

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****GABINETE DO PREFEITO****OFÍCIO AO LEGISLATIVO****Ofício ATL SEI nº 059713124**

Ref.: Ofício SGP-23 nº 93/2022

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao Requerimento RDS nº 134/2022, de autoria do Vereador Rubinho Nunes, encaminho a essa Presidência cópias das informações prestadas pela Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito a respeito da negativa dada pela SPTrans à solicitação de atendimento pelo Serviço ATENDE+ pelo Sr. Alcir Pompone.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

BRUNA BORGHETTI CAMARA FERREIRA ROSA

Chefe de Gabinete

Casa Civil

Ao

Excelentíssimo Senhor

MILTON LEITE

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

**Bruna Borghetti Camara Ferreira Rosa****Chefe de Gabinete**

Em 25/03/2022, às 20:46.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **059713124** e o código CRC **EE71DD0B**.



SÃO PAULO TRANSPORTE S/A
Gerência de Mobilidade Especial

Rua Santa Rita, 500, - Bairro Pari - São Paulo/SP - CEP 03026-030
Telefone: (11) 2796-3299 - www.sptrans.com.br

Manifestação

São Paulo, 03 de março de 2022.

INTERESSADO: Câmara Municipal de São Paulo - Presidente Milton Leite e Vereador Rubinho Nunes (Via SMT/SETRAM)

ASSUNTO: OF-SGP23 nº 93/2022 - Requerimento RDS nº 134/2022 - Solicitação de informações referentes à negativa dada pela SPTrans à solicitação de atendimento pelo Serviço ATENDE+ pelo Sr. Alcir Pompone

Reportamo-nos ao documento 059114466, que solicita informações sobre o cadastramento de Alcir Pompone no Serviço Atende+.

Sobre o assunto, respondemos abaixo as perguntas efetuadas pelo Vereador Rubinho Nunes.

1. O que pode ser feito para solucionar o problema mencionado?

O município participou do processo de inscrição para cadastramento de novos usuários no Serviço Atende+, mas após avaliação da documentação apresentada, realizada pelo médico auditor da SPTrans, constatou-se que itens essenciais para a obtenção do benefício não permitiram a caracterização do perfil exigido pela legislação e normas do serviço.

O perfil para utilização do serviço, de acordo com a legislação vigente, Lei Municipal 16.337, de 30 de dezembro de 2015, " *serão as pessoas que não possuem condições de mobilidade e acessibilidade autônoma aos meios de transportes convencionais ou que possuam grandes restrições ao acesso e uso de equipamentos e mobiliários urbanos, com: deficiência física, temporária ou permanente; transtorno do espectro do autismo; surdocegueira*", o que não foi identificado neste caso.

Ainda assim, sugerimos o encaminhamento da demanda à Secretaria Municipal de Saúde, a qual fornece transporte sanitário, conforme previsto na Lei nº 16.376, de 1º de fevereiro de 2016.

2. É recorrente haver esse tipo de problema no site ATENDE?

Não. A informação sobre avaliação de perfil está disponível para consulta do interessado no site desde 03/02/2022, conforme tela abaixo.

3. Como a Secretaria de Mobilidade e Trânsito pode agir para que não haja mais esse tipo de problema?

O Serviço Atende é restrito à previsão legal contida na Lei Municipal nº 16.337/15 e ao Regulamento contido na Portaria SMT.GAB 092/16.

A atuação da SPTrans sobre tal serviço é ato vinculado, só podendo agir nos termos estritos previstos pela legislação de regência, não lhe sendo dada qualquer discricionariedade para o atendimento fora de tais previsões.

Ademais, há que se respeitar o princípio da isonomia, não podendo conceder a um determinado usuário o direito que o restante da

população não possui.

fls. 3

Dessa forma, o atendimento é ofertado apenas àqueles que se enquadram na legislação.

4. O sistema é monitorado e dele realizado estudos atestando sua capacidade técnica de atendimento as demandas atuais? Enviar últimos relatórios;

Sim, a gestão do Serviço Atende é organizada e controlada. Neste momento, todas as demandas aptas/aprovadas a utilizar o serviço estão sendo atendidas, conforme a vigência dos pedidos. Anexamos o documento 059592975 com controle dos pedidos e atendimentos de 2021 e 2022.

Além disso, anualmente são realizadas pesquisas de satisfação, as quais atestam a aprovação e qualidade do serviço que ofertamos. Anexamos os documentos 059593473 e 059593710, referentes às pesquisas de 2020 e 2021.

5. Requeiro documentos que comprovem as alegações.

Os documentos comprobatórios foram anexados nos itens anteriores.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer informações adicionais.

ERICA DAMES DE NOBREGA

Respondendo pela Gerência de Mobilidade Especial



Documento assinado eletronicamente por **Erica Dames de Nobrega, Assessor(a) II**, em 07/03/2022, às 13:46, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **059426126** e o código CRC **E45C3410**.

Referência: Processo nº 6010.2022/0000294-5

SEI nº 059426126

Matéria DOCREC 183/2022. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?plD=363581>.

Demanda - 2021		
Mês	Pedidos	Quantidade
jan/21	pedidos recebidos	13.865
	pedidos atendidos	13.765
fev/21	pedidos recebidos	13.622
	pedidos atendidos	13.520
mar/21	pedidos recebidos	13.531
	pedidos atendidos	13.521
abr/21	pedidos recebidos	13.447
	pedidos atendidos	13.447
mai/21	pedidos recebidos	7.784
	pedidos atendidos	7.784
jun/21	pedidos recebidos	7.361
	pedidos atendidos	7.361
jul/21	pedidos recebidos	7.129
	pedidos atendidos	7.129
ago/21	pedidos recebidos	7.298
	pedidos atendidos	7.298
set/21	pedidos recebidos	7.765
	pedidos atendidos	7.765
out/21	pedidos recebidos	8.377
	pedidos atendidos	8.377
nov/21	pedidos recebidos	9.074
	pedidos atendidos	9.074
dez/21	pedidos recebidos	9.566
	pedidos atendidos	9.566

Demanda - 2022		
Mês	Pedidos	Quantidade
jan/22	pedidos recebidos	10.180
	pedidos atendidos	10.180
fev/22	pedidos recebidos	10.640
	pedidos atendidos	10.640
mar/22	pedidos recebidos	11.163
	pedidos atendidos	11.163
abr/22	pedidos recebidos	0
	pedidos atendidos	0
mai/22	pedidos recebidos	0
	pedidos atendidos	0
jun/22	pedidos recebidos	0
	pedidos atendidos	0
jul/22	pedidos recebidos	0
	pedidos atendidos	0
ago/22	pedidos recebidos	0
	pedidos atendidos	0
set/22	pedidos recebidos	0
	pedidos atendidos	0
out/22	pedidos recebidos	0
	pedidos atendidos	0
nov/22	pedidos recebidos	0
	pedidos atendidos	0
dez/22	pedidos recebidos	0
	pedidos atendidos	0

RP 01/2021

Relatório de pesquisa: Avaliação do serviço Atende+

Resultados de 2020

Assessoria de Pesquisa
DT/SPA



Janeiro/2021

Documento - Pesquisa de satisfação

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 5

Atende+

Serviço de Atendimento Especial

www.sptrans.com.br

**CIDADE DE
SÃO PAULO**
MOBILIDADE E
TRANSPORTES

Matéria DOCREC 183/2022. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pid=363581>.

Documento - Pesquisa de satisfação 2020 (059593473) SIF 6010.2022/0000294-5 / pg. 5

1. Objetivos	04
2. Metodologia	05
3. Resumo executivo	06
4. Conclusões	12
5. Resultados	21
5.1 Perfil dos entrevistados	21
5.1.1 Sexo e Renda – Tipo de veículo	21
5.1.2 Faixa Etária – Tipo de veículo	22
5.1.3 Escolaridade – Tipo de veículo	23
5.1.4 Cor – Tipo de veículo	24
5.1.5 Recebe algum benefício governamental – Tipo de veículo	25
5.2 Tempo de utilização e frequência – Tipo de veículo	27
5.3 Finalidade de uso – Tipo de veículo – Tipo de deficiência	28
5.4 Impactos da Pandemia – Tipo de veículo	31
5.5 Formas de conhecimento – Tipo de veículo	37
5.6 Como fazia antes de utilizar o serviço – Tipo de veículo	39
5.7. Avaliação dos serviços	40
5.7.1 Resumo dos atributos – Tipo de veículo – Série histórica	40
5.7.2 Resumo dos atributos – Tipo de deficiência – Série histórica	41
5.7.3 Processo de inscrição	42
5.7.4 Processo de inscrição – Tipo de deficiência	43
5.7.5 Avaliação do regulamento – Tipo de veículo	44
5.7.6 Avaliação do regulamento – Tipo de deficiência	45
5.7.7 Avaliação dos motoristas – Tipo de veículo	46

5.7.8 Avaliação dos motoristas – Tipo de deficiência	47
5.7.9 Avaliação dos veículos – Tipo de veículo	48
5.7.10 Avaliação dos veículos – Tipo de deficiência	49
5.7.11 Avaliação do contato com a Central 156 – Tipo de veículo	50
5.7.12 Avaliação do contato com a Central 156 – Tipo de deficiência	51
5.7.13 Avaliação do contato com a Central SPTrans – Tipo de veículo	52
5.7.14 Avaliação do contato com a Central SPTrans – Tipo de deficiência	53
5.7.15 Higienização e medidas contra a Covid-19 – Tipo de veículo	54
5.7.16 Higienização e medidas contra a Covid-19 – Tipo de deficiência	55
5.7.17 Avaliação do site	56
5.7.18 Avaliação do site – Tipo de veículo – Tipo de deficiência	57
5.8 Rotas realizadas – Tipo de veículo	58
5.9 Duração da última viagem – Tipo de veículo – Tipo de deficiência	60
5.10 Aspectos do último atendimento – Tipo de veículo	61
5.10.1 Aspectos positivos – Tipo de veículo	62
5.10.2 Aspectos negativos – Tipo de veículo	63
5.11 Satisfação e aprovação	65
5.11.1 Satisfação geral – Tipo de veículo – Tipo de deficiência	65
5.11.2 Aprovação geral – Tipo de veículo	66
5.11.3 Recomendação do serviço – Tipo de veículo – Série histórica	67
5.11.4 Recomendação do serviço – Tipo de deficiência – Série histórica	68
5.11.5 Expectativa com o atendimento – Tipo de veículo – Série histórica	69
5.11.6 Expectativa com o atendimento – Tipo de deficiência – Série histórica	70
5.12 Sugestões – Tipo de veículo	71

fls. 7

1. Objetivos

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 8

Com a finalidade de avaliar o Serviço de Atendimento Especial Atende+ foi realizada no ano de 2020 uma nova pesquisa junto aos seus usuários, sendo que as anteriores foram realizadas em 2019, 2018 e 2016, o que permitiu a construção de uma série histórica de alguns resultados. A solicitação da pesquisa é da Gerência de Mobilidade Especial, da Diretoria de Operações da SPTrans.

O Atende+ tem como objetivo oferecer um serviço de transporte adaptado, porta a porta, para pessoas com autismo ou deficiência física, com alto grau de severidade e dependência.

O Atende+ é um serviço gratuito, com regulamento próprio, oferecido pela Prefeitura do Município de São Paulo, gerenciado pela São Paulo Transporte S.A. e operado pelas empresas de transporte coletivo do município de São Paulo e por cooperativa de táxis acessíveis.

**450
Vans**



**100
Táxis**



- A amostra foi composta por 200 casos extraídos do banco de dados dos usuários do Atende+, a qual foi segmentada pelo tipo de veículo: van e por táxi especial e, nestes, os tipos de deficiência. Os nomes dos usuários entrevistados foram sorteados por meio de pulo sistemático, tendo em vista criar a mesma probabilidade de cada um dos mesmos participar da amostra, independentemente da posição ocupada na listagem. A presença de surdo-cegos é bastante baixa no universo de usuários, motivo pelo qual não constaram na amostra.
- As entrevistas foram realizadas ao longo dos meses de novembro e dezembro de 2020, por telefone com os próprios usuários ou, em alguns casos, com os seus responsáveis legais.
- Os resultados da pesquisa são apresentados em percentuais e notas médias, sendo que em alguns casos estão em série histórica.
- Escalas utilizadas de 5 pontos, em que 5 representa a satisfação ou avaliação com maior excelência e 1 a insatisfação ou avaliação com pior excelência.
- Escala de 10 a 1, onde 10 representa a melhor avaliação, e 1 a pior avaliação para cada atributo dos fatores estabelecidos.

3. Resumo executivo

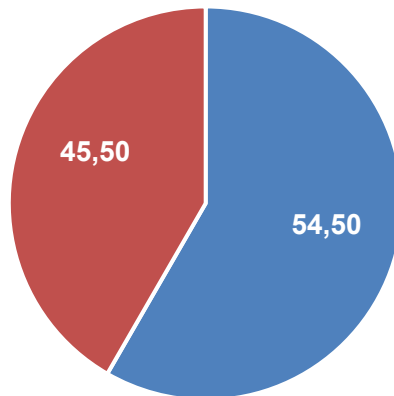
Perfil dos entrevistados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

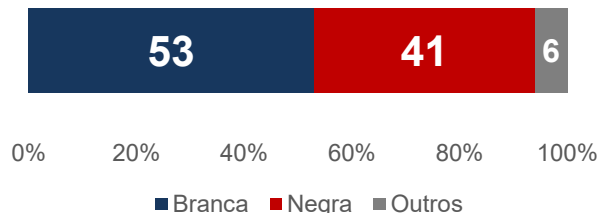
fls. 10



SEXO - %



COR - %



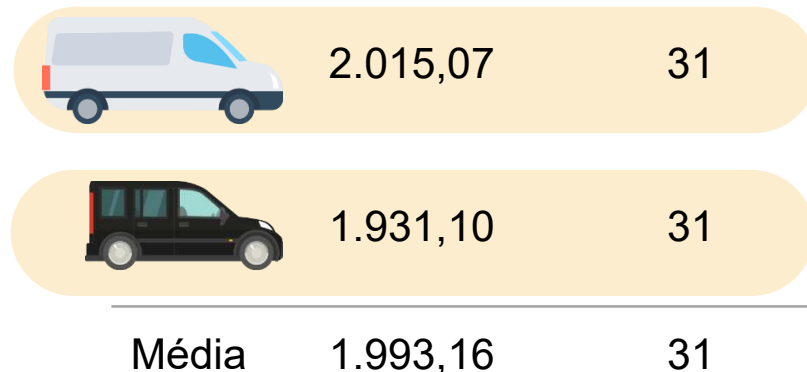
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Branca ■ Negra ■ Outros

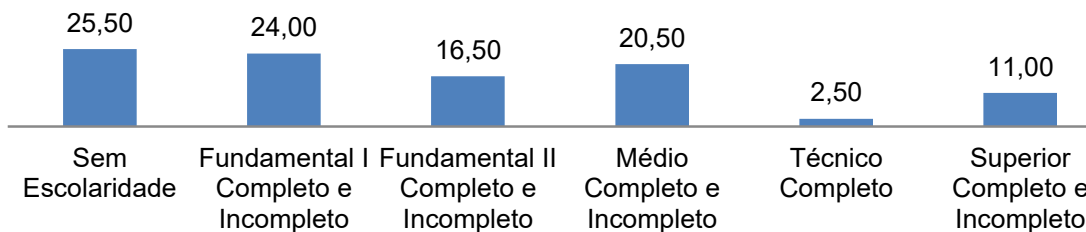


**RENDA
MÉDIA (R\$)**

**MÉDIA DE
IDADE
(ANOS)**



ESCOLARIDADE - %



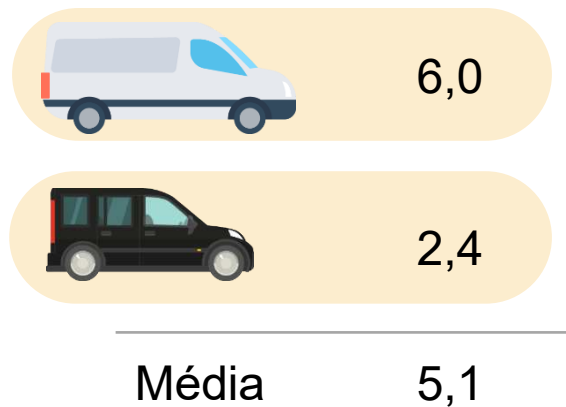
3. Resumo executivo

Hábitos de uso

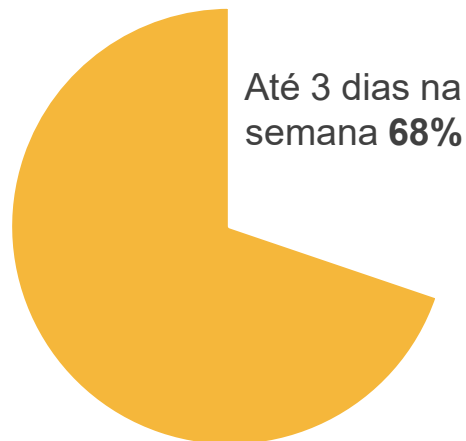
atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 11

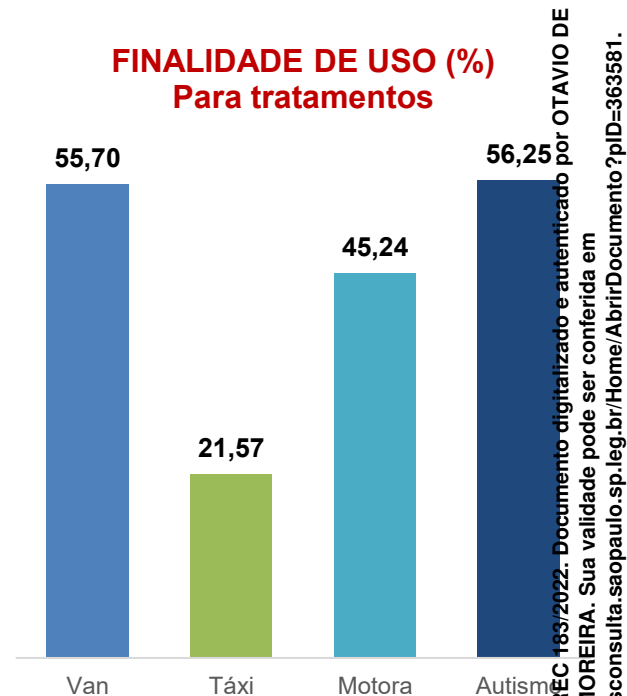
TEMPO DE UTILIZAÇÃO (ANOS)



FREQUÊNCIA DE USO



FINALIDADE DE USO (%) Para tratamentos



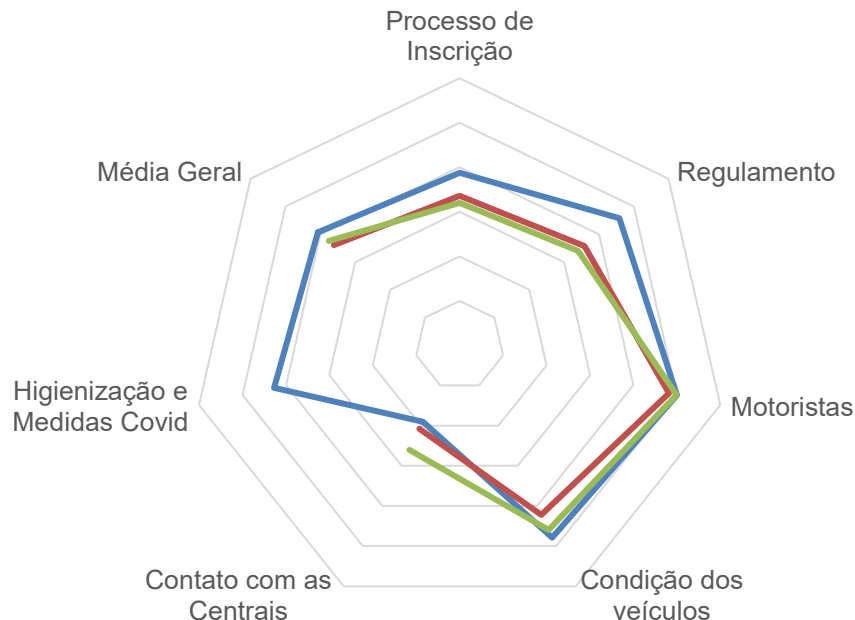
3. Resumo executivo

Série Histórica dos Atributos Atende+

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 12

Atributos	2020	2019	2018
Processo de Inscrição	8,94	8,68	8,6
Regulamento	9,29	8,79	8,7
Motoristas	9,50	9,41	9,5
Condição dos veículos	9,39	9,11	9,3
Contato com as Centrais	7,95	8,04	8,3
Higienização e Medidas Covid-19	9,14		
Média Geral	9,04	8,81	8,88



3. Resumo executivo

Atributos



Motoristas bem avaliados: 9,50

(em 2019: 9,41)

+ Apresentação visual e aparência: 9,68

- Rota efetuada: 9,36

Regulamento: 9,29 (em 2019: 8,79)

+ Acesso ao site: 9,72

- Facilidade de compreensão: 8,87

Central 156: 7,55

+ Tratamento do funcionário: 8,72

- Tempo de espera para ser atendido: 6,01



Central SPTrans: 8,35

+ Tratamento do funcionário: 9,11

- Tempo de espera para ser atendido:
6,89

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

Veículos bem avaliados: 9,39

fls. 13

(em 2019: 9,30)



9,48

+ Condições: 9,69,

- Conservação: 9,29



9,36

+ Barras de apoio: 9,58

- Ventilação: 9,07

Inscrição: 8,94 (em 2019: 8,68)

+ Postura do funcionário: 9,37

- Tempo de espera: 8,48

Avaliação do site: 8,84

+ Aparência: 9,19

- Facilidade de navegação: 8,87

3. Resumo executivo

Aprovação e satisfação

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 14

APROVAÇÃO

100%
(2019: 99,65%)

SATISFAÇÃO VEÍCULO

9,37
(2019: 9,22)



9,42



9,20

SATISFAÇÃO TIPO DE DEFICIÊNCIA

9,40 **9,19**
Motora Autismo



99%

recomendam o serviço

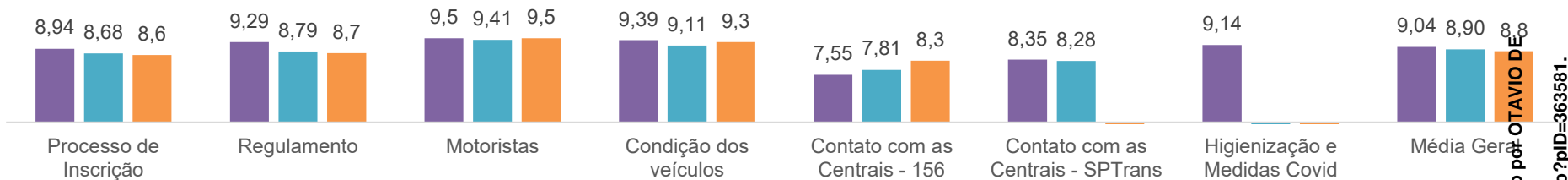
3. Resumo executivo

Avaliação dos usuários

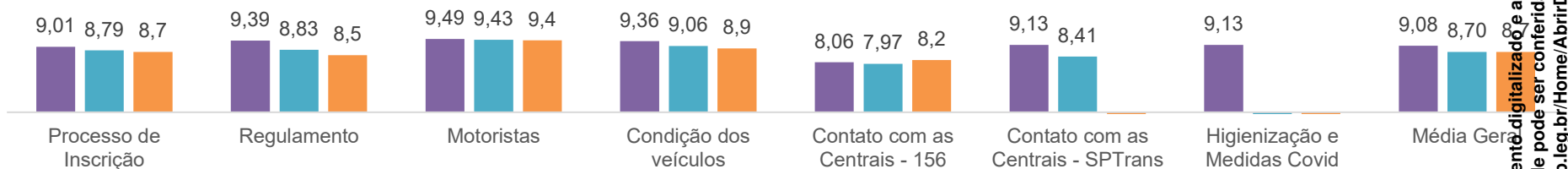
atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 15

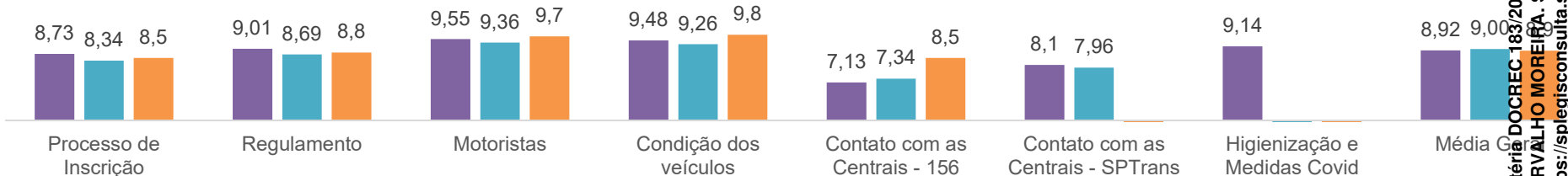
Atributos média geral



Médias gerais - Van



Médias gerais - Táxi Preto



4. Conclusões

Resultados

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 16

Perfil dos entrevistados

- No perfil dos usuários do serviço Atende+, pelo total dos resultados, prevalece o sexo masculino, com a presença de 54,50% de homens em táxis e vans.
- A renda média mensal familiar do total dos entrevistados é de R\$ 1.993,17, sendo que os usuários de táxi apresentam renda ligeiramente menor do que os de van: R\$ 1.931,10, contra R\$ 2.015,08.
- A grande maioria dos entrevistados recebe auxílio governamental (97,50%), como Bolsa Família (48,72%), auxílio emergencial (26,67%) e benefício de prestação continuada (23,08%).
- Pelo total dos resultados, a média de idade dos usuários no Serviço Atende+ é de 31 anos, sendo semelhante entre os usuários da van e do táxi preto.
- Prepondera a ausência de escolaridade junto aos usuários do Atende+, com 25,50% de usuários que nunca frequentaram a escola. Dos que frequentaram 21% destes cursaram até o Fundamental I incompleto. De forma geral os usuários da van apresentam patamares de escolaridades mais baixos do que os usuários de táxi.
- Há ligeiro predomínio da pessoas brancas na utilização do Atende+ (53%).

