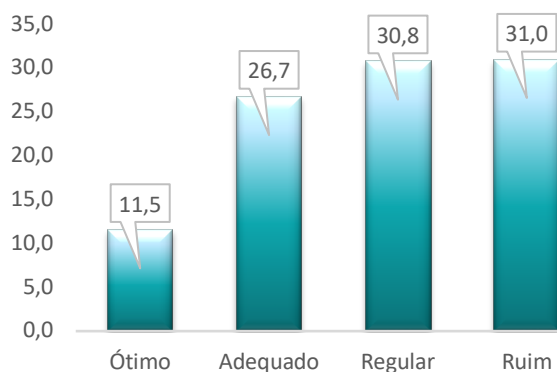
Gráfico 25: Disponibilidade de extintores de incêndio



Fonte: Pollis Estratégia/2022

A iluminação é ótima ou adequada para 38,3% enquanto 57,5% aprovam (ótimo ou adequado) a disponibilidade de cestos de lixo no terminal.

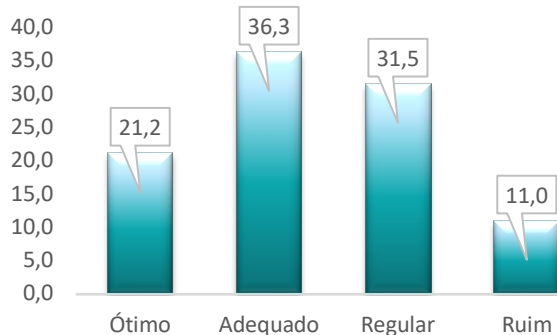
Gráfico 26: Iluminação



Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 27: Disponibilidade de cestos de lixo

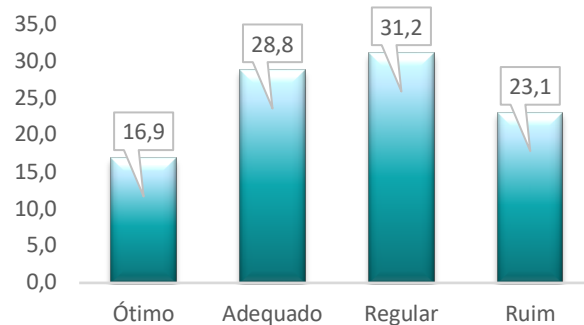
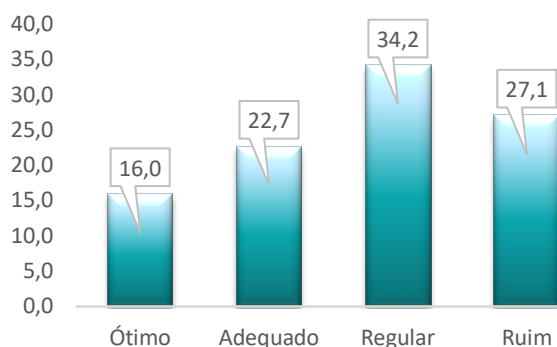
Fonte: Pollis Estratégia/2022



Para 38,7% dos usuários, a disponibilidade de agentes de operação e serviço foi aprovada (ótima ou adequada), 45,8% consideram ótima ou adequada a acessibilidade do terminal.

Gráfico 28: Disponibilidade de Agentes de operação e serviços

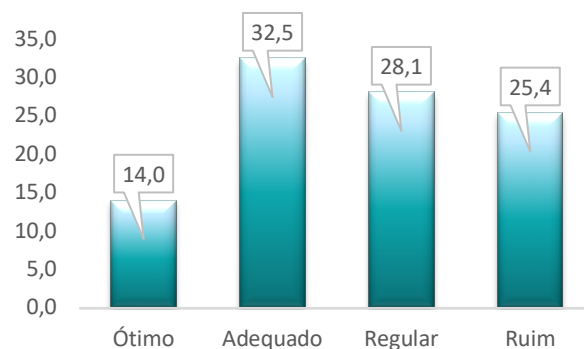
Gráfico 29: Acessibilidade do terminal



Fonte: Pollis Estratégia/2022

Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 30: Eficiência Comunicação Visual

