

PESQUISA DE OPINIÃO NO TRANSPORTE COLETIVO: ANÁLISE DA APLICAÇÃO DOS MÉTODOS DE QUADRANTE E DO IMPACTO

Vânia Cristina de Abreu*
Lisandra Fraga Limas*
Felipe Brum de Brito Sousa**
Emílio Merino Dominguez*
Fernando Dutra Michel*
Empresa Pública de Transporte e Circulação

RESUMO

A pesquisa de opinião apresenta-se como uma ferramenta para conhecer as necessidades do público alvo, sendo a base para tomadas de decisões gerenciais. Estas decisões requerem a análise dos dados que deve ser respaldada por avaliação estatística e apreciação crítica dos dados. Diante disto, este trabalho aborda a aplicação dos métodos de Quadrante e do Impacto utilizados para analisar os dados da pesquisa de opinião realizada com os usuários isentos do transporte coletivo de Porto Alegre. Na análise foram identificadas as vantagens e limitações de cada método em função da necessidade de dados, da aplicação do método e da forma de apresentação e compreensão dos resultados.

ABSTRACT

The opinion poll shows itself as a resource to know the target group's needs, being the base for managerial decision-making. These decisions require the data analysis, which must be supported by data statistical and critical appraisal. In this context, this paper approaches the application of both Quadrant Analysis and Impact Scores methods, used to analyse the data from an opinion poll with Porto Alegre's public transport fare-exempt users. In the analysis, advantages and limitations of each method have been identified, according to the data needs, the method application and the way the results are presented and understood.

1. INTRODUÇÃO

A realização de pesquisas junto à população, onde ela possa expor sua realidade, expectativas, interesses e opiniões representa um modo de conhecer as necessidades e os requisitos de transporte de grupos sociais urbanos (Raia Jr. & Moreira, 2001).

Malhotra (2001) define Pesquisa de Marketing como a identificação, coleta, análise e disseminação de informações de forma sistemática e objetiva e o uso de informações para assessorar a gerencia. As etapas envolvidas neste processo são: definição de problema, desenvolvimento de abordagem; formulação da concepção da pesquisa; trabalho de campo ou coleta de dados; preparação e análise dos dados; preparação e apresentação dos relatórios.

Este trabalho tem como objetivo principal a análise de pesquisa de opinião sobre o transporte coletivo através da utilização da Análise de Quadrante e do Método do Impacto, comparando-os no intuito de ratificar os resultados padrões obtidos por ambos e inferir mais informações que a priori podem ser extrapolados destes métodos. A comparação dos métodos será feita a partir de pesquisa realizada em Porto Alegre para investigar a opinião do usuário isento do pagamento da tarifa a respeito das mudanças operacionais proporcionadas pela implantação da bilhetagem eletrônica.

2. ANÁLISE DE PESQUISA DE OPINIÃO

A análise de uma pesquisa de opinião consiste em interpretar os resultados obtidos a fim de obter as respostas para os questionamentos elaborados na fase de planejamento. Para isto podem ser aplicados métodos auxiliares, que permitam identificar as fraquezas e potencialidades identificadas pelos usuários. Kotler (2007) define a análise de dados como a

etapa de tirar conclusões a partir dos dados coletados, usando, para isto, técnicas estatísticas simples e avançadas e modelos de apoio à decisão. O *Transportation Research Board* (TRB), através do Manual de determinação da satisfação dos usuários e da qualidade do serviço, apresentou a utilização das técnicas de Análise de Quadrante e de Medida do Impacto, que estão descritas a seguir, para especificação da qualidade do serviço de transporte sob o ponto de vista dos usuários (TRB, 1999).

2.1. Análise de Quadrante

A Análise de Quadrante é um método utilizado no desenvolvimento de programas qualidade em serviços (TRB, 1999). Ele consiste no cruzamento das variáveis importância e satisfação em um plano cartesiano, conforme Figura 1. Os valores obtidos para estas variáveis representam a opinião do usuário a respeito dos parâmetros estabelecidos nos programas de qualidade. Esta medida é calculada, geralmente, no intervalo de zero a dez. Por isto, o quadrante dos números positivos é subdividido no momento da interpretação dos resultados.

