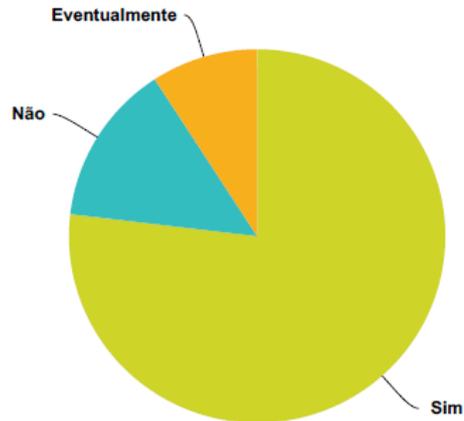


## Pesquisa referente ao Transporte

Hoje, aproximadamente 70% dos empregados da Fiotec fazem uso do transporte corporativo oferecido pela instituição. Com o intuito de atender cada vez melhor aos usuários deste serviço, analisamos todas as respostas, críticas e sugestões recebidas por meio da pesquisa de satisfação respondida quase que na totalidade dos usuários cadastrados, bem como pelos empregados ainda não atendidos pelo transporte.

### Q1 Você é usuário(a) do Transporte Coletivo - Fiotec?

Respondidas: 186 Ignoradas: 0

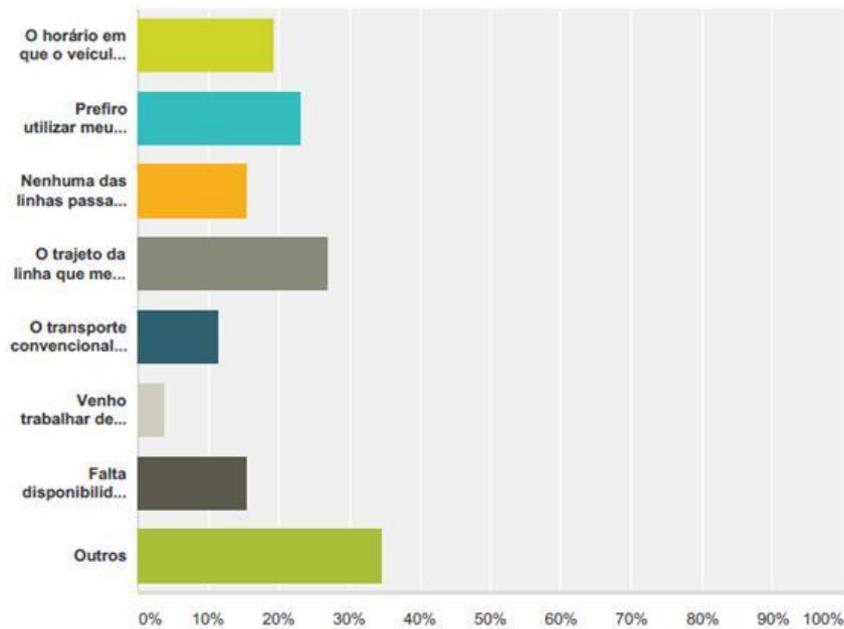


Opções de resposta	Respostas	
Sim	76,88%	143
Não	13,98%	26
Eventualmente	9,14%	17
<b>Total</b>		<b>186</b>

Estamos trabalhando para oferecer um serviço de qualidade, ágil, confortável e seguro para todos, considerando todos os requisitos básicos que torne essa missão possível, como, por exemplo, manutenções e limpezas frequentes nos veículos, motoristas qualificados, rotas objetivas e o estreitamento da comunicação com os usuários do transporte e a prestadora do serviço.