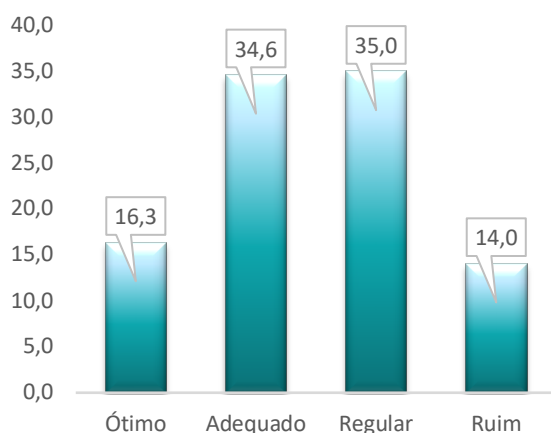


Fonte: Pollis Estratégia/2022

46,5% aprovam (ótimo e adequado)
a eficiência da comunicação visual .

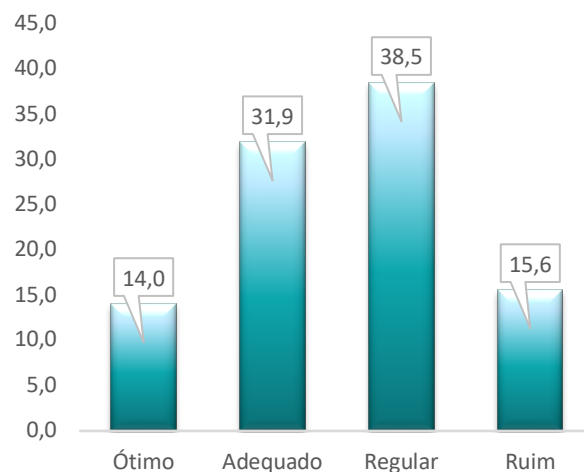
O atendimento dos funcionários do terminal foi aprovado (ótimo ou adequado)
por 51%, o tempo no atendimento foi aprovado por 46% e a qualidade da
informação dada teve aprovação de 53,8% dos usuários.

Gráfico 31: Atendimento do
funcionário



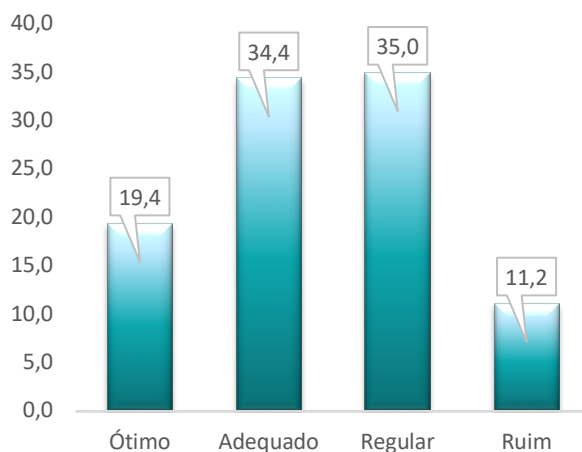
Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 32: Tempo de atendimento



Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 33: Qualidade da informação dada



Fonte: Pollis Estratégia/2022

6.4 Avaliação da Área Externa

A limpeza da área externa foi avaliada como Ótima ou Adequada por 63% do público entrevistado, a análise geral teve aprovação de 57%.

O recolhimento do lixo e a limpeza de folhagens dos jardins e áreas verdes foram os itens mais bem avaliados (avaliados como ótimo e adequado), somando 73,5% e 64,7% de aprovação respectivamente.

Gráfico 34: Recolhimento do lixo

Fonte: Pollis Estratégia/2022

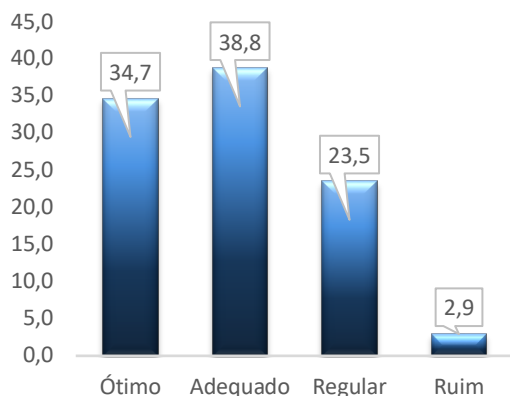
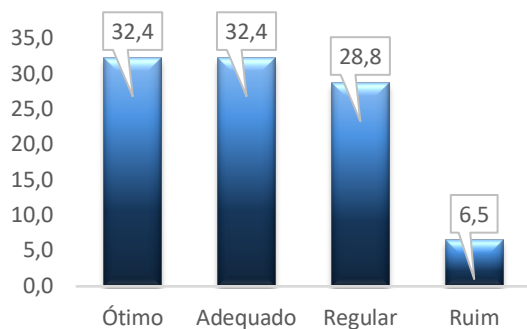