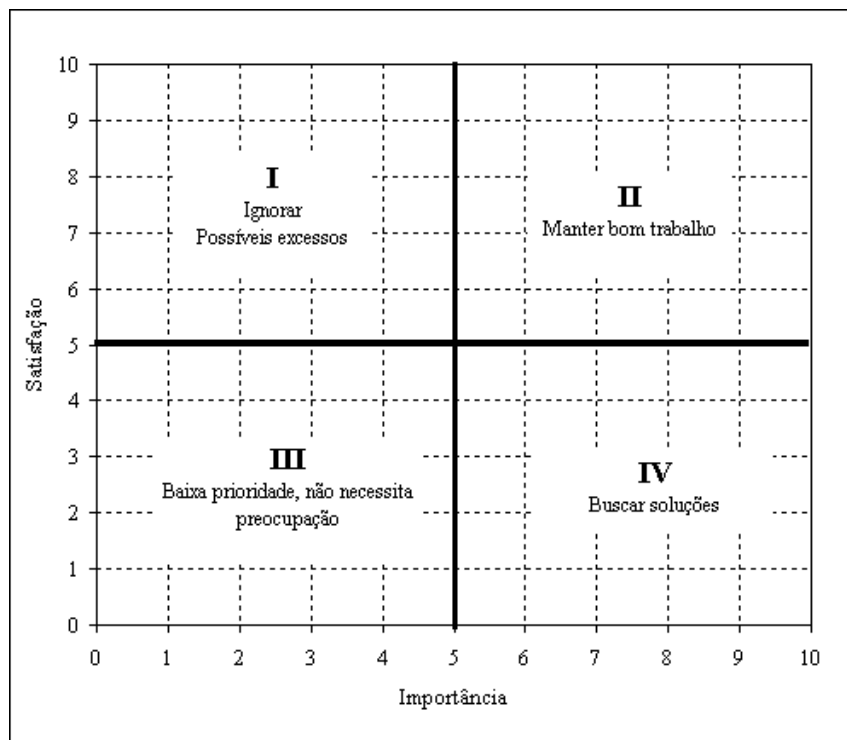


Figura 1: Análise de Quadrante

A partir da inter-relação existente entre estas variáveis, pode-se estabelecer que os atributos localizados em cada um dos quadrantes podem ser interpretados da seguinte maneira:

- Quadrante I: os atributos localizados neste quadrante podem ser ignorados, devido a baixa importância e alta satisfação atribuída pelo usuário;
- Quadrante II: manter o padrão de atendimento, pois o usuário avalia os atributos com alta importância e alta satisfação;
- Quadrante III: apesar da baixa satisfação, os atributos não são priorizados devidos a sua baixa importância;
- Quadrante IV: situação mais preocupante em função da alta importância e baixa satisfação dos atributos, exigindo uma concentração de esforços para a resolução dos problemas.

2.2. Método do Impacto

O Método do Impacto foi desenvolvido pela Morpace Inc., empresa de consultoria e pesquisa de mercado, para avaliar os dados de pesquisa de satisfação dos usuários (TRB, 1999). Este método, utilizado na indústria automobilística, prioriza os atributos de avaliação de um produto ou serviço em função do impacto que a ocorrência de problemas causa na satisfação do usuário.

Inicialmente, são definidos os parâmetros de análise em função dos objetivos do estudo. Para cada um destes parâmetros é determinada, através de pesquisa, a satisfação do usuário e a ocorrência de problemas. Feito isto, é calculado o *gap* de satisfação, obtido através da diferença entre as notas de satisfação para os usuários que tiveram e para os que não tiveram problemas nos últimos 30 dias. A próxima etapa consiste em identificar a taxa de ocorrência de problema, que é obtida pela relação percentual entre pessoas que tiveram problemas e o total de pessoas entrevistadas. Para finalizar, é calculada a medida do impacto através da multiplicação do resultado do *gap* de satisfação pela taxa de ocorrência de problemas, chegando a um ranking do impacto negativo de cada um dos atributos.

3. PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO ISENTO EM PORTO ALEGRE

O sistema de bilhetagem eletrônica implantado em Porto Alegre compreende a troca do meio de pagamento através de carteiras de identificação e fichas por cartões e créditos eletrônicos e a informatização dos procedimentos operacionais (registro de viagens e arrecadação). Os recursos foram obtidos pela Associação dos Transportadores de Passageiros (ATP) através de financiamento do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Neste processo, a Empresa Pública de Transporte e Circulação (EPTC), como órgão gestor do sistema de transporte e circulação, desempenhou a função de interveniente e de acompanhante da implantação do projeto.

Simultaneamente a este processo, a configuração interna dos veículos foi alterada por solicitação das empresas operadoras. Neste novo leiaute, a roleta ficou mais próxima da porta dianteira (embarque) e os bancos preferenciais, antes concentrados apenas na parte da frente do veículo, passaram a ocupar também a parte posterior. Esta alteração reduziu a área de acumulação de passageiros, tornando necessária a imediata transposição da roleta.

A implantação do TRI – Transporte Integrado e a alteração do leiaute interno dos ônibus provocaram mudanças na forma de utilização do transporte coletivo. Reagindo a este processo, os usuários, principalmente os usuários isentos, apresentaram reclamações sobre o novo sistema. As principais reclamações recebidas pela EPTC estavam relacionadas a problemas com a utilização do cartão TRI, a circulação dentro do veículo e a utilização indevida dos assentos preferenciais. Este fato motivou a realização de pesquisa de opinião com os usuários isentos.

3.1. O usuário isento do transporte coletivo de Porto Alegre

O público alvo deste estudo são as pessoas com mais de 60 anos de idade (Decreto Municipal 12345/99), os portadores de necessidades especiais, os portadores de diagnóstico especial e seus acompanhantes (Lei 8633/00), que possuem isenção tarifária para utilização do sistema de transporte coletivo e representam aproximadamente 26% do total de usuários cadastrados.

A utilização do sistema de transporte e da bilhetagem eletrônica pelo usuário isento apresenta algumas particularidades. Antes da implantação da bilhetagem, como este usuário não podia transpor a roleta, todos os assentos preferenciais ficavam localizados na parte frontal do veículo, como ilustrado na Figura 2. Depois, com o cartão eletrônico, estes usuários passaram a ocupar também a parte posterior do ônibus. Para atender a esta nova realidade, a configuração interna dos veículos precisou ser adaptada, como mostra a Figura 2. Esta alteração permitiu uma melhor distribuição interna dos passageiros, mas também tem provocado impacto na operação do sistema, em função do aumento no tempo de embarque observado nos horários de maior movimento. Situação que está sendo acompanhada pelas empresas operadoras e pela EPTC no sentido de buscar uma melhor eficiência para o sistema.