4. Conclusões

Resultados

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 17

Hábitos de uso

- O tempo médio total de utilização do Atende+ é de 5 anos, sendo que na van é de 6 anos e, no táxi, é de 2 anos e meio.
- Ao analisarmos a frequência de uso total, percebemos que a maioria dos usuários utilizam o Serviço Atende+ em média até 3 dias na semana (68,00%).
- Os principais motivos de uso do serviço Atende+, pelo total dos resultados, são: tratamentos contínuos, com 47,00% e consultas médicas, com 24,00% de menções. As vans são mais utilizadas para tratamentos (55,70%) e os táxis, para consultas (72,55%).

Impacto da pandemia nos usuários do Atende +

- Parcela expressiva dos usuários do Atende+ deixou de viajar durante a pandemia (79,50%), sobretudo no táxi privado (68,63%), devido a suspensão oficial das atividades das entidades frequentadas (87,50%).
- Um terço dos usuários (33,17%) do Serviço Atende+ tiveram alguém em sua família que perdeu o emprego durante a pandemia, sendo maior nos usuários da van (35,81%).
- Uma pequena parcela de entrevistados afirma ter tido parentes que contraíram COVID-19 (15,50%), sobretudo parentes diretos como pai, cônjuge e filho (todos com 29,03%) e 3,23% afirmam que esses parentes chegaram ao óbito (3,23%).

4. Conclusões

Resultados

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 18

Formas de conhecimento

- Pelo total dos resultados, 38,00% dos usuários tomou conhecimento do serviço por meio de hospital/clínica/médico, sendo esta menção destacada tanto pelos usuários da van (37,58%) quanto pelos do táxi (39,22%).
- A van é mais indicada por amigos/parentes/vizinhos (20,81%). Em relação ao ano anterior, as menções de indicações pela AACD/APAE reduziram de 29,86% para 19,00%.
- Antes de usar o Atende+, 63,00% do total de usuários deslocava-se por meio de transporte coletivo (ônibus/lotação/metrô), com mais menções pelos usuários da van (69,13%). Uma quantidade expressiva dos entrevistados (29,00%) dependia antes de amigos/parentes/vizinhos, o que era mais frequente junto aos atuais usuários da van (30,20%).

Avaliação por atributos

- Foram avaliados os seguintes atributos do Atende+: processo de inscrição, regulamento, atendimento dos motoristas, condições dos veículos, contato com as centrais de atendimento; além do novo atributo introduzido em 2020, concernente a cuidados e proteção contra a pandemia do COVID-19.
- Em 2020, como no ano anterior, os motoristas e os veículos receberam as melhores avaliações, com médias 9,50 e 9,39, respectivamente. O atributo com avaliação mais baixa foi o contato com as centrais de atendimento, impulsionado pela Central 156 com 7,55, quando no ano anterior foi de 7,81. A Central da SPTrans obteve a média de 8,35.
- De forma geral, todos os atributos tiveram notas mais elevadas e o novo atributo, relativo à higienização dos veículos, obteve a média de 9,14, sendo ligeiramente mais criticado pelos usuários autistas (8,74).

4. Conclusões

Resultados

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 19

Processo de inscrição

- A avaliação do processo de inscrição teve 8,94 de média total.
- A variável postura do funcionário que efetuou o cadastro (9,37) obteve melhor avaliação. O tempo de espera para ser atendido foi o pior avaliado, com média de 8,48, que representa ligeira queda em relação ao ano anterior.

Regulamento

- A média geral para o regulamento foi de 9,29, sendo maior junto aos usuários de van (9,39).
- O acesso ao conteúdo no site obteve nota de 9,72, o que representa aumento em relação ao ano de 2019 (8,77).

Motoristas

- A média total deste atributo foi de 9,50, com melhor avaliação pelos usuários do táxi com 9,55. Os deficientes motores avaliam de maneira um pouco mais crítica com nota média 9,49, abaixo do valor médio.
- A apresentação visual/aparência do motorista obteve melhor avaliação em relação as demais variáveis com nota de 9,68.
- Os itens com as opiniões mais negativas foram rota efetuada (última viagem), com média de 9,36 e o tempo de percurso (última viagem), com 9,40. Nas vans, o tempos de percurso é mal avaliado, com 9,34 de média.

4. Conclusões

Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 20

Veículos

- Os veículos usados pelo serviço Atende+ receberam a média total de 9,39. As vans obtiveram média de 9,36, inferior do táxi preto, que recebeu melhor aprovação, com média de 9,48.
- Todos os itens do táxi tiveram uma avaliação ligeiramente mais positiva em comparação com a van.
- Os itens com as médias mais elevadas nas vans e táxis são a segurança (9,56), barras de apoio (9,56) e limpeza (9,54).
- O quesito ventilação do veículo foi o pior avaliado, com nota média geral de 9,16, sendo mais baixa na van (9,07) do que no táxi (9,41).

Comunicação – Central 156

- O item contato com a Central teve sua avaliação separada entre Central 156 e Central da SPTrans, sendo que esta última recebeu média superior (8,35) à Central 156 (7,55).
- O contato com a Central 156 obteve média total de 7,69 junto aos usuários de van e 7,13 junto aos de táxi.
- A melhor avaliação desse conjunto de variáveis diz respeito ao tratamento do(a) funcionário(a) que realizou atendimento, que recebeu nota de 8,72, sendo superior na van (8,76) em relação ao táxi (8,60). E, também, superior junto aos usuários com autismo, com 9,03.
- O item pior avaliado na Central 156 foi a espera para ser atendido, com média de 6,01 no total, que decresceu em comparação ao ano de 2019 (6,50). É mais crítica por parte dos autistas (5,90) e usuários do táxi (5,45).

4. Conclusões

Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 21

Comunicação – Central SPTrans

- O contato com a Central da SPTrans obteve uma média total de 8,35, sendo 8,43 junto aos usuários de van e 8,10 junto aos de táxi.
- As melhores notas dadas pelos usuários da van dizem respeito ao tratamento do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento, com média de 9,14, sendo que no táxi ficou em 9,04. Junto aos usuários com deficiência motora obtivemos uma pior avaliação do atributo, com 9,07, em comparação com o atendimento prestado ao usuário com autismo (9,31).
- A competência do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento recebeu a nota média de 9,08 no total, sendo que na van a nota eleva-se para 9,12, enquanto no táxi fica em 8,98. O pior item avaliado foi a espera para ser atendido, com 6,89 no total, sendo 7,16 na van e 6,10 no táxi, e junto aos autistas, com 7,03.

Medidas de proteção contra a COVID-19

- Essa dimensão foi incluída na pesquisa no ano de 2020 devido à ocorrência da pandemia, não havendo a formação de uma série histórica desse atributo.
- No geral, ela recebeu uma excelente avaliação com média de 9,14, valor semelhante entre vans e táxis.
- O melhor atributo foi o uso de máscara pelo motorista (9,83), sendo ainda mais elevado na van (9,85).
- O pior dos atributos foi a oferta de álcool em gel, com média de 7,67, sendo mais negativo na van (7,44).

4. Conclusões

Resultados

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 22

Site do Atende +

- Pelo total dos resultados, 68,00% dos entrevistados afirma conhecer o site do Atende+, e destes, 94,85% têm o seu cadastro nele, sendo que esse valor cresceu em relação ao ano de 2019 (75,76%).
- No conjunto dos atributos de avaliação referente ao site obtém-se uma nota média de 8,84, com o item aparência do site sendo melhor avaliado (9,19), e com pior avaliação junto aos autistas (8,72).

Rotas

- Pelo total dos resultados, o percentual de adequação das rotas realizadas atinge 88,00% (soma de opiniões totalmente adequadas e adequadas), percentual que eleva-se junto aos usuários de táxi (92,16%) em relação aos usuários da van (86,58%).

Último atendimento

- O último atendimento dos usuários recebeu 79,57% de menções positivas, percentual esse que aumenta junto aos usuários de táxi (89,29%) em relação aos de vans (75,38%). Em cerca de 97,33% das respostas, o atendimento prestado pelos motoristas foi o motivo da avaliação positiva. O tempo médio declarado de duração da última viagem foi de 00h44min para o total dos entrevistados.
- Os aspectos negativos do último atendimento são a falta de pontualidade do serviço (41,20%), tempo de percurso demorado (15,79), motorista antipático e espera no retorno, ambos com 10,53%.

4. Conclusões

Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 23

Satisfação geral

- A satisfação geral do Serviço Atende+ continua bastante elevada no ano de 2020, com média de 9,37, sendo maior na vans (9,42) em comparação aos táxis (9,20). Nos grupos de pessoas com restrição motora, a média é de 9,40 e, junto aos autistas, a média é mais baixa, com 9,19.
- A avaliação dos autistas em relação ao Atende+ é mais crítica do que das pessoas com mobilidade reduzida e grande parte da insatisfação relaciona-se com o tempo em vários atributos.
- O Serviço Atende+ é aprovado por 100% dos entrevistados, nos dois segmentos.

Recomendação

- Quando questionados se recomendariam o serviço Atende+ para outros usuários, a grande maioria dos entrevistados (99,00%) faria a recomendação, com valores próximos tanto para os usuários de van, como de táxi preto. O atendimento prestado superou as expectativas iniciais de 93,00% dos usuários, junto aos dois segmentos.

4. Conclusões

Resultados

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 24

Sugestões

- As principais sugestões se relacionam aos aspectos considerados mais críticos pelos usuários, como o contato com as centrais de atendimento (37,32%), sobretudo solicitando um telefone específico para o Serviço Atende+ (45,28%).
- Sobre as Rotas, 14,79% sugerem a racionalização das mesmas.
- A programação das viagens (23,24%) também é criticada no que se relaciona à frequência de uso (48,48%).
- Outras sugestões com percentuais mais residuais dizem respeito aos veículos (5,63%), como melhorar a fixação das cadeiras (62,50%), à comunicação com o usuário (6,34%) e ter mais acompanhamento com fiscalização e pesquisa (2,11%).

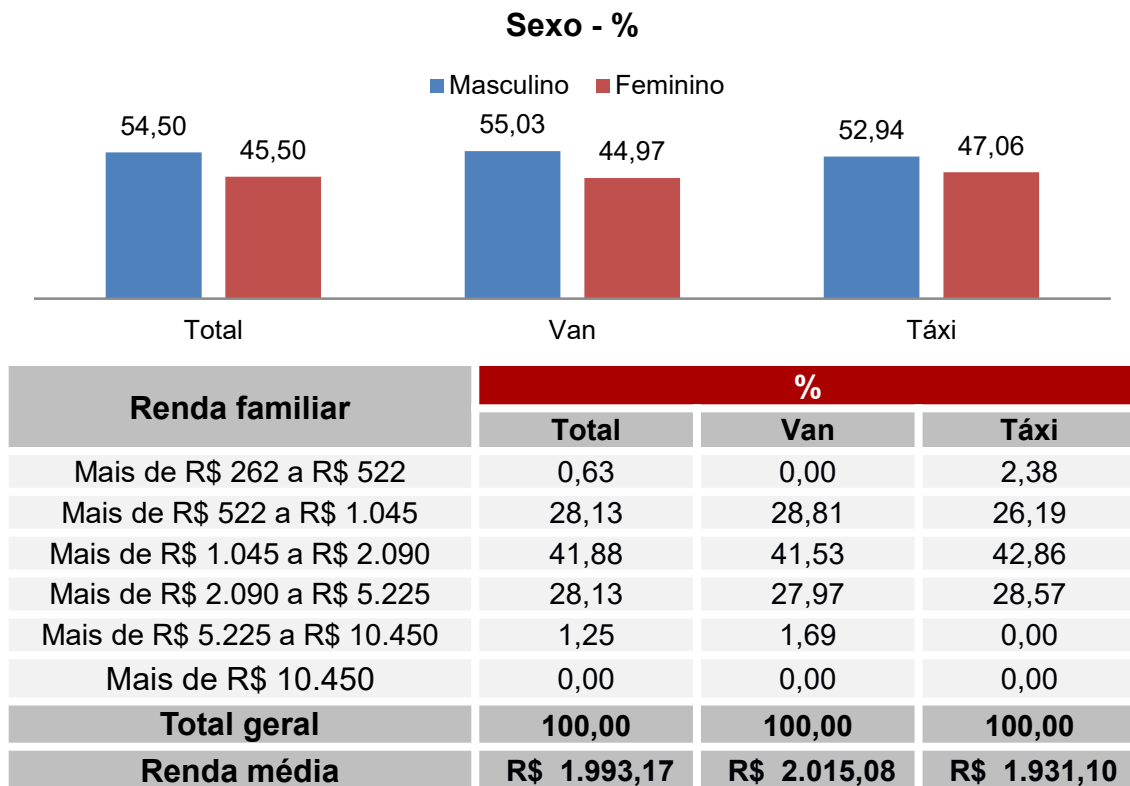
5. Resultados

5.1. Perfil dos entrevistados

5.1.1 Sexo e Renda – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 25



5. Resultados

5.1. Perfil dos entrevistados

5.1.2 Faixa Etária – Tipo de veículo

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 26

Faixa etária	%		
	Total	Van	Táxi
Até 6 anos	11,00	11,41	9,80
De 7 a 10 anos	10,00	10,07	9,80
De 11 a 18 anos	18,50	18,79	17,65
De 19 a 25 anos	9,50	11,41	3,92
De 26 a 35 anos	13,50	12,08	17,65
De 36 a 44 anos	10,00	10,07	9,80
De 45 a 59 anos	13,00	9,40	23,53
De 60 a 64 anos	4,00	4,03	3,92
Acima de 64 anos	10,50	12,75	3,92
Total geral	100,00	100,00	100,00
Média de idade	31	31	31

5. Resultados

5.1. Perfil dos entrevistados

5.1.3 Escolaridade – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 27

Escolaridade	%		
	Total	Van	Táxi
Sem Escolaridade	25,50	27,52	19,61
Fundamental I Incompleto	21,00	23,49	13,73
Fundamental I Completo	3,00	4,03	0,00
Fundamental II Incompleto	11,00	10,74	11,76
Fundamental II Completo	5,50	4,70	7,84
Médio Incompleto	6,00	4,03	11,76
Médio Completo	14,50	13,42	17,65
Técnico Completo	2,50	2,68	1,96
Superior Incompleto	5,00	2,68	11,76
Superior Completo	6,00	6,71	3,92
Total	100,00	100,00	100,00

5. Resultados

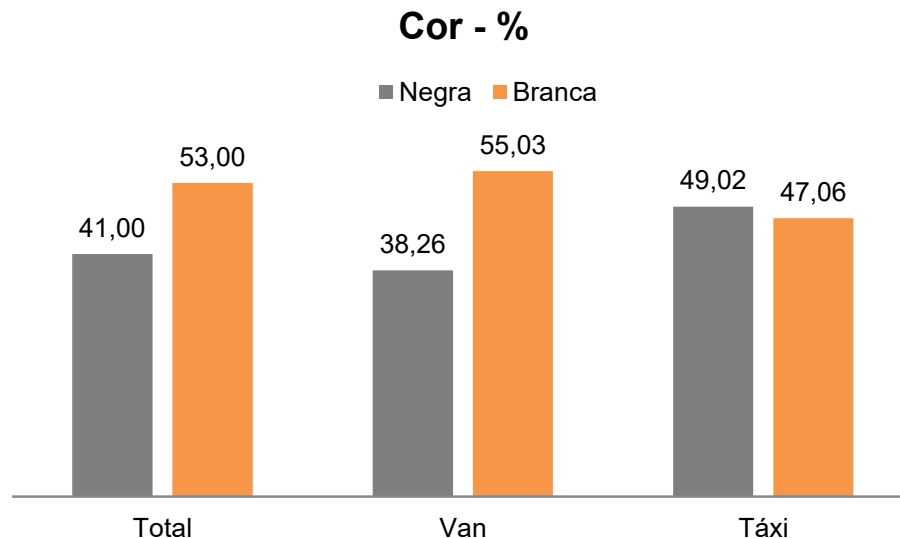
5.1. Perfil dos entrevistados

5.1.4 Cor – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 28

Cor	%		
	Total	Van	Táxi
Negra	41,00	38,26	49,02
Branca	53,00	55,03	47,06
Amarela	1,50	1,34	1,96
Recusa	4,50	5,37	1,96
Total geral	100,00	100,00	100,00



5. Resultados

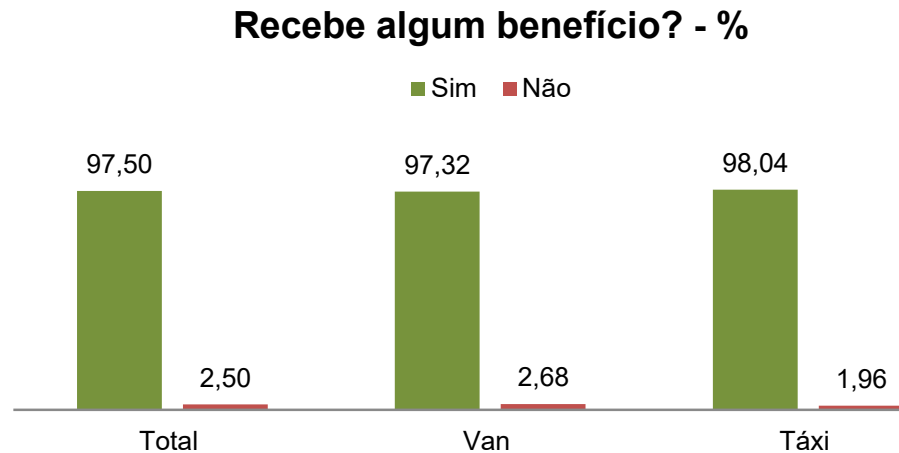
5.1. Perfil dos entrevistados

5.1.5 Recebe algum benefício governamental

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 29

Recebe algum benefício governamental (%)	Total	Van	Táxi
Sim	97,50	97,32	98,04
Não	2,50	2,68	1,96
Total	100,00	100,00	100



5. Resultados

5.1. Perfil dos entrevistados

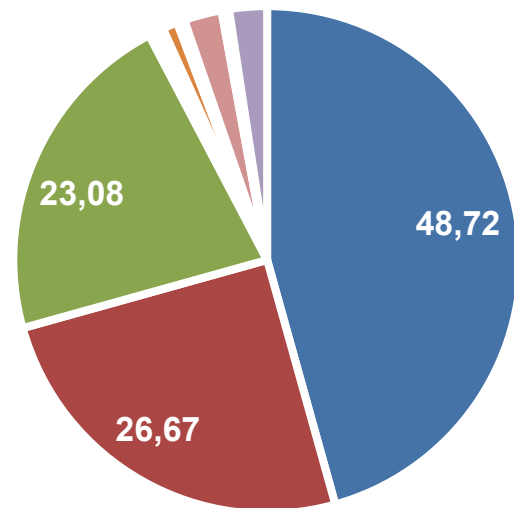
5.1.5 Recebe algum benefício governamental

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

Tipo de benefício - %

fls. 30

Qual benefício governamental (%) - RM	Total	Van	Táxi
Bolsa Família	48,72	46,21	56,00
Auxílio Emergencial	26,67	26,90	26,00
Benefício de Prestação Continuada	23,08	24,83	18,00
Programa Brasil Carinhoso	0,51	0,69	0,00
LOAS	0,51	0,69	0,00
Pensão INSS	1,03	1,38	0,00
LOAS - MUNICIPAL	0,51	0,69	0,00
Aposentadoria por invalidez	2,56	2,07	4,00
Auxílio Creche	0,51	0,69	0,00
Aposentadoria INSS	2,56	2,07	4,00
Total	100,00	100,00	100



- Bolsa Família
- Auxílio Emergencial
- Benefício de Prestação Continuada
- Programa Brasil Carinhoso
- LOAS
- Pensão INSS
- LOAS - MUNICIPAL
- Aposentadoria por invalidez
- Auxílio Creche
- Aposentadoria INSS

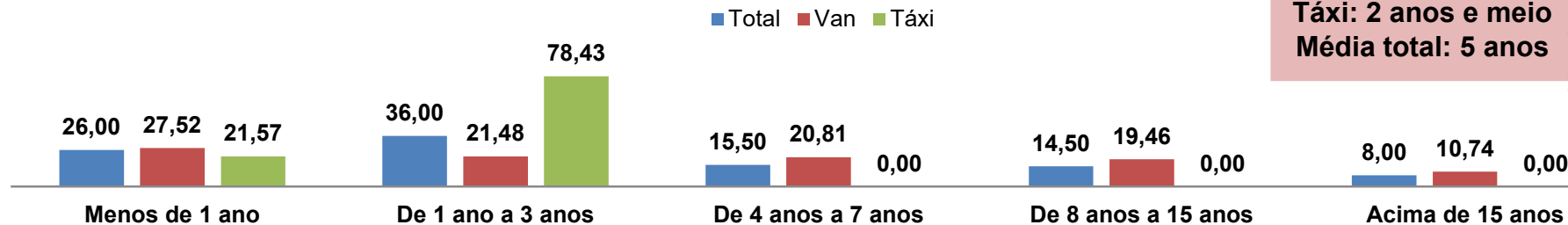
5. Resultados

5.2. Tempo de utilização e frequência – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

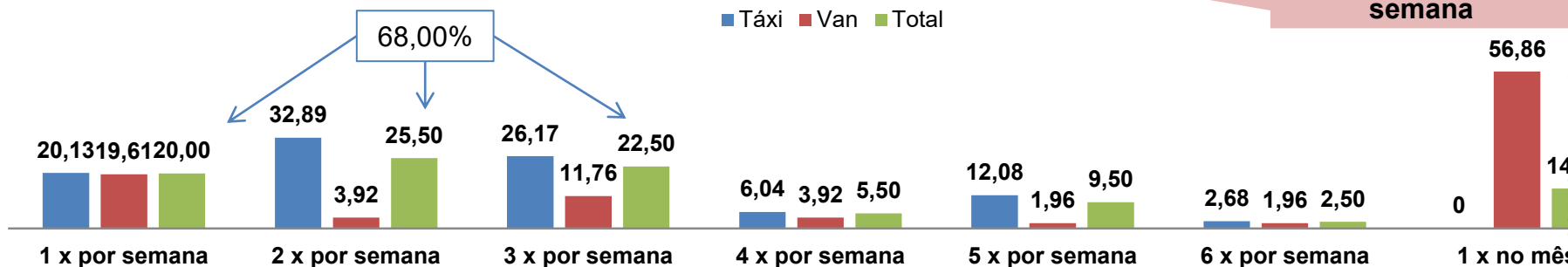
fls. 31

Tempo de utilização do serviço ATENDE+ - %



Base amostral: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto

Frequência de uso semanal - %



Base amostral: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto

5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.3. Finalidade de uso – Tipo de veículo e Tipo de deficiência

fls. 32

Finalidade de uso - %	Total	Tipo de veículo		Tipo de deficiência	
		Van	Táxi	Motora	Autismo
Tratamento	47,00	55,70	21,57	25,00	18,75
Consulta médica	24,00	7,38	72,55	10,71	0,00
Hemodiálise	9,00	11,41	1,96	45,24	56,25
Escola	9,00	12,08	0,00	8,33	12,50
Trabalho	3,50	4,70	0,00	0,60	3,13
Esportes	3,50	4,03	1,96	4,17	0,00
Lazer / Cultura	2,00	2,68	0,00	3,57	3,13
Cursos	1,00	1,34	0,00	1,79	3,13
Perícia Médica	0,50	0,00	1,96	0,00	3,13
Oficina Terapêutica	0,50	0,67	0,00	0,60	0,00
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