## Q2 Por favor, justifique o(s) motivo(s) por você não ser usuário(a) do serviço:

Respondidas: 26 Ignoradas: 160



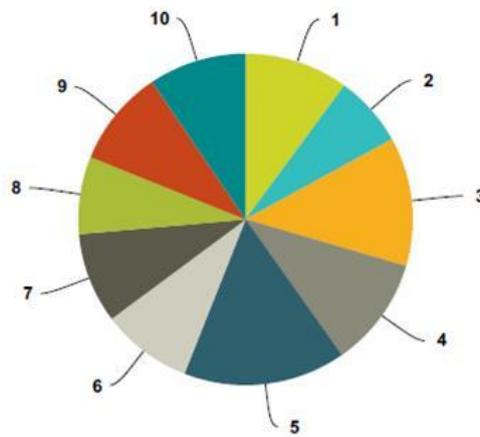
Opções de resposta	Respostas
O horário em que o veículo passa pelo ponto, próximo à minha residência, não me atende	19,23% 5
Prefiro utilizar meu próprio veículo	23,08% 6
Nenhuma das linhas passa próximo da minha residência	15,38% 4
O trajeto da linha que me atenderia é muito longo	26,92% 7
O transporte convencional passa mais próximo da minha residência	11,54% 3
Venho trabalhar de carona	3,85% 1
Falta disponibilidade de vaga	15,38% 4
Outros	34,62% 9
<b>Total de questionados: 26</b>	

*“Entendo que o transporte coletivo deva passar pelas vias principais, facilitando o transporte e não tornando a viagem longa e cansativa”.*

- É necessário que algumas linhas trafeguem por dentro de outros bairros, para se ter um limite mínimo de usuários e viabilizar o tipo de transporte. Para minimização do tempo do percurso, sempre analisamos as sugestões e a possibilidade de implementá-las, como, por exemplo, o desmembramento que deu origem às rotas 3 (Vila Valqueire) e 10 (Vila Isabel), reduzindo em média 1 hora o tempo de viagem. Além disso, possibilitou uma alteração na rota 1 (Barra da Tijuca), dando agilidade em função da alocação de alguns usuários desta rota para a nova criada.

### Q3 Qual rota você utiliza no trajeto casa/trabalho/casa?

Respondidas: 159 Ignoradas: 27

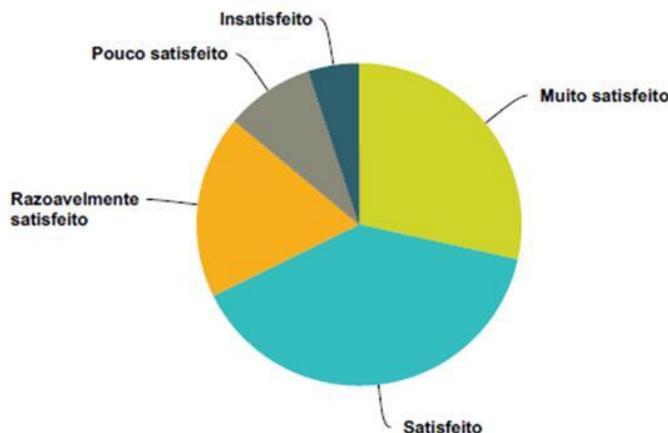


Opções de resposta	Respostas	
1	10,06%	16
2	6,92%	11
3	12,58%	20
4	10,69%	17
5	15,72%	25
6	8,81%	14
7	8,81%	14
8	7,55%	12
9	9,43%	15
10	9,43%	15
<b>Total</b>		<b>159</b>

## Comentários dos usuários:

### Q4 Conforto do veículo (ar-condicionado, espaço interno e poltronas)

Respondidas: 158 Ignoradas: 28



Opções de resposta	Respostas
Muito satisfeito	28,48% 45
Satisfeito	39,24% 62
Razoavelmente satisfeito	18,35% 29
Pouco satisfeito	8,86% 14
Insatisfeito	5,06% 8
Total	158

#### Ar condicionado

*"O ar condicionado raramente é ligado durante os trajetos".*

*"Ar-condicionado muito forte mesmo em dias de frio".*

*"Não há uma temperatura padrão para o ar condicionado. Quando a temperatura não está muito baixa, está muito alta".*

*"Via de regra a temperatura não está adequada, pois penso que o ideal é estar frio e jamais quente. O raciocínio é simples: Quem está com frio pode colocar um casaco ou fechar a ventilação, todavia quem está com calor não pode viajar sem roupa. Insofismável, não? No verão, é o caos!"*

- Informamos que as VANS, por padrão, não possuem regulagem de temperatura e o ideal é que o ar-condicionado esteja ligado, portanto é necessário que haja bom senso dos usuários.