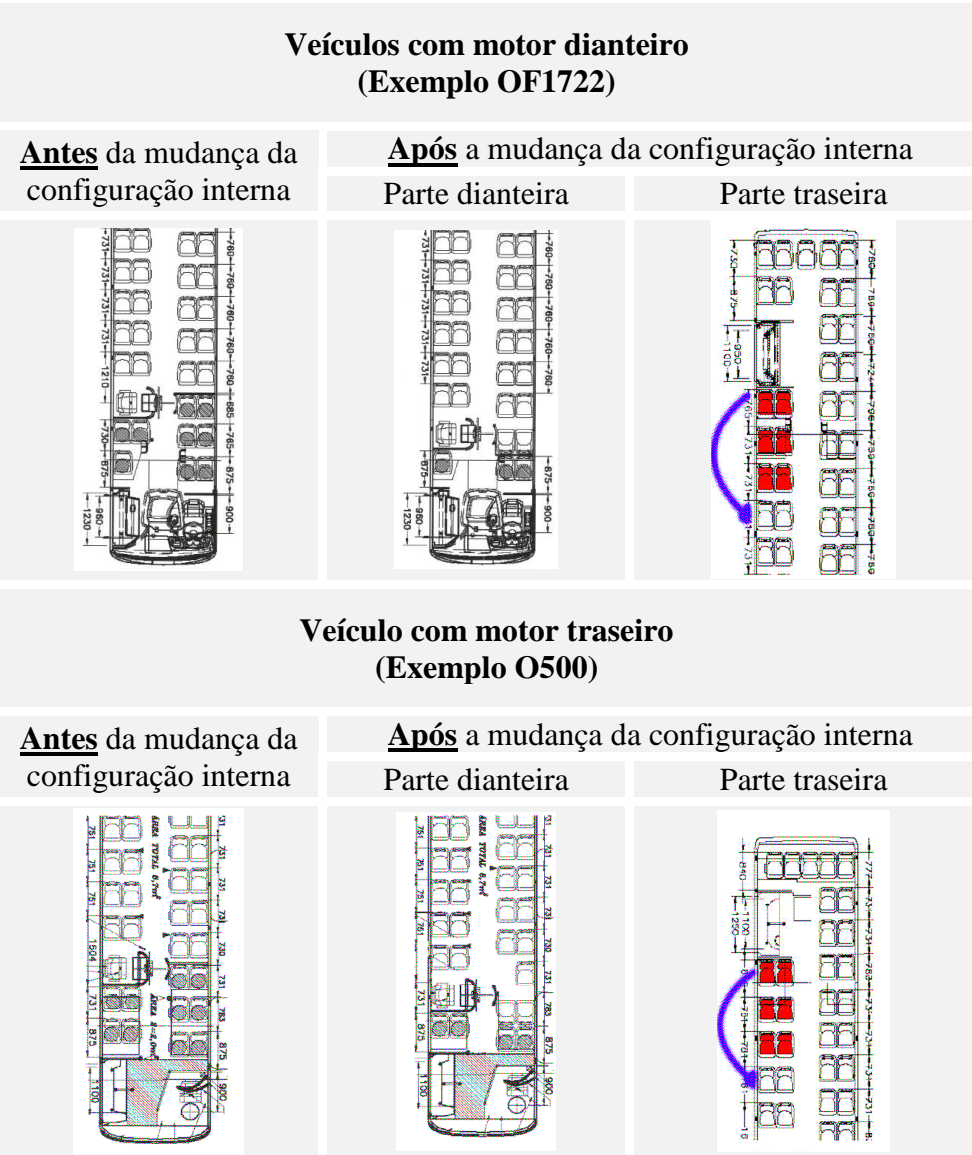


Figura 2: Representação da localização dos assentos preferenciais nos ônibus

3.2. Visão do usuário isento sobre a bilhetagem eletrônica

Através de pesquisa qualitativa, realizada com os isentos, foi possível analisar o ponto de vista destes usuários sobre a qualidade do sistema de bilhetagem eletrônica e o que poderia ser

feito para melhorá-lo. Esta coleta de dados foi realizada no Centro Integrado de Passagem Escolar e Isenção.

Nesta análise se verificou que o isento não diferencia o sistema de bilhetagem dos demais itens que compõem a operação do sistema de transporte. Tanto que, no relato dos usuários, apareceram colocações sobre os aspectos de utilização do transporte coletivo. Estes dados foram agrupados, de acordo com a sua semelhança, conforme mostrado na Tabela 1, e serviram de base para a pesquisa quantitativa.

O item mais apontado neste levantamento está relacionado à transposição da roleta. As opiniões dos usuários são controversas, alguns aprovam as alterações proporcionadas pela implantação da bilhetagem, pois podem transpor a roleta e ocupar indiscriminadamente qualquer lugar. Por outro lado, a bilhetagem é vista negativamente, pois alguns usuários sentem dificuldade de transpor a roleta e ainda se deparam com o uso indevido dos assentos preferenciais.

Tabela 1: Resultados da pesquisa qualitativa

1º Nível	2º Nível
Praticidade operacional	Comodidade na utilização do cartão
Inclusão social	Igualdade na utilização do ônibus (todos os usuários passam pela roleta)
Facilidade de usar bancos preferenciais	Existência de bancos preferenciais
	Orientação do cobrador quanto ao uso dos assentos preferenciais
	Respeito da população
Facilidade de andar dentro do ônibus	Quantidade de pessoas
	Direção segura
	Desenho interno do veículo
Utilização do TRI	Facilidade de acessar o validador
	Orientação do cobrador quanto ao uso do TRI
Atendimento ao usuário	Informação adequada ao usuário
	Pedido de confecção e retirada do cartão
Segurança	Redução do volume de dinheiro e fichas dentro do ônibus