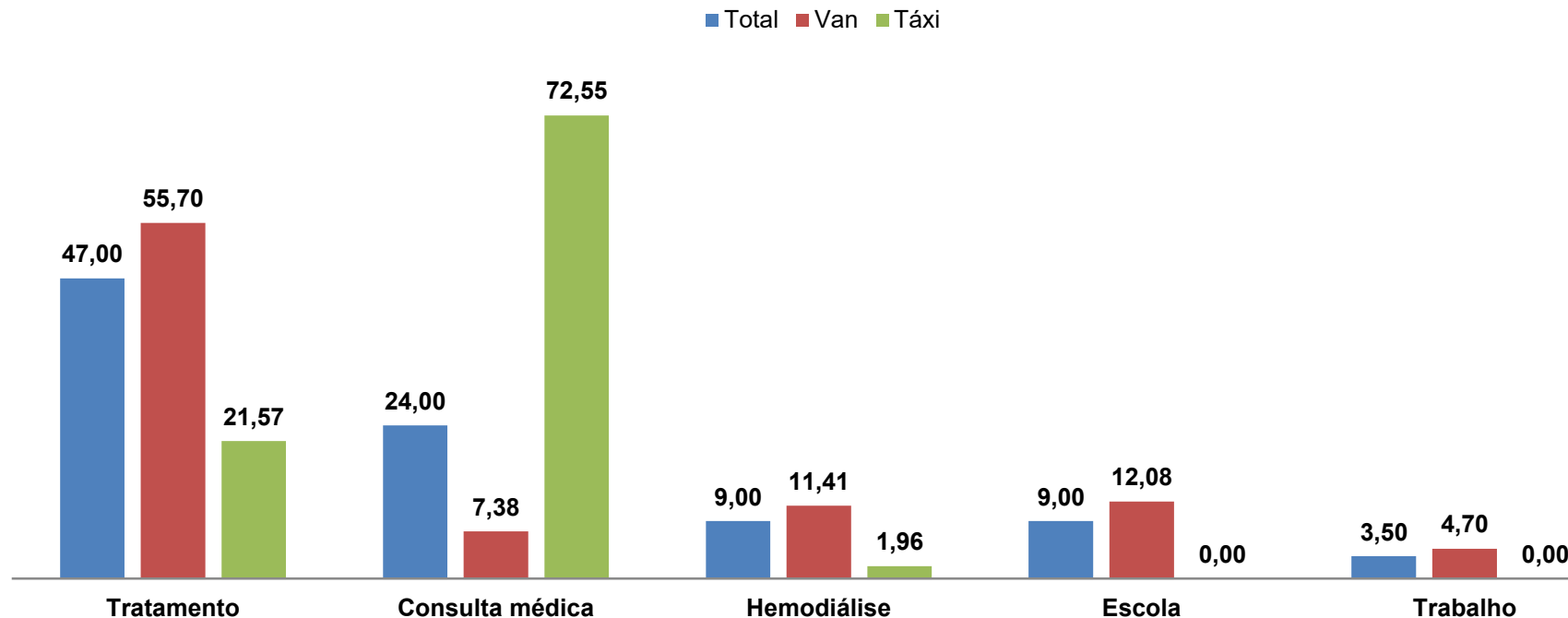
5. Resultados

5.3. Finalidade de uso – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 33

Finalidade de uso - Tipo de veículo - % - Top 5



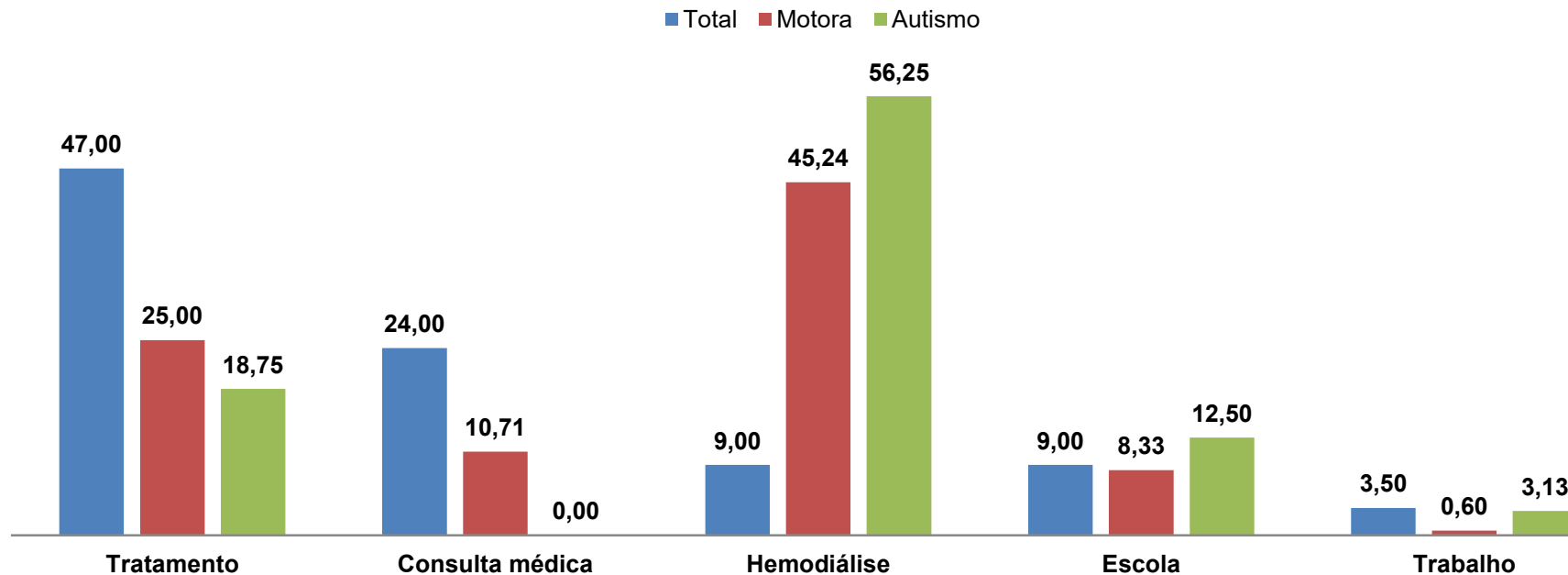
5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.3. Finalidade de uso – Tipo de deficiência

fls. 34

Finalidade de uso - Tipo de deficiência - % - Top 5



5. Resultados

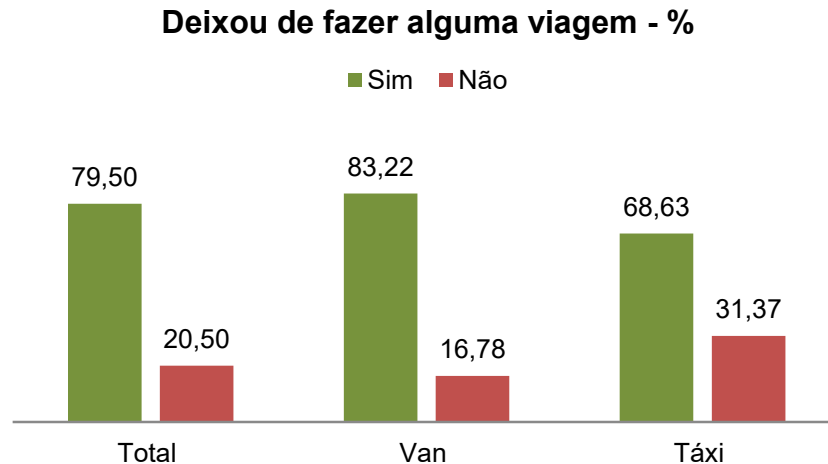
5.4. Impactos da pandemia

5.4.1 Deixou de realizar alguma viagem

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 35

Deixou de fazer alguma viagem (%)	Total	Van	Táxi
Sim	79,50	83,22	68,63
Não	20,50	16,78	31,37
Total	100,00	100,00	100,00



5. Resultados

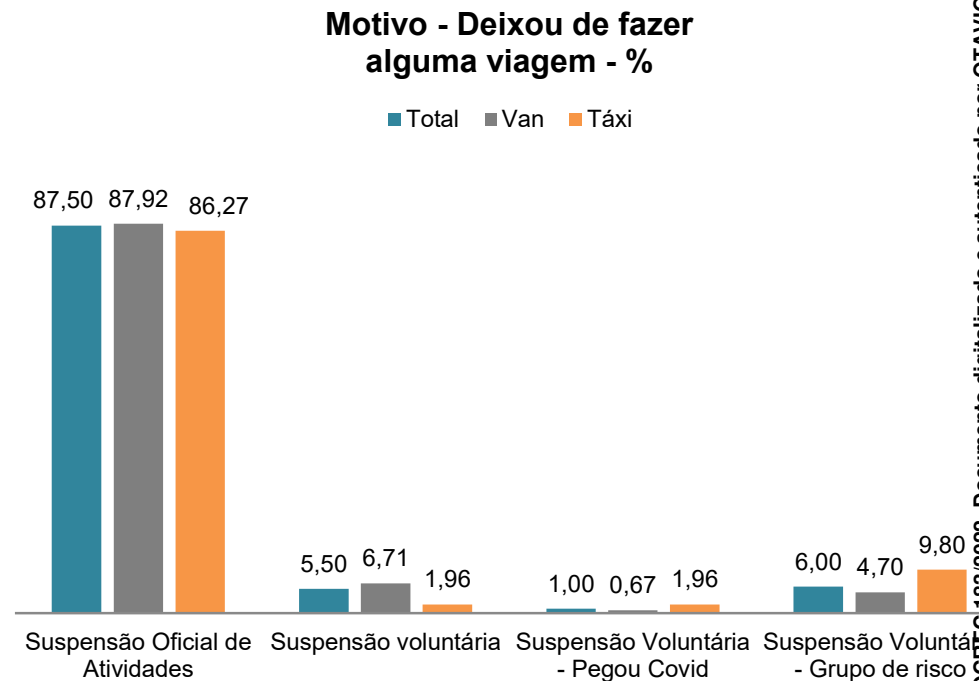
5.4. Impactos da pandemia

5.4.1 Deixou de realizar alguma viagem

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 36

Motivo - Deixou de fazer alguma viagem (%)	Total	Van	Táxi
Suspensão oficial de atividades	87,50	87,92	86,27
Suspensão voluntária	5,50	6,71	1,96
Suspensão voluntária - pegou Covid-19	1,00	0,67	1,96
Suspensão voluntária - Grupo de risco	6,00	4,70	9,80
Total	100,00	100,00	100,00



5. Resultados

5.4. Impactos da pandemia

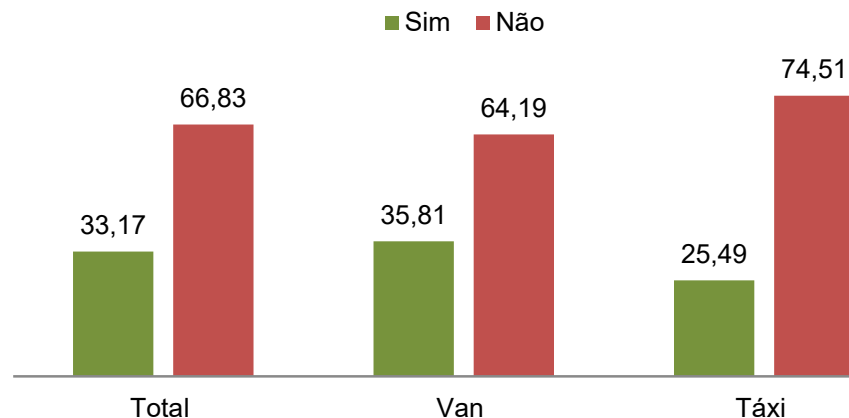
5.4.2 Alguém da família perdeu o emprego

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 37

Alguém da família perdeu o emprego (%)	Total	Van	Táxi
Sim	33,17	35,81	25,49
Não	66,83	64,19	74,51
Total	100,00	100,00	100,00

Alguém da família perdeu o emprego -%



5. Resultados

5.4. Impactos da pandemia

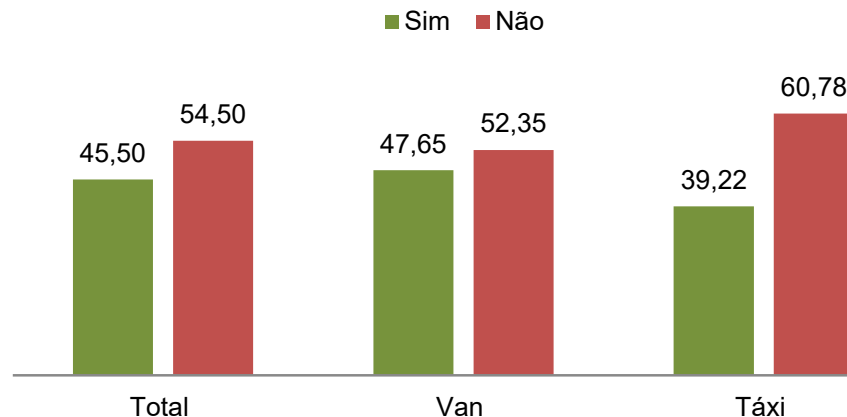
5.4.3 Teve redução de renda na família

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 38

Teve redução de renda na família (%)	Total	Van	Táxi
Sim	45,50	47,65	39,22
Não	54,50	52,35	60,78
Total	100,00	100,00	100,00

Teve redução de renda na família - %



5. Resultados

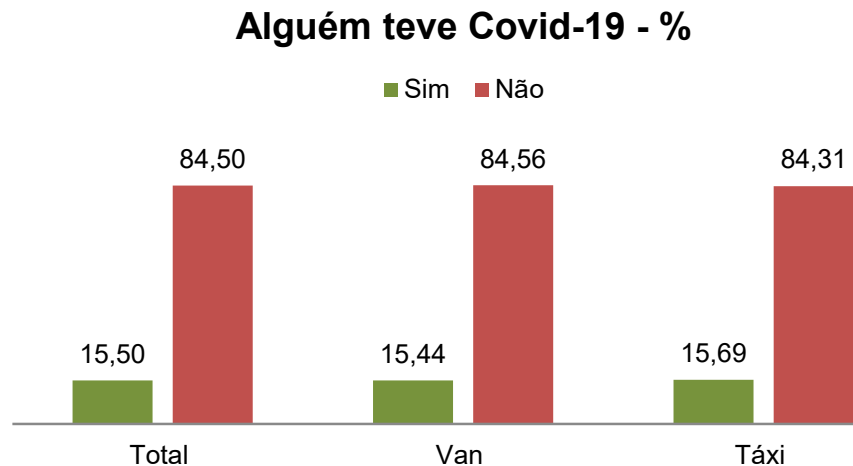
5.4. Impactos da pandemia

5.4.4 Alguém teve Covid-19

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 39

Alguém teve Covid-19 (%)	Total	Van	Táxi
Sim	15,50	15,44	15,69
Não	84,50	84,56	84,31
Total	100,00	100,00	100,00



5. Resultados

5.4. Impactos da pandemia

5.4.4 Alguém teve Covid-19

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 40

Quem? (%)	Total	Van	Táxi
Pai/Padrasto	29,03	34,78	12,50
Filho/Filha	29,03	30,43	25,00
Cônjuge	29,03	26,09	25,00
Mãe/Madrasta	22,58	26,09	12,50
Primo/prima	12,90	12,70	25,00
Usuário	6,45	4,35	12,50
Irmão/Irmã	3,23	4,35	0,00
Total	100,00	100,00	100,00

Alguém morreu? (%)	Total	Van	Táxi
Sim	3,23	4,35	0,00
Não	96,77	95,65	100,00
Total	100,00	100,00	100,00

5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.5. Formas de conhecimento – Tipo de veículo

Tabela 1

Como tomou conhecimento do serviço?	%								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Hospital / Clínica/ Médico	38,00	33,33	24,1	37,58	35,19	26,8	39,22	27,78	15,9
Amigos / Parentes / Vizinhos	19,00	29,86	23,0	20,81	29,63	27,3	13,73	30,56	10,1
AACD / APAE	13,50	12,85	7,6	13,42	13,89	9,1	13,73	9,72	2,9
Atende+	7,00	6,25	14,0	4,03	1,85	1,9	15,69	19,44	50,7
Escola	4,50	4,51	4,3	6,04	4,63	5,3	*	4,17	1,4
Prefeitura / SPTrans	5,50	3,82	4,0	5,37	4,63	5,3	5,88	1,39	*

fls. 41

Material DOCREC 183/2022. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.gov.br/Home/AbriDocumento?pid=363581>.

5. Resultados

5.5. Formas de conhecimento – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

Tabela 2

Como tomou conhecimento do serviço?	%								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Subprefeitura	1,50	2,78	*	3	2,31	*	*	4,17	*
Outros usuários	5,50	2,78	3,2	6,04	3,7	3,8	3,92	*	1,4
Internet	1,00	2,08	4,3	1,00	2,31	1,0	1,96	1,39	14,5
Operadores do Sistema (Motorista/Cobrador)	1,00	0,35	1,4	1,00	0,46	1,4	1,96	*	1,4
Pesquisa por conta própria	*	0,35	*	*	0,46	*	*	*	*
Jornal impresso / Revista	0,50	*	0,4	0,67	*	*	*	*	1,4
Assistente Social	0,50	*	7,9	0,67	*	10,5	*	*	*
Não sabe / Não lembra	1,00	5,4	2,0	0,93	7,2	2,0	1,96	*	*
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	*

Base amostral 2018: 278 entrevistados, 209 van do Atende+, 69 táxi preto

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 42

38

5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.6. Como fazia antes de utilizar o serviço – Tipo de veículo

fls. 43

Como fazia antes de utilizar o serviço? (RM)	%								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Transporte coletivo (Ônibus / Lotação / Metrô)	63,00	49,41	45,3	69,13	46,67	45,7	45,10	46,62	44,3
Amigos / Parentes / Vizinhos	29,00	22,19	29,4	30,20	23,53	33,3	25,49	22,42	19
Táxi / Uber	12,50	19,53	11,1	10,74	19,61	11	17,65	22,06	11,4
Van do Atende+ / Ligado	7,00	0,89	7,3	*	0,39	1,4	25,49	0,36	22,8
Não frequentava	2,00	2,37	4,8	1,34	2,75	5,7	3,92	2,85	2,5
Ambulância	0,50	1,48	2,1	0,67	1,57	2,9	*	1,78	*
Carro particular	1,00	2,96	*	1,34	3,92	*	*	2,85	*
A pé	0,50	0,89	*	0,67	1,18	*	*	0,71	*
TEG	1,00	0,3	*	1,34	0,39	*	*	0,36	*

Matéria DOCREC 183/2022. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriDocumento?pid=363581>.

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.1. Resumo dos Atributos – Tipo de veículo – Série histórica

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 44

Atributos	Média Geral								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Processo de Inscrição	8,94	8,68	8,60	9,01	8,79	8,70	8,73	8,34	8,50
Regulamento	9,29	8,79	8,70	9,39	8,83	8,50	9,01	8,69	8,80
Motoristas	9,50	9,41	9,50	9,49	9,43	9,40	9,55	9,36	9,70
Condição dos veículos	9,39	9,11	9,30	9,36	9,06	8,90	9,48	9,26	9,80
Contato com as Centrais - 156	7,55	7,81	8,30	8,06	7,97	8,20	7,13	7,34	8,50
Contato com as Centrais - SPTrans	8,35	8,28	*	9,13	8,41	*	8,10	7,96	*
Higienização e Medidas Covid-19	9,14	*	*	9,13	*	*	9,14	*	*
Média geral	9,04	8,90	8,8	9,08	8,70	8,7	8,92	9,00	8,91

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Processo de Inscrição 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 44

40

SPTrans

Materia DOGREG 183/2022. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.gov.br/Home/AbriDocumento?pid=363581>.

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.2. Resumo dos Atributos – Tipo de deficiência – Série histórica

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 45

Atributos	Média Geral								
	Total			Motora			Autismo		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Processo de Inscrição	8,94	8,68	8,60	8,92	8,81	8,40	9,03	8,02	8,10
Regulamento	9,29	8,79	8,70	9,30	8,85	6,80	9,23	8,55	5,70
Motoristas	9,50	9,41	9,50	9,49	9,46	9,50	9,56	9,16	9,20
Condição dos veículos	9,39	9,11	9,30	9,40	9,22	8,90	9,34	8,47	9,00
Contato com as Centrais - 156	7,55	7,81	8,30	7,53	7,95	8,40	7,65	7,11	7,90
Contato com as Centrais - SPTrans	8,35	8,28	*	8,32	8,47	*	8,47	7,23	*
Higienização e Medidas Covid-19	9,14	*	*	9,20	*	*	8,74	*	*
Média geral	9,04	8,90	8,81	9,04	8,91	8,40	8,99	8,27	7,98

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Processo de Inscrição 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 45

41

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.3. Processo de inscrição – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 46

Avaliação do processo de inscrição	Média		
	Total	Van	Táxi
Ao processo de inscrição	8,54	8,65	8,22
Proximidade do posto de atendimento ao seu domicílio	8,78	8,89	8,45
Acessibilidade do posto de atendimento	9,03	9,13	8,74
Tempo de espera para ser atendido	8,48	8,55	8,27
Funcionário(a) que te cadastrou	9,28	9,36	9,02
Postura, o jeito de lidar do funcionário(a) que te cadastrou	9,37	9,42	9,24
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o cadastro	9,15	9,16	9,12
Média geral	8,94	9,01	8,73

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Documento: Pesquisa de Satisfação 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 46

42

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.4. Processo de inscrição – Tipo de deficiência

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 47

Avaliação do processo de inscrição	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Ao processo de inscrição	8,54	8,43	8,40	8,54	8,47	8,50	8,55	8,23	8,50
Proximidade do posto de atendimento ao seu domicílio	8,78	8,57	8,40	8,71	8,65	8,70	9,13	8,16	8,40
Acessibilidade do posto de atendimento	9,03	8,70	8,60	9,01	8,84	8,70	9,17	7,95	9,20
Tempo de espera para ser atendido	8,48	8,37	8,50	8,46	8,49	8,50	8,60	7,76	8,60
Funcionário(a) que te cadastrou	9,28	8,89	9,10	9,30	9,06	9,10	9,17	8,00	8,60
Postura, o jeito de lidar do funcionário(a) que te cadastrou	9,37	8,98	9,10	9,38	9,14	9,10	9,33	8,12	8,60
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o cadastro	9,15	8,84	8,80	9,16	9,01	9,10	9,10	7,93	8,80
Média geral	8,94	8,68	8,70	8,92	8,81	8,40	9,03	8,02	8,10

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Processo de inscrição 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 47

43

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.5. Avaliação do regulamento – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 48

Avaliação do regulamento	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Facilidade de compreensão do que está escrito	8,87	8,82	8,80	8,98	8,92	8,60	8,55	8,54	8,90
Acesso ao conteúdo no site	9,72	8,77	8,60	9,80	8,73	8,40	9,47	8,85	8,70
Média geral	9,29	8,79	8,70	9,39	8,83	8,50	9,01	8,69	8,80

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Processamento e análise de dados 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 48

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.6. Avaliação do regulamento – Tipo de deficiência

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 49

Avaliação do regulamento	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Facilidade de compreensão do que está escrito	8,87	8,82	8,80	8,90	8,90	8,70	8,69	8,50	8,40
Acesso ao conteúdo no site	9,72	8,77	8,60	9,70	8,80	8,50	9,78	8,59	7,00
Média geral	9,29	8,79	8,70	9,30	8,85	8,60	9,23	8,55	7,90

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Processamento e análise de dados 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 49

45

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.7. Avaliação dos motoristas – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 50

Avaliação dos motoristas	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Serviço prestado pelo motorista	9,45	9,40	9,20	9,41	9,41	8,80	9,57	9,37	9,70
Apresentação visual, aparência do motorista	9,68	9,53	9,70	9,71	9,57	9,60	9,62	9,41	9,70
Postura, jeito do motorista com os passageiros	9,58	9,44	9,70	9,60	9,43	9,60	9,53	9,44	9,80
Competência, conhecimento, saber o que está fazendo, dizendo, a habilidade do motorista	9,60	9,48	9,60	9,59	9,52	9,60	9,61	9,35	9,70
Tempo de percurso (Última Viagem)	9,40	9,22	9,30	9,34	9,24	9,10	9,55	9,14	9,50
Postura, jeito do motorista no trânsito	9,54	9,47	9,70	9,55	9,48	9,60	9,49	9,45	9,70
Rota Efetuada (Última Viagem)	9,36	9,36	9,40	9,35	9,37	9,30	9,39	9,32	9,60
Pontualidade (Última Viagem)	9,42	9,40	9,50	9,35	9,40	9,50	9,61	9,39	9,50
Média geral	9,50	9,41	9,50	9,49	9,43	9,40	9,55	9,36	9,70

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Materia DOCREC 183/2022. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.gov.br/Home/AbriDocumento?pid=363581>.

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.8. Avaliação dos motoristas – Tipo de deficiência

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 51

Avaliação dos motoristas	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Serviço prestado pelo motorista	9,45	9,40	9,20	9,43	9,43	9,60	9,53	9,23	8,00
Apresentação visual, aparência do motorista	9,68	9,53	9,70	9,67	9,55	9,60	9,75	9,43	9,60
Postura, jeito do motorista com os passageiros	9,58	9,44	9,70	9,62	9,47	9,60	9,41	9,28	9,60
Competência, conhecimento, saber o que está fazendo, dizendo, a habilidade do motorista	9,60	9,48	9,60	9,58	9,55	9,60	9,69	9,13	9,50
Tempo de percurso (Última Viagem)	9,40	9,22	9,30	9,34	9,33	9,30	9,69	8,65	9,00
Postura, jeito do motorista no trânsito	9,54	9,47	9,70	9,51	9,53	9,60	9,69	9,20	9,70
Rota Efetuada (Última Viagem)	9,36	9,36	9,40	9,34	9,45	9,40	9,47	8,94	9,10
Pontualidade (Última Viagem)	9,42	9,40	9,50	9,45	9,39	9,60	9,25	9,40	9,50
Média geral	9,50	9,41	9,50	9,49	9,46	9,50	9,56	9,16	9,20

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Processo de Seleção de Serviços 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 51

47

SPTrans

Materia DOCREC 183/2022. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.gov.br/Home/AbrirDocumento?pid=363581>.

