

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

IONE MARIA CARDOSO

CONCESSÃO DE RODOVIA: A PPP E O USUÁRIO

2009

Página de Aprovação

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS
CURSO INTENSIVO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O Trabalho de Conclusão de Curso

CONCESSÃO DE RODOVIA: A PPP E O USUÁRIO

elaborado por Ione Maria Cardoso

e aprovado pela Coordenação Acadêmica do Curso Intensivo de Pós-Graduação em Administração Pública, foi aceito como requisito parcial para obtenção do certificado do curso de pós-graduação, nível de especialização.

Data:

Armando Santos Moreira da Cunha
Coordenador Acadêmico

Ana Paula Zambrotti
Mestre em Administração Pública

IONE MARIA CARDOSO

CONCESSÃO DE RODOVIA: A PPP E O USUÁRIO

Projeto de Pesquisa apresentado à
Fundação Getulio Vargas, como requisito
parcial para a aprovação na disciplina
Introdução ao Trabalho Científico do
Curso Intensivo de Pós-Graduação em
Administração Pública.

Orientadora: Ana Paula Zambrotti

BELO HORIZONTE

2009

Termo de Compromisso

A aluna Ione Maria Cardoso, abaixo-assinada, do Curso Intensivo de Pós-Graduação em Administração Pública, realizado nas dependências da FGV, no período de 23 de agosto de 2008 a 23 de setembro de 2009, declara que o conteúdo do trabalho de conclusão do curso intitulado: MBA em Gestão Pública (Ênfase em Transportes Rodoviários e Obras Públicas) é autêntico, original, e de sua autoria exclusiva.

Belo Horizonte, 29 de outubro de 2009

Ione Maria Cardoso

Dedico esse trabalho:
Ao amor da minha filha Roberta,
fonte constante de inspiração na minha vida;
aos meus pais (*in memoriam*), meus primeiros e verdadeiros mestres;
e à Diretoria do DER-MG, pela oportunidade de crescimento profissional.

RESUMO

A implantação de modernas tecnologias nas organizações públicas está levando os processos gerenciais a passar por profundas transformações. Novas perspectivas de interpretação da organização, a exemplo das abordagens propiciadas pelos processos de gestão, vêm motivando a realização de estudos e pesquisas na esfera da satisfação dos usuários, mas somente recentemente passaram a ser objeto de interesse nas organizações públicas.

Com o início do funcionamento da primeira concessão patrocinada de rodovia no país, nos moldes de Parceria Público Privada – PPP, torna-se necessário conhecer a satisfação dos usuários, que são diretamente afetados, de um lado, pelos benefícios propiciados pelos serviços prestados pela concessionária, e de outro, pelo ônus com o pagamento do pedágio. Para encontrar esse caminho foi preciso buscar, tomando-se como referência teórico-conceitual as recentes abordagens desenvolvidas nas áreas da Administração Pública, das Ciências Gerenciais e da Administração Mercadológica.

Para conhecer o grau de satisfação do usuário com o sistema concedido em Minas Gerais (rodovias MG-050, BR-491 e BR-265), primeira concessão patrocinada, será necessária a realização de várias pesquisas de opinião, feitas diretamente com os usuários na rodovia. Esse é o único instrumento capaz de promover um acompanhamento dessa satisfação, fator preponderante para que novos processos sejam implementados.

Por se tratar de um período curto de concessão, terceiro ano de contrato, esse trabalho tirou por base os resultados da primeira pesquisa de opinião realizada com os usuários. Ela buscou conhecer o grau de satisfação dos usuários, levando a um resultado surpreendente, apesar de prematuro, mas que deixa esperanças de que esse é um dos processos que podem levar o país a continuar buscando o desenvolvimento através de parcerias com o setor privado.

Palavras chave: administração pública – concessão patrocinada – parceria público privada – satisfação do usuário.

LISTA DE FIGURAS E GRÁFICOS

Figura 1 – Indicadores de desempenho	22
Figura 2 – Peso dos indicadores de desempenho	23
Gráfico 1 – Finalidade da viagem dos usuários	34
Gráfico 2 – Satisfação inicial com a rodovia	35
Gráfico 3 – Avaliação geral com a infraestrutura da rodovia	37
Gráfico 4 – Satisfação com a segurança/fiscalização da rodovia	37
Gráfico 5 – Satisfação com os serviços prestados na rodovia	38
Gráfico 6 – Avaliação geral dos serviços prestados na rodovia	39
Gráfico 7 – Avaliação intermediária com a rodovia	40
Gráfico 8 – Avaliação do preço do pedágio	42
Gráfico 9 – Comparação das satisfações	42
Gráfico 10 – Utilização dos canais de atendimento da CNG	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Segmentos homogêneos da rodovia MG-050	21
Tabela 2 – Pontos amostrais	31
Tabela 3 – Tipos de veículos	32
Tabela 4 – Amostra	32
Tabela 5 – Trecho mais percorrido	34
Tabela 6 – Aspectos que melhoraram na rodovia depois da concessão	36
Tabela 7 – Análise de Regressão Multivariada – Modelo Stepwise	41
Tabela 8 – Sugestão de melhorias	43
Tabela 9 – Satisfação com a utilização de canal de atendimento	44
Tabela 10 – Satisfação com os carros de operação/apoio/socorro	44
Tabela 11 – Satisfação com campanhas educativas x participação	44
Tabela 12 – Ocupação	45

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Contextualização	10
1.2	Objetivos	11
1.3	Justificativa	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	Conceito de PPP	13
2.2	O governo de Minas Gerais e o modelo PPP	17
2.3	Concessionária Nascentes das Gerais	25
2.4	O relacionamento entre a concessionária e o poder concedente	26
2.5	O grau de satisfação do usuário	27
3	METODOLOGIA	30
3.1	Pesquisa quantitativa	30
3.2	Universo e Amostra	30
3.3	Coleta de Dados	30
3.4	Tratamento dos Dados	31
3.5	Resultados da pesquisa	33
4	CONCLUSÕES	46
	Referências Bibliográficas	50
	ANEXO	52
	Questionário – Pesquisa de Campo	

1 INTRODUÇÃO

1.1. Contextualização

O Governo Aécio Neves, durante sua primeira gestão (2003-2006), através de estudos realizados pela sua equipe técnica, detectou a insuficiência de recursos do estado de Minas Gerais para recuperar todas as rodovias estaduais de maneira a atender a necessidade do usuário. Analisou o Programa de Parceria Público Privada - PPP, considerado um instrumento que traz inovações em relação às tradicionais formas de contratação e prestação de serviços públicos e buscou, entre suas prioridades, implantar esse modelo para viabilizar uma maneira do estado prover, de forma mais rápida, a infraestrutura requerida por Minas Gerais. A PPP da rodovia MG-050 foi implantada em 2007 visando à ampliação e recuperação da malha rodoviária e melhorar o atendimento ao cidadão, por meio da oferta de serviços públicos de qualidade, além de fomentar o desenvolvimento econômico estadual e reduzir as desigualdades regionais.

A malha viária do estado de Minas Gerais contempla 34.086 quilômetros, entre rodovias pavimentadas, não pavimentadas, estaduais, federais delegadas e de responsabilidade federal, de acordo com dados do Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais - DER-MG¹. Devido ao grande volume de tráfego, a MG-050 foi considerada um dos mais importantes corredores de escoamento da produção do Estado e a rodovia encontrava-se, em 2005, em péssimas condições de conservação, motivos que levaram o Governo a fazer opção por ela e dar andamento ao processo da primeira concessão patrocinada no estado, nos moldes de Parceria Público Privada do estado.

Após estudos detalhados contratados pelo DER-MG na rodovia MG-050, o Governo Aécio Neves resolveu colocar em prática a implantação do programa, em sua segunda gestão (2007-2010). Publicou a transferência do sistema para o setor privado em junho de 2007, para que fosse efetivada a concessão patrocinada do complexo das rodovias MG-050, BR-491/BR-265, nos moldes de PPP, experiência pioneira nesse tipo de contrato em todo o país.

Em função desses fatores e por coordenar a equipe de profissionais do DER-MG que fiscaliza a execução do contrato, esse estudo foi voltado a conhecer, após a realização da

¹ Fonte: www.der@mg.gov.br – março/2009

primeira pesquisa em campo por empresa especializada, o grau de satisfação do usuário com os serviços da concessionária, após o início da cobrança de pedágio no sistema concedido.

Na seção 1 encontram-se definidos os objetivos e a justificativa para a realização desse trabalho científico. Na seção 2, o conceito de PPP - Parceria Público Privada - PPP, com alguns exemplos da experiência de outros países; os motivos que levaram o Governo de Minas a escolher um modelo de concessão patrocinada; o perfil da empresa vencedora do processo licitatório; e o relacionamento entre os atores envolvidos.

A metodologia aplicada na realização da pesquisa de campo e os resultados relacionados aos vários atributos avaliados junto aos usuários estão definidos na seção 3. Nela, pretende-se demonstrar os fatores que influenciam a identificar as necessidades dos usuários frente à proposta de concessão da rodovia MG-050.

A autora, em suas conclusões, na seção 4, espera, ainda, com esse estudo, contribuir para que todos os dados obtidos possam servir de base para novos estudos de PPP de rodovias, tendo como parâmetro a sua principal função que é atender as necessidades dos usuários, para uma melhor aceitação do pagamento do pedágio.

1.2. Objetivo

1.2.1. Objetivo final

Identificar o grau de satisfação dos usuários na primeira concessão patrocinada do país, nos moldes de Parceria Público Privada, através de uma análise do resultado da primeira pesquisa de satisfação do usuário realizada na rodovia MG-050, em março de 2009.

1.2.2. Objetivos intermediários

- Conhecer os motivos que levaram o Governo de Minas a implementar a primeira parceria público privada, nos moldes de concessão patrocinada na rodovia MG-050.
- Definir o que foi proposto, tanto para o primeiro ano de concessão (2007) quanto para os demais, que possam justificar a cobrança de pedágio nos anos

subseqüentes de concessão, até o período em que voltará para a administração do Estado (2031).

- Analisar o relacionamento estabelecido entre poder concedente e concessionária.
- Identificar a Concessionária Nascentes das Gerais, responsável pela administração da concessão.
- Identificar os problemas e limitações na visão do usuário e das necessidades e desejos dos mesmos com relação a uma rodovia concedida.

1.3. Justificativa

A importância desse estudo, que vai analisar o resultado da primeira pesquisa de satisfação do usuário, justifica-se por ser esta a primeira concessão patrocinada do Brasil, nos moldes de PPP. O resultado dessa pesquisa poderá contribuir com informações que servirão de base para melhorar essa concessão e situá-la na escala de evolução para as próximas concessões a serem implementadas no país, bem como compreender a percepção do usuário e os benefícios que podem advir desse modelo, mesmo que não sejam percebidos nesse primeiro momento.

Uma melhor compreensão do tema é importante para a concretização desse modelo, que já é utilizado em outros países, como Inglaterra, Portugal e Espanha. Trata-se de um tema ainda pouco explorado no meio acadêmico no Brasil e, pela primeira vez, depois de quase um ano de cobrança de pedágio e dois de concessão, a PPP será avaliada na ótica do usuário. O instrumento será uma pesquisa do grau de satisfação, isenta de qualquer influência, a ser realizada por empresa especializada em pesquisa de opinião, como a Vox Populi, que enviou sua equipe à rodovia MG-050 para entrevistar o usuário de forma direta e individualmente.

Será importante também essa análise, porque poderá servir de fonte de pesquisa para as novas propostas e estudos de concessão, que levarão a identificar se a Administração Pública deverá ou não utilizar o modelo de concessão patrocinada, objeto desse estudo, nas rodovias, tanto de Minas Gerais quanto de outros estados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Conceito de PPP

Em função do alargamento dos direitos sociais e econômicos, o Estado sofreu um crescimento descontrolado. As múltiplas relações entre a Administração e o administrado tornaram complexo o papel governamental, antes em caráter mínimo. Aduz-se que a ampliação do rol de atribuições do poder público, que alcançaram todos os setores da vida social, colocou a risca eficiência na prestação de serviços (DI PIETRO, 1995).

Nessa perspectiva, a hipertrofia do papel governamental, juntamente ao processo de globalização, conduziu o Estado a um quadro de crise.

Bresser Pereira (2002) afirma que o Estado foi submetido a uma crise fiscal, resultado de sua captura por interesses privados, de uma administração ineficiente bem como do desequilíbrio entre as demandas da população e sua incapacidade em supri-las.

Inicialmente resumida a uma crise da dívida externa, no início dos anos 80, a dívida fiscal foi recrudescida em função da perda de poupança pública, o que gerou diminuição da autonomia financeira, momento em que as limitações gerenciais do Estado se mostraram evidentes. O autor conclui: “A crise de *governance*, que no limite se expressava em episódios hiperinflacionários, tornava-se total: o Estado, de agente do desenvolvimento, se transformava em seu obstáculo.” (BRESSER PEREIRA, 2002, p. 27)

Na década de 1980, de acordo com Abrucio (1997) verificou-se um amplo processo de reforma do Estado que teve início na Inglaterra (gestão de Margareth Thatcher) e nos Estados Unidos (administração de Ronald Reagan), caracterizados pela transição de um modelo de administração com maior ênfase no controle dos procedimentos (burocrático) para um modelo com maior ênfase no controle de resultados (gerencial).

Em 1994, houve um intenso debate sobre questões como a transformação do papel do Estado na economia. Ocorreu à intensificação da abertura comercial e a racionalização da estrutura administrativa ante a globalização, período em que iniciou a busca por condições concretas para reduzir despesas de custeio, racionalizar rotinas e melhorar a qualidade dos serviços públicos.

A reforma teve início com um programa de incentivo ao investimento privado no setor denominado *Private Finance Initiative* - PFI, entendido como a necessidade de

investimentos, infraestrutura e indisponibilidade de capital do Governo, tendo em vista que a maioria das grandes companhias inglesas já havia sido privatizada durante as décadas de 1970 e 1980, segundo o HM Treasury (2003 *apud* Shinohara, 2006). O PFI, então, implantava um novo modelo para realizar as compras do Governo, bem como criar incentivo de suplementação tarifária nos contratos de concessão de longo prazo, tendo como finalidade atrair recursos financeiros privados. Mas a partir de 1997 o programa de parcerias inglês foi renomeado de *Public-Private Partnerships* (PPP), cujo objetivo era alterar a forma de contratação dos serviços públicos, introduzindo uma mentalidade de compra de serviços em vez de obras.

Essa alternativa do programa de Parceria Público Privada – PPP surgiu primeiramente no Reino Unido, como resultado dessa reforma na gestão pública da prestação dos serviços de utilidade pública.

Tendo em vista os crescentes déficits públicos aliados à idéia de potencializar sinergias e economias como a utilização da expertise da iniciativa privada, verificou-se que a utilização desse tipo de parceria em detrimento das formas tradicionais de contratação e prestação de serviços públicos, proporcionaria ganhos significativos para a sociedade em termos de qualidade de serviços públicos e eficiência dos recursos. (SHINOHARA, 2006)

De acordo com a *European Commission* (2003 *apud* Shinohara, 2006), o aumento significativo na utilização de PPPs nos Estados Membros Europeus é resultado direto dos esforços para se aumentar a qualidade e eficiência dos serviços públicos, da insuficiência de recursos e das restrições do gasto público e do desejo de acesso às eficiências do setor privado. A utilização crescente de parcerias se deve a três fatores: necessidade de elevados investimentos em infraestrutura, maior eficiência na utilização de recursos públicos e geração de valor comercial para os ativos do setor público.

Um dos países que mais tem utilizado esse tipo de parceria é a Irlanda, com ênfase no transporte rodoviário. A Polônia também anunciou em 1994 um programa de construção e revitalização de rodovias por meio de PPPs. Em Portugal, o programa de PPP teve início em 1997, como resultado de uma decisão de Governo e foi aplicado em setores hospitalares e de transportes rodoviário e ferroviário. Fora da Europa, houve também a implantação do programa PPP no Chile, implementado a partir de 1993, quando o Ministério de Obras

Públicas incentivou o setor privado a participar dos investimentos que o país necessitava, por meio do sistema de concessões.

A legislação referente às Parcerias Público-Privadas no Brasil é embasada na Lei 8.987 de 1995, a Lei de Concessões, o que endossa a importância das concessões de serviço público para esse trabalho. Ademais, as PPPs constituem novas modalidades de concessão.

