

ANEXO III.A – Aspectos de qualidade da pesquisa de opinião

Percepção do Usuário	
Aspecto	Descrição
Segurança na condução do ônibus	Se refere a maneira que o motorista dirige o ônibus.
Serviço de atendimento ao passageiro	Como é o atendimento dos canais de informação, motorista, cobrador e fiscal para o usuário.
Aplicativo	Como é a funcionalidade do aplicativo, downloads, conexão e informações.
Cartão Eletrônico	Como é a funcionalidade do cartão, integração; Compra e pagamento de passagens via internet, guichê, totens; e demais itens.
Estado de conservação dos veículos	Qual é a conservação do veículo, interna e externa; Limpeza interna e externa; Espaço entre bancos; Espaço no corredor; e demais itens.
Visibilidade do ônibus	Qual a visibilidade do ônibus – aparência; Sistema de letreiros – nome e número do itinerário; e demais informações.
Acessibilidade dos Pontos de paradas	Como é o acesso de sua origem até a parada de ônibus; parada é acessível ou não; sistema de informação – mapa, linhas, itinerários e horários; lixeira; e demais itens.
Exposição aos ruídos	Barulho do motor na parte interna e externa; ruídos anormais; volume de músicas ou outras mídias digitais; e demais itens geradores de ruídos.
Conforto do ônibus	Bancos fixos e confortáveis; Temperatura interna; protetor solar nos vidros; Sistema de informação; e demais itens.
Pontualidade	Pontualidade do ônibus na saída e chegada; Cumprimento do itinerário; e demais itens.
Agilidade	Agilidade do motorista na tomada de decisões para evitar acidentes; Frente aos congestionamentos; e demais itens.
Frequência de viagens	Frequência de horários em demasia ou falta horários; Falta de itinerários; e demais itens.

Percepção do Operador	
Aspecto	Descrição
Usuário e Chefia	Qual percepção de relacionamento do operador diante do usuário e da chefia direta.
Usuários com deficiência	Como lidar frente a um deficiente ou com mobilidade reduzida; e demais itens.
Carga horária	A jornada de trabalho é excessiva; Extensa; Cansativa; e demais itens.
Benefício mensal	Quanto aos benefícios recebidos pela empresa – vale-refeição, plano de saúde, direitos trabalhistas, uniforme; e demais itens.
Segurança interna	Como é o local de trabalho – interior do ônibus; é seguro, pode gerar mais segurança; e demais itens.
Mobilidade Urbana	Se refere ao fluxo de veículos na rua; os itinerários de ônibus, poderiam melhorar; O que poderia gerar mais mobilidade na cidade; e demais itens.
Conservação das ruas	Se refere a manutenção das ruas; quanto a sinalização viária; quanto a sinalização turística e informativa; e demais itens.
Acessibilidade das Paradas de ônibus	Localização das paradas de ônibus; Visibilidade e sinalização das paradas; e demais itens.
Equipamento de acessibilidade	Funcionalidade dos elevadores e demais itens de acessibilidade.
Bilhetagem eletrônica	Funcionamento do leitor e da roleta; funcionamento da integração; e demais itens.
Cumprimento dos horários	O motorista cumpre os horários;
Treinamento	Existe curso de formação, treinamento e reciclagem periódicos; existem outros treinamentos; e demais itens.

Percepção do Gestor	
Aspecto	Descrição
Entrega de dados estatísticos	As empresas entregam documentos quando solicitados; e demais itens.
Cumprimento de metas	As empresas cumprem as metas propostas; e demais itens.
Atendimentos aos usuários de benefícios ou não	Como é o canal de comunicação entre usuários e empresas.
Atendimento nas solicitações do Órgão Gestor	As empresas cumprem os aumentos ou diminuição de horários, linhas e alterações de itinerários.
Renovação da frota	Cumprem a renovação da frota, conforme edital e legislação; e demais itens.
Vistorias obrigatórias	As empresas participam das vistorias quando solicitadas; e demais itens.
Dirigibilidade dos veículos	Como os motoristas dirigem os veículos, na garagem e nas ruas; e demais itens.
Capacidade em operar equipamentos de acessibilidade	Os motoristas sabem operar os equipamentos disponíveis; e demais itens.
Cumprimento dos horários, linhas	As empresas e motoristas cumprem os horários, linhas e itinerários; e demais itens.
Diminuição da quilometragem ociosa	Qual a capacidade de a empresa reduzir a quilometragem ociosa; e demais itens.
Agilidade	A empresa possui agilidade em responder a qualquer fragilidade; possui respostas frente as adversidades; e demais itens.
Acréscimo de passageiro	A empresa busca sempre mais passageiros através da prestação com qualidade do serviço.