

**MOTIVOS QUE LEVARAM OS USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO
URBANO OFERECIDO PELA VISATE NO ANO DE 2011 A REGISTRAREM
RECLAMAÇÕES NO PROCON EM CAXIAS DO SUL.**

Orestes de Jesus Miranda

Acadêmico de Graduação em Administração de Empresas da Universidade de Caxias do Sul

Artigo apresentado como requisito parcial
para aprovação na disciplina Seminário de
Pesquisa, da Universidade de Caxias do Sul,
ministrada pelo Prof. Ms. Robledo Luza.

Caxias do Sul

2012

RESUMO

Esta pesquisa determinou os motivos enfrentados pelos usuários do transporte coletivo urbano oferecido pela Visate no ano de 2011, a registrarem reclamações no Procon em Caxias do Sul. Usou-se de dados obtidos nos registros do Procon de Caxias do Sul e artigos publicados no Jornal Pioneiro, foi utilizado o Código de Proteção e Defesa do Consumidor como lei padrão. A pesquisa foi realizada a partir do método analítico explicativo como uma pesquisa de levantamento, para isso, levantou-se dados para identificar os principais motivos que levaram os usuários do transporte a registrarem reclamações no Procon, pesquisou e comparou-se dados para determinar os reais motivos das reclamações. A cidade de Caxias do Sul tem um grande porte populacional, mas possui apenas uma empresa de transporte coletivo urbano, o que agrava os abusos e desrespeito cometidos pela empresa prestadora do serviço. Verificou-se com a pesquisa que as hipóteses levantadas são verdadeiras.

PALAVRAS CHAVE:

Transporte coletivo urbano, usuários de ônibus, reclamações, Procon.

ABSTRACT

This study determined the reasons faced by users of urban public transportation offered by Visate in 2011, to register complaints at Procon in Caxias do Sul was used data collected from the records of Procon in Caxias do Sul and articles published in the Journal Pioneer, we used the Code and Consumer Protection Act as standard. The survey was conducted starting from the analytical method as a descriptive documentary research for this, got up data to identify the main reasons that led the transport users to register complaints at Procon, researched and compared data to determine the real reasons of complaints. The city of Caxias do Sul has a large population, but has only an urban public transport company, which aggravates the abuse and disrespect committed by the company providing the service. It has been found thorough research that the hypothesis are true.

KEY WORDS:

Urban public transport, bus users, claims, Procon.

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como objetivo determinar os motivos enfrentados pelos usuários do transporte coletivo urbano oferecido pela Visate¹ no ano de 2011, a registrarem reclamações no Procon em Caxias do Sul. É frequente ouvir reclamações dos usuários do transporte coletivo urbano oferecido pela Visate em Caxias do Sul, existem vários motivos que podem justificar as reclamações. Esta pesquisa visa determinar as principais fontes de reclamações registradas no Procon de Caxias do Sul no ano de 2011 contra a empresa prestadora do serviço de transporte coletivo urbano.

Tendo como problema a ser solucionado, as dificuldades enfrentadas pelos usuários do transporte coletivo urbano oferecido pela Visate no ano de 2011, registrados no Procon. Para isso, foi analisado dados obtidos nos registros do Procon em Caxias do Sul, tendo a Lei Federal 8.078/1990 Código de Proteção e Defesa do Consumidor como base da lei a ser seguida, também foi usado artigos publicados no Jornal Pioneiro no ano de 2011, ambos tido como referencial teórico. O método de pesquisa utilizado será de forma analítica explicativa com pesquisa de levantamento.

Os objetivos específicos é levantar dados para identificar os principais motivos que levaram os usuários do transporte coletivo urbano a registrarem reclamações no Procon; entrevistar responsáveis pelo Procon de Caxias do Sul afim de obter dados de reclamações registradas contra a Visate e comparar dados obtidos para identificar os reais motivos das reclamações registradas.

Essa pesquisa justifica-se no fato que existe apenas uma empresa de transporte coletivo urbano em Caxias do Sul, a Visate (Viação Santa Tereza), o que é muito pouco comparado a outras cidades com mesmo porte populacional. A falta de concorrência e fiscalizações no setor, agrava os abusos e desrespeito cometidos pela empresa prestadora do serviço, levando alguns consumidores a registrarem reclamações junto ao Procon. Essa pesquisa fundamenta-se em saber quais os principais aspectos e causas que levaram os consumidores a registrarem suas reclamações no Procon em Caxias do Sul.