#### Espaço interno

*"Corredor muito estreito, o que faz com que esbarremos nos outros colaboradores. Distância entre as poltronas curto demais".*

*"Pouco espaço interno e poltronas desconfortáveis".*

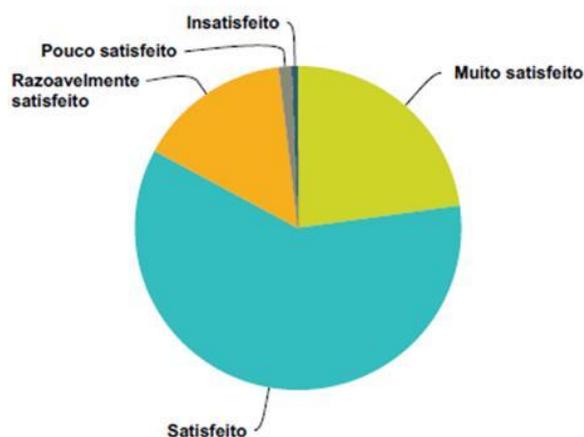
*"Para uma pessoa de 1,50 ou 1,60 uma Van é confortável, mas para uma pessoa de 1,75 para cima é bem desconfortável".*

*"Ficamos muito desconfortáveis na van. Muito apertado".*

- Todos os veículos utilizados estão dentro das normas da ANTT para serviço de fretamento. Embora as VANS não apresentem o mesmo conforto encontrado nos ônibus, sua utilização se deve, exclusivamente, para atender a quantidade de usuários da rota.

## Q5 Estado de conservação do veículo (condições mecânicas e aspecto geral)

Respondidas: 158 Ignoradas: 28



Opções de resposta	Respostas	
Muito satisfeito	22,78%	36
Satisfeito	60,13%	95
Razoavelmente satisfeito	15,19%	24
Pouco satisfeito	1,27%	2
Insatisfeito	0,63%	1
<b>Total</b>		<b>158</b>

*“Problemas relatados demoram a serem corrigidos e algumas vezes o veículo é trocado por outro com menos condições de trafegar com passageiros”.*

*“Acho que faz algum tempo que não fazem uma manutenção nos amortecedores, pois o veículo balança MUITO”.*

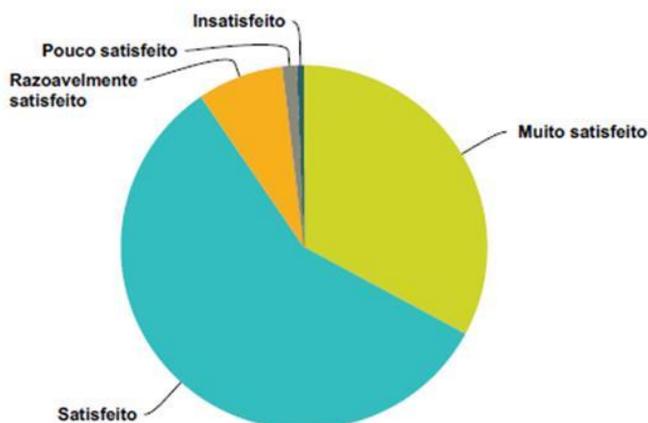
*“Às vezes balança muito”.*

*“Veículo apresenta diversos ruídos, quando está mais vazio - balança muito - volta e meia a porta emperra”.*

- Embora façamos vistorias periódicas, algumas situações só podem ser percebidas com o veículo em movimento. Portanto, é necessário que nos relatem a ocorrência, informando a rota, através do e-mail [transportes@fiotec.fiocruz.br](mailto:transportes@fiotec.fiocruz.br).

## Q6 Limpeza do veículo

Respondidas: 158 Ignoradas: 28



Opções de resposta	Respostas
Muito satisfeito	32,91% 52
Satisfeito	57,59% 91
Razoavelmente satisfeito	7,59% 12
Pouco satisfeito	1,27% 2
Insatisfeito	0,63% 1
<b>Total</b>	<b>158</b>

*“Tem muita sujeira visível no transporte e isso prejudica nossa saúde, ainda mais para quem é alérgico como eu”.*

*“Já aconteceu várias vezes do ônibus está cheio de mosquitos e agente ter que andar de janela aberta para tentar tirá-los”.*