As parcerias público-privadas foram instituídas pela Lei 11.079, de 30 de dezembro de 2004, como modalidades de contrato administrativo. Conforme previsão legal, as parcerias são previstas em duas modalidades específicas: patrocinada e administrativa.

A concessão patrocinada é definida como um contrato administrativo pelo qual o poder público delega ao ente privado a execução de um serviço público mediante remuneração provinda da tarifa paga pelo usuário acrescida de contraprestação pecuniária paga pelo ente público.

Nos termos do artigo 2º, § 2, da Lei 11 079 de 2004: “concessão administrativa é o contrato de prestação de serviços que a Administração Pública seja a usuária direta ou indireta, ainda que envolva a execução de obra ou fornecimento e instalação de bens.” (BRASIL, 2005, p. 1)

Segundo Di Pietro (2007), o artigo em comento permite associar a concessão administrativa à empreitada, uma vez que a remuneração do serviço é feita pelo ente público, bem como à concessão de serviço público, haja vista previsão legal do objeto da modalidade na Lei 8.987 de 1995. A forma de remuneração é integralmente proveniente da Administração Pública, o que distancia tal modalidade.

Shinohara (2006) esclarece que em uma concessão administrativa a remuneração do parceiro privado é paga integralmente pelo Governo, a qual está vinculada a disponibilidade e qualidade do serviço ou a outro critério.

Rocha e Horta (2005) afirmam que tanto o contrato de PPP como o de concessão tradicional tem como objetivo a delegação da prestação de um serviço público para parceiro privado.

No caso de concessão a remuneração particular consiste nas receitas advindas da utilização dos serviços por seus usuários, enquanto no caso de uma PPP, a remuneração do parceiro privado advém da receita obtida com a exploração do serviço mais uma receita advinda do Estado – modalidade denominada de concessão patrocinada, ou apenas de pagamentos advindos

do Estado - modalidade denominada de concessão administrativa. (ROCHA; HORTA, 2005, p.32)

Em adição ao aspecto remuneratório, as PPPs, segundo Di Pietro (2007) se distinguem dos demais contratos administrativos pelo compartilhamento de riscos com o parceiro privado no caso de ocorrência de áleas extraordinárias. Além disso, na PPP são previstas pesadas garantias a cargo do poder público, seja em benefício do parceiro privado ou do financiador do projeto, em contraposição aos demais contratos, em que a garantia é sempre prestada pelo particular. Para o autor, somado a isso tudo, soma-se a repartição de ganhos econômicos entre os parceiros em função da diminuição de risco de crédito quanto aos financiamentos tomados pelo ente privado.

Ressalta-se ainda que, em função da distribuição de responsabilidades e do risco inerente ao contrato de longo prazo, as PPPs se apresentam mais complexas em relação às concessões administrativas (ZYMLER, 2005).

Nesse contexto, é importante destacar quatro tipos gerais de parcerias entre um agente privado e um agente estatal para contratação de projetos pelo setor público, conforme *European Commission* (2003 apud Shinohara, 2006): aquisição tradicional, *Build-Operate-Transfer* (Construir-Operar-Transferir ou BOT), *Design-Build-Finance-Operate* (Desenhar-Construir-Financiar-Operar ou DBFO) e *Build-Own-Operate* (Construir-Possuir-Operar ou BOO).

A abordagem do tipo BOT deve ser feita considerando-se a necessidade de uma especificação e precisa dos padrões pelos quais se deseja que as instalações sejam projetadas, construídas e mantidas. Nesse tipo de parceria, o setor público abdica da maior parte do controle que geralmente possui em alternativas de projetos tradicionais, entretanto, o financiamento das melhorias de infraestruturas relacionadas se mantêm sob responsabilidade do Governo. Geralmente, os contratos do tipo BOT se estendem do projeto até a operação, por períodos de 20 anos ou mais.

A estrutura que corresponde às concessões como são conhecidas no Brasil refere-se ao DBFO. São contratos que permitem que o parceiro privado financie, construa e opere um ativo em troca do direito de auferir as receitas associadas a esse ativo durante um prazo estabelecido em contrato. Nessa abordagem, a propriedade de todos os ativos, novos ou já existentes, ainda continua com o setor público, no entanto, é de responsabilidade do parceiro

privado assegurar que os ativos sejam adequados e mantidos de forma apropriada durante o período de concessão e que sejam devolvidos em bom estado quando a concessão terminar. São concessões que se estendem por um período de 25 a 30 anos e outorgados por meio de licitações.

No caso específico do estado de Minas Gerais, em que a atual administração do governo elegeu o “choque de gestão” como uma das mais importantes iniciativas, é possível perceber algum avanço no caminho da modernização dos sistemas técnico-físicos das instituições governamentais, como: implantação e ampliação de sistemas informatizados e *software* aplicativo nas áreas de Administração Financeira, Compras e Licitações Governamentais, e a implementação de programas que possam servir como uma nova alavanca para o desenvolvimento do Estado. O programa PPP tem merecido a atenção do Governo para realização de investimentos em vários setores de infraestrutura, como rodovias, presídios e serviços diversos ao cidadão.

2.2.O governo de Minas Gerais e o modelo PPP

O programa PPP no Brasil é compreendido como um estágio intermediário entre a concessão de serviços públicos e a privatização. Até o final da primeira gestão do Governo Aécio Neves (2003-2006), segundo Shinohara (2006), todas as diferenças apontadas entre concessão tradicional e a PPP são meramente intuitivas, visto que ainda não podem ser verificadas na prática no Brasil. No entanto, esse estudo trará alguns dos primeiros resultados percebido em um contrato de concessão patrocinada, nos moldes de PPP, na visão do usuário da rodovia concedida.

As PPPs, sob o enfoque do governo de Minas Gerais, constituem uma nova modalidade de interação entre os setores públicos e privados, visando à realização de empreendimentos de interesse da Administração Pública. Com efeito, o Estado buscou na iniciativa privada a obtenção de serviços a fim de atender de forma mais eficiente às demandas dos cidadãos (ATHAYDE *et al*, 2006).

De acordo com reportagem do site da SETOP², o governador de Minas, Aécio Neves já havia anunciado em 23 de novembro de 2005, o primeiro projeto de PPP de Minas Gerais, projeto este que contemplaria a rodovia MG-050, BR-491 e BR 265, no seu trecho

² FONTE: Assessoria Comunicação/SETOP² (24/11/05)

entre Juatuba e São Sebastião do Paraíso. Aécio Neves ressaltou que para se chegar a este estágio foi necessário fazer o equilíbrio das contas públicas de Minas Gerais. Destacou os investimentos em infraestrutura de Minas, lembrando o Programa de recuperação das rodovias estaduais, o Pro Acesso e a construção da Linha Verde. O Secretário de Transportes e Obras Públicas em 2005, Deputado Agostinho Patrús assegurou que a implantação do PPP na MG 050 teria como resultado imediato mais segurança e conforto para os usuários e menor custo e eficiência na manutenção da sua malha rodoviária.

O Secretário de Desenvolvimento Econômico daquele ano, Wilson Brumer, revelou que 56% dos entrevistados em pesquisa de opinião pública mostraram-se favoráveis à cobrança de tarifa de pedágio desde que a rodovia MG-050 fosse toda recuperada e conservada. Ele afirmou que, com a implantação do Programa de Parceria Público Privada na MG 050, o estado de Minas Gerais esperava obter uma redução de 20% no custo operacional; redução de 30% no número de acidentes com vítimas que em 2003 chegaram a 883 com 434 feridos e 60 mortos, totalizando um prejuízo da ordem de R\$ 71 milhões. O Estado tinha a expectativa com a PPP de obter um aumento de 10 a 30% na arrecadação de impostos nos municípios sob a influência destas rodovias e uma redução na tarifa de pedágio superior a 25% se comparado com ao modelo tradicional de Concessão.

Ainda de acordo com reportagem, de 24 de novembro de 2005, o corredor formado por estas rodovias encontrava-se em condições inadequadas de tráfego com alto índice de acidentes e elevado custo operacional para os veículos. A consequência dessa falta de infraestrutura rodoviária era uma limitação do desenvolvimento regional. Para solucionar tais problemas as Secretarias de Transportes e Obras Públicas e de Desenvolvimento Econômico, com aprovação do governador Aécio Neves, optaram pela modalidade PPP, para a execução das obras necessárias já que, a adoção do modelo tradicional de concessão para o corredor foi considerada inviável. Para que pudesse ser implantado o PPP na MG 050 o Estado investiu nos últimos cinco anos R\$ 3.647.000,00, em 2004 mais de R\$ 6 milhões e em 2005 cerca de R\$ 9 milhões, envolvendo trabalhos de recuperação, conservação e sinalização, melhorando assim as condições de trafegabilidade da rodovia. A reportagem destacava que os benefícios proporcionados poderiam ultrapassar as fronteiras do Estado, uma vez que impactará todos os usuários do Corredor de Integração Sudoeste Mineiro/São Paulo. Acreditava-se na PPP da MG-050 como um indutor direto do crescimento e do progresso da região, além de promover mudanças estruturais e elevação social através da geração de empregos, através do crescimento do parque industrial, do comércio e das potencialidades turísticas existentes.

Diante do exposto, se concretizou o anúncio dado em 2005, com a publicação do Edital 070/06, da concessão patrocinada da PPP da MG-050.

Minas Gerais optou pelo contrato de PPP no caso do complexo das rodovias MG-050, BR-491 e BR-265. Trata-se de um contrato de colaboração entre o estado e o particular por meio do qual o ente privado participa da implantação e do desenvolvimento da obra, serviços ou empreendimento público, cabendo-lhe contribuir com recursos financeiros, materiais, humanos e sendo remunerado segundo o desempenho na execução das atividades contratadas.

A homologação ocorreu nos termos da Lei Delegada nº 128 e pelo art. 5º da Lei Delegada nº 164, ambas de 25/01/2007, conjunta entre o Secretário de Transportes e Obras Públicas e o Diretor Geral do DER, conforme publicação na Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais do dia 09/05/2007. A Lei Federal nº 11.079, de 30/12/2004 prevê a Contraprestação Pecuniária a ser paga pela SETOP, adicionalmente à tarifa cobrada dos usuários.

O Contrato SETOP 007/2007 foi assinado no dia 21/05/2007, pelo Governo de Minas Gerais, e publicado no Diário Oficial do Estado “Minas Gerais”, dia 29/05/2007. Em 13/06/07, foi repassado oficialmente, através da assinatura do Termo de Transferência, à Concessionária Nascentes das Gerais a responsabilidade de operação, manutenção, conservação, obras de melhorias e ampliação das rodovias MG-050, BR-491/BR-265.

O valor global do Contrato (25 anos) é de R\$ 2.196.017.610,00 (dois bilhões, cento e noventa e seis milhões, dezessete mil e seiscentos e dez reais), na data base de dezembro de 2005. Esse valor correspondente ao da projeção das receitas provenientes da cobrança da tarifa de pedágio e do recebimento da Contraprestação Pecuniária (CP) pela Concessionária, durante todo o prazo da Concessão, conforme indicado na Proposta Econômica. Já o valor mensal da Contraprestação, na mesma data base será de R\$ 658.333,00 (equivale a de R\$ 7,8 milhões anuais). O mecanismo de pagamento utilizado obedece ao § 1º do art. 2º da Lei Federal nº 11.079/2004, a remuneração do parceiro privado se dará pela cobrança do usuário do serviço e também pelo pagamento do montante determinado para o Governo, o qual está vinculado à disponibilidade do serviço, à qualidade do serviço ou a outro critério.

A rodovia MG-050 foi resultante de um contrato de concessão patrocinada, nos moldes de PPP, em que a empresa vencedora da licitação foi a EQUIPAV S.A., que para

atender o Edital constituiu uma Sociedade de Propósito Específico – SPE, denominada Concessionária Nascentes das Gerais, que assumiu a rodovia e irá administrá-la por 25 anos.

Através da Resolução nº 017/07 da SETOP, publicada em 23/05/2007, resultado da Lei Delegada nº 128, foram definidos os novos papéis da SETOP e do DER para a concessão patrocinada da MG-050, a seguir:

A SETOP que será a gestora da concessão, tendo entre suas atribuições a adequação de indicadores de desempenho (metas de qualidade que a concessionário deve atingir) e manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Ao DER-MG caberá a fiscalização do contrato de concessão, aferindo os indicadores de desempenho (execução das obras, atendimento ao usuário, segurança da rodoviária, ambiental e saúde financeira da empresa), não objeção de projetos, desapropria.

Importante destacar que em 31 de julho de 2009 foi publicado o Terceiro Termo Aditivo ao Contrato 007/07, que levou a necessidade de substituir a Resolução 017/07 pela Resolução nº 034/09 da SETOP, publicada em 17 de agosto de 2009. Ela dispõe sobre a delegação de competência do DER, com o objetivo de definir, de maneira mais objetiva, as atribuições dos dois órgãos (SETOP e DER). Manteve o DER-MG como agente fiscalizador da concessão, readequando algumas ações para o desenvolvimento desse trabalho.

Na concessão patrocinada, o parceiro privado tem sua remuneração atrelada a dois fatores: cobrança do usuário através do pedágio e o pagamento do Governo, com a contraprestação pecuniária (CP), de acordo com o resultado do Quadro de Indicadores de Desempenho (QID), que vai definir a nota que a concessionária obterá na avaliação do desempenho. As notas do QID são medidas mensalmente de acordo com critérios estabelecidos pelo contrato.

De acordo com o Edital 070/06, cada indicador será medido periodicamente e as notas do QID serão atribuídas mensalmente de acordo com critérios de desempenho que varia de 0 (zero) a 10 (dez). A aferição dos índices será feita mensalmente pelo Verificador Independente, utilizando sistema especialmente desenvolvido para este fim. Até o quinto dia útil do mês subsequente ao vencido será emitido relatório pelo Verificador Independente do qual constará a nota do QID. O Edital 070/06 divide os indicadores que compõe o QID em quatro áreas, sendo que a cada uma atribui-se um peso para o cálculo da nota final:

- Operacional (70%);

- Ambiental (10%);

- Social (10%);

- Financeira (10%).

