CONSELHO MUNICIPAL DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE SOCIAL DO FUNDEB CONSELHEIRO LAFAIETE - MG

Conselheiro Lafaiete, 29 de dezembro de 2022

EXPEDIENTE
02/02/23

Ofício nº 89 /2022/CACS-FUNDEB

Aos membros da Comissão de Educação
Palácio do Legislativo Municipal
Município de Conselheiro Lafaiete - MG

Assunto: Encaminhamento parecer sobre pesquisa de satisfação com transporte escolar 2022

Senhores Vereadores,

Cumprimentando-os cordialmente e por meio deste ofício, venho à presença de Vossa Senhoria com a finalidade precípua de encaminhar os resultados de pesquisa de satisfação sobre o transporte escolar do município no ano de 2022 elaborado por este conselho. Considerando a competência do Conselho Municipal de Acompanhamento e Controle Social do FUNDEB do município de Conselheiro Lafaiete em analisar os documentos e a prestação de contas do Programa Nacional de Apoio ao Transporte do Escolar (**PNATE**), entendemos que a mesma pode contribuir para a melhoria do serviço como um todo.

Pelo presente, encaminhamos o Parecer Conclusivo do Conselho Municipal de Acompanhamento e Controle Social do FUNDEB.

Certo de sua compreensão e colaboração,

Documento assinado digitalmente
ACILIO FERREIRA DA COSTA JUNIOR
Data: 29/12/2022 08:34:14-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

Prof. Acilio Ferreira da Costa Júnior
Presidente

Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete-MG
-02-Jan-2023-11:34-043112-1/2

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

TRANSPORTE ESCOLAR

Agosto de 2022 a outubro de 2022

1. INTRODUÇÃO

O Conselho Municipal de Controle Social do Fundeb de Conselheiro Lafaiete - MG, realizou a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Transporte Escolar do Município, que permitiu mensurar a qualidade dos serviços prestados. O objetivo é que, por meio da pesquisa, seja avaliada a satisfação do público usuário do Transporte Escolar no Município e também coletadas sugestões, críticas e elogios sobre o serviço ofertado. A pesquisa foi subdividida por meio das rotas que o serviço é prestado no município.

A partir deste levantamento, a Secretaria Municipal de Educação poderá mensurar a efetividade do Transporte Escolar do Município e trabalhar para melhorar e estabelecer contínuas melhorias no serviço ofertado, que passará sempre a ser avaliado pelo público-alvo.

Os resultados serão apresentados graficamente e, quando aplicável, comparados com os resultados dos anos anteriores, para verificar a evolução dos índices de satisfação e insatisfação dos usuários.

A pesquisa auxiliará também na confecção do relatório anual do Conselho, no qual estão expostos todos os dados dos atendimentos e serviços prestados durante o ano e que cooperam para uma reflexão ampla sobre o atendimento e as principais demandas que chegam a este canal de atendimento.

2. METODOLOGIA

2.1 Campo de aplicação da pesquisa

A pesquisa é amostral e os dados coletados são oriundos do perfil por percurso: Alunos, subdivididos pelas rotas, que utilizam o transporte escolar do ano de 2022.

2.2 Método de aplicação da pesquisa

A pesquisa foi aplicada em formulários impressos pela SEMED- Secretaria Municipal de Educação de Conselheiro Lafaiete e distribuídos nas respectivas rotas para serem respondidos pelos pais ou responsáveis dos alunos.

3. RESULTADOS

3.1 Perfis de Usuários por percurso

Entre os participantes da pesquisa, 61 que responderam eram da rota 1, 52 da rota 2, 78 da rota 3, 46 da rota 5, 47 da rota 6, 74 da rota 7, 31 da rota 8, 31 da rota 9, 94 identificaram como rota Gagé, 23 da rota 11, 10 da rota 18, 19 identificaram como rota Almeidas.