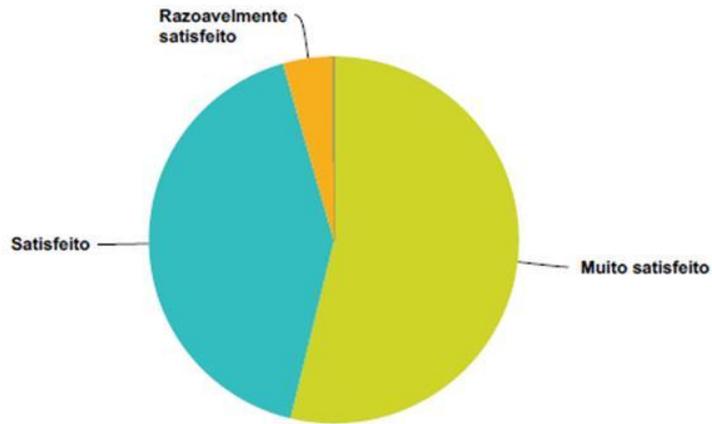
*“Às vezes o ônibus está cheirando a mofo”.*

*“Uma coisa que sempre ocorreu, nos ônibus e nas vans que já usei, é o mau cheiro e insetos. O cheiro de mofo também sempre acompanha os veículos. Uma vez já fui picada por algum inseto quando a minha linha era ônibus, o meu pé inchou e apesentou vermelhidão. Acredito que o responsável pelo transporte pode dar mais atenção quando falamos de limpeza das vans”.*

- Tivemos alguns problemas pontuais quanto à sujeira e cheio de mofo. Referente aos insetos, informamos que as portas e janelas dos veículos devem permanecer fechadas para evitar a entrada de mosquitos, até mesmo para que a climatização do veículo não seja prejudicada. Estamos orientando os motoristas manterem as portas fechadas enquanto aguardam o embarque dos passageiros.

## Q7 Segurança na condução (direção segura do motorista)

Respondidas: 158 Ignoradas: 28



Opções de resposta	Respostas
Muito satisfeito	53,80% 85
Satisfeito	41,77% 66
Razoavelmente satisfeito	4,43% 7
Pouco satisfeito	0,00% 0
Insatisfeito	0,00% 0
<b>Total</b>	<b>158</b>

*“O motorista corre um pouco”.*

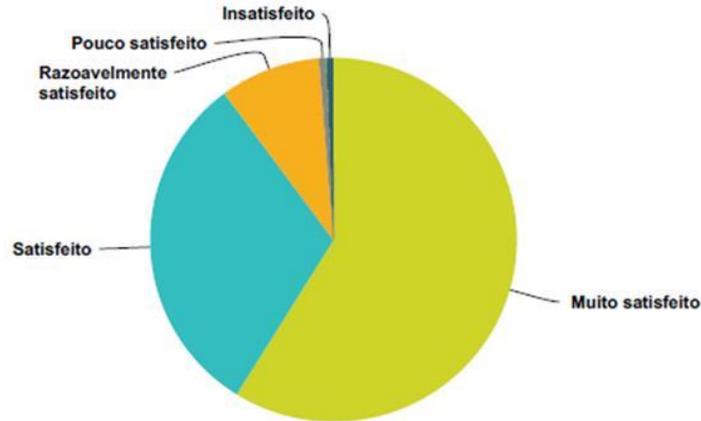
*“A gente costuma dizer que o motorista tem o pé pesado, pois dá muitas freadas bruscas frequentemente”.*

*“Direção rápida, gostaria que dirigisse com mais calma”.*

- Todos os motoristas são treinados e possuem certificados para cumprimento da legislação de trânsito vigente e direção defensiva. Portanto, pedimos que nos informem caso percebam qualquer tipo de comportamento inadequado, através do e-mail [transportes@fiotec.fiocruz.br](mailto:transportes@fiotec.fiocruz.br), indicando a rota.

## Q8 Cordialidade do motorista

Respondidas: 158 Ignoradas: 28



Opções de resposta	Respostas
Muito satisfeito	58,86% 93
Satisfeito	31,01% 49
Razoavelmente satisfeito	8,86% 14
Pouco satisfeito	0,63% 1
Insatisfeito	0,63% 1
<b>Total</b>	<b>158</b>