O plano de desenvolvimento será apresentado da seguinte forma: artigo composto de resumo (abstract), palavras chave, introdução, desenvolvimento, conclusão, referencias e anexos. Tendo 3 capítulos. O primeiro título é “Principais Reclamações dos Usuários” - referentes a dados obtidos através de questionários e pesquisas, o segundo título será “Motivos das Reclamações Registradas no Procon” – que irá tratar dos principais motivos das

¹ Visate – Viação Santa Teresa de Caxias do Sul, empresa prestadora dos serviços do transporte coletivo urbano em Caxias do Sul.

reclamações dos usuários do transporte coletivo urbano registrados no Procon, e o terceiro título falará das “Reclamações Gerais X Reclamações Registradas no Procon” – irá tratar do por que alguns usuários registraram reclamações no Procon enquanto que outros não.

REFERENCIAL TEÓRICO

Para a construção do referencial teórico, foram consultadas informações junto ao Coordenador do Procon de Caxias do Sul, Dr. Luís Fernando, com vistas a obter dados de registros de reclamações contra os serviços prestados pela Visate, empresa responsável pelo transporte coletivo urbano na cidade de Caxias do Sul, na Serra Gaúcha no ano de 2011. Também foram selecionadas algumas publicações no Jornal Pioneiro no ano de 2011 que retrata a realidade do usuário do transporte coletivo, foi usado a Lei Federal 8.078/1990 Código de Proteção e Defesa do Consumidor como referência de lei para ser seguido e respeitado por quaisquer instituições, pública ou privada.

A Cidade de Caxias do Sul possui um grande porte populacional, sendo que muitas pessoas necessitam de transporte coletivo diariamente para realizarem suas tarefas e atividades, atualmente existe apenas uma empresa que fornece esse tipo de serviço, ao contrário de outros centros urbanos que gozam de mais de uma empresa que fornece o serviço de transporte coletivo, como exemplo a cidade de Salvador² que possui 18 empresas prestadoras do serviço, e São Paulo³ com 16. Partindo dessa teoria, construiu-se as hipóteses levantadas nesse artigo.

As empresas que prestam serviços de transporte coletivo urbano devem ser responsáveis por alguns aspectos básicos conforme afirma NETO⁴ (2011, p.1):

...devem fiscalizar o tempo de espera nos terminais, segurança e conforto do terminal e rodoviárias, segurança dentro dos ônibus, informações nos terminais e paradas, estrutura e manutenção dos terminais e paradas, cuidados na condução veicular, acessibilidade do serviço ofertado, segurança nas paradas no trajeto do serviço ofertado, educação dos motoristas e cobradores, limpeza das paradas e terminais rodoviários, limpeza e conservação dos veículos, ocupação dos veículos (quantidade de passageiros sentados e em pé) e conforto interno dos veículos.

² Informação disponibilizada pela SETIN: Secretaria dos Transportes Urbanos e Infraestrutura da cidade de Salvador. Ver referencia.

³ Conforme dados do Sindicato das Empresas de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros de São Paulo, disponibilizado em seu site com acesso em 14 nov. 2012. Ver referencia.

⁴ NETO - **Data:** 27/02/2011 - 00h07min: 38, no site Radar Noticias. O endereço eletrônico está nas referencias.

1- PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS

As principais reclamações detectadas pela presente pesquisa foram respectivamente:

- a) Lotação dos veículos: Onde foi constatado que em certos horários e linhas, as pessoas ficavam amontoadas no interior dos ônibus, é muito frequente ver ônibus superlotados sem oferecer comodidade aos passageiros, especialmente os que vão de pé. Até os ônibus articulados que comportam um maior número de passageiros sentados, é muito frequente sua superlotação.
- b) Atrasos nos Horários: Poucos ônibus conseguem cumprir seus horários conforme a própria tabela de horários disponibilizada pela Visate em seu site, algumas paradas de ônibus chegam a ficar amontoadas com pessoas esperando seus respectivos ônibus devido aos constantes atrasos. Alguns participantes da pesquisa relataram ter esperado na parada de ônibus mais que 30 minutos de atrasos em seus respectivos ônibus, onde também não há nenhum tipo de informativo que avise onde os ônibus estão, para que assim o passageiro possa providenciar outra opção alternativa para chegar em seu local desejado.
- c) Preço na Tarifa: Os passageiros caxienses pagam uma das maiores tarifas de transporte coletivo urbano do Brasil, atualmente o preço é de R\$ 2,70 (dois reais e setenta centavos), com esse preço, muitas pessoas têm dificuldades financeiras para conseguir pagar as passagens, mesmo às passagens estudantis, que são a metade do valor integral. Como atualmente não há concorrência direta no setor, muitos entrevistados disseram temer futuros aumentos no preço da passagem.
- d) Poucos Horários: A grande maioria das linhas de atuação dos ônibus da Visate é composta por dois ônibus, que dependendo das distancias percorridas, o tempo estimado de espera é de 30 a 40 minutos, nota-se que há poucos horários disponíveis, que frequentemente agrava em constantes atrasos. Para tentar minimizar esses problemas, a Visate disponibiliza em certos horários críticos chamados de “picos” e nas linhas chamadas de “gargalo”, ônibus reforço para acomodar a maior demanda.
- e) Outros Motivos: No formulário usado para fazer a pesquisa de levantamento, uma opção era a de outros motivos, que justificassem a opinião pessoal de reclamação contra os serviços prestados pela empresa Visate, nessa opção