Nº	MOTORISTA	ROTA
1	Alessandra Luciana Ferreira	9
2	Alessandro Joubert Lana de Souza	5
3	Altamira Resende de Andrade	8
4	Bruno Magno Rodrigues de Oliveira	1
5	Diogo Felipe Campos	3
6	Felipe José da Costa	7
7	José Flavio da Silva Lama	3
8	Guilherme da Silva Rodrigues	4
9	Janaína Maria Paulino da Silva	6
10	Jeferson Vicente Martins Lopes	5
11	José Antônio Moreira Ribeiro	2
12	José do Carmo de Oliveira	4
13	José Eduardo da Cruz	10
14	Júlio Márcio Ferreira da Fonseca	18
15	Luciano Fernandes Rodrigues	3
16	Márcio Adriano Santana	5
17	Marcelo César Martins Rezende	3

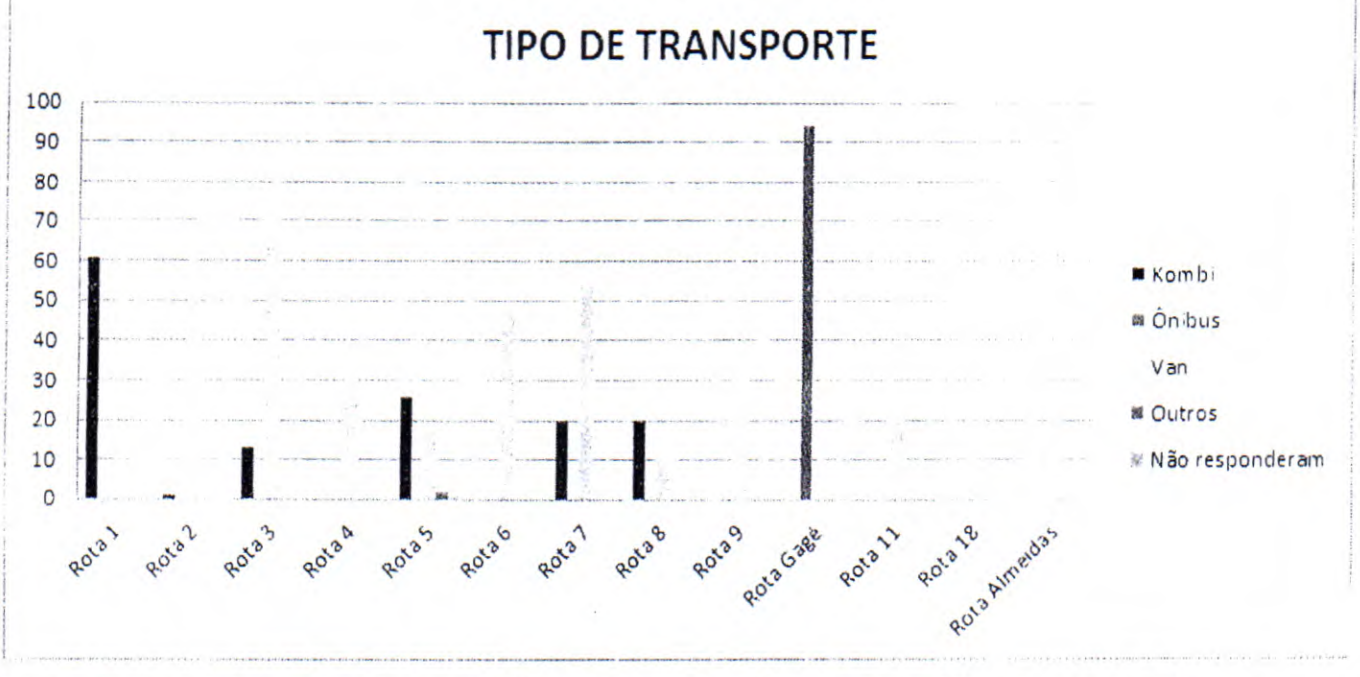
3.2 Meios de divulgação e retorno dos usuários

Como resultado, obtivemos um retorno de 566 formulários preenchidos por pais de alunos e alunos de instituições com sede no Município de Conselheiro Lafaiete.