Cada uma das quatro áreas é composta de indicadores de desempenho específicos com peso predefinido. O mais complexo é indicador operacional. A nota do QID dos indicadores operacionais é calculada para cada um dos segmentos homogêneos em que a rodovia foi dividida para avaliação. São 20 segmentos homogêneos, que foram divididos pelo volume de tráfego, conforme estudo que antecipou o processo licitatório. Foram assim definidos:

Tabela 1 – Segmentos Homogêneos da Rodovia MG-050

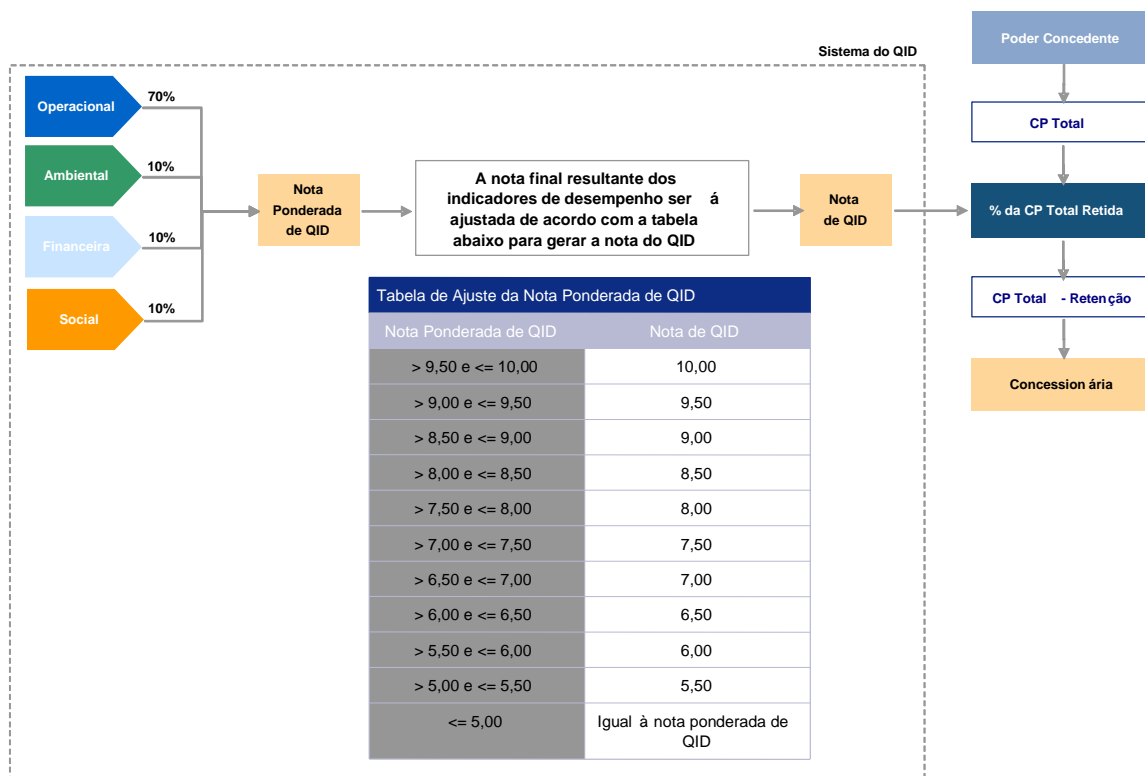
Segmentos homogêneos	Localização		Extensão do Segmento (km)	Peso do segmento homogêneo em %
	Km inicial	km final		
Segmento 1	57,6	69,4	11,8	3,18%
Segmento 2	69,4	80,0	10,6	2,85%
Segmento 3	80,0	86,5	6,5	1,75%
Segmento 4	86,5	92,2	5,7	1,53%
Segmento 5	92,2	126,0	33,8	9,10%
Segmento 6	126,0	132,0	6	1,62%
Segmento 7	132,0	143,7	11,7	3,15%
Segmento 8	143,7	164,8	21,1	5,68%
Segmento 9	164,8	212,8	48	12,93%
Segmento 10	212,8	261,6	48,8	13,14%
Segmento 11	261,6	284,7	23,1	6,22%
Segmento 12	284,7	331,0	46,3	12,47%
Segmento 13	331,0	354,6	23,6	6,36%
Segmento 14	354,6	359,3	4,7	1,27%
Segmento 15	359,3	369,1	9,8	2,64%
Segmento 16	369,1	372,1	3	0,81%
Segmento 17	372,1	387,7	15,6	4,20%
Segmento 18	387,7	402,0	14,3	3,85%
Segmento 19	0,0	4,7	4,65	1,25%
Segmento 20	637,2	659,5	22,3	6,01%

Fonte: Edital 070/06 (segmentos homogêneos por tráfego de veículos)

Esses indicadores são medidos pelo DER-MG – Departamento de Estradas e Rodagem do Estado de Minas Gerais, com a ajuda da empresa que realiza o monitoramento das obras e serviços, e pela concessionária. No caso de divergência, o conflito de interesses é mitigado pelo Verificador Independente, contratado pela SETOP – Secretaria de Transportes e Obras Públicas.

Cada uma das quatro áreas é composta de indicadores de desempenho específicos com peso pré-definidos, conforme ilustra o quadro a seguir:

FIGURA 1 - Indicadores de Desempenho



Fonte: Edital 070/06

O peso proposto para os indicadores da área operacional no QID é de 70% da NOTA DO QID final. A NOTA DO QID dos indicadores operacionais é calculada para cada um dos 20 segmentos homogêneos em que a rodovia, conforme apresentado no quadro anterior (peso do segmento homogêneo em%).

Na área operacional, há um indicador que determina a avaliação desse quesito. O não-cumprimento do indicador “nível de serviço” resulta em NOTA DO QID zero na área operacional do segmento homogêneo correspondente.

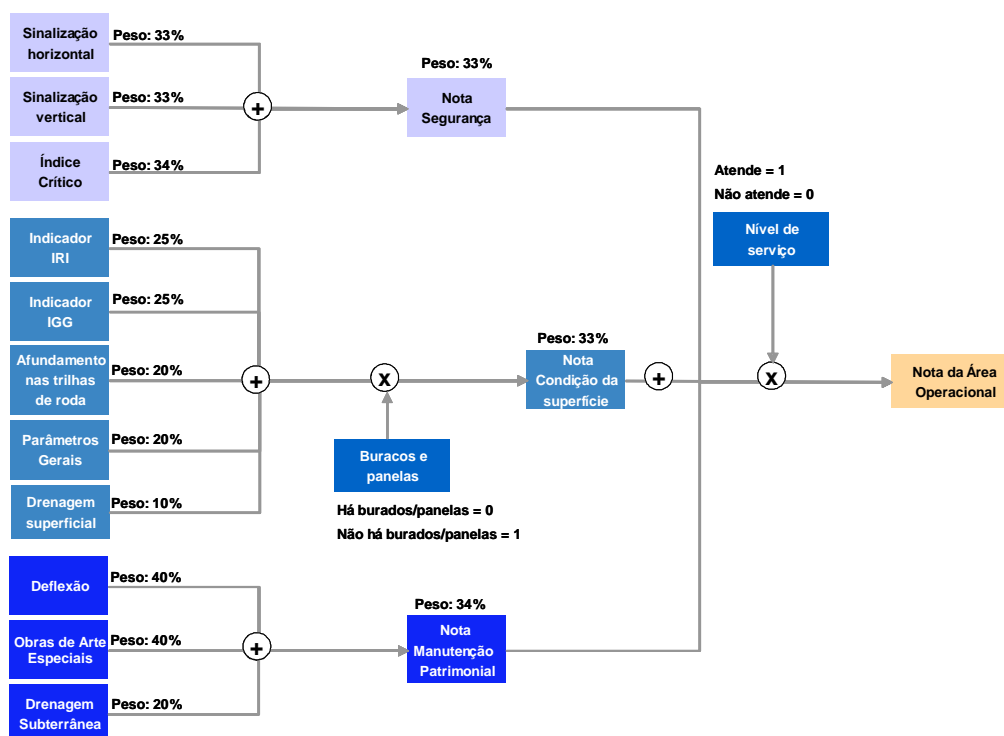
Durante o período de execução de OBRAS DE MELHORIA E AMPLIAÇÃO DA CAPACIDADE em determinado segmento homogêneo, o indicador operacional de desempenho de “nível de serviço” não será aferido, e a Concessionária receberá NOTA DO QID operacional máxima no segmento homogêneo. O processo de aferição dos indicadores

operacionais de desempenho ocorrerá assim que as obras forem entregues e aceitas pelo DER/MG.

O período em que o tráfego atinge “nível de serviço” igual ou inferior a D, decorrente de incidentes e acidentes, que não sejam decorrentes de falhas de operação e de manutenção da Concessionária, não será considerado para a aferição do indicador de nível de serviço.

Caso a Concessionária cumpra as exigências mínimas do indicador de “nível de serviço”, a NOTA DO QID da área operacional será calculada por meio da avaliação de três subgrupos de indicadores: (i) Segurança; (ii) Condição da superfície; e (iii) Manutenção patrimonial, conforme ilustra o quadro a seguir:

FIGURA 2 - Peso dos Indicadores de Desempenho



Fonte: Edital 070/06

Para medir os indicadores do primeiro ano, que autorizaria a cobrança de pedágio, os indicadores foram medidos de forma diferenciada porque se tratava da fase de Recuperação Funcional da Rodovia, onde a Concessionária tinha como critério para nota do QID os seguintes indicadores: sinalização vertical, sinalização horizontal, IRI, Drenagem Superficial,

Condições de Superfície e Inexistência de Buracos e Panelas. Receberam nota 8,0 (oito) o que permitiu a abertura das Praças de Pedágio, conforme exigido no Edital 070/06.

O prazo da concessão patrocinada para a rodovia MG-050 são 25 (vinte e cinco) anos, contados a partir da data de transferência de controle do sistema existente e não será admitida sua prorrogação, exceto nos casos previstos no contrato. O Governo de Minas complementa a receita com a chamada CP e possibilita a redução da tarifa de pedágio para os usuários.

Durante esse período, a Concessionária Nascentes das Gerais ficará responsável pela operação da rodovia estadual, incluindo a realização de obras de recuperação e conservação das vias e ampliação da capacidade de tráfego nos 371,4 quilômetros. A rodovia MG-050 é uma das mais importantes vias de transporte destinado ao escoamento da produção do estado e beneficia direta e indiretamente 50 municípios e garante acesso a uma população de 1,3 milhões de pessoas.

Além das obras de engenharia no complexo MG-050/BR-265/BR-491, a Concessionária Nascentes das Gerais colocou em prática, já em seu primeiro ano de concessão, dois planos primordiais para o bom andamento dos serviços: O Plano de Gestão Ambiental (PGA) que deve atender as condicionantes ambientais, além de um programa de educação ambiental aos funcionários, colaboradores, usuários e moradores do entorno da rodovia; e o Plano de Gestão Social (PGS), em que deverá promover diversas ações voltadas para a sociedade, incluindo a capacitação de professores, com o programa de Educação para o Trânsito, que somente no primeiro ano de concessão capacitou 600 professores e envolveu cerca de 20 mil estudantes.

Ainda no primeiro ano foram implantados os pontos de pesagem e executadas as edificações operacionais, com a implantação de seis praças para cobrança de pedágio, que foram construídas nas seguintes localidades:

- 1- km 80,90	Azurita
- 2- km 139,15	Córrego das Colheres
- 3- km 219,00	Formiga
- 4- km 234,70	Capitólio / Furnas
- 5- km 335,50	Passos (Rio Conquista)
- 6- km 393,00	São Sebastião do Paraíso

A Concessionária Nascentes das Gerais iniciou a cobrança de pedágio no dia 13 de junho de 2007, 13º mês de concessão, conforme previsto em contrato e depois de ser verificada pelo Poder Concedente o cumprimento de todas as obrigações para esse fim. O pedágio é cobrado em nas seis praças e tem o custo de R\$ 3,30 (referência 2008) por eixo, com o mesmo valor cobrado para os carros de passeio.

No dia 13 de junho de 2008, iniciou o segundo ano de concessão, em que a rodovia passou para a fase denominada MELHORIA E AMPLIAÇÃO DE CAPACIDADE, quando a Concessionária Nascentes das Gerais deveria dar início das obras de melhoria e ampliação de capacidade. Essas obras correspondem à implantação de ruas laterais, readequação de acessos em nível e desnível, implantação de novos trevos, terceiras faixas, execução de acostamentos, construção e/ou restauração de pontes, viadutos, passarelas, além da manutenção e conservação de toda a rodovia.

Para os primeiros cinco anos, estão previstos que a concessionária invista em torno de R\$ 312 milhões, de um total de R\$ 712 milhões.

Os benefícios previstos para o usuário já podem ser percebidos, de acordo com avaliações da área técnica do DER-MG, a rodovia MG-050 apresenta os primeiros sinais de uma rodovia mais segura, melhor sinalizada, com maior nível de conforto, tempo de viagem reduzido, redução de acidentes e também do custo operacional dos veículos. Possui estrutura de policiamento e fiscalização, porque, além da reforma, foram disponibilizados veículos operacionais a fim de atender as emergências ocorridas na rodovia, como: inspeção de tráfego, guincho e ambulâncias. Uma central de atendimento funciona 24 horas para receber ligações gratuitas, mesmo de telefones celulares para comunicação com a concessionária, e também para reclamações e sugestões.

Vale esclarecer que os serviços de atendimento a urgência (atendimento às vítimas de acidentes), estão sob responsabilidade do Corpo de Bombeiros do Estado de Minas Gerais, resultado de um convênio celebrado especificamente para esse objetivo.

2.3. Concessionária Nascentes das Gerais

Atendendo a exigência do Contrato 007/07, a Concessionária Nascentes das Gerais é uma Sociedade de Propósito Específico, formada exclusivamente para cuidar da concessão da rodovia MG-050, proveniente do Consórcio de Infra-Estrutura Bertin-Equipav (CIBE), criado em 2006. O CIBE tem como objetivo dedicar-se a negócios na área de infra-estrutura,

como rodovias, serviços de saneamento, energia, entre outros, por meio de Parcerias Público-Privadas (PPPs) e concessões. Atualmente, administra importantes concessionárias de rodovias, como a Rodovias das Colinas, localizada em São Paulo, o consórcio Univias, que reúne três trechos de estradas no Rio Grande do Sul, e a Caminhos do Sol, que está construindo uma ponte sobre o rio Araguaia, entre Mato Grosso e Goiás, interligando as rodovias MT-326 e GO-454. Também administra concessões de saneamento, como a Águas de Guariroba, em Campo Grande, e a Pró-Lagos, na região dos Lagos no estado do Rio de Janeiro.

Ganhou a licitação porque atendeu o principal critério observado na licitação da PPP da MG-050, propondo a menor contraprestação exigida do Governo do Estado, que foi fixada em R\$ 658 mil mensais ou R\$ 7,9 milhões anuais. Esse montante representou, no processo licitatório, um deságio de R\$ 28 milhões em relação ao valor estabelecido como teto no edital. A Concessionária Nascentes das Gerais deverá investir, de acordo com o contrato, cerca de R\$ 712 milhões durante os 25 anos de vigência do contrato da PPP, sendo R\$ 312 milhões nos primeiros cinco anos.

2.4. O relacionamento entre a concessionária e o poder concedente

A Resolução 017/07 da SETOP mudou a administração do contrato, que a princípio teria como administrador do contrato e o gerenciador da concessão o DER-MG - Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais. A Resolução nº 017, de 23 de maio de 2007, assinada pelo Secretário de Estado de Transportes e Obras Públicas, Fuad Noman, dispôs sobre a delegação de competência ao Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais - DER-MG para acompanhamento da concessão patrocinada da MG 050, objeto do Contrato SETOP n.º 007/07 e modificou as atribuições da SETOP – Secretaria de Transportes e Obras Públicas.

Foi publicada nova Resolução 034/09, que altera pouco a 017/07 da SETOP. Ambas foram conforme art. 93, parágrafo 1º, III da Constituição do Estado de Minas Gerais, delegou ao DER o acompanhamento (fiscalização) da concessão patrocinada da MG 050, trecho Entrº. BR 262 (Juatuba) – Itaúna – Divinópolis – Formiga – Piumhi – São Sebastião do Paraíso e o trecho São Sebastião do Paraíso – Divisa MG/SP das rodovias BR 265 e BR 491. E a SETOP ficou a responsabilidade de administrar o contrato e o gerenciamento da Concessão;

Com essa medida o DER-MG passou a ter obrigação de fiscalizar todos os trabalhos realizados pela Concessionária Nascentes das Gerais na rodovia MG-050, com a ajuda da Consol Consultores Engenheiros Consultores, vencedora da concorrência, conforme publicação do resultado para execução dos Serviços de Supervisão e Monitoramento de Parceria Público Privada – Edital 111/06 – Processo nº 0047184-2300/2006-1, com sua homologação publicada em 12/09/2007.

Para esse fim, reuniões semanais acontecem entre o poder concedente e a concessionária para que todos os problemas sejam resolvidos em parceria, o que justifica o nome da concessão. É um trabalho conjunto e bem alinhado com os interesses do usuário, para que tudo ocorra dentro do previsto e em conformidade com o previsto no Edital 070/06 e no Contrato 007/07. As reuniões com o DER-MG são para fins de fiscalização e acompanhamento de obras e serviços; e com a SETOP são para fins de ajustes contratuais e/ou medidas que possam minimizar qualquer problema existente durante o período contratual.

Todos os contratos que envolvem obras de engenharia estão sujeitos a atrasos e também aos inconvenientes de processos burocráticos, como os de desapropriação e também ao longo período de chuvas, que provocam deslizamentos, entre outros problemas. Por isso, essas reuniões têm contribuído muito para a solução de problemas dessa natureza. Tanto a concessionária quanto o poder concedente procuram o caminho do bom entendimento, sempre a luz do contrato e, ao poder concedente, cabe aplicar as sanções previstas no contrato, quando for o caso.

2.5. O grau de satisfação do usuário

A satisfação dos clientes é uma das áreas mais estudadas em *marketing*. Segundo Hoffman e Bateson (2003) as pesquisas no campo da satisfação do cliente claramente reconhecem a ligação entre o estudo da satisfação e o movimento dos consumidores. Portanto, em uma rodovia não se pode minimizar a importância da satisfação do usuário resultante de um programa de concessão. Os autores consideram ingênua a atitude de medir a satisfação do cliente com base nas queixas recebidas.

A satisfação do cliente/usuário, de acordo com Kotler e Armstrong (2003) depende de sua satisfação real em relação às suas expectativas. Se o desempenho ficar abaixo das expectativas, ele provavelmente ficará insatisfeito. Se o desempenho ficar à altura de suas

expectativas, ele fica satisfeito. Se exceder, ficará extremamente satisfeito ou até encantado. Tudo depende do retorno que ele tiver em relação ao produto que ele está adquirindo ou da tarifa de pedágio que está pagando.