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.9. Avaliação dos veículos – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 52

Avaliação dos veículos	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Estado, condições do veículo	9,18	8,73	9,10	9,11	8,60	8,60	9,35	9,11	9,70
Condições mecânicas do veículo	9,43	8,82	9,30	9,33	8,73	8,70	9,69	9,06	9,80
Limpeza do veículo	9,54	9,38	9,50	9,55	9,34	9,30	9,51	9,51	9,70
Conforto	9,26	8,97	9,20	9,20	8,93	8,70	9,43	9,07	9,80
Aparência, conservação do veículo	9,34	9,22	9,40	9,35	9,14	9,00	9,29	9,44	9,80
Ventilação no veículo	9,16	8,90	9,30	9,07	8,84	8,80	9,41	9,08	9,70
Segurança no veículo	9,56	9,27	9,60	9,55	9,20	9,40	9,57	9,49	9,80
Barras de apoio	9,56	9,34	*	9,58	9,35	*	9,50	9,31	*
Fixação da cadeira	9,50	9,36	*	9,50	9,38	*	9,50	9,27	*
Média geral	9,39	9,30	9,27	9,36	8,90	9,27	9,48	9,80	*

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Assessoria de Planejamento e Gestão - Assessoria de Sanitação 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 52

48

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.10. Avaliação dos veículos – Tipo de deficiência

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 53

Avaliação dos veículos	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Estado, condições do veículo	9,18	8,73	9,10	9,20	8,80	8,60	9,03	8,40	8,70
Condições mecânicas do veículo	9,43	8,82	9,30	9,44	8,88	8,70	9,38	8,47	8,80
Limpeza do veículo	9,54	9,38	9,50	9,56	9,49	9,20	9,41	8,87	9,40
Conforto	9,26	8,97	9,20	9,30	9,13	8,80	9,03	8,13	8,70
Aparência, conservação do veículo	9,34	9,22	9,40	9,36	9,31	8,90	9,25	8,77	9,20
Ventilação no veículo	9,16	8,90	9,30	9,17	9,07	8,70	9,09	8,02	8,80
Segurança no veículo	9,56	9,27	9,60	9,55	9,42	9,20	9,59	8,53	9,50
Barras de apoio	9,56	9,34	*	9,56	9,44	*	9,61	8,60	*
Fixação da cadeira	9,50	9,36	*	9,47	9,47	*	9,69	8,43	*
Média geral	9,39	9,30	9,27	9,40	9,22	8,90	9,34	8,47	9,00

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Assessoria de Planejamento 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 53

49

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.11. Avaliação do contato com a Central 156 – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 54

Avaliação do contato com a Central 156	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Atendimento da central de modo geral	6,90	7,44	7,90	7,19	7,66	7,80	6,04	6,80	7,90
Tempo total do atendimento recebido	6,54	6,94	7,60	6,77	7,09	7,50	5,86	6,49	7,80
Atendimento do funcionário(a)	8,55	8,54	9,00	8,62	8,70	8,90	8,36	8,06	9,20
Tratamento, postura do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento	8,72	8,76	9,10	8,76	8,88	8,90	8,60	8,41	9,30
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o atendimento	8,63	8,69	9,00	8,69	8,85	8,80	8,44	8,22	9,30
Espera para ser atendido	6,01	6,50	7,30	6,20	6,65	7,20	5,45	6,06	7,50
Média geral	7,55	7,81	8,30	7,69	7,97	8,20	7,13	7,34	8,50

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Enquete de Satisfação 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 54

50

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.12. Avaliação do contato com a Central 156 – Tipo de deficiência

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 55

Avaliação do contato com a Central 156	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Atendimento da central de modo geral	6,90	7,44	7,90	6,91	7,57	7,90	6,84	6,82	7,70
Tempo total do atendimento recebido de forma geral	6,54	6,94	7,60	6,55	7,13	7,70	6,50	5,96	7,30
Atendimento do funcionário (a)	8,55	8,54	9,00	8,47	8,66	9,20	8,97	7,93	8,70
Tratamento, postura do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento	8,72	8,76	9,10	8,66	8,89	9,30	9,03	8,13	8,40
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o atendimento	8,63	8,69	9,00	8,65	8,86	9,20	8,53	7,87	8,30
Espera para ser atendido	6,01	6,50	7,30	6,03	6,60	7,40	5,90	5,98	7,10
Média geral	7,55	7,81	8,30	7,53	7,95	8,40	7,65	7,11	7,90

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Materia DOGREG 183/2022. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.gov.br/Home/AbrirDocumento?pid=363581>.

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.13. Avaliação do contato com a Central SPTrans – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 56

Avaliação do contato com a Central SPTrans	Média					
	Total		Van		Táxi Preto	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Atendimento da central de modo geral	8,22	7,97	8,29	8,19	8,00	7,45
Tempo total do atendimento recebido	7,76	7,70	7,83	7,88	7,57	7,28
Atendimento do funcionário (a)	9,03	8,92	9,06	9,00	8,94	8,73
Tratamento, postura do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento	9,11	8,97	9,14	9,06	9,04	8,74
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o atendimento	9,08	8,98	9,12	9,02	8,98	8,86
Espera para ser atendido	6,89	7,12	7,16	7,29	6,10	6,73
Média geral	8,35	8,28	8,43	8,41	8,10	7,96

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Processamento Estatístico de Dados 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 56

52

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.14. Avaliação do contato com a Central SPTrans – Tipo de deficiência

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 57

Avaliação do contato com a Central SPTrans	Média					
	Total		Motora		Autismo	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Atendimento da central de modo geral	8,22	7,97	8,19	8,17	8,38	6,91
Tempo total do atendimento recebido	7,76	7,7	7,79	7,95	7,63	6,34
Atendimento do funcionário (a)	9,03	8,92	8,99	9,11	9,22	7,94
Tratamento, postura do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento	9,11	8,97	9,07	9,11	9,31	8,22
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o atendimento	9,08	8,98	9,05	9,17	9,25	7,94
Espera para ser atendido	6,89	7,12	6,86	7,33	7,03	6,03
Média geral	8,35	8,28	8,32	8,47	8,47	7,23

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

Enquete de Satisfação 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 57

53

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.15. Higienização e medidas contra a Covid-19 – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 58

Higienização e medidas contra a Covid-19	Média		
	Total	Van	Táxi
Higienização de modo geral	9,36	9,33	9,41
Uso de máscara pelo motorista	9,83	9,85	9,81
Barreira de proteção entre passageiros e/ou motorista	8,89	9,07	8,64
Compartilhamento do veículo com outras pessoas	9,44	9,43	9,45
Disponibilidade de álcool gel	7,67	7,44	8,00
Média geral	9,14	9,13	9,14

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

2020 - Pesquisa de Satisfação 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 58

54

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.16. Higienização e medidas contra a Covid-19 – Tipo de deficiência

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 59

Higienização e medidas contra a Covid-19	Média		
	Total	Motora	Autismo
Higienização de modo geral	9,36	9,47	8,71
Uso de máscara pelo motorista	9,83	9,88	9,59
Barreira de proteção entre passageiros e/ou motorista	8,89	8,98	8,40
Compartilhamento do veículo com outras pessoas	9,44	9,48	9,24
Disponibilidade de álcool gel	7,67	7,73	7,25
Média geral	9,14	9,20	8,74

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

2020 - Pesquisa de Satisfação 2020 (059593473)

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 59

55

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

5.7.17. Avaliação do site

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 60

Conhecimento do site do ATENDE+	%
Sim	68,00
Não	32,00
Total	100,00

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

Cadastro no site do ATENDE+	%
Sim	94,85
Não	5,15
Total	100,00

Base amostral 2020: 136 entrevistados que conhecem o site do Atende+

5. Resultados

5.7. Avaliação dos serviços

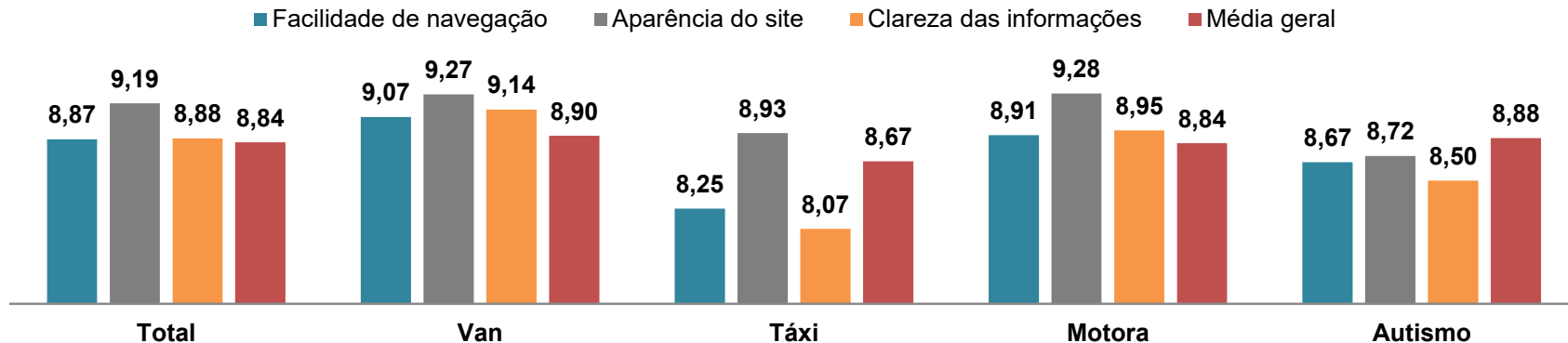
5.7.18. Avaliação do site – Tipo de veículo e Tipo de deficiência

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 61

Avaliação dos atributos referentes ao site	Total	Tipo de veículo		Tipo de deficiência	
		Van	Táxi	Motora	Autismo
Facilidade de navegação	8,87	9,07	8,25	8,91	8,67
Aparência do site	9,19	9,27	8,93	9,28	8,72
Clareza das informações	8,88	9,14	8,07	8,95	8,50
Média geral	8,84	8,90	8,67	8,84	8,88

Avaliação dos Atributos



5. Resultados

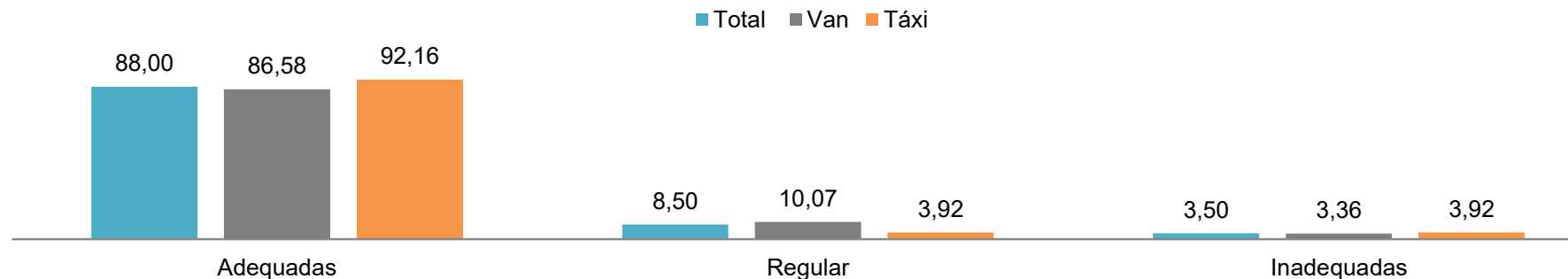
atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.8. Rotas realizadas – Tipo de veículo

fls. 62

Avaliação das rotas realizadas	%								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Adequadas	88,00	90,62	90,92	86,58	91,67	90,73	92,16	87,5	91,43
Regular	8,50	6,6	7,27	10,07	6,02	6,83	3,92	8,33	8,57
Inadequadas	3,50	2,78	1,81	3,36	2,31	2,44	3,92	4,17	0
Total geral	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Avaliação das rotas utilizadas - %



Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

5. Resultados

5.8. Rotas realizadas – Tipo de deficiência

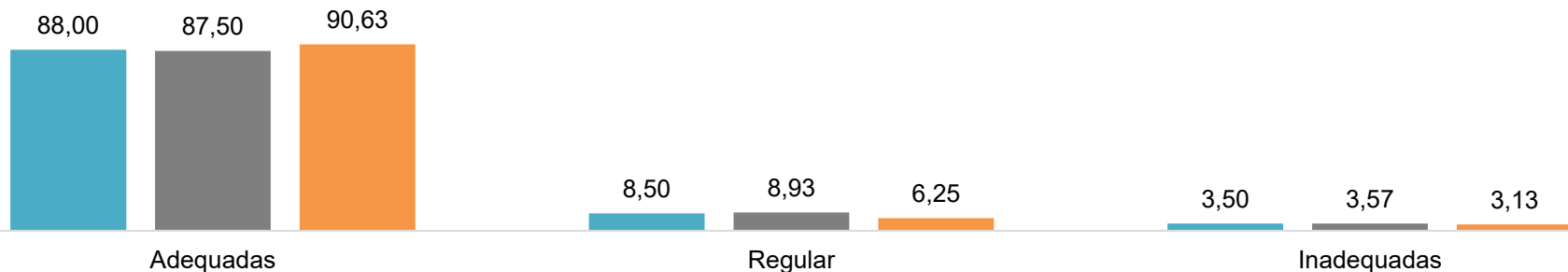
atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 63

Avaliação das rotas realizadas	%		
	Total	Motora	Autismo
Adequadas	88,00	87,50	90,63
Regular	8,50	8,93	6,25
Inadequadas	3,50	3,57	3,13
Total geral	100,00	100,00	100,00

Avaliação das rotas utilizadas - %

■ Total ■ Motora ■ Autismo



Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.9. Duração da última viagem – Tipo de veículo e Tipo de deficiência

fls. 64

Tempo de duração da última viagem	Total	Tipo de veículo		Tipo de deficiência	
		Van	Táxi	Motora	Autismo
Tempos médios	00:44	00:42	00:48	00:44	00:42

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

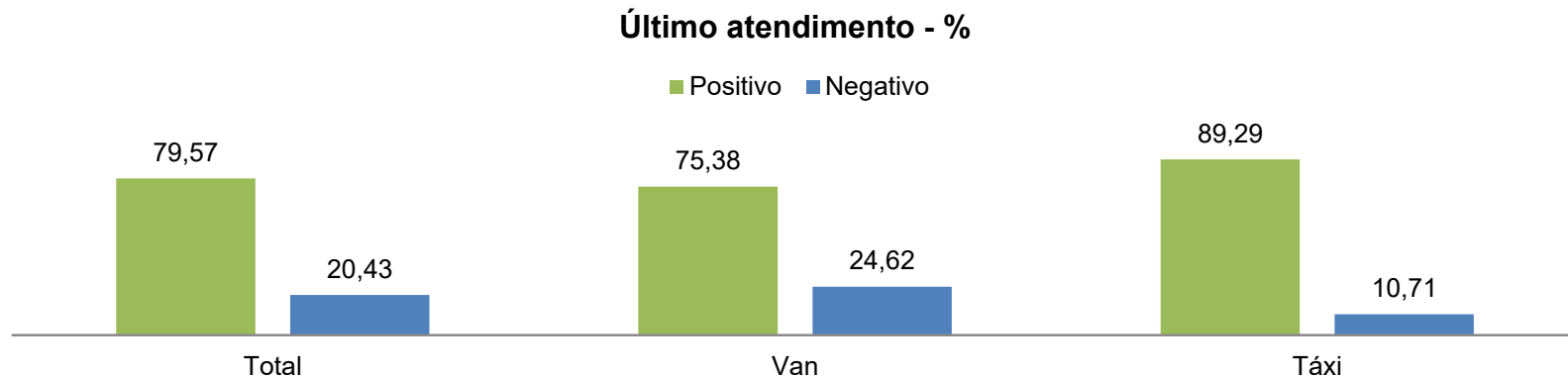
5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.10. Aspectos do último atendimento – Tipo de veículo

fls. 65

Aspectos do último atendimento	%		
	Total	Van	Táxi
Positivo	79,57	75,38	89,29
Negativo	20,43	24,62	10,71
Total geral	100,00	100,00	100,00



Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto

5. Resultados

5.10. Aspectos do último atendimento

5.10.1. Aspectos positivos – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

97,33% atendimento
prestado pelos motoristas fls. 66



Aspectos positivos do último atendimento - %	Total	Van	Táxi
Motorista atencioso	78,67	78,00	80,00
Motorista simpático	18,67	18,00	20,00
Pontualidade	16,00	12,00	24,00
Conforto na viagem	8,00	8,00	8,00
Boa condução	4,00	4,00	4,00
Atendimento da central	2,67	4,00	*
Boa rota	2,67	2,00	4,00
Modernização da frota	1,33	2,00	*

Base amostral 75 respostas, 50 van do Atende+, 25 táxi preto

5. Resultados

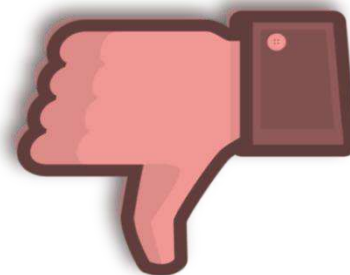
5.10. Aspectos do último atendimento

5.10.2. Aspectos negativos – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 67

	Principais aspectos negativos do ultimo atendimento
1º	Falta de pontualidade ao horário agendado
2º	Tempo de percurso demorado
3º	Motorista antipático
4º	Espera no retorno



Base amostral 19 respostas, 16 van do Atende+, 3 táxi preto

5. Resultados

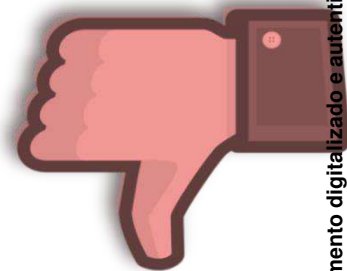
5.10. Aspectos do último atendimento

5.10.2. Aspectos negativos – Tipo de veículo

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 68

Aspectos negativos do ultimo atendimento - %	Total	Van	Táxi
Falta de pontualidade ao horário agendado	41,20	43,75	33,33
Tempo de percurso demorado	15,79	18,75	*
Motorista antipático	10,53	12,50	*
Espera no retorno	10,53	12,50	*
Rota ruim	5,26	6,25	*
Atendimento da central demorado	5,26	6,25	*
Usuária caiu por conta da rampa e desatenção do motorista	5,26	*	33,33
Usuária foi obrigada a deixar a cadeira de rodas e se sentar no banco comum	5,26	6,25	*
Demora em passar o endereço da usuária para o motorista (passaram o endereço errado)	5,26	*	33,33
Motorista desatencioso	5,26	*	33,33
Quando quebra a van, o procedimento é muito demorado	5,26	6,25	*
Cinto de segurança muito frouxo	5,26	6,25	*



Base amostral 19 respostas, 16 van do Atende+, 3 táxi preto

5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.11. Satisfação e Aprovação

fls. 69

5.11.1. Satisfação geral – Tipo de veículo e Tipo de deficiência

Satisfação geral	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Satisfação com o serviço - Atende+	9,37	9,22	9,5	9,42	9,22	9,2	9,20	9,21	9,7

Satisfação geral	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Satisfação com o serviço - Atende+	9,37	9,22	9,5	9,40	9,31	9,2	9,19	8,75	9,2

5. Resultados

5.11. Satisfação e Aprovação

5.11.2. Aprovação geral – Tipo de veículo e deficiência

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

fls. 70

Aprovação do serviço Atende+	%										
	Total			Van			Táxi			Motora	Autismo
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019
Aprova	100,00	99,65	99,60	100,00	100,00	99,50	100,00	98,61	100,00	100,00	100,00
Desaprova	0,00	0,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,39	0,00	0,00	0,00
Não sabe	0,00	0,00	0,40	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo
Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo
Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.11. Satisfação e Aprovação

fls. 71

5.11.3. Recomendação do serviço – Tipo de veículo – Série histórica

Recomendação do serviço	%								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Recomendaria	99,00	98,62	97,38	98,66	98,61	96,95	100,00	98,61	98,57
Talvez recomendaria	0,50	0,69	1,50	0,67	0,93	1,52	0,00	0,00	1,43
Não recomendaria	0,50	0,69	1,12	0,67	0,46	1,53	0,00	1,39	0,00
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

5.11. Satisfação e Aprovação

fls. 72

5.11.4. Recomendação do serviço – Tipo de deficiência – Série histórica

Recomendação do serviço	%								
	Total			Motora			Autismo		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Recomendaria	99,00	98,62	97,38	98,80	99,58	97,80	100,00	93,75	90,00
Talvez recomendaria	0,50	0,69	1,50	0,60	0,42	1,10	0,00	2,08	5,00
Não recomendaria	0,50	0,69	1,12	0,6	0,00	1,10	0,00	4,17	5,00
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2018: 267 entrevistados, 199 van do Atende+, 68 táxi preto, 185 motora, 20 autismo

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 van do Atende+, 72 táxi preto, 240 motora, 48 autismo

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

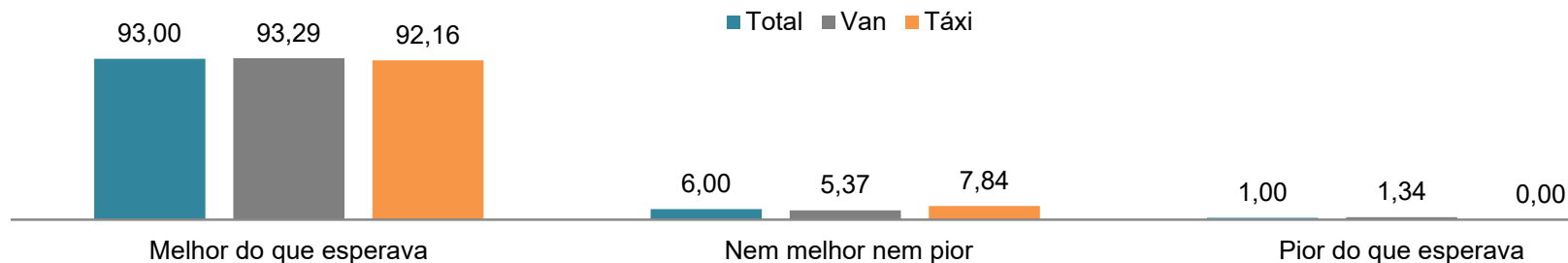
5.11. Satisfação e Aprovação

fls. 73

5.11.5. Expectativa com o atendimento – Tipo de veículo – Série histórica

Expectativa com o atendimento prestado	%								
	Total			Van			Táxi		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Melhor do que esperava	93,00	90,63	86,96	93,29	90,28	83,49	92,16	91,66	97,14
Nem melhor nem pior	6,00	7,99	11,96	5,37	8,80	15,05	7,84	5,56	2,86
Pior do que esperava	1,00	1,38	1,08	1,34	0,92	1,46	0,00	2,78	0,00
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Expectativa com o atendimento recebido – 2020 - %



Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

5. Resultados

atuado por Otávio de Carvalho Moreira em 28/03/2022 13:16:36.

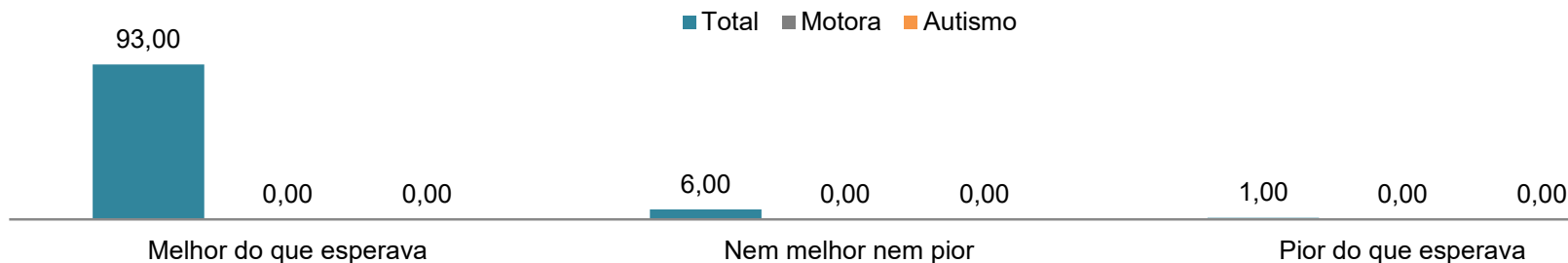
5.11. Satisfação e Aprovação

fls. 74

5.11.6. Expectativa com o atendimento – Tipo de deficiência – Série histórica

Expectativa com o atendimento prestado	%								
	Total			Motora			Autismo		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Melhor do que esperava	93,00	90,63	86,96	98,81	91,67	83,30	100,00	85,42	85,00
Nem melhor nem pior	6,00	7,99	11,96	0,60	7,50	15,60	0,00	10,42	10,00
Pior do que esperava	1,00	1,38	1,08	0,60	0,83	1,10	0,00	4,17	5,00
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Expectativa com o atendimento recebido – 2020 - %



Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 van do Atende+, 51 táxi preto, 168 motora, 32 autismo

SEI 6010.2022/0000294-5 / pg. 74

70

SPTtrans

Materia DOCREC 183/2022. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriDocumento?pid=363581>.