detectou-se que alguns usuários além das reclamações já citadas, também relataram a falta de educação de alguns motoristas e cobradores, espaços destinados a deficientes, idosos ou gestantes não sendo respeitados por passageiros, relataram que tanto motoristas quanto cobradores eram condizentes com a situação. Soma-se ainda a outros motivos, constantes falhas para leitura dos cartões de ônibus, bancos danificados, difícil acessibilidade a deficientes e idosos.

2- MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO PROCON

Para a construção dessas informações, foi entrevistado o Coordenador do Procon, Dr. Luís Fernando no dia 16 de Abril de 2012, foi-lhe feitas algumas perguntas acerca de registros de reclamações contra a empresa Visate, e os principais motivos das reclamações registradas.

Foi constatado que entre os anos de 2008 até a metade do quarto mês de 2012, constam 37 casos registrados no Procon de Caxias do Sul, sendo que dois casos foram registrados de forma coletiva, isto é, várias pessoas entraram juntas com reclamações sobre o mesmo assunto. Um caso foi quando houve troca dos cartões, com melhor tecnologia, só que muitos usuários tiveram dificuldades em acessar os ônibus devido a falhas nos novos equipamentos, causando certos transtornos para alguns passageiros.

Outro caso semelhante foi na troca dos cartões para idosos, que também devido a principalmente falhas de leitura nos equipamentos, causou certos incômodos para esses usuários, então coletivamente registraram reclamações contra a Visate pelos transtornos sofridos. Nessa causa, os responsáveis pelo cumprimento do Estatuto e Amparo ao Idoso, ajudaram-nos a registrarem coletivamente essa ação no Procon, com vistas na melhoria dos serviços prestados.

Há também um caso apresentado por um estudante que necessitava de mais de 50 (cinquenta) passagens mensais, que segundo ele e conforme ação civil pública com pedido liminar, a empresa Visate estava agindo irregularmente conforme a Lei Orgânica do Município à qual assegura o fornecimento de 75 (setenta e cinco) passagens escolares aos estudantes no valor de 50% da tarifa do transporte coletivo. Além disso, estaria a empresa recusando-lhe a fornecer a chamada “passagem-operária”⁵.

⁵Informação encontrada em: ConsumidorRS, Disponível em: <http://www.consumidorrs.com.br/artigo/index.php?p=cont_int&p1=forum/oficio0204>. Acessado em 09 abr. 2012.

Em todo o trabalho de levantamento de dados para a pesquisa, não constou muitas reclamações registradas no Procon contra a Visate, e no questionário aplicado numa amostra de 113 pessoas, apenas 4 registraram reclamações no Procon, com isso verificou-se que apesar das inúmeras e constantes motivos de reclamações dos usuários, uma parcela muito pequena dos consumidores do transporte coletivo registram suas reclamações e procuram seus direitos Legais no Procon.

Ao ser perguntado para o coordenador do Procon Dr. Luís Fernando sua opinião acerca do por que as pessoas deixam de registrar suas reclamações no órgão competente à Defesa do Consumidor, ele respondeu, "... De forma empírica três fatores se sobressaem; primeiro o desconhecimento formal ou informal de seus direitos, a omissão de informações e a indiferença...". Também foi analisado que o Procon voluntariamente testa os serviços prestados pela Visate, para saber se estão dentre algumas variáveis; devolvendo o troco, se as acomodações estão boas, se estão cumprindo os horários corretamente, entre outras. Uma pesquisa semelhante como esse artigo foi feita pelo Procon sobre a Visate no ano de 2008.

MÉTODOS UTILIZADOS NA PESQUISA

Esta pesquisa partiu com o objetivo de analisar as dificuldades enfrentadas pelos usuários do transporte coletivo urbano oferecido pela Visate no ano de 2011, registrados no Procon em Caxias do Sul, com a intenção de resolver o problema foi proposto duas hipóteses, a saber: Mais empresas oferecerem o serviço de transporte coletivo urbano em Caxias do Sul e ser disponibilizado um maior número de ônibus por linha de atuação intercalados com tempo máximo de 10 minutos. Para isso, foi utilizada a metodologia em formato explicativa como uma pesquisa de levantamento.

Na busca de solucionar o problema com as hipóteses apresentadas, não foi levado em consideração a questão do trânsito em Caxias do Sul, sendo que esta variável é questão para ser tratada junto à Secretária Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana, esta variável pode influenciar na escolha das hipóteses assim como na resolução do problema inicial, mas não será aplicada na pesquisa.