3.4 Índice de Satisfação

Confira a seguir a estimativa dos sete quesitos avaliados pelo público-alvo:

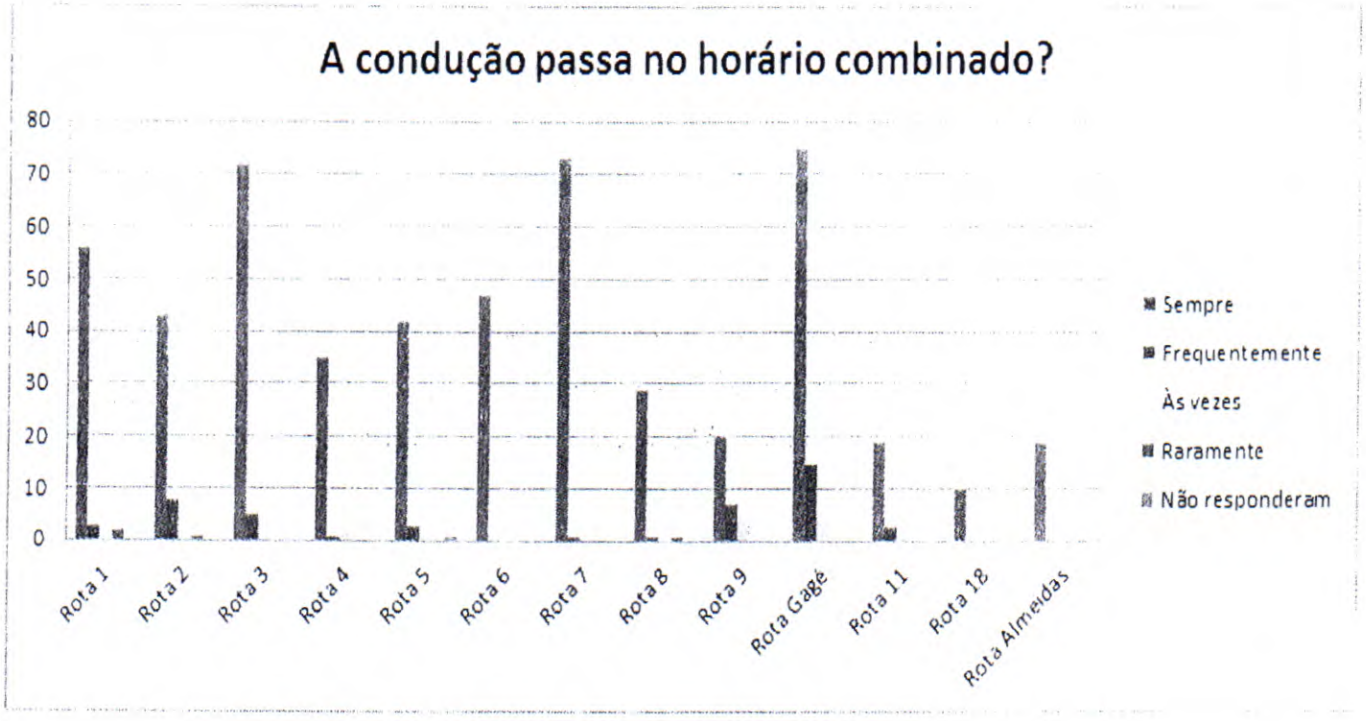
1) Sobre o tipo de transporte fornecido.