5. Resultados

5.12. Sugestões – Tipo de veículo

Sugestões		Total			Van		Táxi	
		Qt.	% Total	% Grupo	Qt.	%	Qt.	%
Contato com as centrais	Melhorar atendimento com a Central	13	9,15	24,53	11	28,95	2	3,33
	Telefone específico para o Atende+	24	16,90	45,28	15	39,47	9	0,00
	Mais agilidade no cadastro /Agendamento / Cancelamento	16	11,27	30,19	12	31,58	4	6,67
	Total	53	37,32	100,00	38	100,00	15	100,00
Rotas	Racionalização das rotas	21	14,79	100,00	19	100,00	2	100,00
	Total	21	14,79	100,00	19	100,00	2	100,00
Programação das viagens	Aumentar frequência de uso	16	11,27	48,48	6	37,50	10	88,89
	Aumentar tolerância no tempo de espera para embarque do usuário	7	4,93	21,21	5	31,25	2	11,11
	Melhorar pontualidade	5	3,52	15,15	4	25,00	1	5,56
	Aumentar frota	5	3,52	15,15	1	6,25	4	22,22
	Total	33	23,24	100,00	16	100,00	17	100,00
Motoristas	Melhor atendimento dos motoristas	5	3,52	33,33	4	30,77	1	100,00
	Não trocar os motoristas	10	7,04	66,67	9	69,23	1	100,00
	Total	15	10,56	100,00	13	100,00	2	100,00
Veículo	Tecnologia embarcada (ar condicionado,Internet, USB, televisão	3	2,11	37,50	1	16,67	2	100,00
	Melhorar fixação das cadeiras	5	3,52	62,50	5	83,33		
	Total	8	5,63	100,00	6	100,00	2	100,00
Comunicação com o usuário	Melhorar informação / Comunicação com o usuário	6	4,23	66,67	5	71,43	1	100,00
	Ter comunicação direta com o motorista	3	2,11	33,33	2	28,57	1	100,00
	Total	9	6,34	100,00	7	100,00	2	100,00
Outros	Ter mais acompanhamento (Fiscalização,Pesquisas)	3	2,11	100,00	2	100,00	1	100,00
	Total	3	2,11	100,00	2	100,00	1	100,00
Total		142	100,00	100,00	101	100,00	41	100,00

Bruno Covas
PREFEITO DE SÃO PAULO



Levi dos Santos Oliveira
SECRETÁRIO DE MOBILIDADE E TRANSPORTES



Valdemar Gomes de Melo
DIRETOR PRESIDENTE

Wagner Chagas Alves
DIRETOR DE OPERAÇÕES

Valdemar Gomes de Melo
DIRETOR DE PLANEJAMENTO DE TRANSPORTE

Donizete Santana Costa
DIRETOR DE GESTÃO DA RECEITA E REMUNERAÇÃO

Anderson Clayton Nogueira Maia
DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E DE INFRAESTRUTURA

Luiz Valério da Silva
DIRETOR DE RELAÇÕES INTERNAS

Sobre esta apresentação, contate:

fls. 76



christina.borges@sptrans.com.br

Curta, siga e fale com a SPTrans:



sptrans.com.br



facebook.com/SPTransOficial



twitter.com/SPTrans_



youtube.com/SPTransSP



instagram.com/SPTransOficial



156



SPTrans com você por toda a cidade

RP 10/2021

Relatório Pesquisa de Avaliação do serviço Atende+

Resultados de 2021

Assessoria de Pesquisa
DT/SPA



Novembro/2021



Atende+

Serviço de Atendimento Especial



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
TRANSPORTE E
MOBILIDADE URBANA

Apresentação

03

Roteiro de leitura

•1. Resumo Executivo	04
•2. Principais Conclusões	10
•3. Tabelas temáticas	19
•3.1. Perfil dos entrevistados	19
•3.2. Tempo de utilização e frequência	25
•3.3. Finalidade de uso	26
•3.4. Impactos da Pandemia	29
•3.5. Formas de Conhecimento	35
•3.6. Como fazia antes de utilizar o serviço	37
•3.7. Avaliação dos serviços	38
•3.8. Rotas realizadas	58
•3.9. Aspectos do último atendimento	60
•3.10. Satisfação e Aprovação	64
•3.11. Sugestões	70

Ficha técnica - Metodologia

71



Apresentação

Com a finalidade de avaliar o Serviço de Atendimento Especial Atende+, foi realizada no ano de 2021 uma nova pesquisa junto aos seus usuários . As pesquisas anteriores que foram realizadas em 2020, 2019, o que permite a construção de uma série histórica de alguns resultados. A solicitação da pesquisa é da Gerência de Mobilidade Especial, da Diretoria de Operações da SPTrans.

O Atende+ tem como objetivo oferecer um serviço de transporte adaptado, porta a porta, para pessoas com deficiência física e autismo, com alto grau de severidade e dependência.

Trata-se de um serviço gratuito, com regulamento próprio, oferecido pela Prefeitura do Município de São Paulo, gerenciado pela São Paulo Transporte S.A. e operado pelas empresas de transporte coletivo do município de São Paulo e por cooperativa de táxis acessíveis.

450
Vans

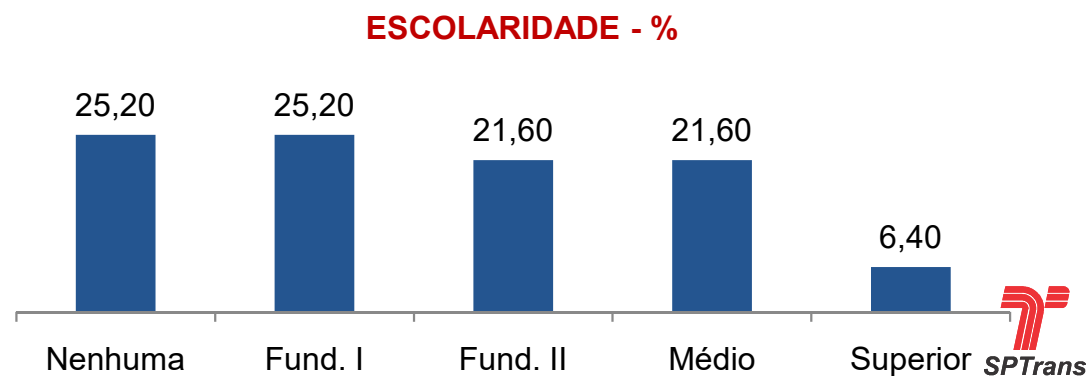
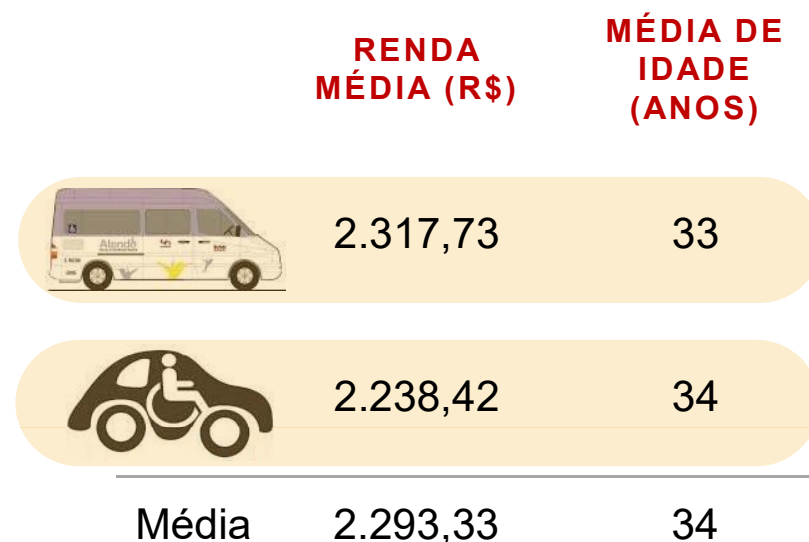
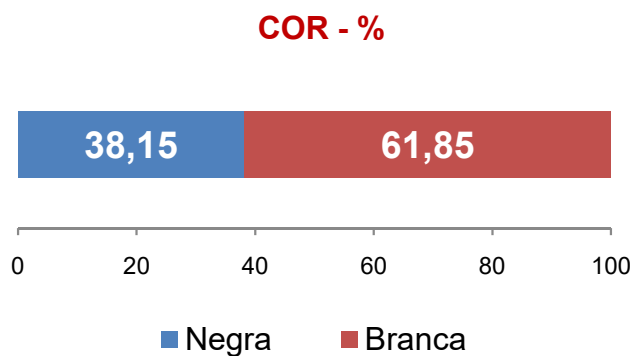
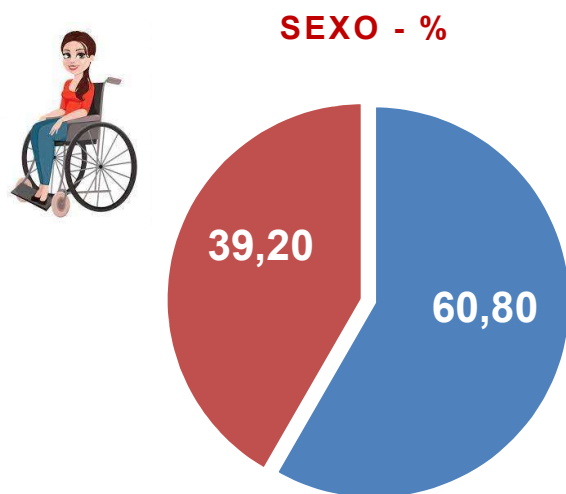


100
Táxis

3



1. Resumo executivo



Hábitos de uso

TEMPO DE UTILIZAÇÃO (ANOS)



Média 4,4

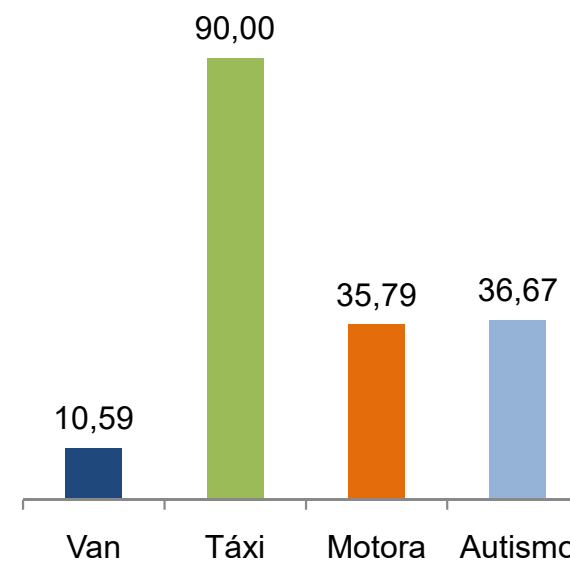
FREQUÊNCIA DE USO

Até 3 dias na semana
59,60%



FINALIDADE DE USO - %

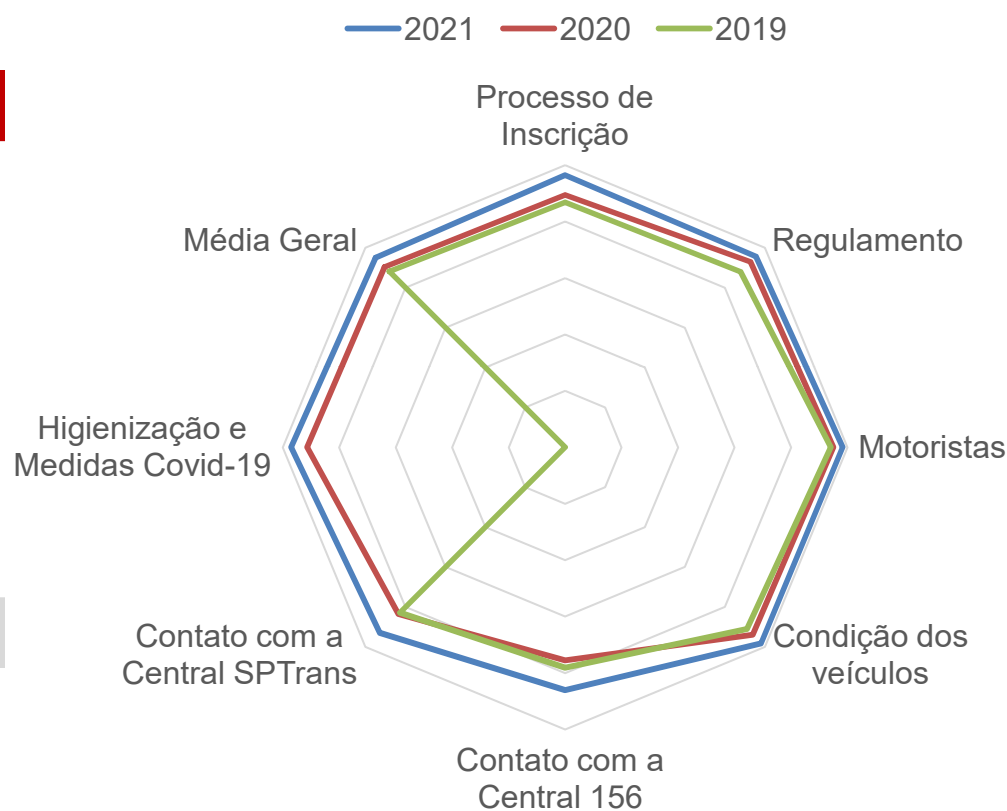
Consulta Médica



Série Histórica dos Atributos Atende+

Atributos	2021	2020	2019
Processo de Inscrição	9,64	8,94	8,68
Regulamento	9,56	9,29	8,79
Motoristas	9,83	9,50	9,41
Condição dos veículos	9,82	9,39	9,11
Contato com as Centrais *	8,95	7,95	8,04
Higienização e Medidas Covid-19	9,71	9,14	--
Média Geral	9,59	9,04	8,90

* Centrais 156 e Central Atende)



Atributos



Motoristas bem avaliados: 9,83

(em 2020: 9,50)

- + Postura no trânsito: 9,87
- Serviço prestado: 9,75

Inscrição: 9,64 (em 2020: 8,94)

- + Acessibilidade posto de atendimento: 9,78
- Processo de inscrição: 9,37

Regulamento: 9,56 (em 2020: 9,29)

- + Acesso ao site: 9,59
- Facilidade de compreensão: 9,53



Central 156: 8,60 (em 2020: 7,55)

- + Competência do funcionário: 9,43
- Tempo de espera para ser atendido: 6,45

Central SPTrans: 9,29 (em 2020: 8,35)

- + Tratamento do funcionário: 9,55
- Tempo de espera para ser atendido: 8,59

Veículos bem avaliados: 9,82

(em 2020: 9,39)



9,85

- + Barras de apoio: 9,92
- Mecânica: 9,77



9,77

- + Estado do veículo: 9,79,
- Mecânica: 9,72

Higienização e medidas Covid-19

: 9,71 (em 2020: 9,14)

- + Compartilhamento do veículo: 9,85
- Disponibilidade de álcool gel: 9,45

Avaliação do site: 9,67

- + Aparência: 9,72
- Facilidade de navegação: 9,62



Aprovação e satisfação

APROVAÇÃO

100%
(2020: 100,00%)

SATISFAÇÃO VEÍCULO

9,62
(2020: 9,37)



9,60



9,66

SATISFAÇÃO TIPO DE DEFICIÊNCIA

100,00%
recomendam o serviço

9,63
Motora

9,60
Autismo

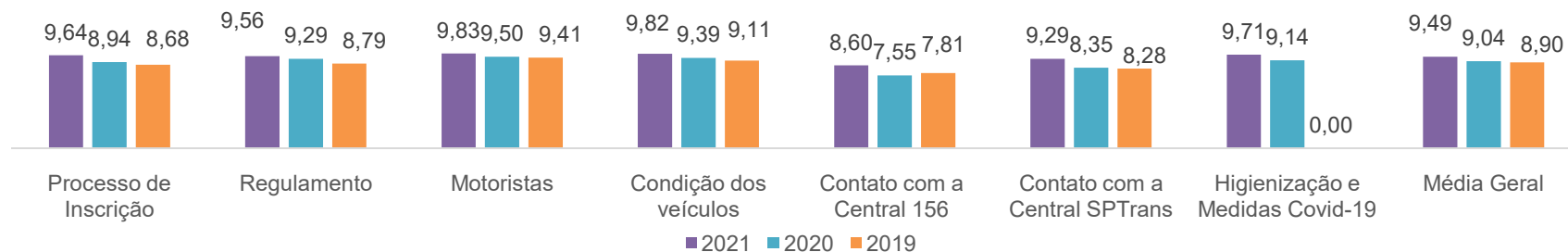


8

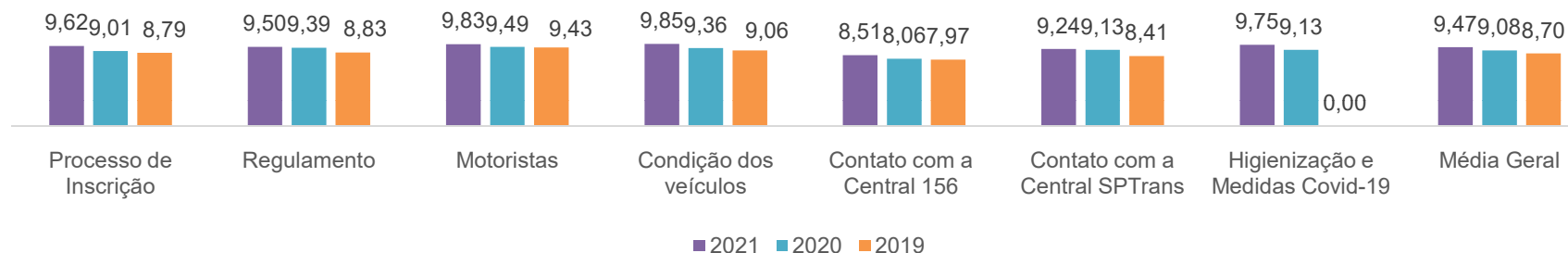


Avaliação dos usuários

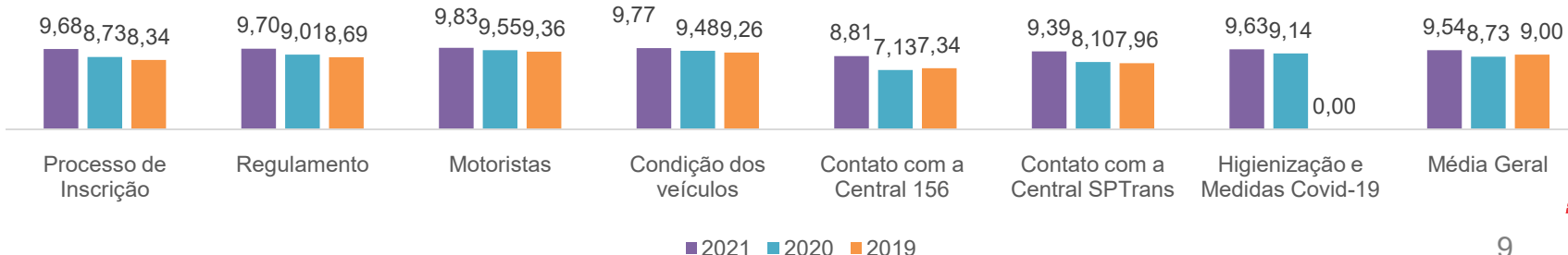
Médias dos Atributos - Total



Médias dos Atributos - Van



Médias dos Atributos - Táxi



9



2. Principais Conclusões

Perfil dos entrevistados

- No perfil dos usuários do serviço Atende+, pelo total dos resultados, prevalece o sexo masculino, com a presença de 60,80% de homens, em táxis e vans.
- A renda média mensal familiar do total dos entrevistados é de R\$ 2.293,33, sendo que os usuários de táxi apresentam renda ligeiramente menor do que os de van: R\$ 2.238,42, contra R\$ 2.317,73.
- A média de idade é de 34 anos, com variação de 33 anos para Van e 34 para Táxi.
- Há predominância da pessoas brancas na utilização do Atende+ como um todo (61,85%).
- Prepondera a ausência de escolaridade junto aos usuários da Van, com 28,24% de usuários que nunca frequentaram a escola. Dos que frequentaram 21,76% destes cursaram até o Fundamental I. De forma geral, os usuários da van apresentam patamares de escolaridades mais baixos do que os usuários de táxi.
- A maioria dos entrevistados não está recebendo auxílio governamental (69,60%). Entre os que estão recebendo há maior incidência em Auxílio emergencial (39,47%) e LOAS (35,53%).

Hábitos de uso

- O tempo médio total de utilização do Atende+ entre os entrevistados é de 4,4 anos, sendo que na van é de 4,3 anos e, no táxi, é de 4,5 anos.
- Ao analisarmos a frequência de uso total, percebemos que a maioria dos usuários utilizam o Serviço Atende+ em média até 3 dias na semana (59,60%).
- Os principais motivos de uso do serviço Atende+, pelo total dos resultados, são: consultas médicas, com 36,00% e tratamentos contínuos, com 35,20% de menções. As vans são mais utilizadas para tratamentos (50,00%) e os táxis, para consultas (90,00%).

Impacto da pandemia nos usuários do Atende +

- Os usuários do Atende+ que deixaram de viajar durante a pandemia representam 39,20%, sobretudo no táxi preto (42,50%), devido a suspensão oficial das atividades das entidades frequentadas (90,82%).
- Para 25,60% dos usuários do Serviço Atende+, houve alguém que perdeu o emprego durante a pandemia, sendo maior junto aos usuários do Táxi (27,50%). Havendo redução de renda para 31,60% dos entrevistados.
- Uma parcela de 30,80% entrevistados afirma que alguém em sua residência contraiu COVID-19, sobretudo eles mesmos com 41,56%; Mãe/Madrasta com 44,16% das menções e 5,19% afirmam que parentes chegaram a óbito.

Formas de conhecimento

- Pelo total dos resultados, 48,40% dos usuários tomou conhecimento do serviço por meio de hospital/clínica/médico, sendo esta menção destacada tanto pelos usuários do táxi (50,00%) quanto pelos da van (47,65%).
- Antes de usar o Atende+, 68,95% do total de usuários deslocava-se por meio de transporte coletivo (ônibus/lotação/metrô), com mais menções pelos usuários do táxi (73,42%). Uma quantidade expressiva de entrevistados (32,66%) dependia antes de amigos/parentes/vizinhos, o que era mais frequente junto aos atuais usuários do táxi (39,24%).

Avaliação por atributos

- Foram avaliados os seguintes atributos do Atende+: processo de inscrição, regulamento, atendimento dos motoristas, condições dos veículos, contato com as centrais de atendimento e cuidados e proteção contra a pandemia do COVID-19.
- Em 2021, como no ano anterior, os motoristas e os veículos receberam as melhores avaliações, com médias 9,83 e 9,82, respectivamente. O atributo com avaliação mais baixa foi o contato com a central de atendimento 156 com 8,60, quando no ano anterior foi de 7,55. A Central da SPTrans obteve a média de 9,29.
- De forma geral, todos os atributos tiveram notas mais elevadas e o atributo relativo à higienização dos veículos, obteve a média de 9,71, sendo ligeiramente mais criticado pelos usuários do táxi (9,63).

Processo de inscrição

- A avaliação do processo de inscrição teve 9,64 de média total.
- A variável acessibilidade do posto de atendimento (9,78) obteve melhor avaliação. O Processo de inscrição foi o pior avaliado, com média de 9,37.

Regulamento

- A média geral para o regulamento foi de 9,56, sendo maior junto aos usuários do táxi (9,70).
- O acesso ao conteúdo no site obteve nota de 9,59, com sutil decréscimo, mas que pela margem de erro, representa estabilidade em relação ao ano de 2020 (9,72).

Motoristas

- A média total deste atributo foi de 9,83, com avaliação igual pelos usuários do táxi e da van. A menor nota é encontrada entre os autistas com nota média 9,75.
- A Postura do motorista e o tempo de percurso obtiveram melhor avaliação em relação as demais variáveis, com nota igual de 9,87.
- Uma atenção especial com as opiniões mais negativas aponta que embora o grupo de atributos referentes ao motorista estejam bem avaliados, o item específico de serviço prestado pelo motorista está com a menor nota do grupo com 9,75 com pior avaliação entre os autistas 9,62.

Veículos

- Os veículos usados pelo serviço Atende+ receberam a média total de 9,82. Neste ano, as vans obtiveram média de 9,85 e o táxi preto recebeu nota média de 9,77, com sutil diferença em relação aos anos anteriores em que o táxi foi melhor avaliado.
- Todos os itens da van tiveram uma avaliação ligeiramente mais positiva em comparação com o taxi.
- Os itens com as médias mais elevadas no geral são: barras de apoio (9,88) segurança e fixação da cadeira ambos com 9,87.
- O quesito condições mecânicas do veículo foi o pior avaliado, com nota média geral de 9,75, sendo mais baixa no taxi (9,72) do que na van (9,77).