Foi pesquisado artigos e publicações na internet a fim de se obter maiores esclarecimentos sobre a convivência dos usuários com a empresa de transporte coletivo, sendo que foram verificadas bastantes reclamações, como exemplo há uma publicação no Jornal Pioneiro com data de 25/02/2012, com a seguinte enquete:

“No que a Visate deveria melhorar para justificar o aumento da tarifa de ônibus?”
um leitor afirma:

“O que eu acho é o seguinte, a Visate não melhora e não vai melhorar sabe por quê? por que não existe concorrência, não existindo concorrência não tem o porquê deles melhorarem. É só aumentar a tarifa, e o povo tem que aceitar, por não ter opção”.
(BARBOSA, 2012, P. 1)

Para saber se as reclamações eram realmente motivos para serem registradas no Procon, foi analisado o Código de Proteção e Defesa do Consumidor especialmente no Art. 14⁶ e nos capítulos III a VI da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, também na seção II art. 34 do capítulo V do Decreto 2181 de 20 de março de 1997, e por fim dos Art.730 a 742 do Decreto de 2002.

Foi feita uma entrevista com o coordenador do Procon, e também aplicado um questionário de opinião pública com os usuários do transporte coletivo urbano, essa amostra foi realizada com estudantes da Universidade de Caxias do Sul, com trabalhadores que utilizam ônibus coletivo para se deslocar até o trabalho, e com pessoas que utilizam o ônibus frequentemente para demais fins. O questionário com as perguntas está em anexo no final da pesquisa.

ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

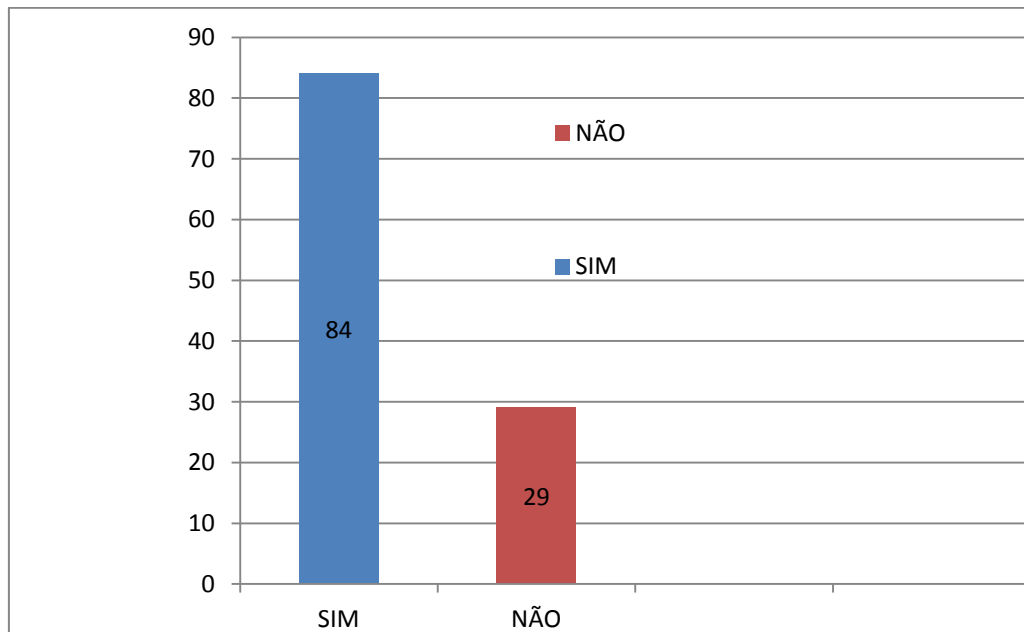
Foram coletadas através de um levantamento de dados obtidos pelo “Questionário de Opinião Pública” as seguintes informações numa amostra de 113 pessoas.

Foi perguntado se os usuários do transporte coletivo teriam motivos para reclamar dos serviços da Visate, obtiveram-se os seguintes dados representados graficamente:

⁶ Seção II – Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço do Decreto de 1990.