*“O motorista é sempre muito cordial”.*

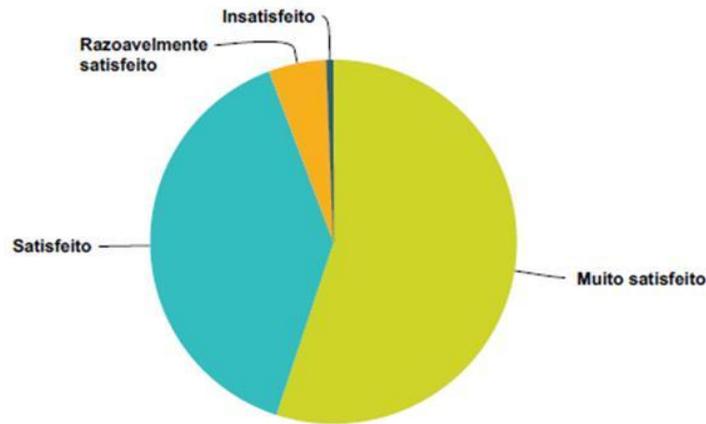
*“Exemplar”.*

*“O motorista deve estar ciente das regras do Manual. Assim como cordialmente aceitar e deixar o colaborador em algum outro ponto que não seja o de costume, uma vez que respeite o trajeto da rota”.*

- Todos os veículos possuem a cartilha do passageiro para conhecimento e eventual consulta do motorista. Quanto às paradas, são permitidas apenas as pré-determinadas, a fim de evitar as que incorram em infrações de trânsito e as que podem colocar todos em situação de risco. O setor de transporte, em breve, fará uma nova divulgação das paradas pré-determinadas.

## Q9 Pontualidade do motorista com o horário

Respondidas: 158 Ignoradas: 28



Opções de resposta	Respostas
Muito satisfeito	55,06% 87
Satisfeito	39,24% 62
Razoavelmente satisfeito	5,06% 8
Pouco satisfeito	0,00% 0
Insatisfeito	0,63% 1
Total	158

“Esse é um problema grave. Acontece seguidamente do ônibus chegar mais de 30 minutos atrasado no ponto e tem dias que chega um pouco antes do horário. Já percebi que algumas vezes o motorista sai do ponto na hora marcada 7h22:00. Porém o limite é 7h22:59 segundos. Acredite, esse 1 minuto faz muita diferença pra um amigo chegar no ponto. Se o horário é até 7:22 o ônibus tem que ir embora a partir de 7:23”.

“Sempre coloco o horário que entro no ônibus e apenas em uma ocasião estava exatamente dentro do horário. Ultimamente tem sido melhor, mas sempre acontecem uns 3 ou 4 minutos e esses poderiam ser melhor aproveitados em termos de rota”.

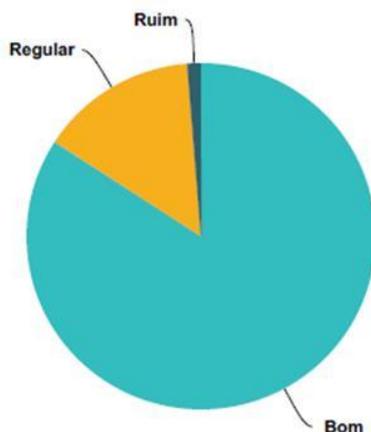
“Depende exclusivamente do fluxo do trânsito. Porém desde, a implantação do transporte na empresa da para contar nos dedos da mão as vezes que estouramos o horário de chegada”.

“A rota passa atrasada no meu ponto quase todos os dias”.

- Todos os atrasos registrados na chegada a Fiotec são analisados pelo setor de transporte na busca de ações para solucionar o problema. Os motoristas são orientados, caso estejam adiantados, a aguardarem até o horário de embarque determinado na rota. Ressaltamos que, como consta na cartilha do passageiro, o empregado deverá aguardar a condução com antecedência mínima de 5 minutos em relação ao horário de embarque.

## Q10 De maneira geral, como você avalia o serviço de transporte coletivo?

Respondidas: 158 Ignoradas: 28



Opções de resposta	Respostas
Ótimo	0,00% 0
Bom	84,18% 133
Regular	14,56% 23
Pouco satisfeito	0,00% 0
Ruim	1,27% 2
<b>Total</b>	<b>158</b>

*“O serviço embora muito seguro, poderiam ser revistas algumas rotas que passam dentro de comunidades que nos colocam em risco, como caso da linha 4, que passa pela Estrada do Taquaral, onde sempre há incursões do BOPE logo quando passamos”.*

*“Se eu tivesse que utilizar transporte público, teria que acordar mais cedo e andar pelo menos uns 10 min. Até o ponto mais próximo e pegar um ônibus lotado e sem ar condicionado, saltar do outro lado da Av. Brasil e passar por uma passarela improvisada e pouco segura para chegar na empresa”.*