Comunicação – Central 156

- O item contato com a Central teve sua avaliação separada entre Central 156 e Central da SPTrans, sendo que esta última recebeu média superior (9,29) ao 156 (8,60).
- O contato com a Central 156 obteve média total de 8,81 junto aos usuários de táxi e 8,51 junto aos de van.
- A melhor avaliação desse conjunto de variáveis diz respeito à competência do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento, que recebeu nota de 9,43, sendo superior no táxi (9,56) em relação à van (9,37).
- O item pior avaliado na Central 156 foi a espera para ser atendido, com média de 6,45 no total, que embora tenha melhorado discretamente em comparação ao ano de 2020 (6,01) ainda continua sendo o pior dos atributos.

Comunicação – Central SPTrans

- O contato com a Central da SPTrans obteve uma média total de 9,29, sendo 9,39 junto aos usuários de táxi e 9,24 junto aos de van.
- As melhores notas dadas pelos usuários do táxi dizem respeito ao tratamento do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento e Competência do funcionário ambas com média de 9,63, sendo que na van ficaram ambas com 9,51.
- O pior item avaliado foi a espera para ser atendido (8,59) com boa melhora em relação ao ano anterior em que era de 6,89 no total, estando agora com notas de 8,73 no táxi e 8,52 na van, e junto aos autistas, com 8,62.

Medidas de proteção contra a COVID-19

- No geral, este fator recebeu uma avaliação com média de 9,71, com valor de 9,75 entre vans e 9,63 entre usuários dos táxis.
- O melhor atributo foi o compartilhamento do veículo com outras pessoas (9,85), sendo maior na van (9,86).
- O pior dos atributos foi a oferta de álcool em gel, com média de 9,45, sendo mais negativo no taxi (9,25).

Site do Atende +

- Pelo total dos resultados, 66,80% dos entrevistados afirma conhecer o site do Atende+, e destes, 94,61% têm o seu cadastro nele e entre aqueles que não têm, 66,67% afirma que não sabe utilizar a internet/computador.
- Em relação a poder realizar inscrição e alterações do cadastro pelo site, 67,60% afirma ter conhecimento. No entanto 58,00% afirma nunca ter utilizado o Chat do Atende+. Entre aqueles que chegaram a utilizar, 96,19% afirma que atendeu a necessidade.
- No conjunto dos atributos de avaliação referentes ao site obtém-se uma nota média de 9,67, com o item aparência do site sendo melhor avaliado (9,72), e com menor avaliação junto aos usuários com deficiência motora (9,62).

Rotas

- Pelo total dos resultados, o percentual de adequação das rotas realizadas atinge 94,40% (soma de opiniões totalmente adequadas e adequadas), percentual que eleva-se junto aos usuários de táxi (95,00%) em relação aos usuários da van (94,12%), porém com sutil avaliação negativa de 5% entre os usuários com autismo.

Último atendimento

- O último atendimento dos usuários recebeu 66,67% de menções positivas, percentual esse, que aumenta junto aos usuários da van (83,33%) em relação aos de táxi (75,00%). Em cerca de 51,31% das respostas, o atendimento prestado pelos motoristas foi o motivo da avaliação positiva.
- Os aspectos negativos do último atendimento são a falta de pontualidade do serviço (36,36%), todos os outros aspectos receberam um percentual de 9,09%.

Satisfação geral

- A satisfação geral do Serviço Atende+ continua bastante elevada no ano de 2021, com média de 9,62, sendo maior nos Táxis Preto (9,66) em comparação às Vans (9,60). Nos grupos de pessoas com restrição motora, a média é de 9,63 e, junto aos autistas, a média é de 9,60.
- O Serviço Atende+ é aprovado por 100% dos entrevistados em todos os segmentos.

Recomendação

- Quando questionados se recomendariam o serviço Atende+ para outros usuários, a grande maioria dos entrevistados de todos os segmentos (100,00%) faria a recomendação.

Expectativa

- O atendimento prestado superou as expectativas iniciais de 98,80% dos usuários cabendo apenas uma atenção ao segmento dos autistas em que o percentual ficou um pouco abaixo dos demais 96,67%.

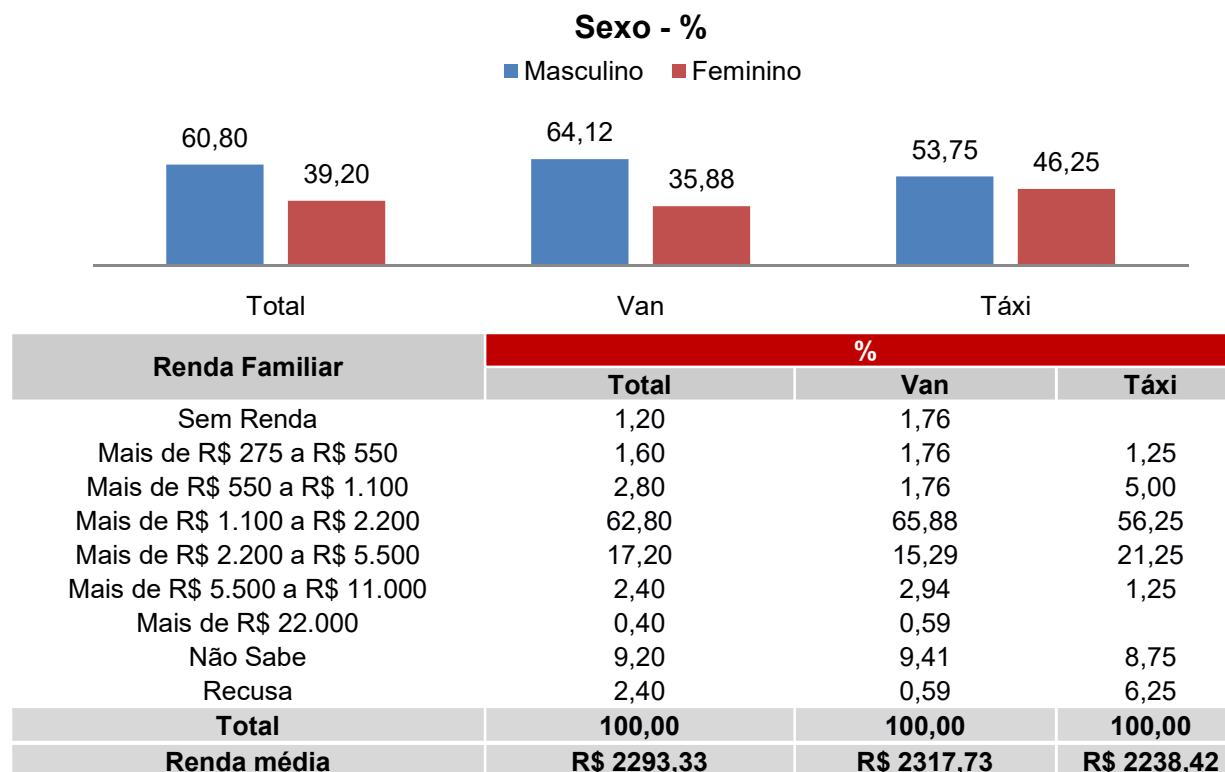
Sugestões

- As principais sugestões se relacionam aos aspectos considerados mais críticos pelos usuários, como o contato com as centrais de atendimento (59,46%), sobretudo solicitando mais agilidade no cadastro/agendamento/cancelamento (45,95%).
- A programação das viagens (54,73%) também é criticada no que se relaciona à frequência de uso (31,08%).
- Aos motoristas (12,84%) foi sugerido que tenham mais cortesia com os usuários. (11,49%).
- Outras sugestões com percentuais mais residuais somam (6,76%) e dizem respeito às rotas (3,38%), veículos (2,03%) e comunicação com o usuário (1,35%).

3. Tabelas Temáticas

3.1. Perfil dos entrevistados

3.1.1 Sexo e Renda – Tipo de veículo



Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.1. Perfil dos entrevistados

3.1.2 Faixa Etária – Tipo de veículo

Faixa etária	%		
	Total	Van	Táxi
Até 6 anos	16,00	15,88	16,25
De 7 a 10 anos	11,60	10,59	13,75
De 11 a 18 anos	9,60	7,06	15,00
De 19 a 25 anos	5,20	7,06	1,25
De 26 a 35 anos	10,80	14,12	3,75
De 36 a 44 anos	10,80	12,35	7,50
De 45 a 59 anos	16,40	14,71	20,00
De 60 a 64 anos	6,80	7,65	5,00
Acima de 64 anos	12,80	10,59	17,50
Total geral	100,00	100,00	100,00
Média de idade	34	33	34

Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.1. Perfil dos entrevistados

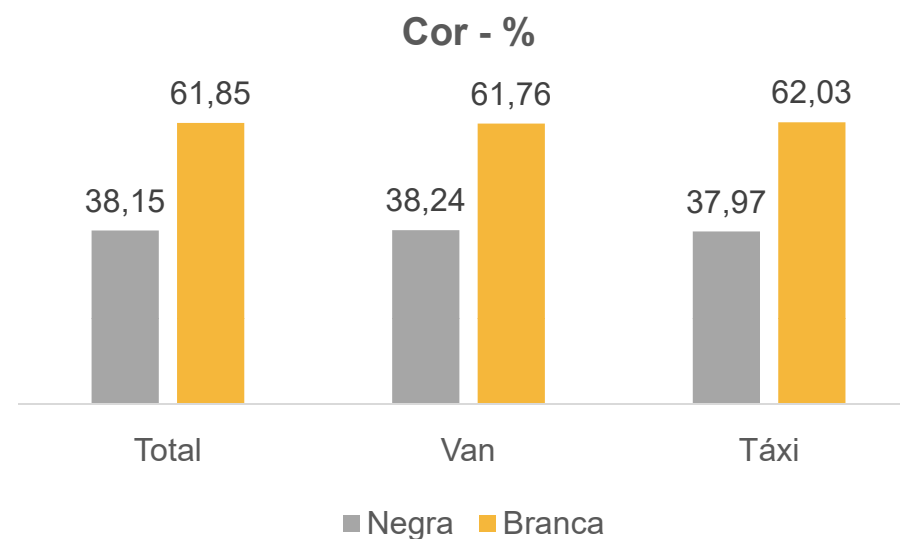
3.1.3 Escolaridade – Tipo de veículo

Escolaridade	%		
	Total	Van	Táxi
Sem Escolaridade	25,20	28,24	18,75
Fundamental I	21,60	21,76	21,25
Fundamental II	21,60	18,24	28,75
Médio	6,40	5,29	8,75
Superior	25,20	26,47	22,50
Total	100,00	100,00	100,00

3.1. Perfil dos entrevistados

3.1.4 Cor – Tipo de veículo

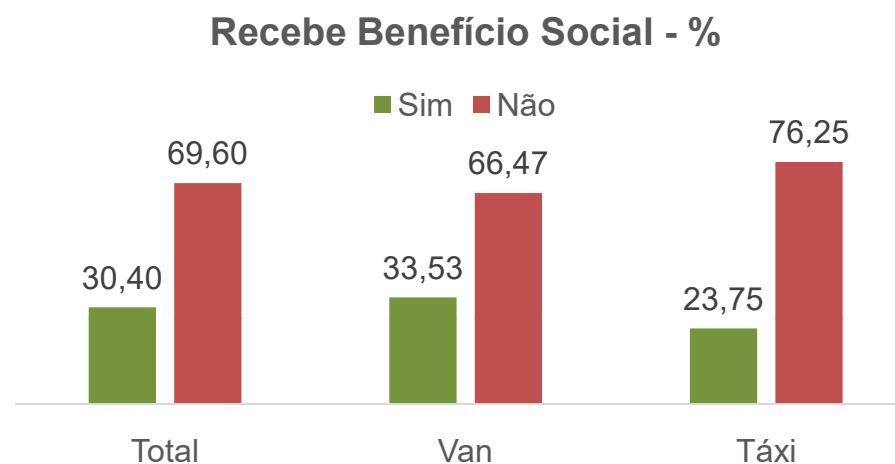
Cor	%		
	Total	Van	Táxi
Negra	38,15	38,24	37,97
Branca	61,85	61,76	62,03
Total geral	100,00	100,00	100,00



3.1. Perfil dos entrevistados

3.1.5 Recebe algum benefício governamental

Recebe algum benefício governamental (%)	Total	Van	Táxi
Sim	30,40	33,53	23,75
Não	69,60	66,47	76,25
Total	100,00	100,00	100,00



Base amostral 2021: 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.1. Perfil dos entrevistados

3.1.5 Recebe algum benefício governamental

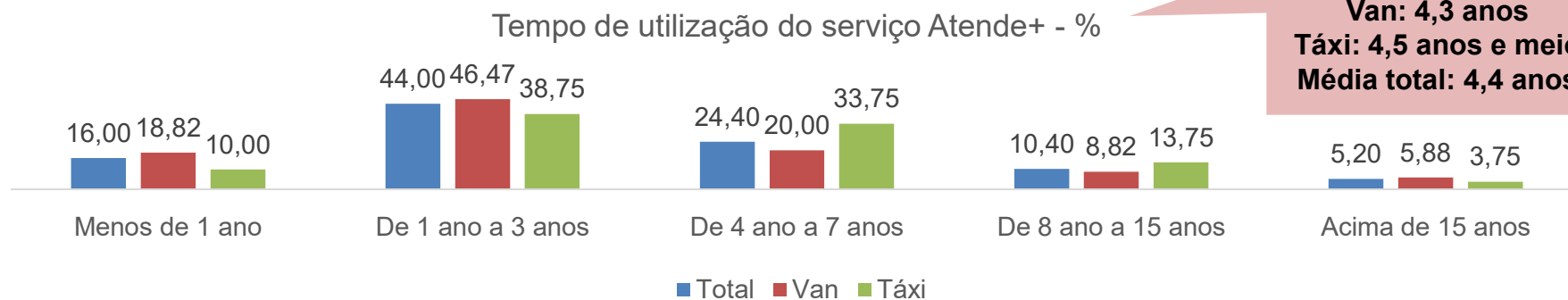
BENEFÍCIO SOCIAL - %	VEÍCULO		DEFICIÊNCIA		Total
	Van	Táxi	Motora	Autismo	
Recebe	33,53	23,75	32,63	23,33	30,40
Não recebe	66,47	76,25	67,37	76,67	69,60
Total	100	100	100	100	100

Base amostral: 170 van do Atende+, 80 táxi preto, 190 motora, 60 autismo

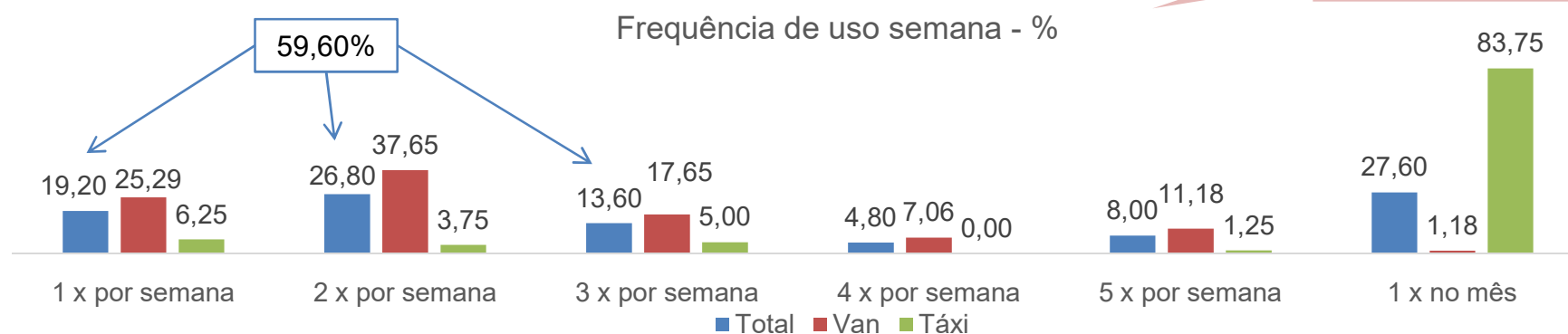
BENEFÍCIO QUE RECEBE (RM) - %	VEÍCULO		DEFICIÊNCIA		Total
	Van	Táxi	Motora	Autismo	
Auxílio Emergencial	38,60	42,11	40,32	35,71	39,47
LOAS	38,60	26,32	32,26	50,00	35,53
BPC - Benefício de Prestação Continuada	14,04	10,53	14,52	7,14	13,16
Auxílio Doença	3,51	21,05	9,68	*	7,89
Bolsa Família	5,26	*	3,23	7,14	3,95
Auxílio merenda	3,51	*	1,61	7,14	2,63
Cesta básica/Alimentação	1,75	*	1,61	*	1,32
Total	100	100	100	100	100

Base amostra 2021I: 57 Van do Atende+, 19 Táxi Preto, 62 motora, 4 autismo

3.2. Tempo de utilização e frequência – Tipo de veículo



Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto



Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

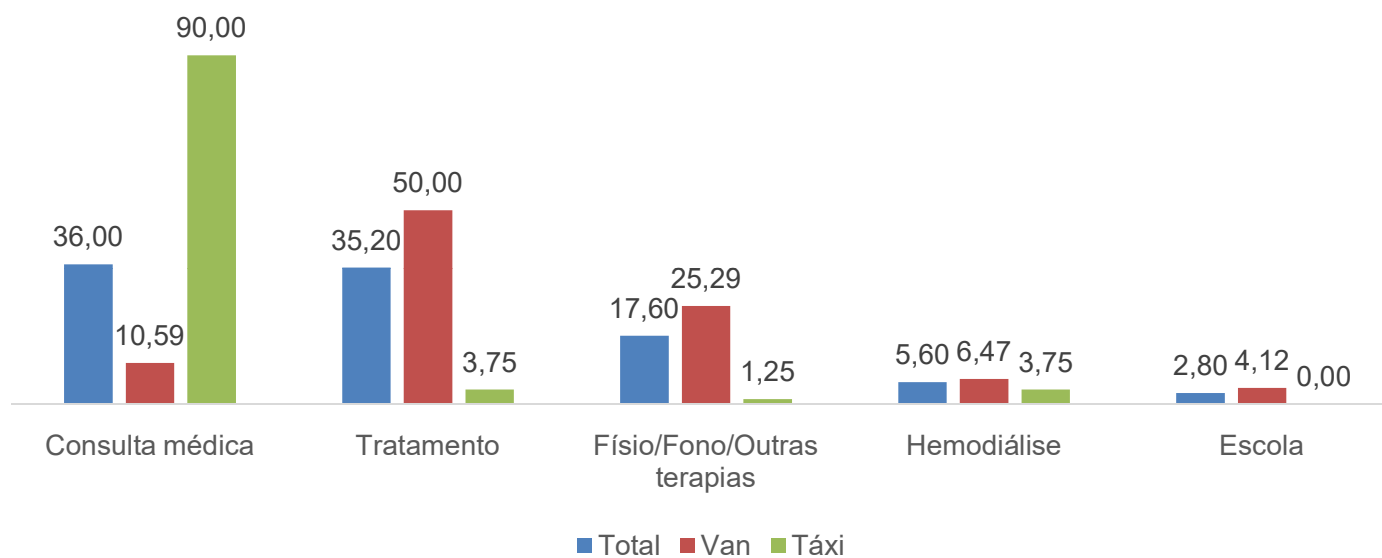
3.3. Finalidade de uso – Tipo de veículo e Tipo de deficiência

Finalidade de uso - %	Total	Tipo de veículo		Tipo de deficiência	
		Van	Táxi	Motora	Autismo
Consulta médica	36,00	10,59	90,00	35,79	36,67
Tratamento	35,20	50,00	3,75	31,05	48,33
Físio/Fono/Outras terapias	17,60	25,29	1,25	18,95	13,33
Hemodiálise	5,60	6,47	3,75	7,37	*
Escola	2,80	4,12	*	3,68	*
Trabalho	1,20	1,76	*	1,05	1,67
Exames	0,80	0,59	1,25	1,05	*
Cursos	0,40	0,59	*	0,53	*
Associações/Convivência	0,40	0,59	*	0,53	*
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2021 : 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto, 190 Motora, 60 Autismo

3.3. Finalidade de uso – Tipo de veículo

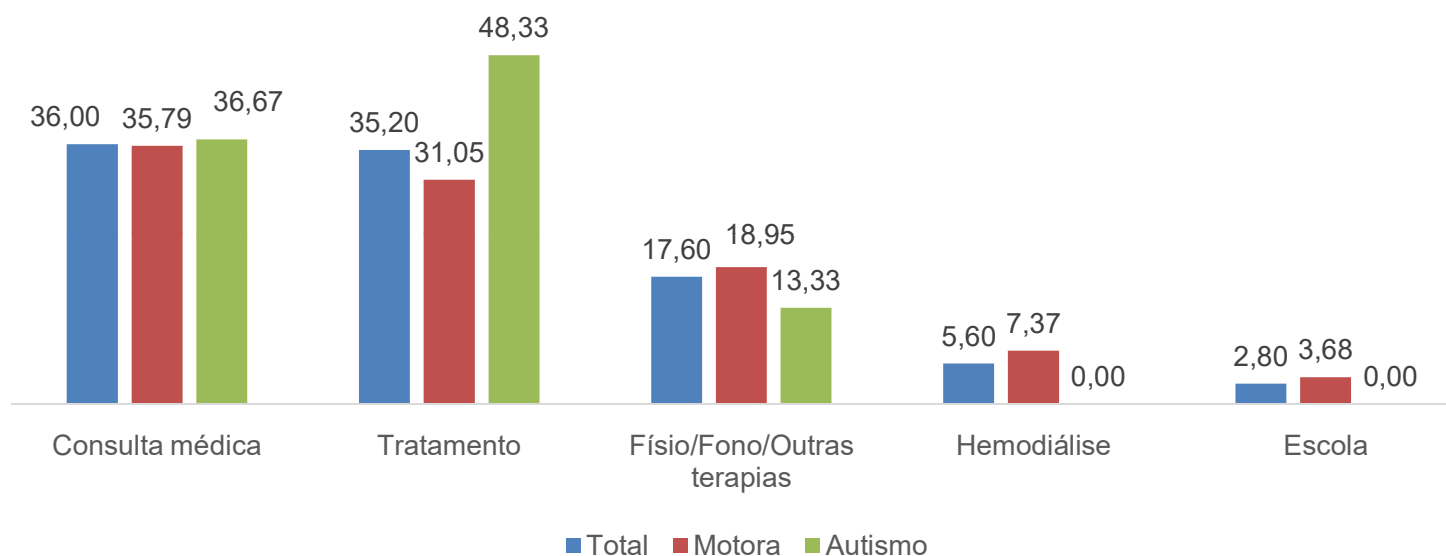
Finalidade de uso - Tipo de veículo - % - Top 5



Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.3. Finalidade de uso – Tipo de deficiência

Finalidade de uso - Tipo de deficiência - % - Top 5

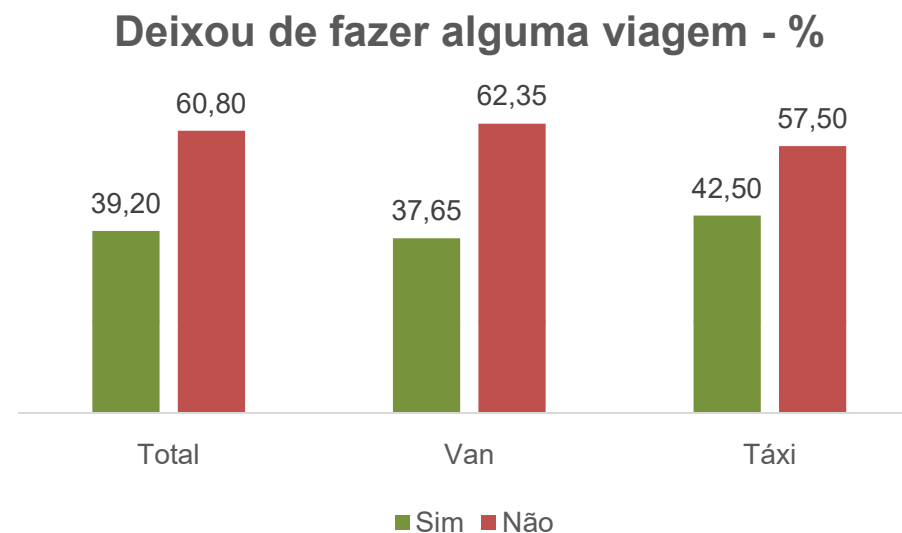


Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo

3.4. Impactos da pandemia

3.4.1 Deixou de realizar alguma viagem

Deixou de fazer alguma viagem (%)	Total	Van	Táxi
Sim	39,20	37,65	42,50
Não	60,80	62,35	57,50
Total	100,00	100,00	100,00