A definição mais popular de satisfação ou insatisfação do cliente/usuário é que ela é uma comparação das expectativas do cliente com suas percepções a respeito do encontro do real serviço que está sendo oferecido. No caso da PPP seria o que o usuário espera encontrar de benefícios e benfeitorias realizadas na rodovia MG-050, resultantes do pagamento da tarifa do pedágio.

Hoffman e Bateson (2003) definem três tipos de nível de serviços: o serviço previsto, que é uma expectativa de probabilidade que reflete o nível de serviço que os usuários acreditam ser provável ocorrer; o serviço desejado, uma expectativa considerada ideal pelos estudiosos; e o serviço adequado, que é uma expectativa mínima tolerável e reflete o nível de serviço que o usuário está disposto a aceitar. Eles destacam como zona de tolerância a aceitação dos clientes na variação da qualidade na prestação de um serviço em função de determinadas situações.

Essa comparação se baseia no que os profissionais de marketing chamam de modelo de quebra de expectativa (*expectancy disconfirmation model*). Dizendo de modo simples, se as percepções de um cliente satisfizerem suas expectativas, diz-se que as expectativas foram confirmadas e o cliente está satisfeito. Se as percepções e expectativas não forem iguais, diz-se que as expectativas não foram iguais, diz-se que a expectativa foi quebrada. (HOFFMAN e BATESON, 2003, p.330)

Baseado no estudo desses autores acredita-se que os usuários até entendem os fatores situacionais, que estão além do controle do provedor, como ocorre em desvios de tráfego para a realização de obras, período chuvoso, que provoca o atraso das mesmas, enfim, motivos que justificam a diminuição da qualidade do serviço prestado. Quando ocorrem essas circunstâncias e o usuário passa a ter conhecimento delas, as expectativas de serviço adequado são diminuídas e a zona de tolerância se torna ampla.

Outro fator importante em um processo de concessão para melhorar a relação entre o usuário e a empresa responsável pelos serviços prestados é a relação de confiança que a empresa passa, cumprindo o seu cronograma e o que foi prometido, demonstrando respeito para com eles. A maneira como são tratados pelo prestador de serviços também melhora esse

relacionamento, considerando que, no caso de uma concessão, os funcionários da concessionária muitas vezes têm contato direto com os usuários.

O nível de confiança que o usuário deve adquirir da concessionária que assumiu a responsabilidade da administração da rodovia é outro fator preponderante para o bom andamento da concessão e o sucesso da mesma. Uma confiança que deverá ter início dentro da empresa, entre os membros da organização, para que assim possa ser externalizada para os usuários da rodovia.

Segundo Likert (1971, apud SOUZA, 1978), para que uma organização desenvolva uma ambiência favorável à implementação de projetos inovadores, especial atenção deve ser dada à medição de variáveis como nível de confiança mútua entre os membros da organização, extensão com que a alta direção apóia e incentiva os funcionários a colaborarem entre si. Essa confiança faz com que os funcionários tenham segurança em lidar com fatores externos, ou seja, com os usuários, de forma a possibilitar uma convivência tranqüila.

Segundo Kotler e Armstrong (2003) cada departamento da empresa pode ser considerado como um elo da cadeia de valor. Ou seja, cada departamento executa atividades que criam valor para projetar, produzir, comercializar e dar apoio aos produtos da empresa, divulgando a sua boa imagem e passando informações seguras.

Essas empresas podem construir relacionamentos com os clientes/usuários em muitos níveis (econômico, social, técnico e legal), depende apenas da natureza do mercado. Uma concessão deve ter a credibilidade do usuário em todos esses níveis. O que torna o processo um pouco mais difícil de sentir os resultados da satisfação real dos usuários, porque os mesmos demoram a perceber os benefícios, que ocorrem em longo prazo.

Para Kotler e Armstrong (2003), atualmente muitas empresas formam parcerias para aprimorar o seu desempenho. No caso de uma PPP, o próprio nome traduz essa realidade, porque existe uma parceria entre o público e o privado para oferecer o melhor serviço em um menor tempo possível para os usuários da rodovia.

3. METODOLOGIA

3.1. Pesquisa Quantitativa

A metodologia utilizada para mensurar e avaliar as expectativas e percepção dos usuários em relação ao atendimento e aos serviços prestados pela Concessionária Nascentes das Gerais, após o início da cobrança de pedágio na rodovia MG-050 de Betim até São Sebastião do Paraíso, BR-491 e BR-265 (ambas já pertencentes ao sistema da MG), será através de método quantitativo. A pesquisa realizada pela Vox Populi consistiu na aplicação de questionários estruturados e padronizados a uma amostra representativa do universo.

Será uma pesquisa exploratória, que representa uma amostragem dos usuários do complexo das rodovias MG-050, BR-491 e BR-265 – através da técnica: *survey* face-a-face, através de uma pesquisa de campo abrangendo representantes de todo os tipos de usuários e veículos que circulam a rodovia. Esta opção foi feita com base em estudos deste tipo, em que a amostra-padrão corresponde ao percentual do universo da pesquisa (ROCHA, 2003; IBGE, 2000).

3.2. Universo e Amostra

A proposta adotou uma amostra probabilística, respeitando o usuário que aceitasse responder ao questionário proposto. Foram realizadas 800 (oitocentas) entrevistas, no período de 17 a 21 de março de 2009, estratificada por tipo de condutores (veículos particulares, veículos de transporte de carga e ônibus), abrangendo os usuários das rodovias MG-050, BR-491 e BR-265.

As entrevistas foram pessoais, realizadas ao longo da rodovia em pontos amostrais pré-definidos de acordo com o fluxo de veículos informado pela concessionária, como locais de parada e de desembarque de passageiros, demonstrados na tabela 2.

3.3. Coleta de Dados

Os trabalhos de campo foram realizados por equipes da Vox Populi, compostas por entrevistadores e supervisores devidamente selecionados e treinados, com ampla experiência na modalidade de levantamento de dados indicados. Os questionários foram submetidos a

uma fiscalização, que consistiu no retorno a campo de 20% dos questionários aplicados individualmente pelos entrevistadores, para verificação das respostas e da adequação dos entrevistados aos parâmetros amostrais.

Serão separados por tipo de veículos para que o resultado aproxime de uma margem maior de segurança ao abranger os diversos tipos, como mostra a tabela 3.

Tabela 2 – Pontos Amostrais

	Geral	Condutores de veículo particular	Condutores de veículo de transporte de carga	Condutores de ônibus
Formiga	17,1%	17,5%	16,0%	16,7%
Juatuba	16,5%	17,5%	20,0%	
Mateus Leme	15,8%	17,5%	16,0%	
São Sebastião do Paraíso	15,3%	15,0%	16,0%	16,7%
Itaúna	10,4%	10,0%	12,0%	10,0%
Divinópolis	8,4%	7,5%	8,0%	16,7%
Passos	5,8%	5,0%	4,0%	16,7%
Itaú de Minas	5,5%	5,0%	4,0%	13,3%
Piunhi	5,2%	5,0%	4,0%	10,0%
BASE	800	400	250	150

Fonte: Vox Populi (mar/2009)

3.4. Tratamento dos Dados

Depois de aplicados e verificados, os questionários foram digitados e processados no Centro de Computação da Vox Populi.

Na etapa de processamento, foi feito um teste de consistência lógica para averiguação da qualidade e coerência dos questionários.

Os dados foram tratados a partir da construção de tabelas de distribuição de frequência simples, cruzamentos de variáveis e outros processamentos estatísticos, com margem de erro de 3,5 pontos percentuais, em um intervalo de confiança de 95%.

Os dados foram processados através do SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), gerando um relatório de frequências com os principais cruzamentos pelas seguintes variáveis: região, sexo, idade, escolaridade e renda familiar.

O prazo para execução da pesquisa foi de 20 (vinte) dias, contados a partir da data do início da coleta dos dados até a data de entrega do relatório final.

Será investigado também junto aos usuários entrevistado, a frequência de utilização da rodovia, qual o trecho mais utilizado e qual a distância percorrida.

A margem de erro para o conjunto da amostra é de 3,5%, para mais ou para menos, em um intervalo de confiança de 95%. A estratificação da amostra e suas margens de erros são demonstradas na tabela 4.

Tabela 3 - Tipos de Veículos

	Geral	Condutores de veículo particular	Condutores de veículo de transporte de carga
Moto	7,7%	9,8%	
Automóvel	71,6%	90,3%	0,8%
Van (Besta, Kombi)	1,4%		6,8%
Veículos de carga leve (caminhonete)	3,2%		15,2%
Caminhão 2 eixos	4,1%		19,6%
Caminhão 3 eixos	6,2%		30%
Caminhão mais de 3 eixos	5,7%		27,6%
BASE	800	400	250

Fonte: Vox Populi (mar/2009)

Tabela 4 – Amostra

	Casos	Margem de erro
Condutores de veículos particulares	400	4,9%
Condutores de veículo de transporte de carga	250	6,2%
Condutores de ônibus	150	8,0%

Fonte: Vox Populi (mar/2009)

3.5 Resultados da pesquisa

Antecedendo a apresentação dos resultados é importante destacar que a autora dessa monografia participou de toda a montagem do questionário e também das reuniões que antecederam a realização da pesquisa de satisfação do usuário.

O método utilizado para chegar aos resultados dessa pesquisa de campo (média apurada) foi escolhido porque tira o efeito de casos extremos e apresenta uma margem de erro menor, levando a resultados mais realistas, porque trabalha com 90% dessa variável. A escolha da técnica *survey* face a face contribuiu para que o usuário apresentasse suas respostas no momento da entrevista, não havendo tempo hábil de pesquisar sobre o assunto e nem simular respostas.

Vale esclarecer que todas as tabelas e gráficos que irão subsidiar os resultados desse trabalho científico foram produzidos pela Vox Populi, portanto, não serão citadas as fontes conforme os anteriores. Os gráficos e tabelas aqui registrados, dentre os mais de 70 (setenta) produzidos, foram devidamente autorizados pela Gerente de Negócios, Marlene Marzineti, e correspondem, em sua maioria, aos que tiraram por base 100% dos entrevistados, com exceção para alguns casos que merecem destaque para a classe específica de condutores.

Para dar início à pesquisa, foi necessário identificar algumas características dos usuários, visando atingir o objetivo específico da mesma, como por exemplo, conhecer com qual finalidade o usuário utiliza o sistema concedido (rodovias MG-050, a BR-491/BR-265). Os resultados apontaram para que a maioria utiliza para fins comerciais, ou seja, 76,6% utilizam a rodovia para desempenhar a sua função de trabalho (Gráfico 1).

Outras características foram: a frequência de utilização dos usuários no sistema concedido; qual o trecho mais utilizado, e qual a distância mais percorrida. Conforme representado na Tabela 5, o resultado aponta como o trecho mais utilizado o que liga os municípios de Juatuba ao de Divinópolis, com 30,1% de viagens realizadas. O segundo, com 15,5% de viagens realizadas é o que liga o município de Passos à Divisa de Minas Gerais com São Paulo, nesse caso, os motoristas percorrem também as rodovias BR- 491/BR-265. A pesquisa identificou que a maioria dos entrevistados já viajou por esta rodovia outras vezes e, em geral, a média de utilização é superior a 10 viagens por mês. Já entre os condutores de ônibus esta média cresce para aproximadamente 20 viagens por mês. Os usuários do sistema,

segundo a pesquisa, percorrem em média 130 quilômetros por viagem. Os condutores de veículos de carga são os que realizam trajetos maiores, cerca de 150 quilômetros por viagem.

Gráfico 1 – Finalidade da Viagem

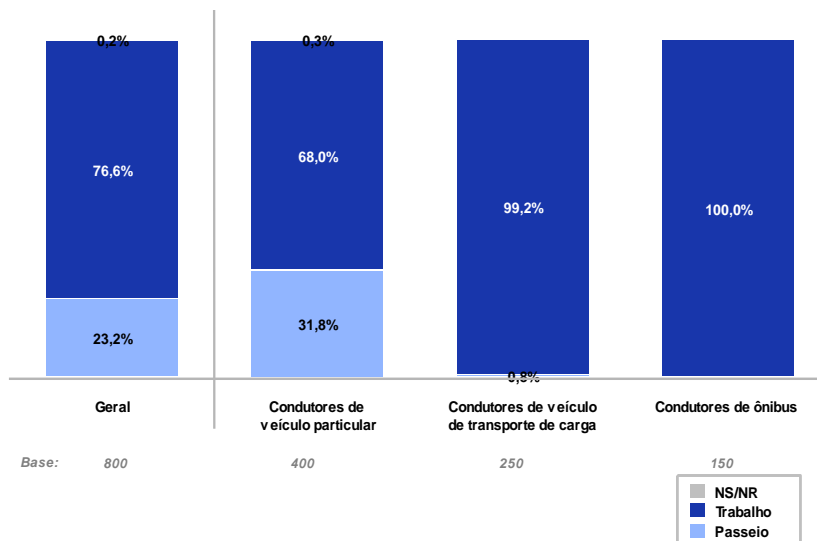


Tabela 5 – Trecho mais percorrido

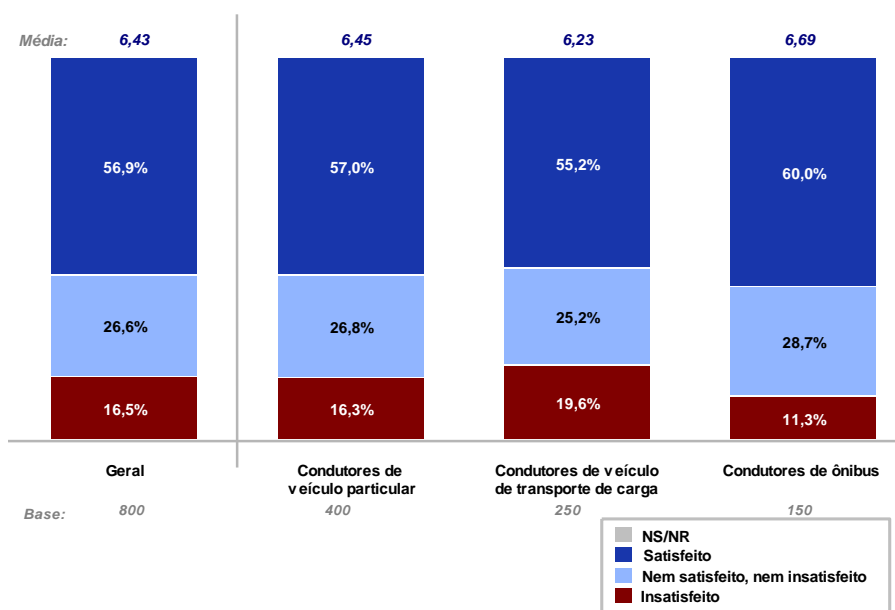
	Geral	Condutores de veículo particular	Condutores de veículo de transporte de carga	Condutores de ônibus
Entre Juatuba e Divinópolis	30,1%	29,9%	33,1%	24,2%
Entre Divinópolis e Formiga	5,8%	6,1%	4,1%	7,4%
Entre Formiga e Passos	11,5%	11,9%	7,8%	16,8%
Entre Passos e S. Sebastião do Paraíso/Divinópolis MG e SP	15,5%	14,5%	13,5%	28,9%
Entre Juatuba e São Sebastião do Paraíso	11,0%	9,4%	17,1%	11,4%
Entre Juatuba e Passos	6,3%	6,3%	8,2%	1,3%
Entre Juatuba e Itaúna	8,9%	9,9%	9,0%	
Entre Juatuba e Formiga	4,5%	4,8%	3,3%	4,7%
Entre Formiga e São Sebastião do Paraíso	6,4%	7,1%	4,1%	5,4%
BASE	788	394	245	149

Um dado importante foi descobrir que 88% dos usuários já tinham conhecimento do fato da rodovia estar sob administração de parceiro privado, ou seja, administrada pela

Concessionária Nascentes das Gerais - CNG. Apenas 1(um) em cada 10 (dez) entrevistados ficou sabendo no momento da entrevista.

Após essas informações, foi feita uma avaliação inicial sobre o grau de satisfação do usuário com a rodovia; conhecer a sua percepção em relação às melhorias apresentadas após o início da concessão. Nessa primeira etapa, denominada “avaliação inicial” constatou-se que pouco mais da metade dos entrevistados (56,9%) se mostra satisfeita com a rodovia de uma maneira geral (Gráfico 2) e, tecnicamente a metade dos usuários (48,9%) já conseguiu perceber melhorias na rodovia depois da concessão. Nessa etapa, os condutores de ônibus representam a classe mais satisfeita, com apenas 11,3% de insatisfação.