3.3. Mensuração da satisfação, ocorrência de problemas e expectativa do usuário

Para mensurar a satisfação, a ocorrência de problemas e a expectativa (importância) do usuário, realizou-se pesquisa quantitativa com validação estatística. A satisfação reflete a impressão do cliente quanto ao atendimento das suas necessidades e desejos. A ocorrência de problemas reflete o tipo de experiências (positiva ou negativa) que o usuário teve nos últimos trinta dias. A expectativa exprime o que o consumidor espera do serviço ofertado a partir de experiências anteriores, de relato de outras pessoas e da divulgação do produto ou serviço.

A amostragem das pesquisas foi calculada de acordo com a metodologia apresentada por Ribeiro *et al* (2007). A partir desta estimativa, foram aplicados os questionários e tabulados os dados. Para avaliar se as variáveis da estratificação da amostra apresentaram diferença significativa ou não aplicou-se a análise da variância (ANOVA). A variável *frequência de uso* influencia a satisfação dos usuários. A satisfação média de quem usa o sistema eventualmente é igual a 8.20 e a de quem utiliza todos os dias é igual a 7.57. Por outro lado, os resultados não apresentaram variabilidade para *consórcio operacional*. O valor absoluto da média da satisfação para quem usa os consórcios Carris, Conorte, STS e Unibus é igual a 7.61, 7.86, 8.11 e 7.96, respectivamente, demonstrando a homogeneidade do sistema de ônibus da cidade.

Quanto ao *local de entrevista*, a satisfação média é igual a 7.88, independente do local de entrevista (central de atendimento e pontos de parada).

Na Tabela 2 estão representados os resultados finais da pesquisa para o grau de satisfação, importância atribuída e ocorrência de problemas.

Tabela 2: Resultados da pesquisa de opinião

Parâmetro avaliado	Satisfação	Importância	Ocorrência de Problemas
Cartão TRI	9.4	9.4	23%
Transpor a roleta	8.0	9.0	16%
Localização dos assentos preferenciais	7.5	3.3	21%
Respeito dos demais usuários	6.0	9.0	34%
Orientação dos cobradores sobre uso dos assentos preferenciais	7.0	8.8	16%
Lotação	6.7	9.0	31%
Modo como o motorista dirige	8.4	6.2	20%
Leiaute do veículo	8.3	4.4	12%
Orientação dos cobradores sobre o TRI	8.8	9.0	3%
Posição do validador	8.7	3.4	13%

Em relação à praticidade, os usuários demonstraram estar *muito satisfeitos* com a utilização do “Cartão TRI”. A importância atribuída em relação a este item também foi igual a 9.4. No entanto, no momento da realização da pesquisa foi constatado que alguns usuários tinham dificuldade em distinguir o “benefício” do cartão TRI do “benefício” de ter a isenção do transporte coletivo, demonstrando forte relação entre o meio de pagamento (cartão) e o fato de possuírem isenção.

No aspecto inclusão, a satisfação do usuário em transpor a roleta tem média igual a 8. Quando questionado sobre o que era mais importante, transpor a roleta ou permanecer na frente, 64% preferiram transpor a roleta.

A facilidade de usar os bancos preferenciais foi avaliada através dos parâmetros: localização dos assentos preferenciais; respeito dos demais usuários e orientação dos cobradores sobre o uso. Os resultados apontam o respeito dos demais usuários como o item mais importante.

Na pesquisa qualitativa, os usuários isentos pesquisados demonstravam-se inseguros em transpor a roleta por medo de queda. Os dados de acidentes, registrados no Cadastro de Acidentes de Trânsito, envolvendo transporte coletivo revelam que este medo não é sem fundamento. Afinal, no ano de 2008 foram registrados 171 acidentes envolvendo quedas no transporte coletivo, que representa um acréscimo de 7% em relação ao ano anterior. Fato que tem motivado o desenvolvimento de ações para redução de acidentes no transporte coletivo. A lotação, apontada como o fator mais importante para o deslocamento do usuário no interior do veículo, apresentou a pior satisfação entre os itens avaliados.