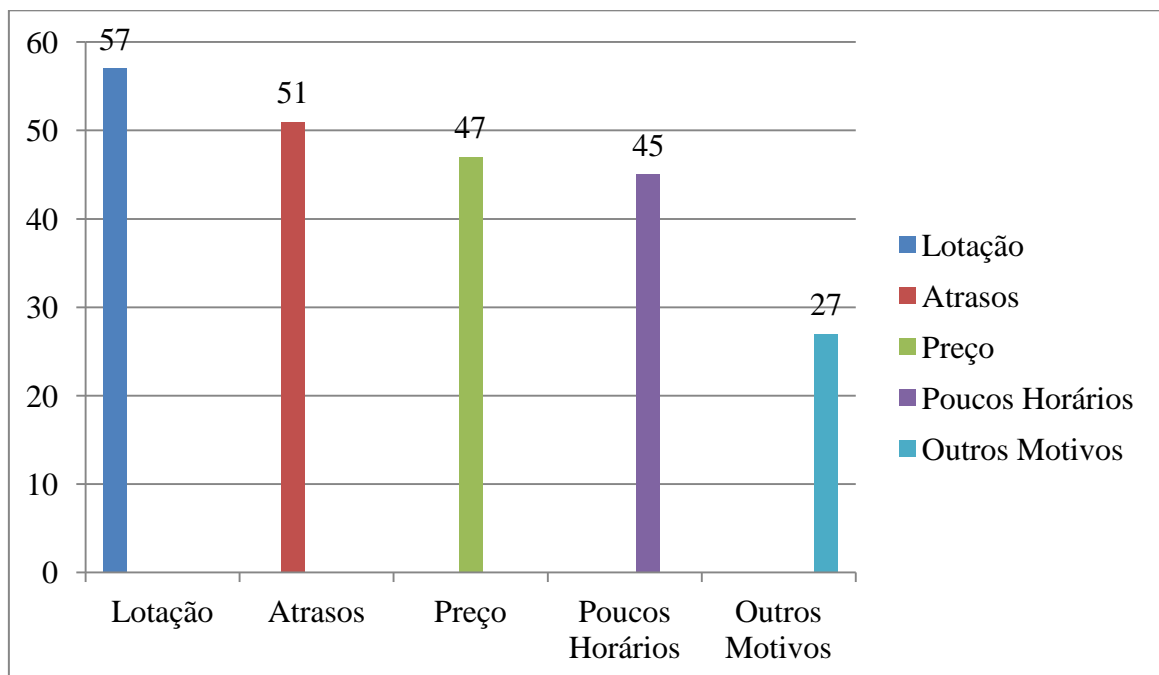
Das 113 pessoas 84 teriam motivos para reclamar e 29 não.

MOTIVOS PARA RECLAMAR

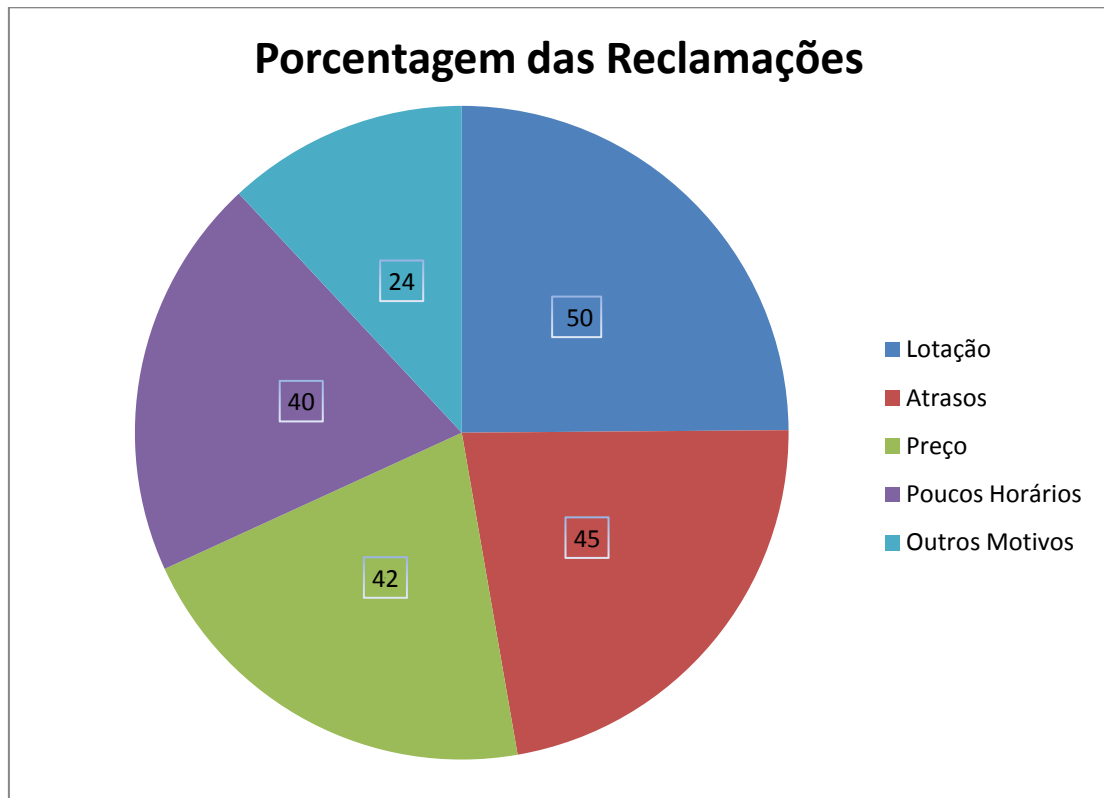


Outra informação pedida no questionário foi que se as pessoas tiverem motivos para reclamar dos serviços prestados pela Visate, então assinalassem sua opinião dentre algumas opções destacadas no questionário. Detectou-se os seguintes dados, vejamos o Gráfico a seguir:

