

GTT

PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PARA O SISTEMA BRT DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Leticia Fonti – EOM

Marcelo Estillac – SMTR

Monica Cardoso – IPLANRIO

Renato Teixeira – CET-RIO

Simone Costa – SMTR

Entrega Final – Dezembro/2016

Agenda:

1. **Objetivo e entregas**
2. **Produto 1:**
Atividades
Referências
Conclusão
3. **Produto 2:**
Atividades
Referências
4. **Procedimentos propostos**

Objetivo

Apresentar proposta de procedimento para avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores privados do **Sistema BRT** na Cidade do Rio de Janeiro. O serviço prestado deve ser avaliado **segundo três óticas**: a do usuário, de caráter subjetivo; a do poder concedente, que prioriza o bem estar; e a do concessionário que prioriza as obrigações contratuais.

Entregas

- P1.** Avaliação da pesquisa quantitativa com usuários do BRT realizada entre março e abril de 2015 pelo Instituto Datafolha.

- P2.** Procedimento para avaliação da qualidade dos serviços prestados contemplando as 3 óticas (usuário, poder concedente, concessionário)

Atividades P1

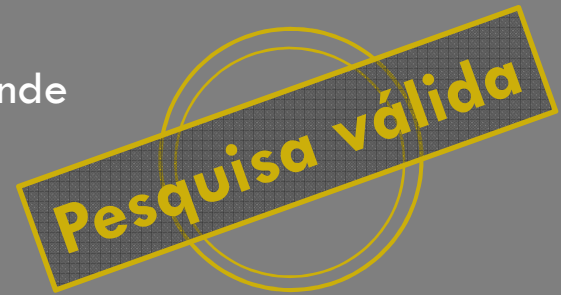
1. **questionário e resultado** → pesquisa de satisfação do usuário do BRT do Rio de Janeiro realizada em abril de 2015 pelo Instituto Datafolha
2. **benchmark** de pesquisas de satisfação do usuário de sistemas de BRT de outras cidades no Brasil e no exterior
3. **estudo comparativo** → pesquisa de satisfação do usuário do BRT do Rio de Janeiro X outras cidades → **referencia EMBARQ**
4. **relatório final** → P1

Referências

- Relatórios de pesquisa de satisfação das cidades: **Curitiba** (Urbes), Brasil; **Santiago** (Transantiago), Chile; **Guadalajara** (Macrobús), México; **Bogotá** (Transmilenio), Colômbia; **Leon de los Aldama** (Optibus), Mexico.
- Relatórios de pesquisa de satisfação do usuário do BRT do Rio de Janeiro realizada em abril de 2015 pelo Instituto Datafolha
- *Relatório Embarq QUALIÔNIBUS: Pesquisa de Satisfação.*

Conclusão Avaliação P1

Pesquisa realizada em abril de 2015 pelo Instituto Datafolha atende **mais de 80%** dos itens de satisfação considerados básicos pela EMBARQ



Relatório Descritivo de Medidas Operacionais para Melhoria da Satisfação dos usuários do sistema BRT Transoeste e Transcarioca



Meta SMTR 2015: Realizar pesquisa de satisfação com os usuários do sistema BRT Transoeste e Transcarioca, e definição de medidas a serem tomadas



Atividades P2

Identificação das 3 óticas: USUÁRIO, PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIO

Referências

USUÁRIO

- Relatório de Reclamações via 1746 a cerca de serviços do BRT relativo ao ano de 2015
- Relatório P1: Avaliação da pesquisa quantitativa com usuários do sistema BRT, realizada entre março e abril de 2015, pelo Instituto Datafolha