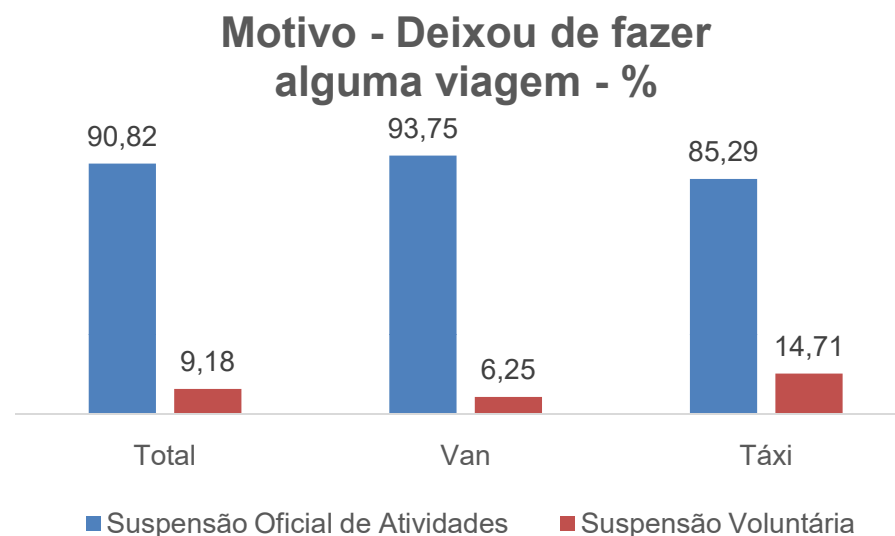


Base amostral 2021: 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.4. Impactos da pandemia

3.4.1 Deixou de realizar alguma viagem

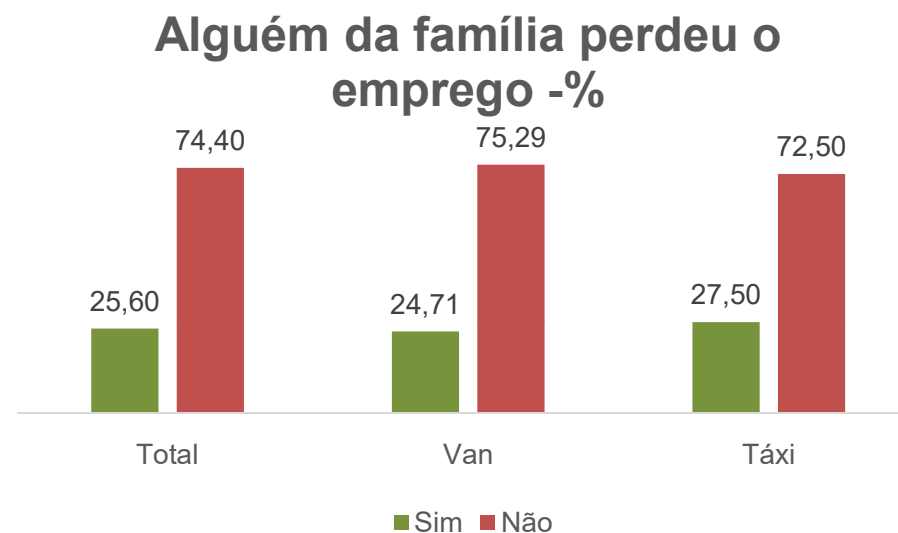
Motivo - Deixou de fazer alguma viagem (%)	Total	Van	Táxi
Suspensão oficial de atividades	90,82	93,75	85,29
Suspensão voluntária	9,18	6,25	14,71
Total	100,00	100,00	100,00



3.4. Impactos da pandemia

3.4.2 Alguém da família perdeu o emprego

Alguém da família perdeu o emprego (%)	Total	Van	Táxi
Sim	25,60	24,71	27,50
Não	74,40	75,29	72,50
Total	100,00	100,00	100,00

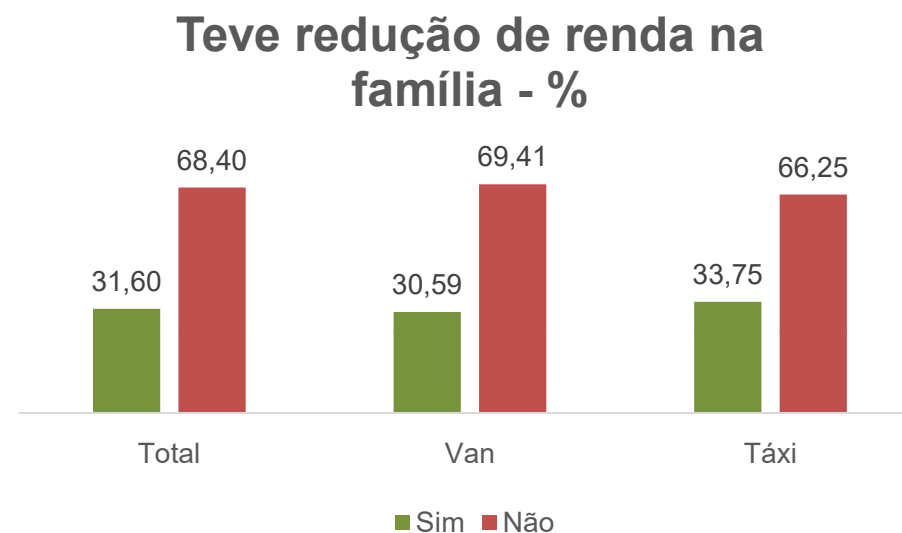


Base amostral 2021: 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.4. Impactos da pandemia

3.4.3 Teve redução de renda na família

Teve redução de renda na família (%)	Total	Van	Táxi
Sim	31,60	30,59	33,75
Não	68,40	69,41	66,25
Total	100,00	100,00	100,00



Base amostral 2021: 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.4. Impactos da pandemia

3.4.4 Alguém teve Covid-19

Alguém teve Covid-19 (%)	Total	Van	Táxi
Sim	30,80	33,53	25,00
Não	69,20	66,47	75,00
Total	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2021: 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

Quem? (%)	Total	Van	Táxi
Eu	41,56	42,11	40,00
Pai/Padrasto	35,06	33,33	40,00
Mãe/Madrasta	44,16	40,35	55,00
Irmão/Irmã	20,78	12,28	45,00
Filho/Filha	15,58	17,54	10,00
Outros	24,68	24,56	25,00
Total	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2021: 57 Van do Atende+, 20 Táxi Preto

3.4. Impactos da pandemia

3.4.5 Alguém morreu

Alguém morreu (%)	Total	Van	Táxi
Sim	5,19	5,26	5,00
Não	94,81	94,74	95,00
Total	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2021: 57 Van do Atende+, 20 Táxi Preto

Quem (%)	Total	Van	Táxi
Outros moradores	75,00	66,67	100,00
Irmão/Irmã	25,00	33,33	100,00
Total	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2021: 3 Van do Atende+, 1 Táxi Preto

3.5. Formas de conhecimento – Tipo de veículo

Tabela 1

Como tomou conhecimento do serviço	%								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Hospital / Clínica/ Médico	48,40	38,00	33,33	47,65	37,58	35,19	50,00	39,22	27,78
Amigos / Parentes / Vizinhos	9,20	19,00	29,86	7,06	20,81	29,63	13,75	13,73	30,56
AACD / APAE	15,60	13,50	12,85	20,59	13,42	13,89	5,00	13,73	9,72
Atende+	1,20	7,00	6,25	0,59	4,03	1,85	2,50	15,69	19,44
Escola	0,40	4,50	4,51	0,59	6,04	4,63	*	*	4,17
SPTans	0,80	5,50	3,82	0,59	5,37	4,63	1,25	5,88	1,39
Órgãos da Prefeitura / Subprefeitura	11,60	1,50	2,78	13,53	3,00	2,31	7,50	*	4,17
Outros usuários	8,40	5,50	2,78	5,88	6,04	3,7	13,75	3,92	*

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi Preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.5. Formas de conhecimento – Tipo de veículo

Tabela 2

Como tomou conhecimento do serviço	%								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Internet	*	1,00	2,08	*	1,00	2,31	*	1,96	1,39
Operadores do Sistema (Motorista/Cobrador)	1,20	1,00	0,35	0,59	1,00	0,46	2,50	1,96	*
Pesquisa por conta própria	*	*	0,35	*	*	0,46	*	*	*
Jornal impresso / Revista	0,40	0,50	*	0,59	0,67	*		*	*
Assistente Social	*	0,50	*	*	0,67	*	*	*	*
Não sabe / Não lembra	2,40	1,00	5,4	1,76	0,93	7,2	3,75	1,96	*
Televisão e Rádio	0,40	*	*	0,59	*	*	*	*	*
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi Preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.6. Como fazia antes de utilizar o serviço – Tipo de veículo

Como fazia antes de utilizar o serviço (RM)	%								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Transporte coletivo (Ônibus / Lotação / Metrô)	68,95	63,00	49,41	66,86	69,13	46,67	73,42	45,10	46,62
Amigos / Parentes / Vizinhos	32,66	29,00	22,19	29,59	30,20	23,53	39,24	25,49	22,42
Táxi / Uber	27,42	12,50	19,53	24,26	10,74	19,61	34,18	17,65	22,06
Van do Atende+ / Ligado	0,40	7,00	0,89	0,59	*	0,39	*	25,49	0,36
Não frequentava	3,63	2,00	2,37	3,55	1,34	2,75	3,80	3,92	2,85
Ambulância	*	0,50	1,48	*	0,67	1,57	*	*	1,78
Carro particular	2,82	1,00	2,96	3,55	1,34	3,92	1,27	*	2,85
A pé	*	0,50	0,89	*	0,67	1,18	*	*	0,71
TEG	*	1,00	0,30	*	1,34	0,39	*	*	0,36

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi Preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 169 Van do Atende+, 79 Táxi Preto

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.1. Resumo dos Fatores – Tipo de veículo – Série histórica

Fatores	Média Geral								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Processo de Inscrição	9,64	8,94	8,68	9,62	9,01	8,79	9,68	8,73	8,34
Regulamento	9,56	9,29	8,79	9,50	9,39	8,83	9,70	9,01	8,69
Motoristas	9,83	9,50	9,41	9,83	9,49	9,43	9,83	9,55	9,36
Condição dos veículos	9,82	9,39	9,11	9,85	9,36	9,06	9,77	9,48	9,26
Contato com as Centrais - 156	8,60	7,55	7,81	8,51	8,06	7,97	8,81	7,13	7,34
Contato com as Centrais - SPTrans	9,29	8,35	8,28	9,24	9,13	8,41	9,39	8,10	7,96
Higienização e Medidas Covid-19	9,71	9,14	*	9,75	9,13	*	9,63	9,14	*
Média geral	9,49	9,04	8,90	9,47	9,08	8,70	9,54	8,92	9,00

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi Preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.2. Resumo dos Fatores – Tipo de deficiência – Série histórica

Fatores	Média Geral								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Processo de Inscrição	9,64	8,94	8,68	9,63	8,92	8,81	9,66	9,03	8,02
Regulamento	9,56	9,29	8,79	9,50	9,30	8,85	9,72	9,23	8,55
Motoristas	9,83	9,50	9,41	9,85	9,49	9,46	9,75	9,56	9,16
Condição dos veículos	9,82	9,39	9,11	9,85	9,40	9,22	9,75	9,34	8,47
Contato com as Centrais - 156	8,60	7,55	7,81	8,56	7,53	7,95	8,74	7,65	7,11
Contato com as Centrais - SPTrans	9,29	8,35	8,28	9,33	8,32	8,47	9,18	8,47	7,23
Higienização e Medidas Covid-19	9,71	9,14	*	9,71	9,20	*	9,69	8,74	*
Média geral	9,49	9,04	8,90	9,49	9,04	8,91	9,50	8,99	8,27

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 240 motora, 48 autismo
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 168 motora, 32 autismo
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.3. Processo de inscrição – Tipo de veículo

Avaliação do processo de inscrição	Média		
	Total	Van	Táxi
Ao processo de inscrição	9,37	9,36	9,39
Proximidade do posto de atendimento ao seu domicílio	9,55	9,49	9,66
Acessibilidade do posto de atendimento	9,78	9,78	9,77
Tempo de espera para ser atendido	9,64	9,61	9,70
Funcionário(a) que te cadastrou	9,72	9,70	9,76
Postura, o jeito de lidar do funcionário(a) que te cadastrou	9,70	9,70	9,71
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o cadastro	9,72	9,70	9,76
Média geral	9,64	9,62	9,68

Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.4. Processo de inscrição – Tipo de deficiência

Avaliação do processo de inscrição	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Ao processo de inscrição	9,37	8,54	8,43	9,37	8,54	8,47	9,37	8,55	8,23
Proximidade do posto de atendimento ao seu domicílio	9,55	8,78	8,57	9,56	8,71	8,65	9,49	9,13	8,16
Acessibilidade do posto de atendimento	9,78	9,03	8,70	9,77	9,01	8,84	9,81	9,17	7,95
Tempo de espera para ser atendido	9,64	8,48	8,37	9,64	8,46	8,49	9,62	8,60	7,76
Funcionário(a) que te cadastrou	9,72	9,28	8,89	9,70	9,30	9,06	9,79	9,17	8,00
Postura, o jeito de lidar do funcionário(a) que te cadastrou	9,70	9,37	8,98	9,70	9,38	9,14	9,72	9,33	8,12
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o cadastro	9,72	9,15	8,84	9,70	9,16	9,01	9,79	9,10	7,93
Média geral	9,64	8,94	8,68	9,63	8,92	8,81	9,66	9,03	8,02

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 240 motora, 48 autismo
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 168 motora, 32 autismo
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.5. Avaliação do regulamento – Tipo de veículo

Avaliação do regulamento	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Facilidade de compreensão do que está escrito	9,53	8,87	8,82	9,47	8,98	8,92	9,67	8,55	8,54
Acesso ao conteúdo no site	9,59	9,72	8,77	9,52	9,80	8,73	9,72	9,47	8,85
Média geral	9,56	9,29	8,79	9,50	9,39	8,83	9,70	9,01	8,69

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi Preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.6. Avaliação do regulamento – Tipo de deficiência

Avaliação do regulamento	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Facilidade de compreensão do que está escrito	9,53	8,87	8,82	9,49	8,90	8,90	9,68	8,69	8,50
Acesso ao conteúdo no site	9,59	9,72	8,77	9,51	9,70	8,80	9,75	9,78	8,59
Média geral	9,56	9,29	8,79	9,50	9,30	8,85	9,72	9,23	8,55

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 240 motora, 48 autismo
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 168 motora, 32 autismo
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.7. Avaliação dos motoristas – Tipo de veículo

Avaliação dos motoristas	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Serviço prestado pelo motorista	9,75	9,45	9,40	9,75	9,41	9,41	9,75	9,57	9,37
Apresentação visual, aparência do motorista	9,83	9,68	9,53	9,82	9,71	9,57	9,86	9,62	9,41
Postura, jeito do motorista com os passageiros	9,79	9,58	9,44	9,81	9,60	9,43	9,74	9,53	9,44
Competência, conhecimento, saber o que está fazendo, dizendo, a habilidade do motorista	9,83	9,60	9,48	9,84	9,59	9,52	9,83	9,61	9,35
Tempo de percurso (Última Viagem)	9,87	9,40	9,22	9,86	9,34	9,24	9,88	9,55	9,14
Postura, jeito do motorista no trânsito	9,87	9,54	9,47	9,86	9,55	9,48	9,89	9,49	9,45
Rota Efetuada (Última Viagem)	9,84	9,36	9,36	9,82	9,35	9,37	9,88	9,39	9,32
Pontualidade (Última Viagem)	9,85	9,42	9,40	9,85	9,35	9,40	9,84	9,61	9,39
Média geral	9,83	9,50	9,41	9,83	9,49	9,43	9,83	9,55	9,36

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi preto
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.8. Avaliação dos motoristas – Tipo de deficiência

Avaliação dos motoristas	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Serviço prestado pelo motorista	9,75	9,45	9,40	9,79	9,43	9,43	9,62	9,53	9,23
Apresentação visual, aparência do motorista	9,83	9,68	9,53	9,85	9,67	9,55	9,78	9,75	9,43
Postura, jeito do motorista com os passageiros	9,79	9,58	9,44	9,82	9,62	9,47	9,70	9,41	9,28
Competência, conhecimento, saber o que está fazendo, dizendo, a habilidade do motorista	9,83	9,60	9,48	9,84	9,58	9,55	9,80	9,69	9,13
Tempo de percurso (Última Viagem)	9,87	9,40	9,22	9,89	9,34	9,33	9,78	9,69	8,65
Postura, jeito do motorista no trânsito	9,87	9,54	9,47	9,89	9,51	9,53	9,78	9,69	9,20
Rota Efetuada (Última Viagem)	9,84	9,36	9,36	9,85	9,34	9,45	9,80	9,47	8,94
Pontualidade (Última Viagem)	9,85	9,42	9,40	9,87	9,45	9,39	9,77	9,25	9,40
Média geral	9,83	9,50	9,41	9,85	9,49	9,46	9,75	9,56	9,16

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 240 motora, 48 autismo
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 168 motora, 32 autismo
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.9. Avaliação dos veículos – Tipo de veículo

Avaliação dos veículos	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Estado e condições do veículo	9,80	9,18	8,73	9,80	9,11	8,60	9,79	9,35	9,11
Condições mecânicas do veículo	9,75	9,43	8,82	9,77	9,33	8,73	9,72	9,69	9,06
Limpeza do veículo	9,81	9,54	9,38	9,83	9,55	9,34	9,76	9,51	9,51
Conforto	9,78	9,26	8,97	9,79	9,20	8,93	9,76	9,43	9,07
Aparência, conservação do veículo	9,82	9,34	9,22	9,83	9,35	9,14	9,79	9,29	9,44
Ventilação no veículo	9,82	9,16	8,90	9,84	9,07	8,84	9,79	9,41	9,08
Segurança no veículo	9,87	9,56	9,27	9,91	9,55	9,20	9,79	9,57	9,49
Barras de apoio	9,88	9,56	9,34	9,92	9,58	9,35	9,79	9,50	9,31
Fixação da cadeira	9,87	9,50	9,36	9,92	9,50	9,38	9,79	9,50	9,27
Média geral	9,82	9,39	9,30	9,85	9,36	8,90	9,77	9,48	9,80

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi Preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.10. Avaliação dos veículos – Tipo de deficiência

Avaliação dos veículos	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Estado e condições do veículo	9,80	9,18	8,73	9,80	9,20	8,80	9,77	9,03	8,40
Condições mecânicas do veículo	9,75	9,43	8,82	9,78	9,44	8,88	9,67	9,38	8,47
Limpeza do veículo	9,81	9,54	9,38	9,84	9,56	9,49	9,71	9,41	8,87
Conforto	9,78	9,26	8,97	9,82	9,30	9,13	9,67	9,03	8,13
Aparência, conservação do veículo	9,82	9,34	9,22	9,86	9,36	9,31	9,68	9,25	8,77
Ventilação no veículo	9,82	9,16	8,90	9,85	9,17	9,07	9,73	9,09	8,02
Segurança no veículo	9,87	9,56	9,27	9,88	9,55	9,42	9,82	9,59	8,53
Barras de apoio	9,88	9,56	9,34	9,89	9,56	9,44	9,85	9,61	8,60
Fixação da cadeira	9,87	9,50	9,36	9,88	9,47	9,47	9,85	9,69	8,43
Média geral	9,82	9,39	9,30	9,85	9,40	9,22	9,75	9,34	8,47

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 240 motora, 48 autismo
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 168 motora, 32 autismo
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.11. Avaliação do contato com a Central 156 – Tipo de veículo

Avaliação do contato com a Central 156	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Atendimento da central de modo geral	8,33	6,90	7,44	8,24	7,19	7,66	8,54	6,04	6,80
Tempo total do atendimento recebido	8,74	6,54	6,94	8,58	6,77	7,09	9,10	5,86	6,49
Atendimento do funcionário(a)	9,31	8,55	8,54	9,23	8,62	8,70	9,49	8,36	8,06
Tratamento, postura do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento	9,36	8,72	8,76	9,29	8,76	8,88	9,50	8,60	8,41
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o atendimento	9,43	8,63	8,69	9,37	8,69	8,85	9,56	8,44	8,22
Espera para ser atendido	6,45	6,01	6,50	6,34	6,20	6,65	6,67	5,45	6,06
Média geral	8,60	7,55	7,81	8,51	7,69	7,97	8,81	7,13	7,34

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi Preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.12. Avaliação do contato com a Central 156 – Tipo de deficiência

Avaliação do contato com a Central 156	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Atendimento da central de modo geral	8,33	6,90	7,44	8,29	6,91	7,57	8,46	6,84	6,82
Tempo total do atendimento recebido de forma geral	8,74	6,54	6,94	8,68	6,55	7,13	8,95	6,50	5,96
Atendimento do funcionário (a)	9,31	8,55	8,54	9,29	8,47	8,66	9,37	8,97	7,93
Tratamento, postura do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento	9,36	8,72	8,76	9,35	8,66	8,89	9,37	9,03	8,13
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o atendimento	9,43	8,63	8,69	9,42	8,65	8,86	9,47	8,53	7,87
Espera para ser atendido	6,45	6,01	6,50	6,33	6,03	6,60	6,81	5,90	5,98
Média geral	8,60	7,55	7,81	8,56	7,53	7,95	8,74	7,65	7,11

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 240 motora, 48 autismo
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 168 motora, 32 autismo
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.13. Avaliação do contato com a Central SPTrans – Tipo de veículo

Avaliação do contato com a Central SPTrans	Média								
	Total			Van			Táxi Preto		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Atendimento da central de modo geral	9,21	8,22	7,97	9,13	8,29	8,19	9,37	8,00	7,45
Tempo total do atendimento recebido	9,30	7,76	7,70	9,26	7,83	7,88	9,38	7,57	7,28
Atendimento do funcionário (a)	9,55	9,03	8,92	9,51	9,06	9,00	9,62	8,94	8,73
Tratamento, postura do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento	9,55	9,11	8,97	9,51	9,14	9,06	9,63	9,04	8,74
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o atendimento	9,55	9,08	8,98	9,51	9,12	9,02	9,63	8,98	8,86
Espera para ser atendido	8,59	6,89	7,12	8,52	7,16	7,29	8,73	6,10	6,73
Média geral	9,29	8,35	8,28	9,24	8,43	8,41	9,39	8,10	7,96

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi preto
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.14. Avaliação do contato com a Central SPTrans – Tipo de deficiência

Avaliação do contato com a Central SPTrans	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Atendimento da central de modo geral	9,21	8,22	7,97	9,26	8,19	8,17	9,07	8,38	6,91
Tempo total do atendimento recebido	9,30	7,76	7,7	9,34	7,79	7,95	9,19	7,63	6,34
Atendimento do funcionário (a)	9,55	9,03	8,92	9,59	8,99	9,11	9,40	9,22	7,94
Tratamento, postura do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento	9,55	9,11	8,97	9,60	9,07	9,11	9,40	9,31	8,22
Competência do(a) funcionário (a) que realizou o atendimento	9,55	9,08	8,98	9,60	9,05	9,17	9,40	9,25	7,94
Espera para ser atendido	8,59	6,89	7,12	8,58	6,86	7,33	8,62	7,03	6,03
Média geral	9,29	8,35	8,28	9,33	8,32	8,47	9,18	8,47	7,23

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 240 motora, 48 autismo
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 168 motora, 32 autismo
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.15. Higienização e medidas contra a Covid-19 – Tipo de veículo

Higienização e medidas contra a Covid-19	Média		
	Total	Van	Táxi
Higienização de modo geral	9,70	9,72	9,65
Uso de máscara pelo motorista	9,83	9,85	9,79
Compartilhamento do veículo com outras pessoas	9,85	9,86	9,84
Disponibilidade de álcool gel	9,45	9,56	9,25
Média geral	9,71	9,75	9,63

Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi preto
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.16. Higienização e medidas contra a Covid-19 – Tipo de deficiência

Higienização e medidas contra a Covid-19	Média		
	Total	Motora	Autismo
Higienização de modo geral	9,70	9,71	9,68
Uso de máscara pelo motorista	9,83	9,83	9,83
Compartilhamento do veículo com outras pessoas	9,85	9,85	9,87
Disponibilidade de álcool gel	9,45	9,48	9,37
Média geral	9,71	9,71	9,69

Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.17. Avaliação do site

Conhecimento do site do ATENDE+	%
Sim	66,80
Não	33,20
Total	100,00

Base amostral 2021: 250 entrevistados

Cadastro no site do ATENDE+	%
Sim	94,61
Não	5,39
Total	100,00

Base amostral: 167 entrevistados

Motivo de não ter cadastro - %	Total	Van	Táxi
Não teve necessidade	22,22	28,57	0,00
Nao sabe utilizar a internet/Computador	66,67	57,14	100,00
Prefere utilizar o App do Atende	11,11	14,29	0,00
Total	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2021: 9 entrevistados, 7 Van, 2 Táxi preto