Gráfico 2 – Satisfação inicial com a rodovia



A cobrança de pedágio é a principal queixa apontada pelos usuários, representada por 27,1% do total dos entrevistados.

De acordo com a Tabela 6, entre as melhorias observadas, 37,7% dos usuários aprovam as condições do asfalto e 29% a sinalização, esta última foi apontada como boa por 42,7% dos condutores de ônibus.

Tabela 6 – Aspectos que melhoraram na rodovia depois da concessão

	Geral	Condutores de veículo particular	Condutores de veículo de transporte de carga	Condutores de ônibus
Condições do asfalto	37,7%	38,3%	34,4%	40,0%
Sinalização	29,0%	27,5%	28,8%	42,7%
Limpeza das pistas/margens da rodovia	9,5%	9,5%	11,6%	4,7%
Manutenção/conservação das pistas	5,8%	5,8%	6,8%	4,0%
Condições do acostamento	3,2%	3,5%	2,8%	1,3%
Atendimento de socorro na estrada (guincho)	2,2%	2,3%	2,0%	2,7%
A fluidez no tráfego	0,8%	1,0%		0,7%
Maior segurança para os usuários	0,7%	0,8%	0,8%	
Outros com 0,5% ou menos de citação	1,0%	1,3%		0,7%
Nada	8,7%	9,0%	10,0%	2,7%
NS	1,5%	1,3%	2,8%	0,7%
BASE	800	400	250	150

O Gráfico 3 representa a avaliação da satisfação dos usuários com a infraestrutura da rodovia. Os atributos avaliados foram: as condições do asfalto, que atingiu um grau de satisfação de 65,6% dos usuários; o traçado da rodovia, com 47,5%; a sinalização, tanto horizontal, quanto vertical, foi positivamente avaliada, 79,5% e 80,1% respectivamente. A disponibilidade de acessos seguros, aos municípios e distritos, foi avaliada como satisfatória para 55,7% dos usuários.

As condições do acostamento, com 45,8% de insatisfeitos, e a falta de locais para travessia de pedestres, com 41,5% de insatisfeitos, revelam os atributos da infraestrutura que ainda não atendem ao usuário adequadamente. Mas é importante esclarecer que as condições de acostamento já eram apontadas espontaneamente como ponto fraco da rodovia.

Para conhecer a satisfação com os atributos segurança/fiscalização foram avaliados: a presença de policiamento, a fiscalização de cargas e o atendimento de emergência em caso de acidentes.

A média da avaliação (na escala de 10 pontos) foi de 5,93%, que de uma maneira geral é considerada baixa, porque menos da metade dos entrevistados se mostrou satisfeita no conjunto da avaliação. O Gráfico 4 demonstra que apenas a “presença de policiamento”

apresentou parcela de satisfação de 50,7%. A fiscalização de cargas foi a que teve a maior proporção de insatisfeitos, 27,7%.

Gráfico 3 – Avaliação geral com a infraestrutura da rodovia

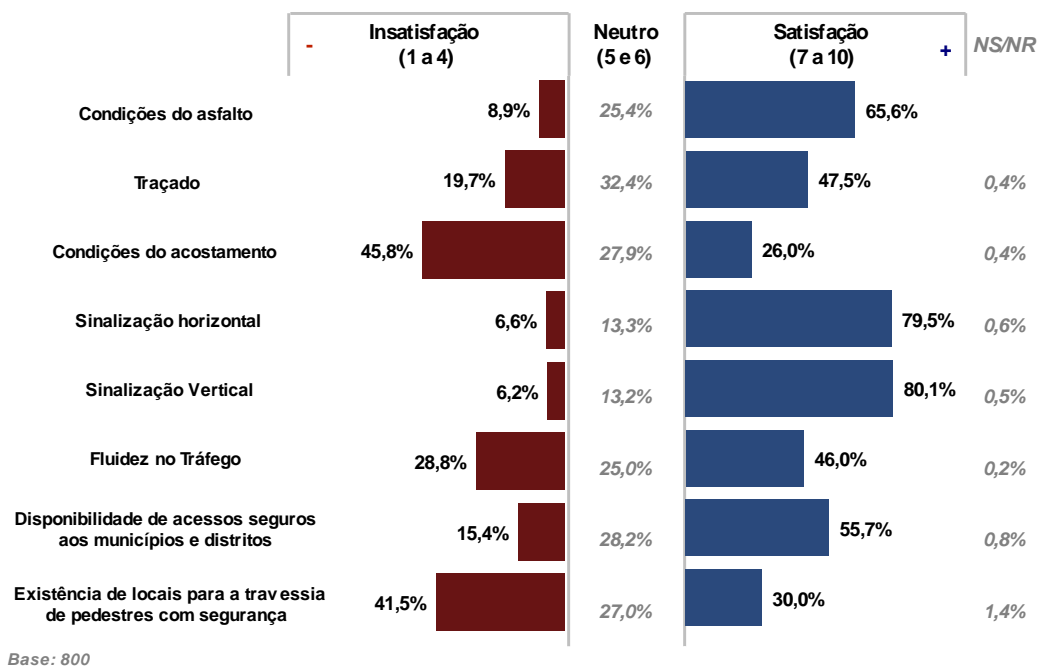
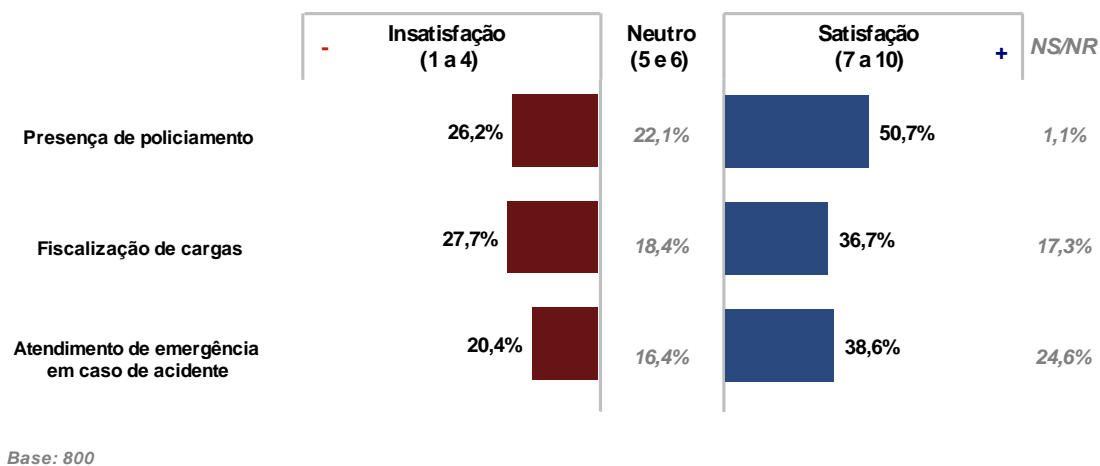


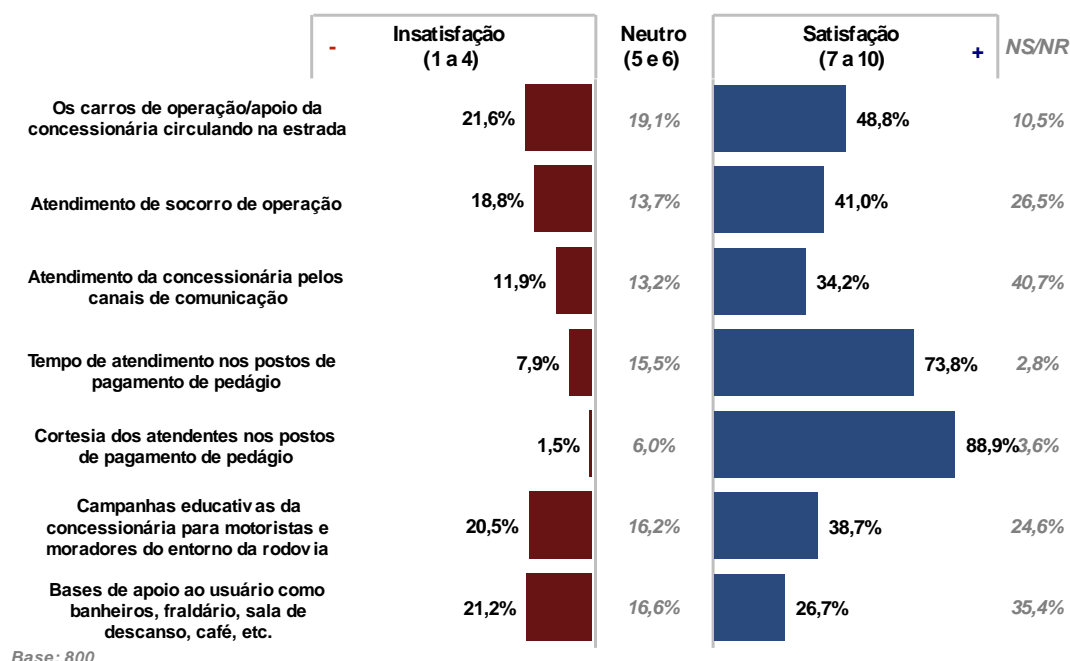
Gráfico 4 – Satisfação com a segurança/ fiscalização da MG-050



Na avaliação dos serviços prestados pela Concessionária Nascentes das Gerais no complexo de rodovias, o Gráfico 5 representa a satisfação de 48,8% dos usuários com os

carros de operação/apoio da concessionária. Mesmo não sendo um serviço conhecido pelo total de entrevistados, o atendimento da concessionária pelos canais de comunicação alcançou 34,2% de satisfação. O tempo de atendimento nos postos de pagamento de pedágio atende bem os usuários, com 73,8% de satisfeitos, e a cortesia dos atendentes nos postos de pagamento de pedágio conta com 88,9% de satisfeitos. A satisfação dos usuários com as campanhas educativas para escolas, motoristas e moradores do entorno da rodovia e também com as bases de apoio ao usuário (com banheiro, café e fraldário), alcançou índices de 38,7% e 26,7% respectivamente.

Gráfico 5 – Satisfação com os serviços prestados na rodovia

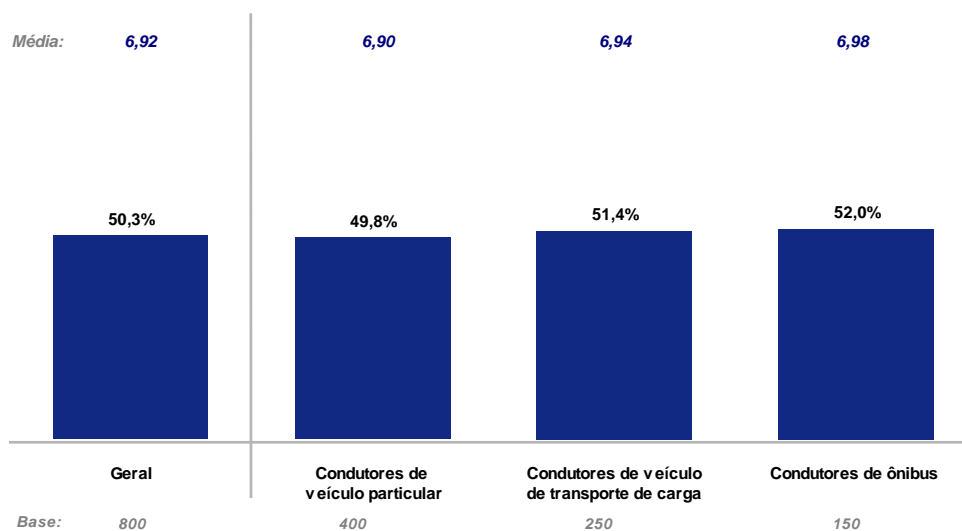


Para melhor entendimento dos resultados, é importante esclarecer que o atendimento de socorro de urgência em acidentes, nesse contrato de concessão, não é de responsabilidade da concessionária e sim do Corpo de Bombeiros Militar, fato ignorado pela maioria dos entrevistados.

Considerando-se o conjunto de atributos avaliados nas áreas infraestrutura, segurança/fiscalização e serviços prestados pela Concessionária Nascentes das Gerais, a média da nota de avaliação de todos os atributos ficou em 6,92%, conforme o Gráfico 6, ou

seja, mais da metade dos entrevistados mostrou-se satisfeita. Esse índice é representado pelo percentual dos entrevistados que deram notas de 7 a 10, na escala de 10 pontos utilizada na avaliação dos atributos. Representa, portanto, a consolidação da satisfação de todos os atributos, das três áreas avaliadas em relação ao complexo de rodovias concedidas.

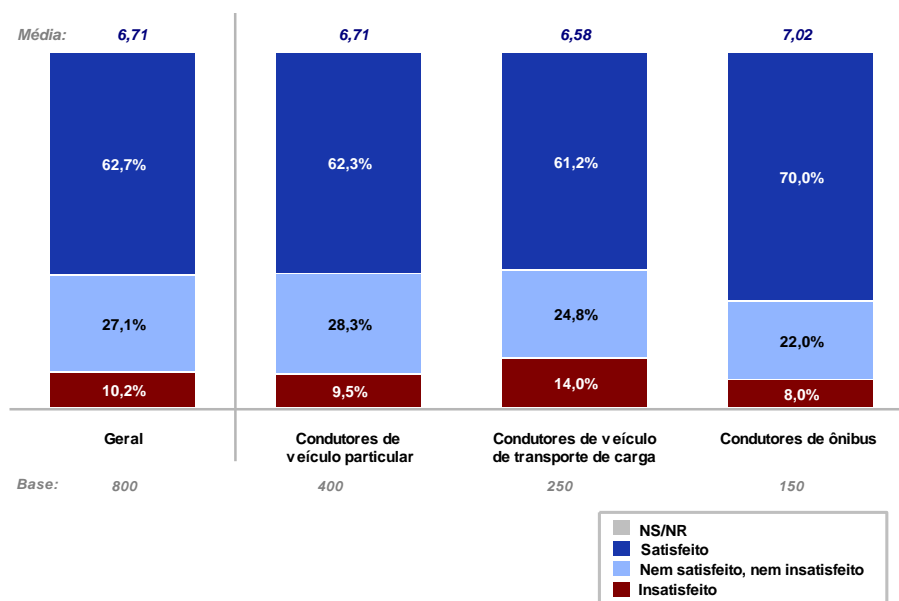
Gráfico 6 – Avaliação geral dos serviços prestados na rodovia



Após a avaliação da satisfação das áreas, foi pedido aos entrevistados que fizessem novamente a avaliação geral da rodovia, análogo à feita no início da pesquisa (Avaliação Inicial), ou seja, uma avaliação intermediária, conforme demonstra o Gráfico 7, que tomou como base de cálculo 100% dos entrevistados. Nele, o nível de satisfação se elevou para 62,7%, comparado ao “Inicial”, que obteve 56,9%.

Com a intenção de aumentar o conhecimento sobre a satisfação geral dos usuários do sistema concedido (rodovias MG-050, BR-491/BR-265), foi realizada uma Regressão Multivariada. Segundo a Vox Populi, regressão multivariada é um procedimento estatístico que busca distinguir os principais determinantes da satisfação geral (intermediária) em função da satisfação com dimensões intermediárias (avaliações dos atributos). Foram utilizadas como variáveis explicativas as notas com os atributos de infraestrutura, serviço e segurança.

Gráfico 7 – Avaliação intermediária com a rodovia



Nessa pesquisa optou-se por encontrar o melhor modelo de regressão em função da inserção ou não de todos os atributos no modelo (método *stepwise*). Por esse método todos os atributos são testados como variáveis explicativas avaliando-se a sua influência na satisfação geral. O modelo escolhido pela Vox Populi apresenta maior capacidade de associação entre os atributos e a satisfação geral e, no caso específico dessa pesquisa, foi utilizada a intermediária.

Na avaliação geral, conforme Tabela 7, os atributos que mais se associam à satisfação intermediária são “as condições do asfalto”, com 16,7%, de satisfeitos, e “as campanhas educativas, com 10,4%”, principalmente entre os condutores de carros particulares (17%). Para os condutores de veículos de carga predomina “as condições do asfalto” (22,7%) e o “atendimento de socorro de operação” (10,7%). Já para os condutores de ônibus, o atributo que mais se associa à satisfação intermediária é o “atendimento de emergência em caso de acidentes” (34,2%), seguido das “condições do asfalto” (16,9%).