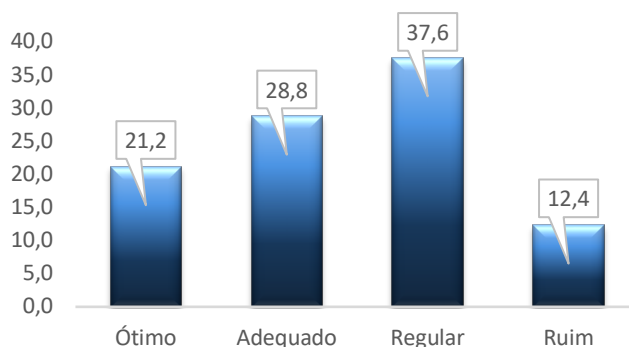
Gráfico 35: Limpeza de Folhagem dos jardins e áreas verdes

Fonte: Pollis Estratégia/2022



A limpeza das grades é considerada ótima ou adequada para 50% dos usuários entrevistados.

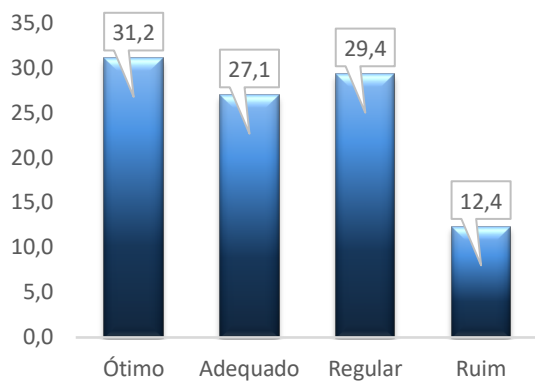
Gráfico 36: Limpeza de Grades



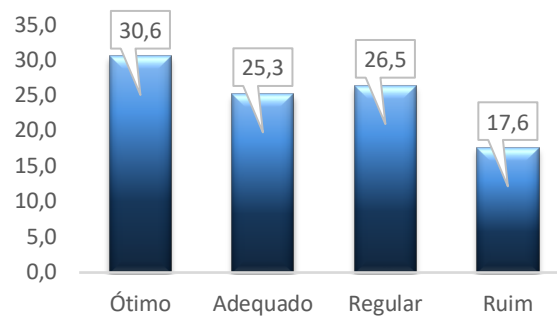
Fonte: Pollis Estratégia/2022

58,2% aprovaram (ótimo ou adequado) a disponibilidade de cestas de lixo na área externa e 55,9% aprovaram a disponibilidade de agentes de operação e serviços.

Gráfico 37: Disponibilidade de cestas de lixo



Fonte: Pollis Estratégia/2022



Fonte: Pollis Estratégia/2022

Gráfico 38: Disponibilidade de Agentes de operação e serviços

6.5 Índice de Qualidade da Gestão

O índice de Qualidade da Gestão - IQG, foi calculado conforme normativas do edital. Para os cálculos do IQG, os resultados estão apresentados por subgrupo pesquisado, e a nota para cada subgrupo foi apurada com o uso da fórmula que segue:

$$\text{Nota} = \frac{\Sigma (OT + AD)}{\Sigma(OT + AD + RE + RU)}$$

Sendo:

OT: Número de respostas “Ótimo”

AD: Número de respostas “Adequado”

RE: Número de respostas “Regular”

RU: Número de respostas “Ruim”

Na tabela a seguir, estão expostos o somatório de respostas obtidas para cada indicador de qualidade, o peso atribuído aos subgrupos e o resultado obtido.

A soma da pontuação do grupo Sanitário foi de 25,3 (o máximo seriam 35 pontos), para o grupo Terminal a pontuação foi de 18,4 (o máximo seriam 40 pontos) e para o grupo de indicadores da Área externa a pontuação foi de 15,1 (o máximo seriam 25 pontos).