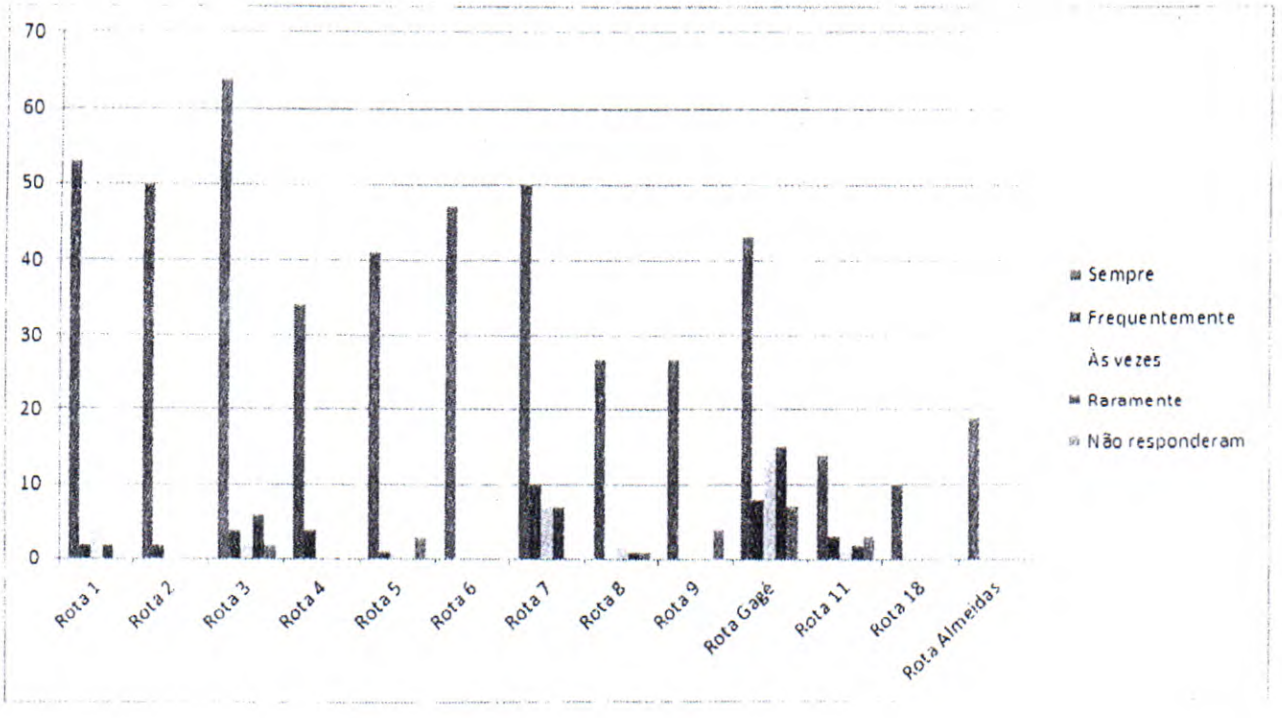
Entre os participantes da pesquisa, 141 responderam Kombi, 94 responderam ônibus, 366 responderam van, 2 responderam outros e 1 não respondeu.

2) A condução passava no horário combinado?

Entre os participantes da pesquisa, 540 responderam sempre, 47 responderam frequentemente, 11 responderam às vezes e 4 responderam raramente.