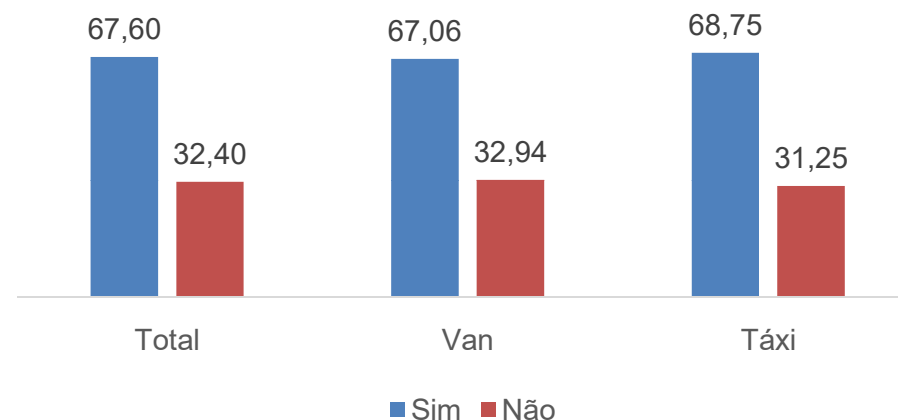
3.7. Avaliação dos serviços

3.7.18. Conhecimento de novos recursos do site

Conhecimento de poder realizar inscrição e alterações do cadastro pelo site - %	Total	Van	Táxi
Sim	67,60	67,06	68,75
Não	32,40	32,94	31,25
Total	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2021 : 250 entrevistados, 170 Van, 80 Táxi preto

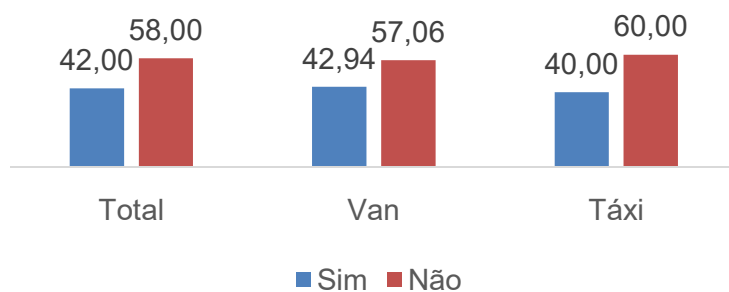
Conhecimento de poder realizar inscrição e alterações do cadastro pelo site - %



3.7. Avaliação dos serviços

3.7.18. Conhecimento de novos recursos do site

Já utilizou o Chat do Atende+ - %



Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van, 80 Táxi Preto

Chat atendeu a necessidade- %	Total	Van	Táxi
Sim	96,19	94,52	100,00
Não	3,81	5,48	0,00
Total	100,00	100,00	100,00

Base amostral: 105 entrevistados, 73 Van, 32 Táxi preto

Motivo de não atender a necessidade - %	Total	Van	Táxi
Fez reclamação e não retornaram	25,00	25,00	0,00
Não funciona antes das 7hs da manhã	25,00	25,00	0,00
Não resolveu a indisponibilidade da Van	25,00	25,00	0,00
Tentou desmarcar uma corrida e mandaram ligar no 156	25,00	25,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00

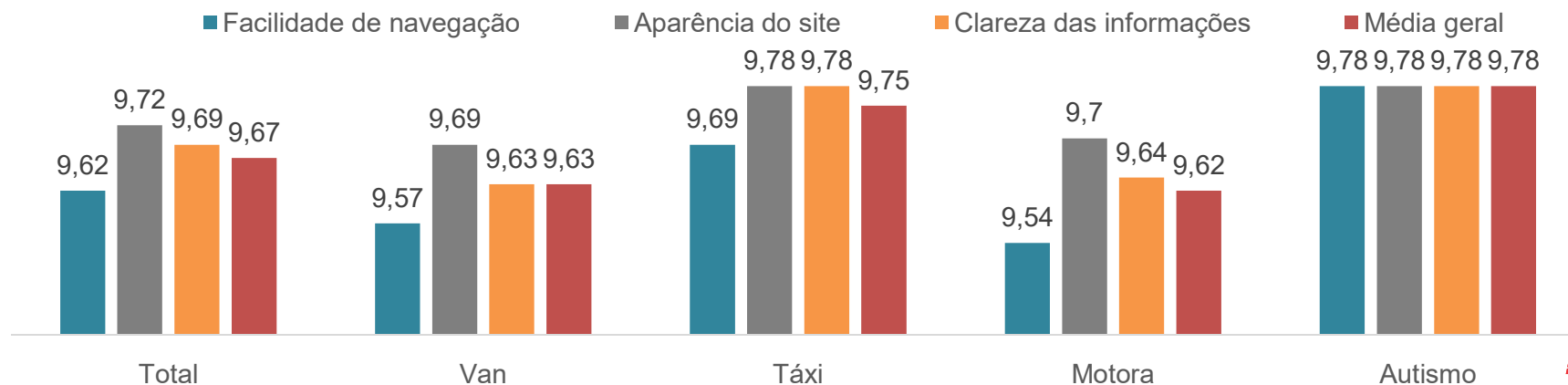
Base amostral 2021: 4 entrevistados, 4 Van

3.7. Avaliação dos serviços

3.7.18. Avaliação do site – Tipo de veículo e Tipo de deficiência

Avaliação dos atributos referentes ao site	Total	Tipo de veículo		Tipo de deficiência	
		Van	Táxi	Motora	Autismo
Facilidade de navegação	9,62	9,57	9,69	9,54	9,78
Aparência do site	9,72	9,69	9,78	9,70	9,78
Clareza das informações	9,69	9,63	9,78	9,64	9,78
Média geral	9,67	9,63	9,75	9,62	9,78

Avaliação dos Atributos - Médias

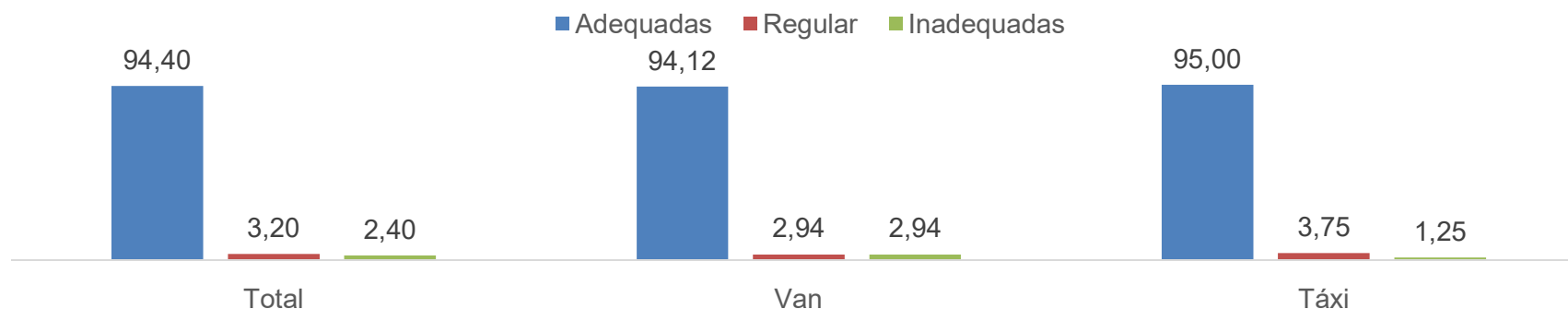


Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 van do Atende+, 80 táxi preto, 190 motora, 60 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.8. Rotas realizadas – Tipo de veículo

Avaliação das rotas realizadas	%								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Adequadas	94,40	88,00	90,62	94,12	86,58	91,67	95,00	92,16	87,5
Regular	3,20	8,50	6,60	2,94	10,07	6,02	3,75	3,92	8,33
Inadequadas	2,40	3,50	2,78	2,94	3,36	2,31	1,25	3,92	4,17
Total geral	100	100	100	100	100	100	100	100	100

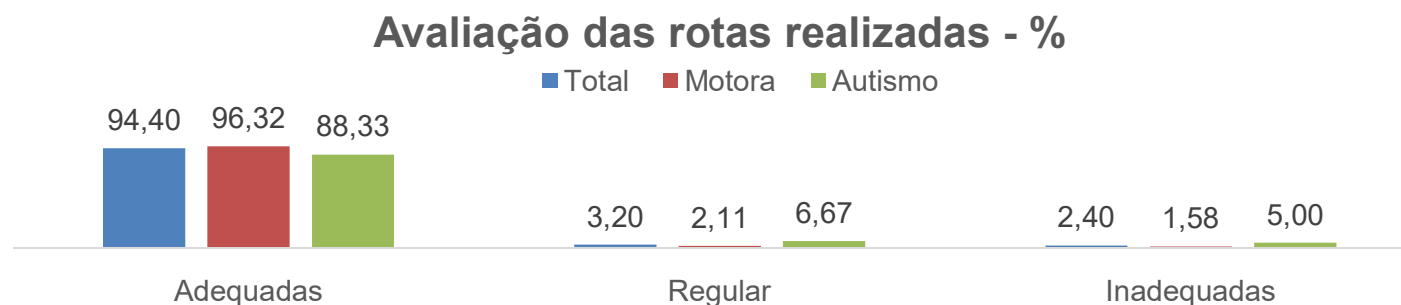
Avaliação das rotas realizadas - %



Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi Preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto
 Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.8. Rotas realizadas – Tipo de deficiência

Avaliação das rotas realizadas	%		
	Total	Motora	Autismo
Adequadas	94,40	96,32	88,33
Regular	3,20	2,11	6,67
Inadequadas	2,40	1,58	5,00
Total geral	100,00	100,00	100,00

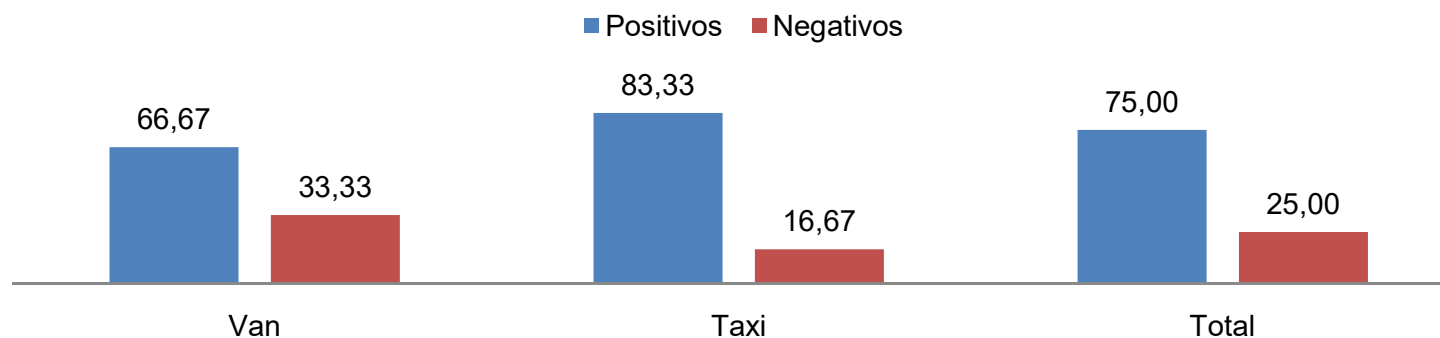


Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo
Os usuários avaliaram esse quesito por meio de uma escala de 1 a 10

3.9. Aspectos do último atendimento – Tipo de veículo

Aspectos do último atendimento	%		
	Total	Van	Táxi
Positivos	66,67	83,33	75,00
Negativos	33,33	16,67	25,00
Total geral	100,00	100,00	100,00

Aspectos do último atendimento - %



Base amostral 2021: 47 respostas, 36 positivas, 11 negativas

3.9. Aspectos do último atendimento

3.9.1. Aspectos positivos – Tipo de veículo



51,31% atendimento
prestado pelos motoristas

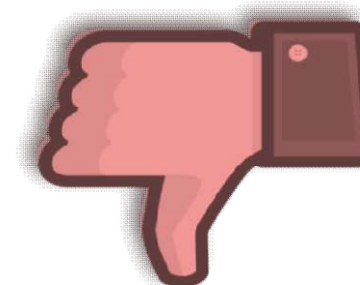
Aspectos positivos do último atendimento - %	Total	Van	Táxi
Motorista atencioso / educado	28,70	36,59	24,32
Motorista simpático	22,61	24,39	21,62
Pontualidade	14,78	21,95	10,81
Boa condução / velocidade adequada	13,04	12,20	13,51
Conforto na viagem	7,83	4,88	9,46
Boa rota	6,96	*	10,81
Atendimento da Central	6,09	*	9,46
Total	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2021: 36 respostas, 16 Van do Atende+, 20 Táxi Preto

3.9. Aspectos do último atendimento

3.9.2. Aspectos negativos – Tipo de veículo

	Principais aspectos negativos do ultimo atendimento
1º	Falta de pontualidade
2º	Motorista desatencioso
3º	Motorista antipático
4º	Tempo de percurso demorado



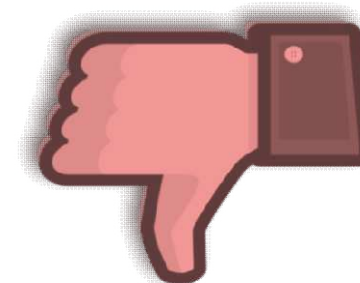
Base amostral 2021: 11 respostas, 8 Van do Atende+, 3 Táxi Preto

3.9. Aspectos do último atendimento

3.9.2. Aspectos negativos – Tipo de veículo

Aspectos negativos do ultimo atendimento - % RM	Total	Van	Táxi
Falta de pontualidade	36,36	25,00	66,67
Motorista desatencioso	9,09	12,50	*
Motorista antipático	9,09	12,50	*
Tempo de percurso demorado	9,09	12,50	*
Atendimento da Central demorado	9,09	12,50	*
Falta de empatia do motorista	9,09	12,50	*
Motorista com máscara mal colocada	9,09	12,50	*
Motorista desleixado	9,09	12,50	*
Motorista não esperou terminar o tratamento	9,09	*	33,33
Muitas pessoas dentro da Van	9,09	12,50	*
Poucos horários fixos em final de mês	9,09	12,50	*
Total	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2021: 19 respostas, 16 Van do Atende+, 3 Táxi Preto



3.10. Satisfação e Aprovação

3.10.1. Satisfação geral – Tipo de veículo e Tipo de deficiência

Satisfação geral	Média								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Satisfação com o serviço - Atende+	9,62	9,37	9,22	9,60	9,42	9,22	9,66	9,20	9,21

Satisfação geral	Média								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Satisfação com o serviço - Atende+	9,62	9,37	9,22	9,63	9,40	9,31	9,60	9,19	8,75

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Taxi Preto, 240 motora, 48 autismo
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto, 168 motora, 32 autismo
 Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto, 190 motora, 60 autismo

3.10. Satisfação e Aprovação

3.10.2. Aprovação geral – Tipo de veículo e deficiência

Aprovação do serviço Atende+	%										
	Total			Van			Táxi			Motora	Autismo
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2021
Aprova	100,00	100,00	99,65	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,61	100,00	100,00
Desaprova	0,00	0,00	0,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,39	0,00	0,00
Não sabe	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Taxi Preto, 240 motora, 48 autismo
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto, 168 motora, 32 autismo
 Base amostral 2021: 249 entrevistados, 169 Van do Atende+, 80 Táxi Preto, 189 motora, 60 autismo

3.10. Satisfação e Aprovação

3.10.3. Recomendação do serviço – Tipo de veículo – Série histórica

Recomendação do serviço	%								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Recomendaria	100,00	99,00	98,62	100,00	98,66	98,61	100,00	100,00	98,61
Talvez recomendaria	0,00	0,50	0,69	0,00	0,67	0,93	0,00	0,00	0,00
Não recomendaria	0,00	0,50	0,69	0,00	0,67	0,46	0,00	0,00	1,39
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 216 Van do Atende+, 72 Táxi Preto
 Base amostral 2020: 200 entrevistados, 149 Van do Atende+, 51 Táxi Preto
 Base amostral 2021: 249 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.10. Satisfação e Aprovação

3.10.4. Recomendação do serviço – Tipo de deficiência – Série histórica

Recomendação do serviço	%								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Recomendaria	100,00	99,00	98,62	100,00	98,80	99,58	100,00	100,00	93,75
Talvez recomendaria	0,00	0,50	0,69	0,00	0,60	0,42	0,00	0,00	2,08
Não recomendaria	0,00	0,50	0,69	0,00	0,6	0,00	0,00	0,00	4,17
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Base amostral 2019: 288 entrevistados, 240 motora, 48 autismo

Base amostral 2020: 200 entrevistados, 168 motora, 32 autismo

Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo

3.10. Satisfação e Aprovação

3.10.5. Expectativa com o atendimento – Tipo de veículo – Série histórica

Expectativa com o atendimento prestado	%								
	Total			Van			Táxi		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Melhor do que esperava	98,80	93,00	90,63	98,82	93,29	90,28	98,75	92,16	91,66
Nem melhor nem pior	0,80	6,00	7,99	0,59	5,37	8,80	1,25	7,84	5,56
Pior do que esperava	0,40	1,00	1,38	0,59	1,34	0,92	*	0,00	2,78
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Expectativa com o atendimento recebido – 2021 - %



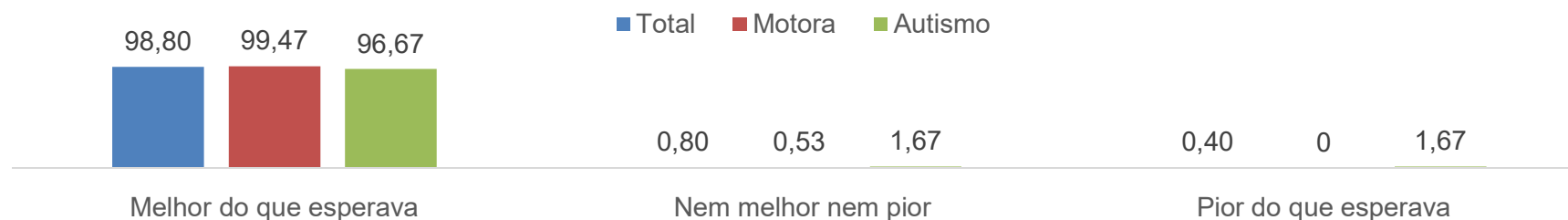
Base amostral 2021: 250 entrevistados, 170 Van do Atende+, 80 Táxi Preto

3.10. Satisfação e Aprovação

3.10.6. Expectativa com o atendimento – Tipo de deficiência – Série histórica

Expectativa com o atendimento prestado	%								
	Total			Motora			Autismo		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Melhor do que esperava	98,80	93,00	90,63	99,47	98,81	91,67	96,67	100,00	85,42
Nem melhor nem pior	0,80	6,00	7,99	0,53	0,60	7,50	1,67	0,00	10,42
Pior do que esperava	0,40	1,00	1,38	*	0,60	0,83	1,67	0,00	4,17
Total geral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Expectativa com o atendimento recebido – 2021 - %



Base amostral 2021: 250 entrevistados, 190 motora, 60 autismo

3.11. Sugestões – Tipo de veículo

SUGESTÕES FORNECIDAS (RM)		Total			Van			Táxi		
		Qt.	% Total	% Grupo	Qt.	% Total	% Grupo	Qt.	% Total	% Grupo
Contato com as centrais	Mais agilidade no cadastro / agendamento / cancelamento	68	45,95	77,27	39	42,86	81,25	29	50,88	72,50
	Melhorar atendimento da central	13	8,78	14,77	8	8,79	16,67	5	8,77	12,50
	Telefone específico para o atende+	7	4,73	7,95	1	1,10	2,08	6	10,53	15,00
	Total	88	59,46	100,00	48	52,75	100,00	40	70,18	100,00
Rotas	Racionalização das rotas	5	3,38	100,00	4	4,40	100,00	1	1,75	100,00
	Total	5	3,38	100,00	4	4,40	100,00	1	1,75	100,00
Programação das viagens	Aumentar frequência de uso	46	31,08	56,79	23	25,27	47,92	23	40,35	69,70
	Diminuir prazos de remarcação	13	8,78	16,05	11	12,09	22,92	2	3,51	6,06
	Melhorar logística operacional e de usuários no mesmo veículo	11	7,43	13,58	7	7,69	14,58	4	7,02	12,12
	Aumentar tolerância no tempo de espera para embarque	4	2,70	4,94	4	4,40	8,33	*	*	*
	Melhorar pontualidade	4	2,70	4,94	2	2,20	4,17	2	3,51	6,06
	Aumentar frota	3	2,03	3,70	1	1,10	2,08	2	3,51	6,06
	Total	81	54,73	100,00	48	52,75	100,00	33	57,89	100,00
Motoristas	Melhorar cortesia dos motoristas	17	11,49	89,47	10	10,99	90,91	7	12,28	87,50
	Não trocar os motoristas	2	1,35	10,53	1	1,10	9,09	1	1,75	12,50
	Total	19	12,84	100,00	11	12,09	100,00	8	14,04	100,00
Veículo	Melhorar condições mecânicas, de segurança e de limpeza	3	2,03	100,00	3	3,30	100,00	*	*	*
	Total	3	2,03	100,00	3	3,30	100,00	*	*	*
Comunicação com o usuário	Melhorar informação / comunicação com o usuário	2	1,35	100,00	*	*	*	2	3,51	100,00
	Total	2	1,35	100,00	*	*	*	2	3,51	100,00
Outras	Mais postos físicos do Atende+	1	0,68	100,00	1	1,10	100,00	*	*	*
Total geral		199	100,00	100,00	115	100,00	100,00	84	100,00	100,00

Ficha Técnica – Metodologia

- A amostra foi composta por 250 casos extraídos do banco de dados dos usuários do Atende+, a qual foi segmentada pelo tipo de veículo: Van e por Táxi especial e, nestes, os tipos de deficiência. Os nomes dos usuários entrevistados foram sorteados por meio de pulo sistemático, tendo em vista criar a mesma probabilidade de cada um dos mesmos participar da amostra, independentemente da posição ocupada na listagem. A presença de surdo-cegos é bastante baixa no universo de usuários, motivo pelo qual não constaram na amostra.
- As entrevistas foram realizadas ao longo do mês de outubro de 2021, por telefone com os próprios usuários ou, em alguns casos, com os seus responsáveis legais.
- Os resultados da pesquisa são apresentados em percentuais e notas médias, sendo que em alguns casos estão em série histórica.
- Escalas utilizadas de 5 pontos, em que 5 representa a satisfação ou avaliação com maior excelência e 1 a insatisfação ou avaliação com pior excelência.
- Escala de 10 a 1, onde 10 representa a melhor avaliação, e 1 a pior avaliação para cada atributo dos fatores estabelecidos.

Ricardo Nunes
PREFEITO DE SÃO PAULO

Ricardo Teixeira
SECRETÁRIO DE MOBILIDADE E TRÂNSITO



Levi dos Santos Oliveira
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA



Valdemar Gomes de Melo
DIRETOR PRESIDENTE

Wagner Chagas Alves
DIRETOR DE OPERAÇÕES

Valdemar Gomes de Melo
DIRETOR DE PLANEJAMENTO DE TRANSPORTE

George William Gidali
DIRETOR DE GESTÃO DA RECEITA E REMUNERAÇÃO

Anderson Clayton Nogueira Maia
DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E DE INFRAESTRUTURA

Rodney Caetano da Silva
DIRETOR DE RELAÇÕES INTERNAS

Sobre esta apresentação, contate:



christina.borges@sptrans.com.br

Curta, siga e fale com a SPTrans:



sptrans.com.br



facebook.com/SPTransOficial



twitter.com/SPTrans_



youtube.com/SPTransSP



instagram.com/SPTransOficial



156



SPTrans com você por toda a cidade

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRÂNSITO****Assessoria Jurídica de Transportes**

Rua Boa Vista, 128 / 136, 4º andar - Fundos - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01014-000

Telefone:

PROCESSO 6010.2022/0000294-5**Encaminhamento SMT/AJ Nº 059638122****INTERESSADO:** Câmara Municipal de São Paulo - Presidente Milton Leite e Vereador Rubinho Nunes (Via SMT/SETRAM)**ASSUNTO:** OF-SGP23 nº 93/2022 - Requerimento RDS nº 134/2022 - Solicitação de informações referentes à negativa dada pela SPTrans à solicitação de atendimento pelo Serviço ATENDE+ pelo Sr. Alcir Pomponi.**Pref/Casa/Civil/ATL II****Sr. Procurador do Município,**

Trata de requerimento, proveniente da Câmara Municipal de São Paulo, de iniciativa do Vereador Rubinho Nunes, solicitando informações a respeito dos serviços de transporte gratuito ATENDE (doc. SEI nº 059114466).

Em atendimento ao solicitado segue manifestação SPTrans/DO/SEM/GME 059426126, Pedidos recebidos e atendidos em 2021 e 2022 em documento SEI 059592975, Pesquisa de satisfação 2020 em documento SEI 059593473 e Pesquisa de satisfação 2021 em documentos SEI 059593710.

Na oportunidade, renovo protestos de elevada consideração e respeito.

Atenciosamente,

São Paulo, 08 de março de 2022.

GILMAR PEREIRA MIRANDA

Secretaria Executiva de Transportes e Mobilidade Urbana – SETRAM

Secretário Executivo



Documento assinado eletronicamente por **Gilmar Pereira Miranda, Secretário(a) Executivo(a)**, em 09/03/2022, às 12:09, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **059638122** e o código CRC **977A44E4**.