A pesquisa constatou que entre os usuários entrevistados, 57% dos condutores passam por até duas praças de pedágio por viagem, enquanto 38% passam apenas por uma praça de pedágio. Para 2/3 dos entrevistados a condição geral da rodovia melhorou depois que ela passou a ser administrada pela Concessionária Nascentes das Gerais.

O valor do pedágio foi avaliado através de notas de 1 a 10, onde 1 significava muito caro e 10 muito barato. Depois de explicado o critério para os entrevistados, foi

constatado que 2/3 deles consideraram caro o valor do pedágio, ou seja, deram notas que variaram de 1 a 4.

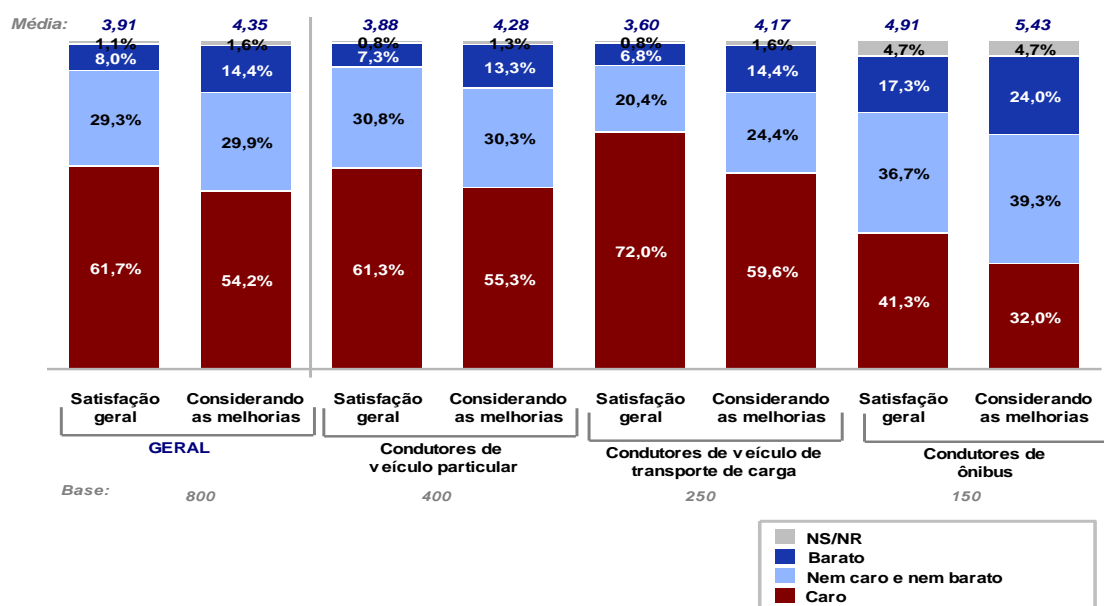
Tabela 7 - Análise de Regressão Multivariada – Modelo Stepwise

	Geral	Condutores de veículo particular	Condutores de veículo de transporte de carga	Condutores de ônibus
As condições do asfalto	16,7%	20,6%	22,7%	16,9%
As campanhas educativas da concessionária para motoristas e moradores do entorno da rodovia	10,4%	17,0%		
A fluidez no tráfego	3,5%	6,4%		
O tempo de atendimento nos postos de pagamento de pedágio	6,8%	6,7%	8,5%	
O atendimento de emergência em caso de acidente	11,0%	9,3%		34,2%
O traçado	4,4%			
A disponibilidade de acessos seguros aos municípios e distritos	4,6%			
A existência de locais para a travessia de pedestres com segurança			9,9%	
O atendimento de socorro de operação			10,7%	
Explicação do modelo	57,4%	59,8%	51,8%	51,1%

Quando solicitado aos usuários que avaliassem o valor do pedágio, depois de levar em consideração as condições da rodovia antes e depois da concessão, as notas atribuídas ao valor do pedágio melhoraram, ou seja, 1/3 dos entrevistados aumentaram a nota que havia dado e passaram a avaliar melhor o aspecto “preço” quando considerado o custo - benefício da concessão. O Gráfico 8 apresenta um comparativo das avaliações do preço do pedágio (*utilizando escala de 10 pontos agregada*).

Se for comparada a avaliação inicial com a final, depois da avaliação estimulada, o Gráfico 9 demonstra claramente uma elevação no nível de satisfação de 56,9% para 62,7% na avaliação intermediária, e na avaliação final percebe-se uma pequena retração, caindo para 60,8%. Para distinguir os principais determinantes da satisfação final em função da satisfação inicial com as áreas avaliadas, realizou-se outro modelo de regressão multivariada.

Gráfico 8 - Avaliação do preço do pedágio



A Vox Populi determinou como variáveis independentes as notas de satisfação com as áreas de infraestrutura, valor do pedágio, serviços prestados e segurança (calculadas a partir das notas dos atributos que as compõem). O objetivo foi identificar as áreas que mais se associam e impactam a satisfação final do sistema rodoviário concedido.

Entre as sugestões de melhorias para o sistema concedido, 69,6% dos usuários desejam a duplicação da rodovia e/ou implantação de terceiras faixas, conforme Tabela 8, que representa a vontade da grande maioria dos condutores.

Gráfico 9 - Comparação das satisfações (% de 7 a 10)

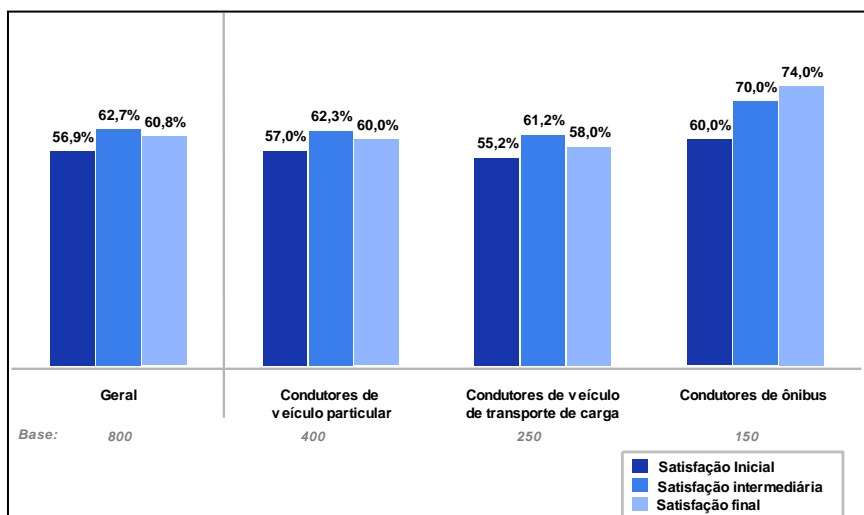


Tabela 8 - Sugestão de Melhorias

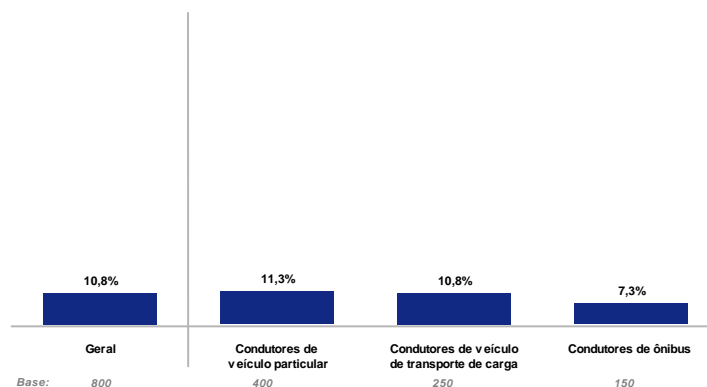
	Geral	Condutores de veículo particular	Condutores de veículo de transporte de carga	Condutores de ônibus
Duplicação/terceira faixa	69,6%	68,5%	68,4%	82,0%
Ampliar acostamento	9,1%	9,3%	8,4%	9,3%
Recapeamento do asfalto	5,1%	5,0%	6,4%	2,7%
Sinalização horizontal e vertical	3,8%	4,3%	3,2%	1,3%
Outros	2,3%	2,8%	1,2%	1,3%
Construção da passarela para pedestre	2,0%	2,5%	0,8%	
Ter mais postos policiais	1,6%	1,5%	2,8%	
NS/NR	1,6%	1,0%	3,6%	2,0%
Melhorar o atendimento de socorro/guincho	1,3%	1,5%	0,8%	0,7%
Reduzir o valor do pedágio	1,3%	1,3%	2,0%	
Traçado(construir viadutos,trevos e trincheiras)	1,2%	1,5%	0,4%	
Infra-estrutura para o usuário(telef.,área de descanso,etc)	1,2%	1,0%	2,0%	0,7%
BASE	800	400	250	150

Dando prosseguimento à pesquisa, investigou-se também a utilização e a satisfação dos usuários com os canais de atendimento e prestação de socorro, além da participação de alguma campanha educativa.

O Gráfico 10 representa que ainda é muito baixa a utilização dos usuários aos canais de atendimento da concessionária, apenas 10,8% dos entrevistados já utilizaram.

A utilização, pelos usuários, em outros serviços oferecidos pela concessionária também é baixa, como: “atendimento de socorro da operação” (7,6%); “as bases de apoio” (4,8%); e a participação em “alguma campanha educativa (14,8%).

Gráfico 10 - Utilização dos canais de atendimento da CNG (% de sim)



A satisfação dos usuários em relação à utilização de algum canal de atendimento da concessionária está representada na Tabela 9. Do total dos condutores entrevistados, 62,7% estão satisfeitos, com destaque para os condutores de ônibus (72,7%).

Quanto aos carros de operação/apoio/socorro na rodovia, a Tabela 10 indica que esse é um dos serviços que os usuários estão mais satisfeitos entre os oferecidos pela concessionária, agradando a mais da metade dos usuários (57,8%), com destaque para os condutores de transporte de carga (75%).

Tabela 9 - Satisfação com a utilização de algum canal de atendimento

	Geral		Condutores de veículo particular		Condutores de veículo de transporte de carga		Condutores de ônibus	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Insatisfeito	18,4%	11,2%	20,0%	11,6%	14,8%	9,5%	9,1%	11,0%
Nem insatisfeito nem satisfeito	17,5%	12,5%	20,0%	11,3%	7,4%	14,9%	18,2%	17,6%
Satisfeito	62,7%	30,6%	60,0%	28,9%	70,4%	30,6%	72,7%	44,9%
NS/NR	1,4%	45,7%		48,2%	7,4%	45,0%		26,5%
Base:	87	708	45	353	27	222	11	13

Tabela 10 – Satisfação com os carros de operação/apoio/socorro

	Geral		Condutores de veículos particular		Condutores de veículo de transporte de carga		Condutores de ônibus	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Insatisfeito	20,6%	21,9%	20,0%	22,3%	20,0%	22,7%	27,3%	16,2%
Nem insatisfeito nem satisfeito	21,6%	18,6%	26,7%	19,3%	5,0%	14,0%	18,2%	22,8%
Satisfeito	57,8%	48,0%	53,3%	46,6%	75,0%	51,1%	54,5%	53,7%
NS/NR		11,5%		11,7%		12,2%		7,4%
Base:	61	733	30	367	20	229	11	13

Tabela 11 - Satisfação com as campanhas educativas x participação nas mesmas

	Geral		Condutores de veículo particular		Condutores de veículo de transporte de carga		Condutores de ônibus	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Insatisfeito	10,9%	22,1%	11,1%	24,0%	10,3%	20,4%	10,0%	10,0%
Nem insatisfeito nem satisfeito	13,0%	16,8%	12,7%	16,6%	13,8%	14,0%	15,0%	24,6%
Satisfeito	69,5%	33,3%	68,3%	30,9%	75,9%	37,1%	70,0%	45,4%
NS/NR	6,5%	27,8%	7,9%	28,5%		28,5%	5,0%	20,0%
Base:	118	682	63	337	29	221	20	13

As campanhas educativas apresentam 69,5% de satisfeitos, tomando por base 100% dos entrevistados. Mas, os resultados representados na Tabela 11 levam a crer que os condutores que mais usufruem dessas campanhas são os de transporte de carga (75,9%) e os de ônibus (70%), uma vez que o grau de satisfação dessas duas categorias aumentou de forma bastante representativa.

Por fim, a pesquisa identificou o perfil dos usuários entrevistados, como idade, sexo, escolaridade e ocupação. A maioria encontra-se na faixa etária entre 19 e 29 anos, possui ensino fundamental ou médio concluído e renda mensal que varia de 1 a 6 salários mínimos. Normalmente, utilizam a rodovia para fins de trabalho e, por essa razão, optou-se por representar entre esses atributos apenas a Tabela 12, que identifica o tipo de ocupação, um dos principais motivos que leva o usuário a utilizar o sistema concedido. Do total dos entrevistados, 42,3% são empregados de empresas privadas, e 35,2% são profissionais liberais e/ou trabalhadores autônomos.

Tabela 12 – Ocupação

	Geral	Condutores de veículo particular	Condutores de veículo de transporte de carga	Condutores de ônibus
Empregado de empresa privada	42,3%	33,0%	56,4%	91,3%
Empresário/empregador	11,3%	14,0%	5,2%	1,3%
Autônomo/profissional liberal	35,2%	38,5%	36,0%	4,7%
Aposentado/pensionista	2,3%	3,0%	0,4%	
Funcionário público	4,9%	6,0%	1,6%	2,7%
Militar	1,1%	1,5%		
Desempregado	0,9%	1,3%		
Dona de casa	0,5%	0,8%		
Estudante	0,4%	0,5%		
Outros	1,2%	1,5%	0,4%	
BASE	800	400	250	150

4. CONCLUSÕES

A transparência exigida nos novos processos públicos faz com que o usuário seja o principal foco, de forma a atender às suas necessidades com a garantia de satisfação.

A concessão patrocinada da rodovia MG-050, nos moldes de Parceria Público Privada, ainda em fase de adaptações, trata-se de uma modalidade pioneira no país. Daí a necessidade da realização de pesquisas de opinião do usuário, tanto para conhecer o grau de satisfação com o sistema concedido, quanto para avaliar os serviços prestados pela concessionária após o início da cobrança de pedágio.

O primeiro ano da concessão da rodovia MG-050, conhecido como fase de “Recuperação Funcional”, no qual os usuários tiveram oportunidade de conviver com uma rodovia que já apresentava alguns benefícios, sem o pagamento do pedágio, contribuiu para que, no momento da pesquisa, quase a totalidade dos usuários soubesse que se tratava de uma rodovia administrada por um parceiro privado. Mas esse fato se deve também ao trabalho realizado pelo Governo de Minas, representado pelo DER-MG, que realizou audiências públicas nos municípios do entorno da rodovia MG-050, antes do processo licitatório, para que os moradores tivessem conhecimento da proposta. O governo precisava também conhecer as necessidades de cada um desses municípios para adequar as intervenções obrigatórias (obras) a serem previstas no contrato de concessão.

A concessionária, ao atender exigência contratual, também realizou audiências públicas com os moradores dos municípios localizados no entorno da rodovia, antes de iniciar os trabalhos de recuperação, para explicar como seria o contrato e informar o cronograma das obras e serviços previstos para os 25 anos da concessão patrocinada.

A pesquisa com os usuários foi realizada depois de apenas 9 (nove) meses da cobrança de pedágio. Mesmo assim, os resultados comprovam a evidência da satisfação de pelo menos 60% dos condutores dos diversos tipos de veículos que trafegam na rodovia.

Pode-se afirmar, tecnicamente, que a metade dos usuários percebeu melhorias depois da transferência do sistema concedido para a concessionária. Os condutores de ônibus e transportes de carga são os que apresentam maior grau de satisfação com os resultados da rodovia após concessão; a justificativa encontrada para esse resultado é a descontaminação do ônus da tarifa, ou seja, a empresa para as quais trabalham que assumem o custo do pedágio.

A cobrança de pedágio foi apontada como a principal queixa dos usuários. Um dos fatores que deve ser levado em consideração é o fato dos mineiros não estarem familiarizados com esse tipo de tarifa. Mas, mesmo assim, os resultados obtidos apontam divergências de opinião entre as diversas categorias de condutores (veículos particulares, ônibus e veículos de transporte de carga). Conforme previsto, os que mais defendem a concessão são os condutores de transporte de carga e de ônibus.