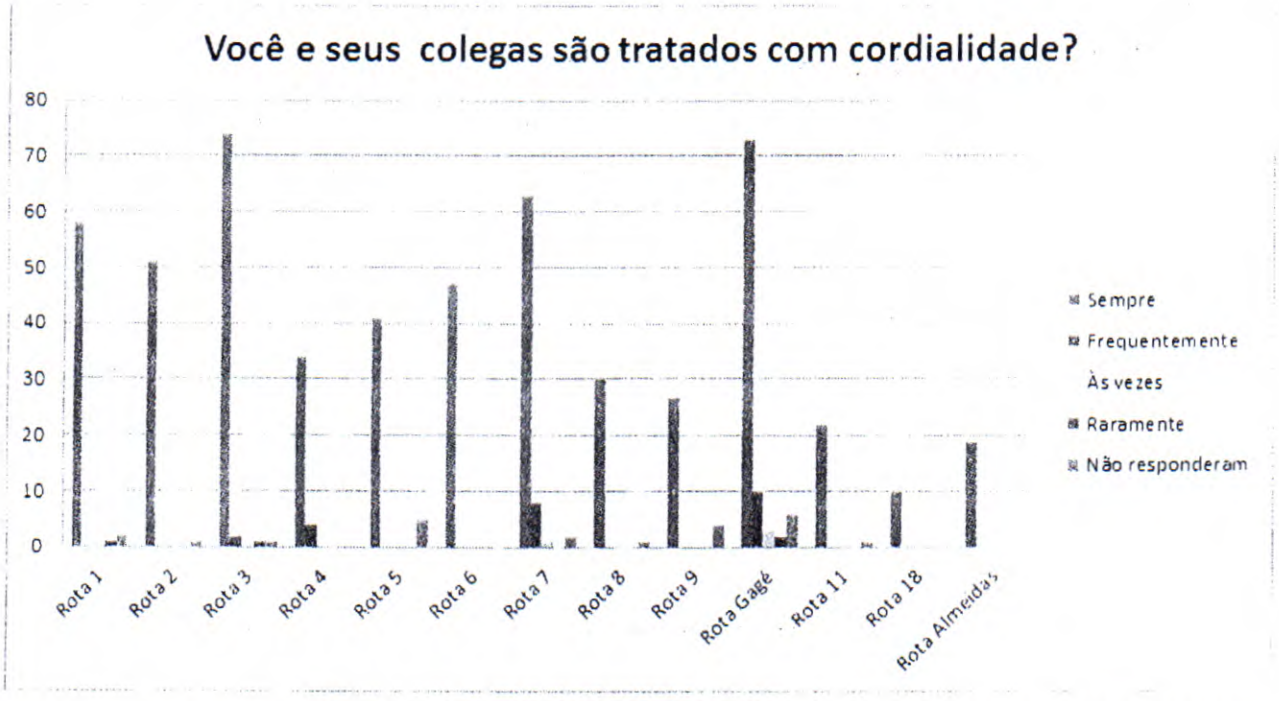


3) O condutor se explica quando ocorrem atrasos?



Entre os participantes da pesquisa, 479 responderam sempre, 34 responderam frequentemente, 38 responderam às vezes, 31 responderam raramente e 20 não responderam.

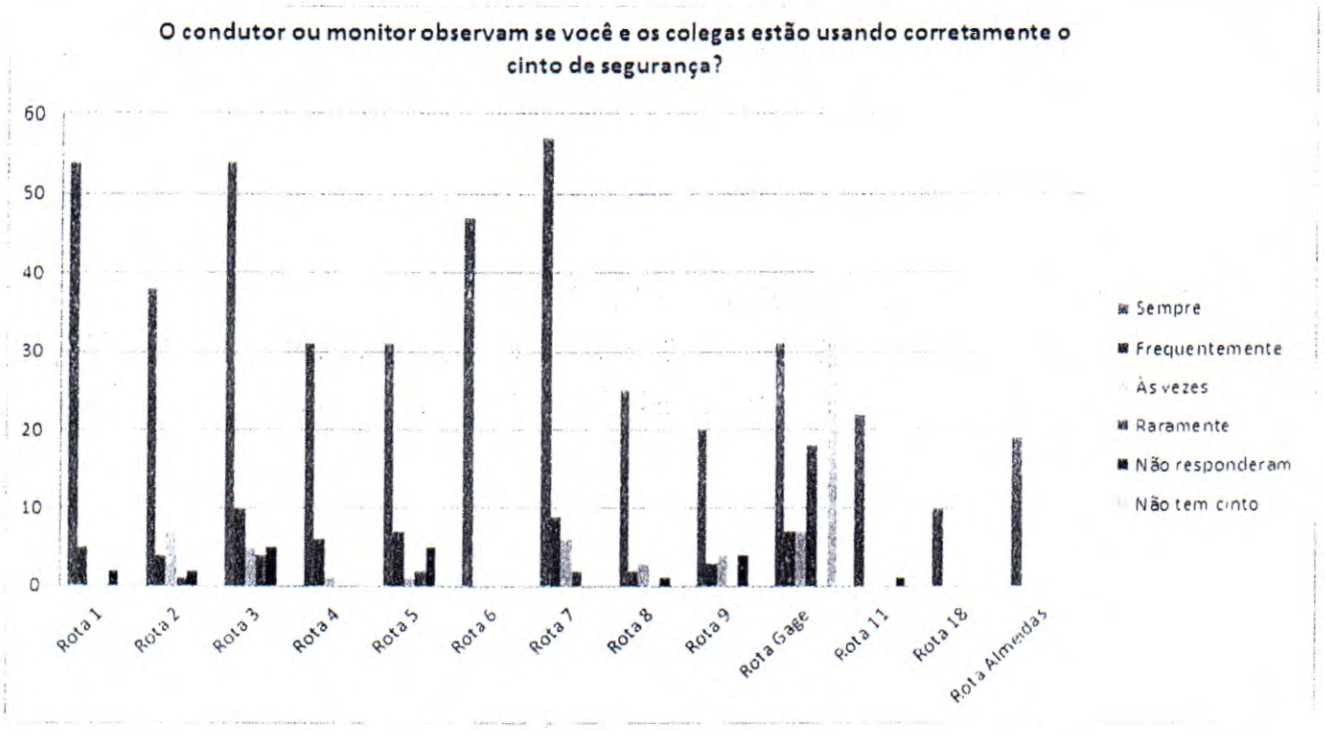
4) Você e seus colegas são tratados com cordialidade?