A pesquisa apontou um IQG de 58,84 para o Terminal Clériston Andrade.

Tabela 5: IQG

		Itens	Ótimo	Adequado	Regular	Ruim	Entrevistas	Peso	Nota	
Sanitário	Limpeza	Vaso sanitário e mictórios	77	24	24	5	130	35	15	11,8
		Pias e cubas	76	34	18	2	130			
		Acessórios sanitários	66	35	25	4	130			
		Recolhimento do lixo	64	36	26	4	130			
		Pisos	66	40	19	5	130			
		Portas, batentes e maçanetas	56	37	23	14	130			
	Material	Papel higiênico	70	37	14	9	130		10	6,5
		Sabonete	49	43	22	16	130			
		Papel Toalha	29	26	30	45	130			
	Equipamentos	Descarga	63	48	16	3	130		10	7,1
		Torneiras	59	46	20	5	130			
		Secador de mão	33	33	40	24	130			
		Ar-condicionado	54	29	30	17	130			
		Iluminação	61	33	20	16	130			
Terminal	Limpeza	Bancos	54	153	234	79	520	40	30	13,4
		Escadas e corrimões	100	165	206	49	520			
		Paredes	56	135	209	120	520			
		Recolhimento do lixo	136	206	150	28	520			
		Vidros externos e internos	63	180	233	44	520			
		Pisos e Passarelas	96	185	195	44	520			
		Teto/forro	47	125	208	140	520			
	Geral	Funcionamento dos exaustores	39	123	202	156	520			
		Disponibilidade de extintores de incêndio	62	140	182	136	520			
		Iluminação	60	139	160	161	520			
		Disponibilidade de cestos de lixo	110	189	164	57	520			
		Disponibilidade de Agentes de operação e serviços	83	118	178	141	520			
		Acessibilidade do terminal	88	150	162	120	520			
	Atendimento	Eficiência Comunicação Visual	73	169	146	132	520		10	5,0
		Atendimento do funcionário	85	180	182	73	520			
		Tempo de atendimento	73	166	200	81	520			
Áreas externas	Limpeza	Folhagem dos jardins e áreas verdes	55	55	49	11	170	25	15	9,4
		Recolhimento do lixo	59	66	40	5	170			
		Grades	36	49	64	21	170			
	Geral	Disponibilidade de cestas de lixo	53	46	50	21	170		10	5,7
		Disponibilidade de Agentes de operação e serviços	52	43	45	30	170			
							100		58,84	

7. Conclusão

Os usuários do Terminal Clériston Andrade apresentaram insatisfação com o terminal de ônibus quanto a segurança, limpeza, atendimento, pisos que se encontram rachados e falta de melhor iluminação e exaustores, sobretudo no andar do subsolo.

Contudo, também foi sinalizada a necessidade de ações educativas para que os usuários façam o uso mais sustentável e adequado do local. Ações que comuniquem a importância do descarte do lixo apenas das lixeiras, uso correto dos bancos (não apoiar os pés nos bancos).

Ações de marketing para divulgar as ações de manutenção e melhoria poderiam trazer um impacto aos usuários e melhorar a sua percepção quanto ao trabalho já em andamento. Destacar os agentes de segurança com fardamento mais “chamativo”, poderia aumentar a percepção da presença destes agentes. Colocar placas informativas para a localização dos extintores de incêndio podem também aumentar a sua visibilidade e com isso aumentar a sensação de segurança dos usuários.

Foi observado que no subsolo as queixas são maiores, em função do barulho, menor iluminação e maior sensação de insegurança. A pintura realizada no local, foi apontada como escura.

Nas áreas externas o recolhimento do lixo foi percebido como um serviço efetivo! Ainda na área externa, foi pedido aumento de bancos para que as pessoas pudessem sentar enquanto aguardam seus compromissos, assim como maior variedade de estabelecimentos para refeições rápidas.

A avaliação do sanitário teve grande destaque para a limpeza (em especial pias e cubas e pisos), funcionalidade dos equipamentos (destaque para a funcionalidade da descarga e torneiras) e disponibilidade dos utensílios de limpeza pessoal como papel higiênico e sabonete para as mãos. A ausência de papel toalha no banheiro gerou descontentamento, que juntamente com o secador de mão foram os itens com menor taxa de aprovação no sanitário.