A pesquisa foi precedida de um teste e, tanto nesse teste, quanto na própria pesquisa, ficou comprovado, por resposta espontânea, que 90% dos usuários aceitam pagar pedágio em rodovias duplicadas.

O desejo de duplicação do sistema concedido ficou evidente, mas os resultados sugerem uma reflexão sobre um aspecto importante: em geral, pode-se afirmar que inda há aceitação do pagamento do pedágio em Minas Gerais, mesmo não se tratando de uma rodovia duplicada, desde que ela apresente segurança e conforto para os usuários. Pagar pedágio passou a ser uma opção, se for considerar o risco de morrer ou ficar fisicamente comprometido ao utilizarem rodovias consideradas perigosas, por falta de sinalização, manutenção, com pavimento comprometido, curvas perigosas, entre outras características.

Na avaliação dos atendimentos prestados pela concessionária, houve destaque para a prestação de serviços nos postos de pedágio, tanto pela cortesia dos atendentes, quanto pelo tempo de atendimento. Para os demais serviços é importante evidenciar o efeito do desconhecimento dos mesmos por parte dos condutores, mas fica claro que, em geral, o grau de satisfação entre os que conhecem esses serviços é maior que a insatisfação.

Na avaliação intermediária os atributos que mais se associam à satisfação dos usuários são “as condições do asfalto” e “as campanhas educativas”, principalmente entre os condutores de carros particulares. Entre os condutores de veículos de carga predominou “as condições do asfalto” e o “atendimento de socorro de operação”. Já entre os condutores de ônibus o atributo que mais se associa à satisfação intermediária é o “atendimento de emergência em caso de acidentes”, seguido de “condições do asfalto”. Esses resultados indicam que se houver alguma alteração na percepção (para melhor ou pior) de algum desses atributos, existe chance significativa de ocorrer impacto na percepção global acerca da rodovia.

Ao comparar a avaliação inicial com a final percebe-se uma elevação no nível de satisfação de 56,9% para 60,87%, em relação à avaliação intermediária, que foi de 62,7%. Na

avaliação final sempre há uma tendência à retração, mas no caso dessa pesquisa foi considerada menor que a esperada, uma vez que entre a intermediária e a final foram tratados assuntos referentes ao valor do pedágio. Na avaliação final, o índice caiu confirmando essa retração, mas o resultado indica a influência positiva dos estímulos dos atributos na percepção global dos usuários.

Na avaliação final o atributo que mais associa e impacta a satisfação do usuário é a “infraestrutura, seguida do “preço do pedágio” e os “serviços prestados pela concessionária”. Os apontamentos espontâneos solicitados no final da pesquisa refletem o mesmo resultado: em primeiro lugar, aparece à preocupação com a infraestrutura, em segundo, o valor do pedágio e, em terceiro, os serviços prestados pela concessionária.

Levando-se em conta o pouco tempo de cobrança de pedágio, o resultado dessa pesquisa foi levado ao conhecimento do Diretor Executivo da Concessionária Nascentes das Gerais, José Roberto Ometto, que informou que o resultado apresentado aproxima-se consideravelmente dos primeiros resultados obtidos nas pesquisas feitas no início das concessões do estado de São Paulo. Ele esclareceu que, após um período maior de concessão, quando os benefícios oferecidos são mais evidentes e, principalmente depois da conclusão de obras de melhoria e ampliação de capacidade da rodovia, esse índice de satisfação deverá se elevar para 90%, conforme ocorre hoje em São Paulo.

Os resultados dessa primeira pesquisa de satisfação dos usuários demonstram que ainda existem dificuldades a serem superadas, algumas apontadas pelos usuários e outras provenientes de um processo que ainda necessita de ajustes para se adequar a realidade do estado de Minas Gerais. Entretanto, a sugestão é aguardar o tempo para que as intervenções obrigatórias (obras) sejam executadas e, através de novas pesquisas, possa alcançar um resultado com um grau maior de satisfação do usuário com essa primeira concessão patrocinada do país.

Minas Gerais abriu o caminho para a PPP de rodovias e para outros contratos dessa natureza, como o da construção e manutenção do presídio do município de Ribeirão das Neves.

A exemplo de Minas Gerais, o Governo Federal buscou a PPP para recuperar e construir novas pistas para as rodovias BR-324 (entre Salvador e Feira de Santana) e BR116 (até a divisa com Minas Gerais). Os profissionais envolvidos nessa nova modalidade administrativa no estado da Bahia, ao dar início aos trabalhos, vieram a Minas Gerais para

conhecer, através de entrevistas com as equipes da MG-050 da SETOP e do DER, como está sendo o desenvolvimento da gestão do contrato e a sua fiscalização. É o *benchmarking* presente na Administração Pública como forma de evitar erros, em busca das melhores práticas para um desempenho superior.

Segundo o site da Secretaria do Planejamento da Bahia, os investimentos da empresa vitoriosa na licitação da PPP vão incluir a restauração das duas rodovias, a construção de 146 quilômetros de terceira faixa da BR-324, a duplicação de um trecho de aproximadamente 84 quilômetros da BR-116, entre Feira de Santana e o entroncamento com a BR-242 e outras obras e serviços. São investimentos necessários e urgentes, que poderiam até justificar a implantação de postos de pedágio, cuja tarifa inicial será fixada no edital com reajuste indexado ao IPCA, mas não justificam a implantação do referido pedágio imediatamente, enquanto as obras são postergadas para daqui a cinco anos.

Enfim, os resultados dessa pesquisa, mesmo que prematuros, revelam indícios que a PPP continuará sendo instrumento da Administração Pública para promover o desenvolvimento de seus estados e municípios, de forma mais rápida e eficiente, principalmente nos investimentos referentes à infraestrutura.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. *O impacto do modelo gerencial na Administração Pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente*. Salvador, 1997. Cadernos ENAP, n.10. p. 1-10. Disponível em <www.ena.gov.br/publicacoes/cadernos.htm> Acesso em jan. 2007.

ATHAYDE, Luis A. *et al.* Parcerias Público-Privadas. In: Vilhena, Renata et al. (Org.). *O choque de gestão em Minas Gerais: Políticas da gestão pública para o desenvolvimento*. 1 ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2006, cap. 8, p. 145 – 157.

BRASIL. Lei n 11.079, de 30/12/2004. Brasília, 2004.

_____. Lei Complementar n 101, de 04/05/2000. Brasília, 2000.

_____. Lei n 8.987, de 13/02/1995. Brasília, 1995.

_____. Lei n 9.079, de 07/07/1995. Brasília, 1995.

_____. Lei n 8.666, de 21/06/1993. Brasília, 1993.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

HOFFIMAN, K. Douglas, BATESON, John E. G. *Princípios de Marketing de Serviços - Conceitos, Estratégias e Casos*. 2 ed. São Paulo: Thonson, 2003.p.325-355.

IBGE. *Pesquisa industrial: inovação tecnológica*. Pintec 2000. Pesquisa Industrial de Inovação Tecnológica, 2000. Disponível em www.ibge.gov.br/home/estatística/economia/industrial/pintec/default.shtm> Acesso em mar. 2005.

KETTL, Donald F. A revolução global: reforma da administração do setor público. In: *Reforma do estado e administração pública gerencial*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2001. p-75-121.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. *Princípios de Marketing Gerencial*. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003. p-473-502.

LEONARD-BARTON, Dorothy. *Nascentes do saber: criando e sustentando as fontes de inovação*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1998.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisa*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MINAS GERAIS. Contrato 007/2007, de 29/05/2007. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, 2007.

_____. Edital de Licitação 070/2006, de 13/04/2006. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, 2006.

_____. Resolução N 17, de 23/05/2007. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, 2007.

_____. Terceiro Termo Aditivo ao Contrato 007/07, de 31/07/2009. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, 2009.

_____. Resolução N 34, de 17/08/2009. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, 2009.

PEREIRA, Luis Carlos Bresser. *A reforma do Estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional*. São Paulo: Ed.34, 1998.

PROGRAMA DE PARCERIASS. Minas Gerais. Disponível em: <http://www.der.mg.gov.br>. Acesso em: dez. 2008.

ROCHA, Elisa Maria Pinto da. *Indicadores de inovação: uma proposta a partir da informação do conhecimento*. 2003. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Escola da Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, 2003.

ROCHA, G.E.M. e HORTA, J. C. M. *PPP – Parcerias público-Privadas – Guia Legal para Empresários, Executivos e Agentes de Governo*. 1 ed. Belo Horizonte: Prax, 2005.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO DA BAHIA. <http://www.seplan.ba.gov.br>. Acesso em: out. 2009.

SHINOHARA, Daniel Yoshio; *Parcerias Público-Privadas: um estudo de casos no Brasil*. 2006. 115f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo.

SOUZA, Edela Lanzer Pereira de Souza. *Clima e cultura organizacionais: como se manifestam e como se manejam*. São Paulo: Edgard Blucher, 1978.

TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildásio. *Como fazer monografia na prática*. 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

UNIDADE DE PPP DE MINAS GERAIS. Minas Gerais. Disponível em: <http://www.ppp.mg.gov.br>. Acesso em: dez. 2008.

ZYMLER, Benjamin; ALMEIDA, Guilherme Henrique de La Rocque. *O controle externo das concessões de serviços públicos e das parcerias público-privadas*. 1 ed. Belo Horizonte: Fórum, 2005.

PP 011/09

USUÁRIOS – MG-050/BR-265/BR-491
VERSÃO PRÉ-TESTE
MARÇO/2009

NÚMERO DO QUESTIONÁRIO: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> ID	ENTREVISTADOR: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> ENT	DIGITADOR <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> DIG
--	--	---

ATENÇÃO ENTREVISTADOR: É OBRIGATÓRIO O PREENCHIMENTO DOS CAMPOS ABAIXO.

DATA DE REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA: / /
DIA

HORÁRIO INÍCIO: : VA **HORÁRIO TÉRMINO:**
 : VB

TEMPO DE DURAÇÃO: : VC **CÓD.FORNECEDOR:**
VD

APRESENTAÇÃO

Bom dia/boa tarde/boa noite. Meu nome é _____ e eu trabalho na Vox Populi, uma empresa de pesquisas de mercado e de opinião. Estamos fazendo uma pesquisa com os usuários das rodovias administradas pela Concessionária Nascentes das Gerais para avaliar esta rodovia, que são 372 km entre Juatuba e São Sebastião do Paraíso, até a divisa entre Minas e São Paulo (MG-050/BR's-491 e 265). **(mostrar o mapa)**

O(A) SR(A) PODERIA COLABORAR COM O NOSSO TRABALHO, RESPONDENDO A ALGUMAS PERGUNTAS?

(Se sim) → **explique que você tem que fazer algumas perguntas para saber se pode**

continuar a entrevista ou não.

(Se não) → **agradeça e substitua**

Aos que aceitarem participar da pesquisa diga que o sigilo é garantido e que o resultado é avaliado através de todos os entrevistados juntos, na forma de estatísticas e números, sem a vinculação ao nome do respondente.

Entrevistador: diga ao entrevistado que, para cada pergunta que for feita, existe a possibilidade de responder “não sei” ou do entrevistado não querer responder determinada pergunta.

PERGUNTAS DE CRIVO

– QUANTOS ANOS O(A) SR(A) TEM?

(ANOTAR A IDADE

NO CAMPO)

V1

SE 17 ANOS OU MENOS, AGRADEÇA E SUBSTITUA O ENTREVISTADO

– (NÃO PERGUNTE, APENAS CODIFIQUE) CLASSIFIQUE A FAIXA ETÁRIA:

- 1 - 18 a 24 anos
- 2 - 25 a 29 anos
- 3 - 30 a 39 anos
- 4 - 40 a 49 anos
- 5 - 50 anos ou mais

V2

– **PONTO AMOSTRAL:** (ANOTAR DE ACORDO COM SUA FOLHA DE COTA)

V3

– **ANOTAR TIPO DE ENTREVISTADO (ANOTAR SEM PERGUNTAR)**

- 1 – Condutor de veículo particular-----\ **APLIQUE**
2 – Condutor de veículo de transporte de carga--/ **A PRÓXIMA**

V4

3 – Condutor de ônibus -> **VÁ PARA 6**

– **ANOTAR TIPO DE VEÍCULO (ATENÇÃO ENTREVISTADOR: SE CAMINHÃO PERGUNTAR: QUANTOS EIXOS)**

- 1 – Moto
2 – Automóvel
3 – Van (Besta, Kombi, etc.)
4 – Veículos de carga leve (caminhonete)
5 – Caminhão 2 eixos
6 – Caminhão 3 eixos
7 – Caminhão mais de 3 eixos

V5

– **O(A) SR(A) ESTÁ VIAJANDO A PASSEIO OU A TRABALHO?**

- 1 – Passeio
2 – Trabalho
3 – NR

V6

ESTA RODOVIA QUE O(A) SR(A) ESTÁ VIAJANDO/VIAJOU POR ELA HOJE LIGA AS REGIÕES CENTRAL, OESTE DE MINAS GERAIS COM A DIVISA DE SÃO PAULO E É ADMINSTRADA PELA CONCESSIONÁRIA NASCENTES DAS GERAIS.

SÃO 372 KM DAS MG-050 E BR's 265 E 491, ENTRE JUATUBA E SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO, ATÉ A DIVISA COM SÃO PAULO.

– **O(A) SR(A) JÁ VIAJOU OUTRAS VEZES NESTA RODOVIA OU ESTA É A PRIMEIRA VEZ?**

1 – Já viajou => **APLIQUE A PRÓXIMA**

V7

2 – Esta é a primeira vez => **VÁ PARA 10**

- QUANTAS VEZES POR MÊS O(A) SR(A) COSTUMA UTILIZAR ESTA A RODOVIA? (SE MENOS DE UMA VEZ POR MÊS PERGUNTAR: COM QUE FREQUÊNCIA O(A) SR(A) COSTUMA UTILIZAR ESTA A RODOVIA?)

_____ (anotar)

V8

- (MOSTRAR ANEXO 2) QUAL DOS SEGUINTE TRECHOS DESTA RODOVIA O(A) SR(A) PERCORRE COM MAIOR FREQUÊNCIA?

- 01 - Entre Juatuba e Divinópolis
- 02 - Entre Divinópolis e Formiga
- 03 - Entre Formiga e Passos
- 04 - Entre Passos a São Sebastião do Paraíso / Divisa de Minas Gerais e São

Paulo

- Outro:

_____ (anotar)

V9

VÁ PARA 11

- (MOSTRAR ANEXO 2) QUAL DOS SEGUINTE TRECHOS DESTA RODOVIA O(A) SR(A) VIAJOU/ESTÁ VIAJANDO HOJE?

- 01 - Entre Juatuba e Divinópolis
- 02 - Entre Divinópolis e Formiga
- 03 - Entre Formiga e Passos
- 04 - Entre Passos a São Sebastião do Paraíso / Divisa de Minas Gerais e São

Paulo

- Outro:

_____ (anotar)

V10

– EM GERAL, APROXIMADAMENTE QUE DISTÂNCIA O(A) SR(A) COSTUMA PERCORRER NESTA RODOVIA?

V11

(ANOTAR DISTÂNCIA EM KM)

88 – NS
99 – NR

ATENÇÃO!

ENTREVISTADOR:

SE O ENTREVISTADO NÃO SOUBE OU NÃO RESPONDEU A QUESTÃO ANTERIOR APLIQUE A PRÓXIMA (12).

SE RESPONDEU A DISTÂNCIA NA QUESTÃO 11 APENAS REGISTRE A RESPOSTA DA QUESTÃO 11 NA 12 E VÁ PARA 13.

– (MOSTRAR ANEXO 3) ENTRE ESTAS DISTANCIAS que estão neste anexo, EM GERAL, APROXIMADAMENTE QUE DISTÂNCIA O(A) SR(A) COSTUMA PERCORRER NESTA RODOVIA?

- 1 – Somente no trecho da área urbana de algum município
 - 2 – Até 10 km
 - 3 – Entre 11 e 50 km
 - 4 – Entre 51 e 100 km
 - 5 – Entre 101 e 200 km
 - 6 – Entre 201 e 300 km
 - 7 – Entre 301 e 372 km
 - 8 – Varia totalmente (**ESPONTÂNEA**)
- 9 – NR

V12

AVALIAÇÃO GERAL

(mostrar o mapa) PARA REALIZAR MELHORIAS NESTA RODOVIA O GOVERNO ESTADUAL IMPLANTOU A CONCESSÃO PATROCINADA, QUE É UM MODELO DE PARCERIA PÚBLICO PRIVADA (PPP).