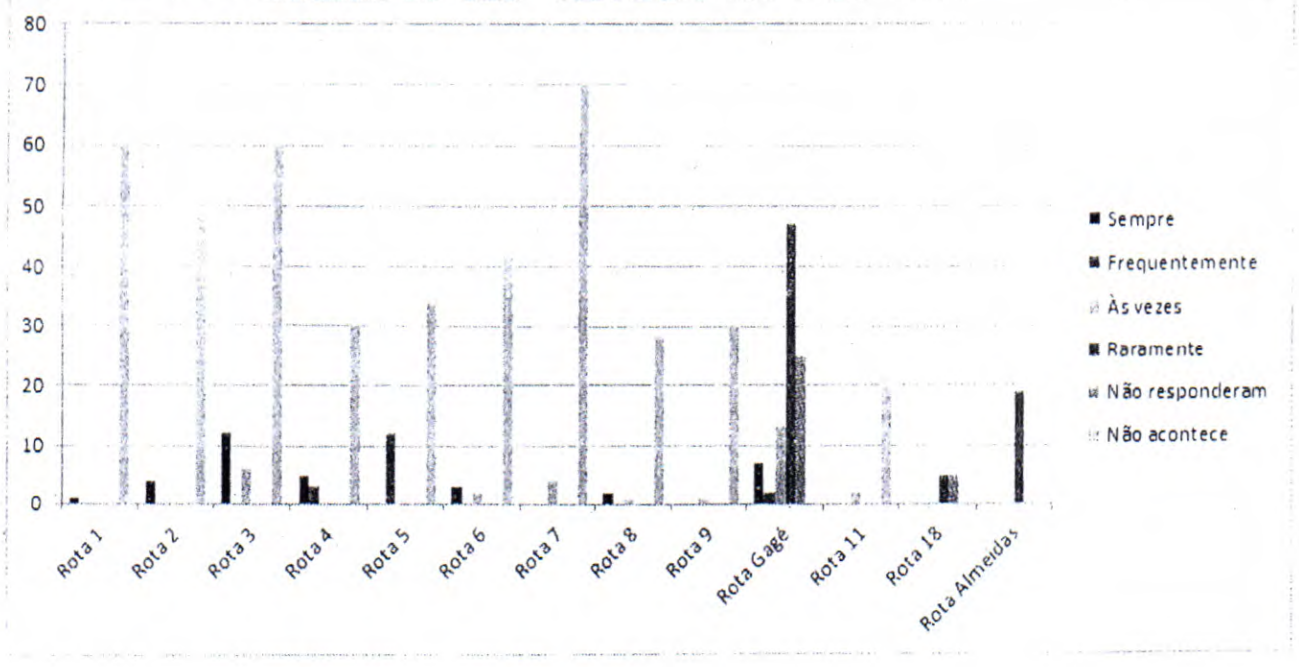
Entre os participantes da pesquisa, 549 responderam sempre, 24 responderam frequentemente, 4 responderam às vezes, 4 responderam raramente e 23 não responderam.