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES



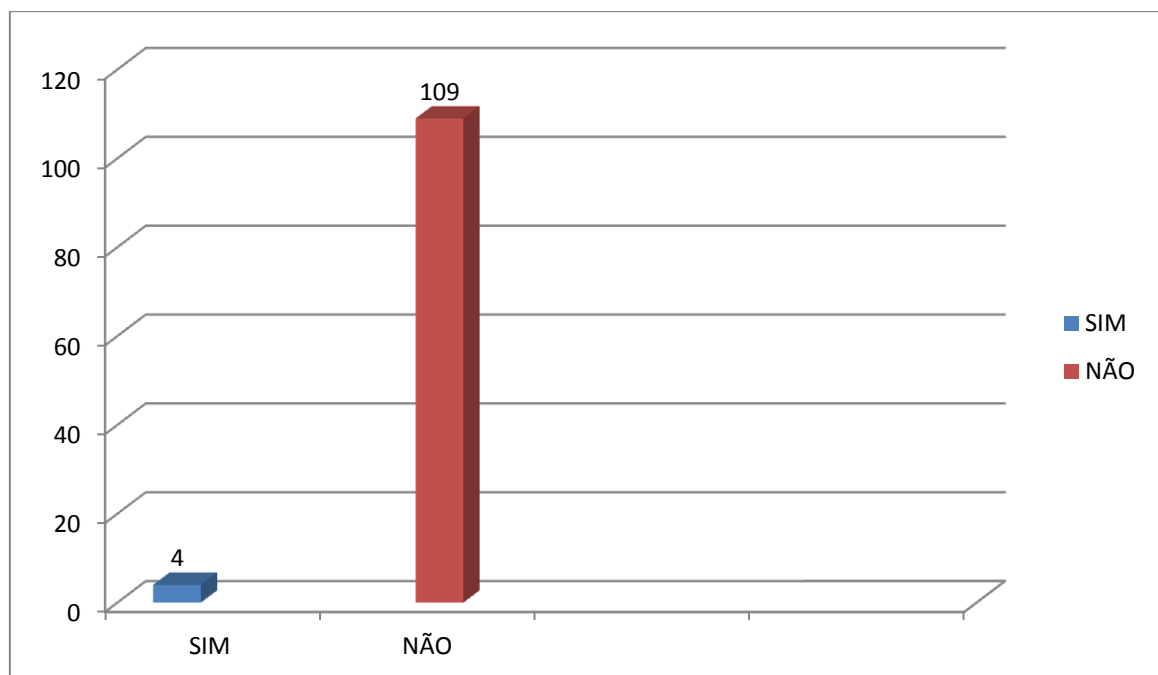
Em porcentagem (%) obtêm os seguintes números:



É importante ressaltar que 90% das pessoas registraram mais de uma opção no questionário, totalizando 102 pessoas que relataram ter mais de um motivo para reclamar dos serviços da Visate.

Ao ser perguntado se já registraram reclamações no Procon, obteve-se os seguintes dados:

ENTREVISTADOS QUE JÁ RECLAMOU NO PROCON



Analisando os dados, fica evidente que a grande maioria dos entrevistados mesmo tendo motivos para reclamar dos serviços da Visate, não registraram nenhuma informação no Procon.

Sobre as hipóteses levantadas na pesquisa, obtiveram-se as seguintes respostas:

Hipótese 1: Mais empresas oferecerem o serviço de transporte coletivo urbano em Caxias do Sul;

Hipótese 2: Ser disponibilizado maior número de ônibus por linha de atuação intercalados com tempo máximo de 10 minutos entre si;

Ou Nenhuma das Opções Hipotéticas.