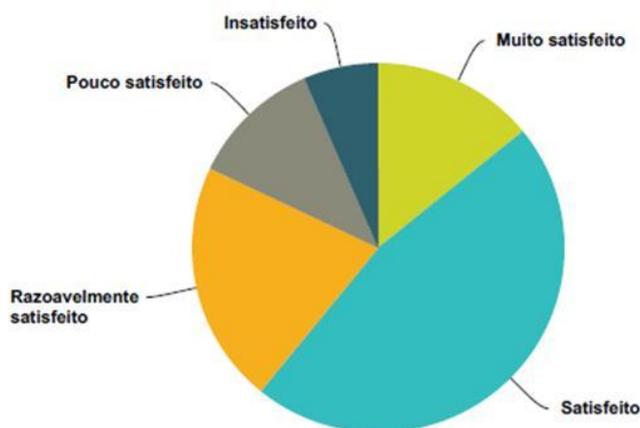
*“A logística da rota não é adequada”.*

*“Devido ao itinerário, o tempo de viagem torna-se demorado até chegar ao destino final. Mas, é um conforto e segurança para todos os colaboradores que utilizam o transporte”.*

- O principal objetivo do transporte é atender o maior número de usuários, com total segurança. Baseados nesta premissa, projetamos rotas que trafeguem dentro de bairros, buscando a lotação mínima do veículo em rotas seguras. O setor de Transporte está sempre aberto a sugestões que levem à melhoria das rotas existentes, através do e-mail [transportes@fiotec.fiocruz.br](mailto:transportes@fiotec.fiocruz.br).

## Q11 Equipe de Transportes - Serviços Gerais da Fiotec (Atendimento às reclamações, sugestões e pedidos)

Respondidas: 184 Ignoradas: 2



Opções de resposta	Respostas
Muito satisfeito	14,13% 26
Satisfeito	46,74% 86
Razoavelmente satisfeito	21,20% 39
Pouco satisfeito	11,41% 21
Insatisfeito	6,52% 12
Total	184

*“Sugestões e pedidos não são atendidos e muitas vezes nem ouvidos”.*

*“Não obtemos respostas quando são enviadas reclamações ou sugestões de melhoria da rota”.*

*“Nem sempre são pensadas alternativas para atender aos passageiros da rota. Já foi solicitada alternativa, pois o tempo é muito logo, mas não houve retorno e/ou apresentação do caso”.*

*“Pouca flexibilidade para análise de rotas alternativas e pontos de parada”.*

*“O César sempre tenta definir o melhor ponto e dá todo o suporte necessário quando temos uma reclamação. Vale também ressaltar sua pró-atividade nos dias de tiroteio que somos liberados mais cedo e as vans/ônibus todos seguem sem problemas”.*

- Na busca da qualidade do serviço, quando identificada alguma necessidade de mudança ou ao recebermos sugestões, iniciamos a análise e levantamento de todas as possibilidades de atendimento, discutindo as alternativas internamente. Como melhoria, daremos mais agilidade ao retorno das sugestões recebidas.

## Q12 Deixe aqui seus comentários, elogios ou sugestões:

Respondidas: 81 Ignoradas: 105

*“...Outra sugestão é que os colaboradores que não possuem vaga fixa, e que estão na lista de espera, fossem alocados nas vagas, dos que estão de férias, no período de suas ausências” ...*

- As vagas dos empregados de férias já são disponibilizadas para os que aguardam em fila de espera.

*“...Num episódio anterior ao do dia 21/10 que tivemos que sair mais cedo por causa dos confrontos, nós da linha 3 estávamos na porta do prédio esperando a rota chegar... ficamos um tempão esperando e vendo outras rotas indo embora sem entender porque a nossa demorava tanto. Alguém resolveu procurar mais a frente e a nossa rota estava parada na lateral direita do prédio e o César e o motorista estavam no maior bate-papo... Se ele é o responsável e pela situação que estávamos passando, a obrigação dele era nos orientar e não ficar de papo com o motorista. E se estávamos demorando a chegar no ônibus por que ele não foi verificar o motivo, uma vez que a rota já estava parada nos aguardando e ninguém aparecia”?*

- Lamentamos que tenha dado impressão de descaso, mas o fato se deu devido à falha na comunicação, pois havia sido alinhado que os colaboradores desceriam por ordem de linha à medida que fossem avisados que seus respectivos veículos já estavam posicionados, a fim de evitar aglomerações no hall da portaria. Porém, todos foram liberados simultaneamente, o que gerou confusão no posicionamento dos carros. Reconhecemos que as orientações aos usuários devem ser constantes até o embarque de todos os passageiros e liberação dos veículos nos dias de confronto.