5) O condutor ou monitor observavam se você e os colegas estão usando corretamente o cinto de segurança?

Entre os participantes da pesquisa, 408 responderam sempre, 53 responderam frequentemente, 34 responderam às vezes, 27 responderam raramente, 20 não responderam e 31 afirmaram que não há cinto de segurança.

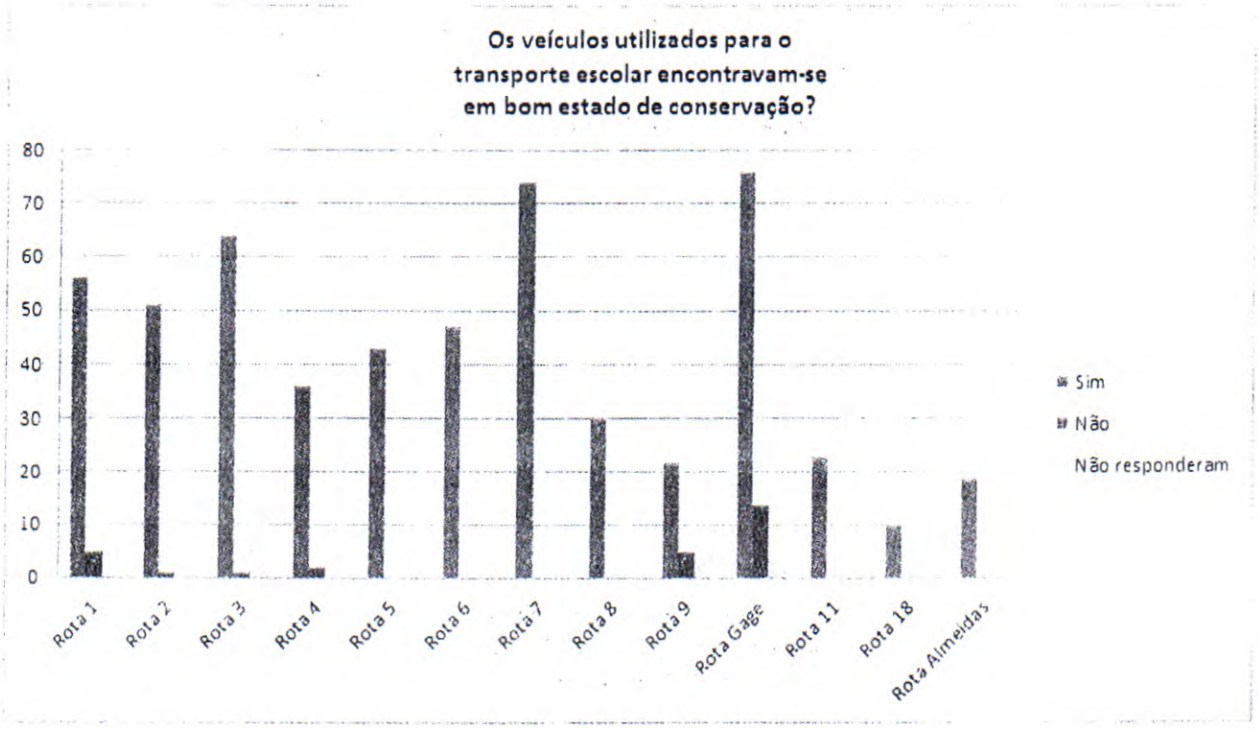


6) Seu filho relata que o veículo trafega em uma velocidade rápida demais ou faz manobras irregulares?