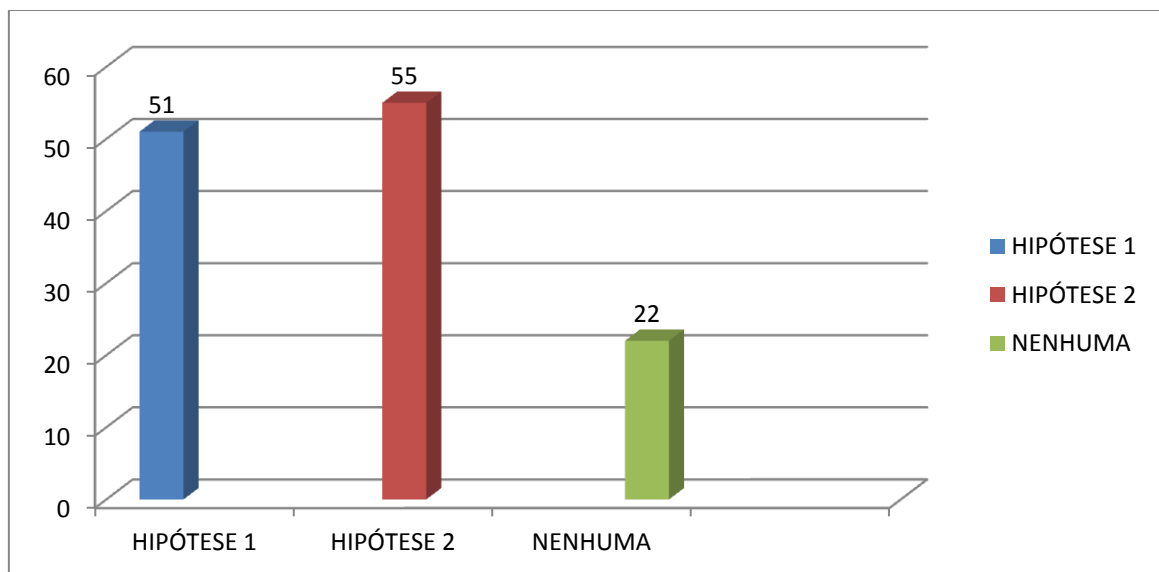
A hipótese 1 ficou com 45% dos votos e a hipótese 2 recebeu 49% do total da votação. É importante ressaltar que 15 pessoas ou 13% da amostra escolheram mais de uma opção. Dados em amostra conforme Tabela 1:

TABELA 1: Dados das hipóteses em porcentagem e total de votos da amostra.

HIPÓTESE 1	45%	51
HIPÓTESE 2	49%	55
NENHUMA OPÇÃO	19%	22

No gráfico a seguir fica evidenciado que nas duas hipóteses, há um grande número de aceitação, mostrando ainda que elas receberam aproximadamente o mesmo número de votos, e que a opção “Nenhuma das Opções” recebeu votação inferior a 19% do total, com 22 votos.

GRÁFICO: VOTOS SOBRE A VERACIDADE DAS HIPÓTESES



Conclui-se que as hipóteses levantadas na pesquisa são verdadeiras, conforme indicados no gráfico:

3- RECLAMAÇÕES GERAIS X RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO PROCON

Analisando os dados coletados e os gráficos anteriormente, fica evidente que das muitas reclamações que os usuários têm, apenas uma porcentagem ínfima tomaram a decisão de registrarem suas reclamações no Procon, enquanto que a grande maioria ora por desconhecimento formal ou informal, omitem suas reclamações, sendo de certa forma indiferentes com a situação atual do transporte coletivo urbano em Caxias do Sul. É claro que dos 37 casos mais os 4 verificadas na pesquisa e mais 1 encontrado registrado na internet em sites confiáveis do Procon, demonstra que não são todos os usuários que estão atípicos com a situação atual do transporte coletivo, estes buscam seus direitos e vão atrás para solucionar seus problemas, visando como usuários, melhorar os serviços prestados pela Visate ou ter seus direitos cumpridos garantidos por lei.

É notável que da amostra coletada, cerca de 97% dos pesquisados não relataram suas reclamações no Procon, o que afirma a opinião empírica de que ou falta conhecimento para registrar suas reclamações, são omissos ou indiferentes com o problema enfrentado.

Os 3% que registraram suas reclamações, evidencia que há problemas no setor e que o mesmo precisa ser melhorado, mas é uma porcentagem muito pequena para causar incômodos à administração dos recursos da Visate, todavia já é o bastante para uma empresa séria tomar alguma providência, e melhorar seus serviços à comunidade onde atua, que segundo NETO (2011, p.1), “... o serviço ofertado deve observar o perfil do usuário, quais suas necessidades, segurança, conforto, regularidade.”

CONCLUSÃO

O objetivo geral dessa pesquisa foi determinar os motivos enfrentados pelos usuários do transporte coletivo urbano oferecido pela Visate no ano de 2011, a registrarem suas reclamações no Procon em Caxias do Sul, esse assunto problema se justifica no fato que existe apenas uma empresa de transporte coletivo urbano em Caxias do Sul, o que é muito pouco comparado a outras cidades com mesmo porte populacional. A falta de concorrência e fiscalizações no setor, agrava os abusos e desrespeito cometidos pela empresa prestadora do serviço, levando alguns consumidores a registrarem suas reclamações no Procon. Como

referencial teórico, foram analisados os dados obtidos nos registros do Procon em Caxias do Sul, assim como seleção de publicações do Jornal Pioneiro no ano de 2011, tendo a Lei Federal 8.078/1990 Código de Proteção e Defesa do Consumidor como lei vigente que regulamenta e protege o consumidor em todos os setores do país, inclusive a de transportes coletivos urbanos.