*“Vou deixar um comentário. O transporte é um benefício de todos onde tem que haver educação e respeito no uso. Isso não acontece, pois tem pessoas que se acham dona do transporte, onde grita, ri alto, chama fulano, marca lugar dá ordem ao motorista e o motorista para agradar faz. Isso tem que ser visto.”*

*“...decidi solicitar meu desligamento do transporte. Moro perto da empresa e sempre ouvi dos colegas de rota "piadas" em relação a isto. Nunca foi diretamente a mim, mas sempre me senti acuado, onde quem mora longe diziam que chegavam mais tarde em casa por causa de quem mora perto. Aguentei a situação até o meu limite, mas nunca faltei com respeito a ninguém. Não somente eu, mas todas as pessoas que moram perto sofrem com essas "piadas"...*

- Preocupados com a convivência harmoniosa no transporte, foi criada a Cartilha do Passageiro. Pedimos que, caso ocorram situações como as relatadas acima, comuniquem-nos através do e-mail [transportes@fiotec.fiocruz.br](mailto:transportes@fiotec.fiocruz.br) para orientarmos tanto os usuários, quanto os motoristas.

**Lembre-se: seja sempre cordial, gentil e educado com o motorista e demais colegas que dividem o transporte com você. O bom relacionamento torna o ambiente mais agradável e, conseqüentemente, melhora as viagens. Vale lembrar que o transporte é uma extensão do nosso ambiente de trabalho, devendo ser mantido comportamento compatível com o mesmo. É obrigatório utilizar de conduta adequada à moral e bons costumes de forma a não violar os direitos de terceiros.**

*“...E com relação ao horário de partida da van linha 7, no final do expediente acontecer de forma imediata sem ter que esperar até as 17:10h pois a diferença de 10 min interfere negativamente no trânsito intenso que já é fato RJ – Niterói” ...*

- Os motoristas estão orientados para, quando a linha estiver com sua lotação completa, comunicarem previamente ao responsável a saída antecipada.

*“Estou há mais de 4 meses esperando uma vaga, ou ter um transporte maior como um micro-ônibus para poder usar o transporte”.*

*“Acho que o transporte pode melhorar. O serviço de locomoção é bem prestado porém não concordo com algumas linhas que são vans ao invés de ônibus”.*

*“Todas as rotas deveriam ser ônibus, para evitar que alguns funcionários fiquem de fora caso a rota esteja com a lotação original completa”.*

- As mudanças de veículos ocorrem quando o número de usuários atingir uma quantidade que viabilize outro tipo de veículo.

*“Gostaria de poder utilizar o transporte apenas para chegar à Fiotec, trabalho em outro lugar e não haveria necessidade de utilizar na saída”.*

- O serviço está disponível mesmo para os usuários que desejam fazer uso somente na vinda para Fiotec ou volta para casa, desde que haja disponibilidade de vaga para o trajeto pleiteado e a solicitação seja encaminhada para o setor de Transportes seguindo as orientações contidas na Cartilha do Passageiro.

*“Acho que a rota que utilizo deveria ter seu itinerário reavaliado, muitas pessoas não utilizam para ir e vir ou usam o trajeto parcialmente, por exemplo, pegam aqui descem em Bonsucesso para pegar o trem que chega mais rápido”.*

*“Deixei de utilizar a rota por causa do tempo gasto para o destino final, as rotas devem ser revistas para melhorar o tempo de chegada em casa”.*

*“Algumas rotas deveriam ser melhor avaliadas. Pois em alguns casos beneficiam 1 ou 2 colaboradores, prejudicando os demais”.*

*“Acho o benefício do transporte coletivo excelente, porque é um conforto e principalmente segurança para os colaboradores da FIOTEC. Utilizo o transporte para ida/volta e não tenho a preocupação de atravessar a passarela e ficar no ponto de ônibus da Brasil, ainda mais nos momentos de violência que temos vivido. Não sei é possível, mas minha única sugestão seria uma divisão desta rota, colocando uma para a Baixada e outra para os demais bairros por onde ela passa. Isso diminuiria consideravelmente o tempo de viagem, porque pegamos muito trânsito nos bairros do Rio e depois no trajeto da Baixada Fluminense”.*