NESTE MODELO A INICIATIVA PRIVADA INVESTE DINHEIRO E REALIZA AS OBRAS E SERVIÇOS NECESSÁRIOS E O GOVERNO PAGA PARTE DOS CUSTOS NUM CONTRATO DE LONGO PRAZO. O RESTANTE SERÁ PAGO DIRETAMENTE POR QUEM USA A RODOVIA.

A CONCESSIONÁRIA NASCENTES DAS GERAIS VENCEU A LICITAÇÃO PARA ADMINISTRAR OS 372 KM ENTRE JUATUBA E SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO, ATÉ A DIVISA ENTRE MINAS E SÃO PAULO (MG-050/BR'S-491 E 265).

- O(A) SR(A) JÁ SABIA QUE ESTA RODOVIA ESTÁ SENDO ADMINSTRADA POR UMA CONCESSIONÁRIA OU ESTA É A PRIMEIRA VEZ QUE OUVES FALAR DISSO?

- 1 – Já sabia
- 2 – Está sabendo agora
- 2 – NP



V13

- GOSTARIA QUE O(A) SR(A) ME DISSESSE O QUANTO SE SENTE SATISFEITO COM ESTA RODOVIA, DE MANEIRA GERAL, UTILIZANDO ESTA ESCALA DE 10 PONTOS. (MOSTRAR ANEXO 4) ONDE 1 SIGNIFICA QUE O(A) SR(A) ESTÁ MUITO INSATIFEITO E 10 QUE MUITO SATISFEITO.

QUE NOTA O(A) SR(A) DARIA PARA SUA SATISFAÇÃO?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO INSATIFEITO		INSATIFEITO		NEM INSATIFEITO		SATISFEITO		MUITO SATIFEITO	

11 – Não sabe

12 – Recusou a responder

V14

– NA SUA OPINIÃO, DEPOIS DA CONCESSÃO, O QUE MELHOROU NESTA RODOVIA? (RESPOSTA ESPONTÂNEA)

(anotar)

V15

70 – Nada

80 – Não sabe

90 – NR

– E O QUE PIOROU NESTA RODOVIA DEPOIS DA CONCESSÃO? (RESPOSTA ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

(anotar)

V16

70 – Nada

80 – Não sabe

90 – NR

SATISFAÇÃO COM O COMPLEXO DA MG 050/BR'S 491 E 265, ENTRE JUATUBA/SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO, ATÉ DIVISA MINAS GERAIS/SÃO PAULO

– VOU citar alguns itens SOBRE ESTA RODOVIA E gostaria que o(a) sr(a) me dissesse o quanto está satisfeito ou insatisfeito com cada um deles.

(mostrar novamente o anexo 4) **DE ACORDO COM ESTA ESCALA de SATISFAÇÃO, QUE VARIA DE 1 A 10, ONDE 1 SIGNIFICA QUE O(A) SR(A) ESTÁ MUITO INSATIFEITO E 10 QUE MUITO SATISFEITO QUE NOTA O(A) SR(A) DARIA PARA SUA SATISFAÇÃO COM _____ (LER ITEM)?**

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO INSATIFEITO		INSATIFEITO		NEM INSATIFEITO NEM SATISFEITO		SATISFEITO		MUITO SATISFEITO	

11 – Não sabe

12 – Recusou a responder

INFRAESTRUTURA

ITENS – RANDOMIZAR A LEITURA DOS ITENS	NOTAS
AS CONDIÇÕES DO ASFALTO	V17 <input type="text"/> <input type="text"/>
O TRAÇADO (OS TIPOS CURVAS, A EXISTÊNCIA DE TREVOS E ACESSOS, ETC)	V18 <input type="text"/> <input type="text"/>
AS CONDIÇÕES DO ACOSTAMENTO.	V19 <input type="text"/> <input type="text"/>
A SINALIZAÇÃO HORIZONTAL (FAIXAS PINTADAS NO CHÃO, PRESENÇA DE TACHAS REFLETIVAS CONHECIDAS COMO "OLHO DE GATO", ETC)	V20 <input type="text"/> <input type="text"/>
A SINALIZAÇÃO VERTICAL (DISPONIBILIDADE/VISIBILIDADE DE PLACAS INDICATIVAS/ DE ORIENTAÇÃO)	V21 <input type="text"/> <input type="text"/>
A FLUIDEZ NO TRÁFEGO (NÃO HÁ MUITO ATRASO NA VIAGEM/PERDA DE TEMPO ATRÁS DE CAMINHÕES)	V22 <input type="text"/> <input type="text"/>
A DISPONIBILIDADE DE ACESSOS SEGUROS AOS MUNICÍPIOS E DISTRITOS	V23 <input type="text"/> <input type="text"/>
A EXISTÊNCIA DE LOCAIS PARA A TRAVESSIA DE PEDESTRES COM SEGURANÇA (FAIXAS, QUEBRA MOLAS, ETC)	V24 <input type="text"/> <input type="text"/>

SEGURANÇA/FISCALIZAÇÃO

ITENS – RANDOMIZAR A LEITURA DOS ITENS	NOTAS
A PRESENÇA DE POLICIAMENTO	V25 <input type="text"/> <input type="text"/>
A FISCALIZAÇÃO DE CARGAS (VERIFICAÇÃO DE PESO E CARREGAMENTOS ILEGAIS)	V26 <input type="text"/> <input type="text"/>
O ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA EM CASO ACIDENTE (AMBULÂNCIA)	V27 <input type="text"/> <input type="text"/>

SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONCESSIONÁRIA NASCENTES DAS GERAIS

ITENS – RANDOMIZAR A LEITURA DOS ITENS	NOTAS
OS CARROS DE OPERAÇÃO/APOIO DA CONCESSIONÁRIA CIRCULANDO NA ESTRADA PARA VERIFICAÇÃO DE PROBLEMAS DE OBRAS E SERVIÇOS PARA O USUÁRIO	V28 <input type="text"/> <input type="text"/>
O ATENDIMENTO DE SOCORRO DE OPERAÇÃO (GUINCHO, AUXÍLIO MECÂNICO)	V29 <input type="text"/> <input type="text"/>
O ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA PELOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO 0800, E-MAIL, OUVIDORIA, ETC	V30 <input type="text"/> <input type="text"/>
O TEMPO DE ATENDIMENTO NOS POSTOS DE PAGAMENTO DE PEDÁGIO	V31 <input type="text"/> <input type="text"/>
A CORTESIA DOS ATENDENTES NOS POSTOS DE PAGAMENTO DE PEDÁGIO	V32 <input type="text"/> <input type="text"/>
AS CAMPANHAS EDUCATIVAS DA CONCESSIONÁRIA PARA MOTORISTAS E MORADORES DO ENTORNO DA RODOVIA COMO EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO, PRESERVAÇÃO AMBIENTAL, COMBATE A QUEIMADAS, ETC.	V33 <input type="text"/> <input type="text"/>
AS BASES DE APOIO AO USUÁRIO COMO BANHEIROS, FRALDÁRIO, SALA DE DESCANSO, CAFÉ, ETC.	V34 <input type="text"/> <input type="text"/>

– o(a) sr(a) já UTILIZOU _____ OU NÃO?

1 – sim 2 – não 3 – NR

ALGUM ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA NASCENTES DAS GERAIS, QUE ADMINISTRA ESTA RODOVIA, COMO O 0800, E-MAIL, OUVIDORIA, ETC	V35 <input type="checkbox"/>
O ATENDIMENTO DE SOCORRO DE OPERAÇÃO (GUINCHO, AUXÍLIO MECÂNICO)	V36 <input type="checkbox"/>
AS BASES DE APOIO AO USUÁRIO (BANHEIROS, FRALDÁRIO, SALA DE DESCANSO, CAFÉ, ETC)	V37 <input type="checkbox"/>

– o(a) sr(a) já participou de ALGUMA CAMPANHA EDUCATIVA PROMOVIDA PELA CONCESSIONÁRIA NASCENTES DAS GERAIS (FOLHETOS, CARTAZES, ETC) OU NÃO?

1 – sim
2 – não
3 – NR

V38

AVALIAÇÃO INTERMEDIÁRIA

– depois de tudo que falamos até agora, GOSTARIA QUE O(A) SR(A) ME DISSESSE O QUANTO SE SENTE SATISFEITO COM ESTA RODOVIA, DE MANEIRA GERAL, UTILIZANDO ESTA ESCALA DE 10 PONTOS. (MOSTRAR ANEXO 4) ONDE 1 SIGNIFICA QUE O(A) SR(A) ESTÁ MUITO INSATISFEITO E 10 QUE MUITO SATISFEITO.

QUE NOTA VOCÊ DARIA PARA SUA SATISFAÇÃO GERAL COM ESTA RODOVIA?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO INSATISFEITO		INSATISFEITO		NEM INSATISFEITO		SATISFEITO		MUITO SATISFEITO	

11 – Não sabe
12 – Recusou a responder

V39

SOBRE PEDÁGIO

– POR QUANTAS PRAÇAS DE PEDÁGIO O(A) SR(A) PASSOU?

1 – Uma 6 – Seis
2 – Duas 7 – Não passou/Nenhuma
3 – Três 8 – NS/Não lembra
4 – Quatro 9 – NR
5 – Cinco

V40

– (MOSTRAR ANEXO 5) GOSTARIA QUE O(A) SR(A) COMPARASSE AS CONDIÇÕES GERAIS DESTA RODOVIA ANTES DE SER ADMINISTRADA PELA CONCESSIONÁRIA NASCENTES DAS GERAIS E DEPOIS.

DE ACORDO COM ESTA ESCALA ONDE 1 SIGNIFICA QUE O(A) SR(A) ACHA QUE HOJE ESTÁ MUITO PIOR E, 10 MUITO MELHOR, QUE NOTA O(A) SR(A) DARIA PARA AS CONDIÇÕES ATUAIS DA RODOVIA?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO PIOR		PIOR		NEM PIOR NEM MELHOR		MELHOR		MUITO MELHOR	

11 - Não sabe
12 - Recusou a responder

V41

–COMO O(A) SR(A) DEVE SE LEMBRAR O VALOR COBRADO POR PEDÁGIO NESTA RODOVIA É DE R\$ 3,30 (TRÊS REAIS E TRINTA CENTAVOS).

(MOSTRAR ANEXO 6) GOSTARIA QUE O(A) SR(A) AVALIASSE O VALOR DESTA PEDÁGIO, UTILIZANDO ESTA ESCALA, ONDE 1 SIGNIFICA QUE O PEDÁGIO É MUITO CARO E, 10, QUE É MUITO BARATO, QUE NOTA O(A) SR(A) DÁ PARA O VALOR DO PEDÁGIO DESTA RODOVIA?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO CARO		CARO		NEM CARO NEM BARATO		BARATO		MUITO BARATO	

11 - Não sabe
12 - Recusou a responder

V42

– AGORA GOSTARIA QUE O(A) SR(A) avaliasse O VALOR COBRADO DE PEDÁGIO considerando AS CONDIÇÕES GERAIS DESSA RODOVIA ANTES E DEPOIS DO PEDÁGIO, LEVANDO EM CONTA O QUE FOI REALIZADO ATÉ AGORA PARA melhorar o CONFORTO E a SEGURANÇA PARA O USUÁRIO.

(AINDA COM O anexo 6) DE ACORDO COM ESTA ESCALA ONDE 1 SIGNIFICA QUE O PEDÁGIO É MUITO CARO E, 10, QUE É MUITO BARATO, QUE NOTA O(A) SR(A) DÁ PARA O VALOR DO PEDÁGIO comparando as condições gerais da rodovia hoje com as condições anteriores?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO CARO		CARO		NEM CARO NEM BARATO		BARATO		MUITO BARATO	

- 11 - Não sabe
- 12 - Recusou a responder

V43

AVALIAÇÃO FINAL

– DE ACORDO COM ESTA ESCALA (MOSTRAR ANEXO 4), GOSTARIA QUE O(A) SR(A) ME DISSESSE, NOVAMENTE, O QUANTO SE SENTE SATISFEITO COM ESTA RODOVIA?

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO INSATISFEITO		INSATISFEITO		NEM INSATISFEITO NEM SATISFEITO		SATISFEITO		MUITO SATISFEITO	

- 11 - Não sabe
12 - Recusou a responder

V44

MELHORIAS

– NA SUA OPINIÃO QUAL É A PRINCIPAL MELHORIA QUE DEVE SER FEITA NESTA RODOVIA? (RESPOSTA ÚNICA E ESPONTÂNEA)

V45

(anotar)
80 – NS

90 – NR

PARA TERMINAR...

– SEXO (ANOTAR SEM PERGUNTAR)

- 1 – Masculino
2 – Feminino

V46

– ATÉ QUE ANO DA ESCOLA O(A) SR(A) ESTUDOU?

- 1 – Primário (cursou ou está cursando até a 4ª série do Ensino Fundamental)
2 – Ginásio (cursou ou está cursando até a 8ª série do Ensino Fundamental)
3 – Colegial (cursou ou está cursando o Ensino médio)
4 – Superior completo ou incompleto/mestrado/doutorado

V47

– SOMANDO A RENDA DE TODAS AS PESSOAS QUE MORAM NESTE DOMICÍLIO, INCLUINDO, RENDA DE SALÁRIO, APOSENTADORIA OU PENSÃO, RENDA DE TRABALHO INFORMAL, ETC. QUANTO É A RENDA FAMILIAR MENSAL? (MOSTRAR ANEXO 1)

- 1 – Até R\$ 465,00 (até 1 SM)
2 – De R\$ 466,00 a R\$ 2.325,00 (de 1 a 5 SM)
3 – De R\$ 2.326,00 a R\$ 4.650,00 (de 5 a 10 SM)

V48

- 4 – De R\$ 4.651,00 a R\$ 9.300,00 (de 10 a 20 SM)
- 5 – Mais de R\$ 9.300,00 (mais de 20 SM)
- 6 – NS/NR (**ESPONTÂNEA**)

– **ATUALMENTE, QUAL É A SUA PRINCIPAL OCUPAÇÃO (LER OPÇÕES DE RESPOSTA)**

- | | |
|------------------------------------|-------------------|
| 01 – Empregado de empresa privada | 06 – Militar |
| 02 – Empresário/empregador | 07 – Desempregado |
| 03 – Autônomo/profissional liberal | 08 – Dona de casa |
| 04 – Aposentado/pensionista | 09 – Estudante |
| 05 – Funcionário público | 10 – Outros |

V49

ATENÇÃO! **ENTREVISTADOR:**
AGRADEÇA, EXPLIQUE O PROCEDIMENTO DE CHECAGEM E ENCERRE A ENTREVISTA

IDENTIFICAÇÃO

ENTREVISTADO:

ENDEREÇO:

BAIRRO:

TEL. RES.: () -

TEL. CEL.:

() -

ENTREVISTADOR:

REVISÃO:

CHECAGEM:

- INSPEÇÃO:

- 1 – Inspeccionado Pessoal
- 2 – Inspeccionado Telefônico
- 3 – Não-Inspeccionado



ANEXO 1

RENDA FAMILIAR

1 - ATÉ R\$ 465,00..... (ATÉ 1 SM)

2 - DE R\$ 466,00 A R\$ 2.325,00..... (DE 1 A 5 SM)

3 - DE R\$ 2.326,00 A R\$ 4.650,00..... (DE 5 A 10 SM)

4 - DE R\$ 4.651,00 A R\$ 9.300,00..... (DE 10 A 20 SM)

5 - MAIS DE R\$ 9.300,00..... (MAIS DE 20 SM)

ANEXO 2

01 - Entre Juatuba e Divinópolis

02 - Entre Divinópolis e Formiga

03 - Entre Formiga e Passos

04 - Entre Passos a São Sebastião do Paraíso / Divisa de Minas Gerais e São Paulo

ANEXO 3

1 – Somente no trecho da área urbana de algum município

2 – Até 10 km

3 – Entre 11 e 50 km

4 – Entre 51 e 100 km

5 – Entre 101 e 200 km

6 – Entre 201 e 300 km

7 – Entre 301 e 372 km

ANEXO 4

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO INSATISFEITO		INSATISFEITO		NEM INSATISFEITO NEM		SATISFEITO		MUITO SATISFEITO	

ANEXO 5

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO CARO		CARO		NEM CARO NEM BARATO		BARATO		MUITO BARATO	

ANEXO 6

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
MUITO PIOR		PIOR		NEM PIOR NEM MELHOR		MELHOR		MUITO MELHOR	