Foi utilizada a metodologia de análise explicativa como pesquisa de levantamento, à qual visou atingir eficazmente os objetivos específicos propostos, onde foi levantado dados para identificar os principais motivos que levaram os usuários do transporte coletivo urbano a registrarem reclamações no Procon. Foi detectado que os principais motivos eram falhas nas leituras dos cartões dos ônibus, gerando reclamações e registros coletivos contra a empresa prestadora do serviço. Também foi entrevistado responsáveis pelo Procon de Caxias do Sul afim de obter dados de reclamações registradas contra a Visate, nessa entrevista foi analisado que havia 37 registros de reclamações nos últimos 4 anos. Também foram Comparados os dados obtidos para identificar os reais motivos das reclamações registradas. Notou-se nos levantamentos e questionários que muitas pessoas apesar de terem motivos para reclamar da Visate, não registraram suas reclamações no Procon.

Verificou-se com a pesquisa que os serviços de transporte coletivo urbano em Caxias do Sul são fonte de muitas reclamações pelos usuários. A grande maioria dos consumidores tem motivos para reclamar, embora não o fazem formalmente junto ao Procon, verificou-se ainda que as hipóteses levantadas para solucionar o problema são verdadeiras.

Os caxienses têm vários motivos para reclamar dos serviços da Visate; Como lotação, constantes atrasos, preço alto, poucos horários, entre outros motivos. Mas enquanto não começarem registrar suas reclamações na lei que os protegem, tendo o Procon como apoio, não conseguirão reverter a atual situação do transporte coletivo urbano. As hipóteses analisadas na pesquisa servirão de guia para futuras providencias a serem tomadas no setor, mas cabe ao cidadão caxiense tomar iniciativa e começarem registrar suas reclamações se realmente quiserem melhorar a atual situação do serviço do transporte coletivo urbano de sua cidade.

REFERÊNCIAS

Código de Defesa do Consumidor. Nova ed. rev., atual. e ampl. com o Decreto nº 2.181, de 20 mar. 1997. Brasília, ministério da Justiça, 2009. 124p.

Código de Proteção e Defesa do Consumidor. São Paulo: Fundação PROCON, 2010. 26 p. Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/2010-07-23-codigo%20defesa%20consumidor.pdf>. Acesso em 09 abr. 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Guia de Defesa do Consumidor. Procon Caxias do Sul. periódico. Prefeitura de Caxias do Sul, 2010.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de Metodologia Científica: Teoria da Ciência e Iniciação à Pesquisa.** 27 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

No que a Visate Deveria Melhorar para Justificar o Aumento da Tarifa de Ônibus. Caxias do Sul: Jornal Pioneiro, 2012. Disponível em: <http://pioneiro.clicrbs.com.br/rs/mural/no-que-a-visate-deveria-melhorar-para-justificar-o-aumento-da-tarifa-de-onibus-146668.html>. Acesso em 09 abr. 2012.

SETIN: Secretaria dos Transportes Urbanos e Infraestrutura da cidade de Salvador. Disponível em: <http://www.transalvador.salvador.ba.gov.br/transporte/categorias/onibus/empresa.php>. Acesso em 14 nov. 2012.

Transporte Coletivo Urbano e Semi-Urbano e o PROCON. Itabuna/BA: Radar Noticias, 2011. Disponível em: <http://www.radarnoticias.com/noticias/justica/3931/transporte-coletivo-urbano-e-semi-urbano-e-o-procon-27-02-2011/>. Acesso em 09 abr. 2012.

URBANUSS: Sindicato das Empresas de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros de São Paulo. Disponível em: <http://www.spurbanuss.com.br/associadas.php>. Acesso em 14 nov. 2012.

Visate: Viação Santa Teresa de Caxias do Sul. Disponível em: <http://www.visate.com.br/site/index.php>. Acesso em 08 abr. 2012.

ANEXOS

Segue o formulário utilizado para aplicar o questionário de opinião pública na pesquisa de levantamento.

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO - CCAD
ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS
ACADÊMICO ORESTES J. MIRANDA**

LEVANTAMENTO DE PESQUISA

- Você teria motivos para reclamar dos serviços da Visate? () Sim () Não
- Se **Sim**, Quais Motivos: () Atrasos; () Lotação; () Preço; () Poucos Horários; () Outros.
- Você já prestou reclamações contra a Visate no Procon? () Sim () Não
- Qual Solução Proposta Resolveria sua Reclamação:
 - 1- () Mais empresas oferecerem o serviço de transporte coletivo urbano em Caxias do Sul;
 - 2- () Ser disponibilizado maior número de ônibus por linha de atuação intercalados com tempo máximo de 10 minutos entre si.
 - 3- () Nenhuma das opções.