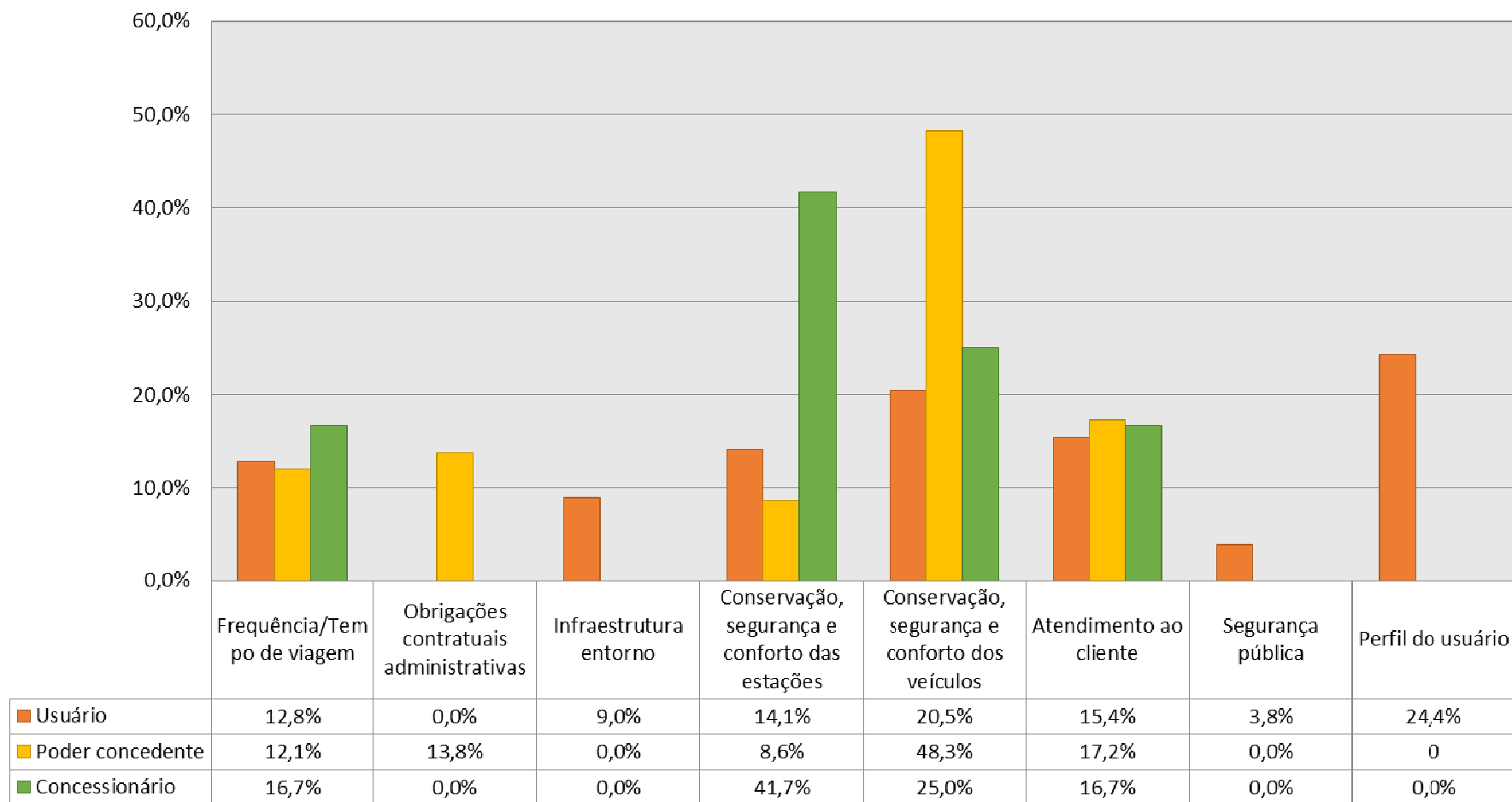
PODER CONCEDENTE

- Código Disciplinar do Serviço Público de Transporte de Passageiros por meio de Ônibus do Município do Rio de Janeiro – SPPO;
- Anexo I do Edital de Concorrência Pública com respectivo contrato de concessão através do qual o município do Rio de Janeiro, por intermédio da Secretaria Municipal de Transportes, delega a prestação do serviço público de transporte coletivo de passageiros por ônibus no que se refere às redes de transportes regionais
- Checklist de Fiscalização das Estações;
- Consolidação das Penalidades aplicadas ao BRT e às Linhas Alimentadoras no ano de 2015;

CONCESSIONÁRIO

- indicadores de gestão de qualidade monitorados pelo Consórcio BRT em seu Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001

Comparativo dos itens abordados nas 3 óticas



Abordagem dos itens segundo as 3 óticas

ASPECTO	USUARIO	PODER CONCEDENTE	CONCESSIONÁRIO
Frequência/Tempo de viagem			
Obrigações contratuais administrativas			
Infraestrutura entorno			
Conservação, segurança e conforto das estações			
Conservação, segurança e conforto dos veículos			
Atendimento ao cliente			
Segurança pública			
Perfil do usuário			

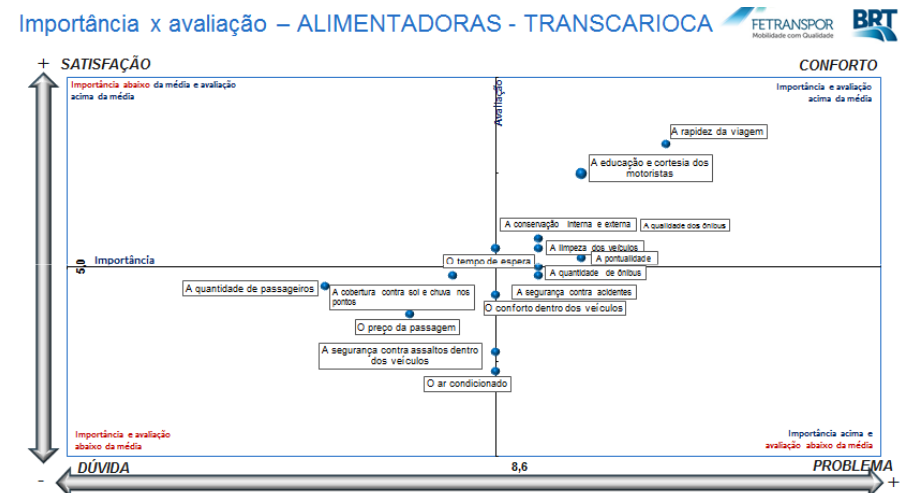
Procedimentos propostos

1. Pesquisa presencial extensa:

- Manutenção da realização da pesquisa segundo a metodologia de Abril/2015

- Inclusão de novos itens:

- gasto
- qualidade da viagem completa do usuário



- Possibilidade de desenvolvimento de ferramenta de monitoramento:

- localização das estações
- conforto dos pontos de ônibus, estações e terminais
- segurança pública
- infraestrutura do entorno

Procedimentos propostos

2. Aplicativo:

- Flexibilidade:
 - Pesquisa direcionada → temas
 - Frequência
- Relevância
- Manifestação de forma espontânea
- Visibilidade e aderência:
 - ações de marketing
 - parceria com outros aplicativos
 - contrapartidas