Entre os participantes da pesquisa, 34 responderam sempre, 17 responderam frequentemente, 71 responderam raramente, 30 não responderam e 423 relataram que isso não ocorre.

7 - Os veículos utilizados para o transporte escolar encontravam-se em bom estado de conservação?



Entre os participantes da pesquisa, 551 responderam que sim, 28 responderam que não e 25 não responderam.

4. Comentários enviados pelos participantes

Alguns participantes aproveitaram o campo sugestões, elogios ou reclamações do Formulário da Pesquisa para registrar sugestões e críticas e, ainda, elogiar e agradecer a Prefeitura Municipal de Conselheiro Lafaiete. Com base nos comentários, separamos os principais aspectos:

Elogios	Reclamações/sugestões
Pontualidade	Ponto de embarque e desembarque muito longe da residência. Alguns alunos têm que caminhar 25 min até o ponto
Motoristas muito atenciosos	Alguns veículos estão muito desgastados, necessitando veículos mais novos.
Transporte muito bom	Melhorar as condições das estradas.
Só agradecer pelo serviço prestado	Ônibus da linha de Gagé não têm cinto de segurança e estão mal conservados.

5. Conclusão e Considerações Finais

Responder ao formulário de Pesquisa de Satisfação, disponibilizado pela SEMED- Secretaria Municipal de Educação de Conselheiro Lafaiete, é facultativo aos pais ou responsáveis dos alunos. Embora, nem todos que responderam ao formulário registraram seus comentários de forma a corroborar suas avaliações, o que para o conselho,torna a análise e a interpretação das respostas muito subjetiva.

Contudo, aqueles que se disponibilizaram a responder ao formulário de Pesquisa de Satisfação, podem perceber a importância de seu papel no fortalecimento do controle social e no controle das políticas públicas.

O cidadão já não é mais um mero expectador, mostrando-se cada vez mais exigente com relação ao Município, por isso, "escutá-lo" é importante.

Em razão disso, este relatório analítico, que tem como base as respostas dos pais ou responsáveis dos aluno ao Formulário de Pesquisa de Satisfação, revela pontos importantes que nos levam a inferir que para os interessados, no que tange ao transporte escolar do Município, os quesitos fundamentais são: Cintos de Segurança funcionando, chegar dentro do horário nas escolas, Limpeza dos Veículos e manutenção em dia dos veículos. Essas observações nas respostas

recebidas, são percebidas tanto para os respondentes que se manifestaram satisfeitos e/ou muito satisfeitos, quanto para os respondentes que se manifestaram insatisfeitos e/ou muito insatisfeitos.

O conselho sugere atenção à rota do Gagé quanto à utilização de cinto de segurança e conservação do ônibus da linha. Embora no item 6) Seu filho relata que o veículo trafega em uma velocidade rápida demais ou faz manobras irregulares? tenha como esmagadora maioria de que 423 relatam que tal não fato não ocorra, 122 participantes relatam que o mesmo ocorre entre sempre, frequentemente e raramente. Sendo um ponto de atenção para a melhoria do serviço prestado.

Conhecer como os usuários avaliam o serviço é importante, por isso a reflexão dessas percepções, obtidas por meio das avaliações registradas no formulário de Pesquisa de Satisfação, apresenta uma oportunidade para a construção de um plano de ação com vistas a aumentar a satisfação do cidadão proporcionando a ele uma experiência memorável quando da utilização de nossos serviços.

Promover a melhoria contínua de nossos serviços, com foco na experiência do cidadão, permite não só a Secretaria Municipal de Educação atingir um patamar máximo de resolutividade como também, possibilita entregas mais eficientes e com confiabilidade, mudando a realidade dos nossos alunos.