*“Bom dia, acho que algumas rotas precisam ser organizadas de forma melhor, a rota 5 vem de Santa Cruz da Serra e passa por diversos bairros até chegar a FIOTEC, acho que poderia estruturar de uma forma melhor o caminho das rotas”.*

*“O benefício do transporte coletivo é genial em todos os aspectos, porém a rota traçada para o bairro onde moro não me atende, pois não passa na rua principal do bairro”.*

*“Penso que a rota que sai de Seropédica deveria ser como uma espinha de peixe, passando apenas pela Av. Brasil direto e cada colaborador deveria se deslocar até a Av. Brasil para pegar a Rota”.*

*“...Em alguns casos, por exemplo, uma linha que faria um percurso só de reta (Av. Brasil ou Dutra por exemplo), hoje tem que fazer percursos passando por dentro dos bairros. Se houvesse um consenso, os funcionários que moram adjacentes às pistas principais poderiam descer na mesma, e de lá pegar uma condução para sua residência”...*

*“Enfatizo mais uma vez que os trajetos devem ser revistos, principalmente da rota que utilizo junto com as demais. O trajeto atual beneficia poucos passageiros, o que torna a viagem longa e cansativa, principalmente no retorno pra casa. Sugiro que os trajetos priorizem as vias principais e agreguem a maioria de usuários das respectivas regiões para que o número de beneficiados seja maior e não favorecendo a pouquíssimos passageiros como acontece atualmente”...*

*“Uma rota que seguisse direto para a Baixada facilitaria o percurso, já que damos uma volta enorme antes de seguir em direção ao destino final”...*

*“A logística do itinerário não é adequada. Tem pessoas que preferem vir por meios próprios a ter que demorar 2 horas para chegar em casa, enquanto por outro meio de transporte a viagem dura cerca de 40 min”.*

*“Os trajetos poderiam ser otimizados para atender mais pessoas e diminuir o tempo de viagem. A sensação que dá é que os estudos das rotas não foram realizados devidamente”.*

*“As rotas deveriam ser refeitas, para tentar fazer o funcionário ficar menos tempo na condução, pois passamos pelo menos 3 horas por dia dentro da van. Algumas pessoas deixam de ir na rota alguns dias para irem de ônibus comum, para poderem chegar mais cedo em casa”.*

- Entendemos que as rotas devem ser definidas, considerando as vias principais, tornando o percurso mais ágil, consequentemente proporcionando mais qualidade de vida aos usuários deste serviço. Em função da necessidade de viabilizar a rota, alguns trajetos são impactados em razão do número mínimo de usuários no veículo. O setor de Transportes está sempre aberto a sugestões que levem a melhoria das rotas existentes, através do e-mail [transportes@fiotec.fiocruz.br](mailto:transportes@fiotec.fiocruz.br).

## Obrigado!

Agradecemos a todos que responderam a pesquisa e puderam contribuir com críticas e sugestões que nos possibilitarão promover a melhoria do serviço prestado.

Continuem enviando suas críticas e sugestões para [transportes@fiotec.fiocruz.br](mailto:transportes@fiotec.fiocruz.br).

*“Agradeço a FIOTEC por se importar com o nosso conforto e segurança”.*

*“Satisfeito com o transporte coletivo, principalmente pela qualidade de vida, pois utilizar o transporte público hoje em dia está cada vez pior”.*

*“Só queria ressaltar que o transporte coletivo é de extrema importância, pois ele nos proporciona, mais segurança, conforto, e bem estar, conseqüentemente melhor qualidade de vida”.*

*“Não tenho o que reclamar, antes eu demorava de 40 minutos a uma hora para chegar no trabalho. Levando em consideração que moro no Méier, não é distante e sim contramão. Hoje levo no máximo 30 min com o transporte oferecido pela FIOTEC. Sem contar a segurança, pois, o risco de ser assaltado é pequena. Particularmente estou muito satisfeito com transporte da FIOTEC”.*

*“Estou com 34 anos de trabalho e pela primeira vez tenho este tipo de benefício, foi ótima a decisão da direção em conceder, não tem coisa melhor, só em chegar e sair do trabalho com tranquilidade, isso não tem preço. só tenho a agradecer”.*

**Transporte Corporativo: para ficar melhor, sua colaboração é muito importante!**