Finalmente, a utilização do cartão TRI foi avaliada em função da posição do validador e da orientação do cobrador, verificando-se que os usuários estão muito satisfeitos em relação a ambos e consideram essencial o papel do cobrador.

4. APLICAÇÃO DOS MÉTODOS DE ANÁLISE DE PESQUISA DE OPINIÃO

4.1. Análise de Quadrante

Os resultados da Análise de Quadrante estão na Figura 3. Observa-se que colocando os eixos x e y iguais a 5 (cinco), nenhum parâmetro encontra-se no quarto quadrante, indicando que intervenções são desnecessárias.

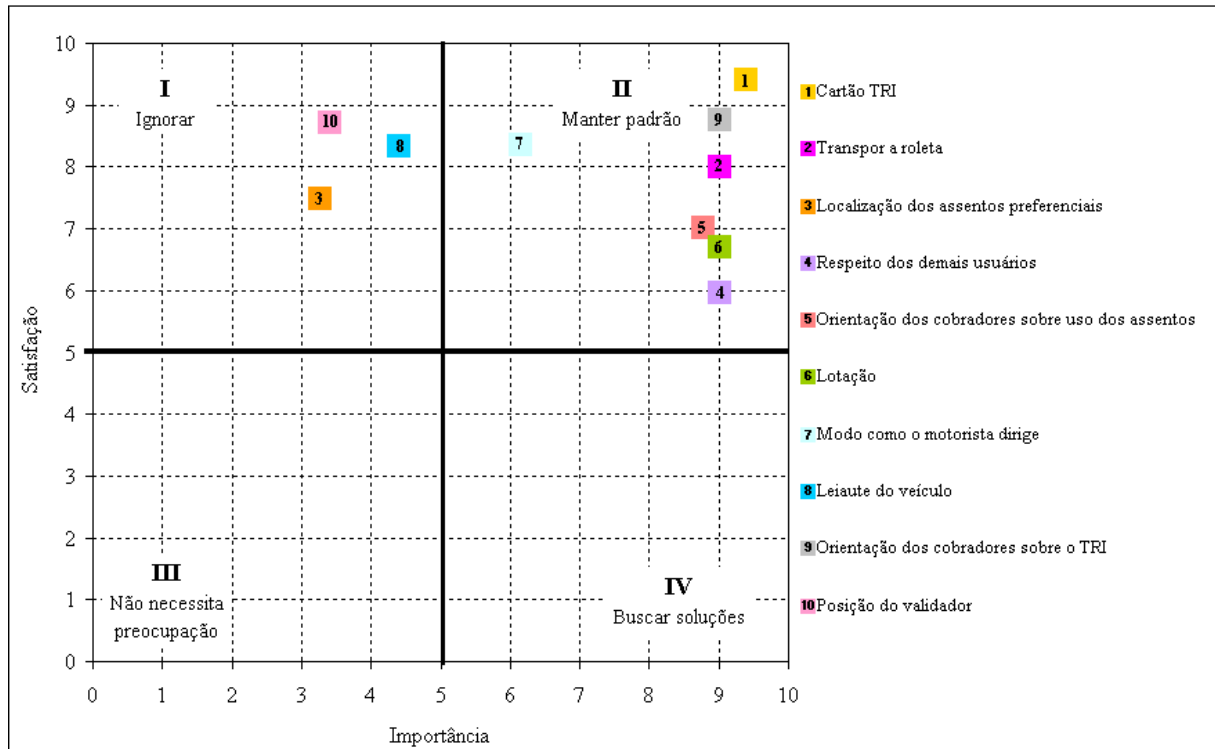


Figura 3: Aplicação do Método do Quadrante (5x5)

No entanto, parâmetros mais restritivos podem ser utilizados para medir a qualidade do serviço prestado. Akao (2004) sugere uma postura diferente da que foi adotada para cada atributo. Nesta escala numérica, utilizada na metodologia QFD - *Quality Function Deployment*, os eixos do quadrante corresponde à importância igual a 4 (quatro) e à satisfação igual a 7 (sete). Nesta situação, apresentada na Figura 4, os itens *respeito dos demais usuários*, *lotação* e *orientação dada pelos cobradores sobre o uso dos assentos preferenciais* demandariam busca de soluções.

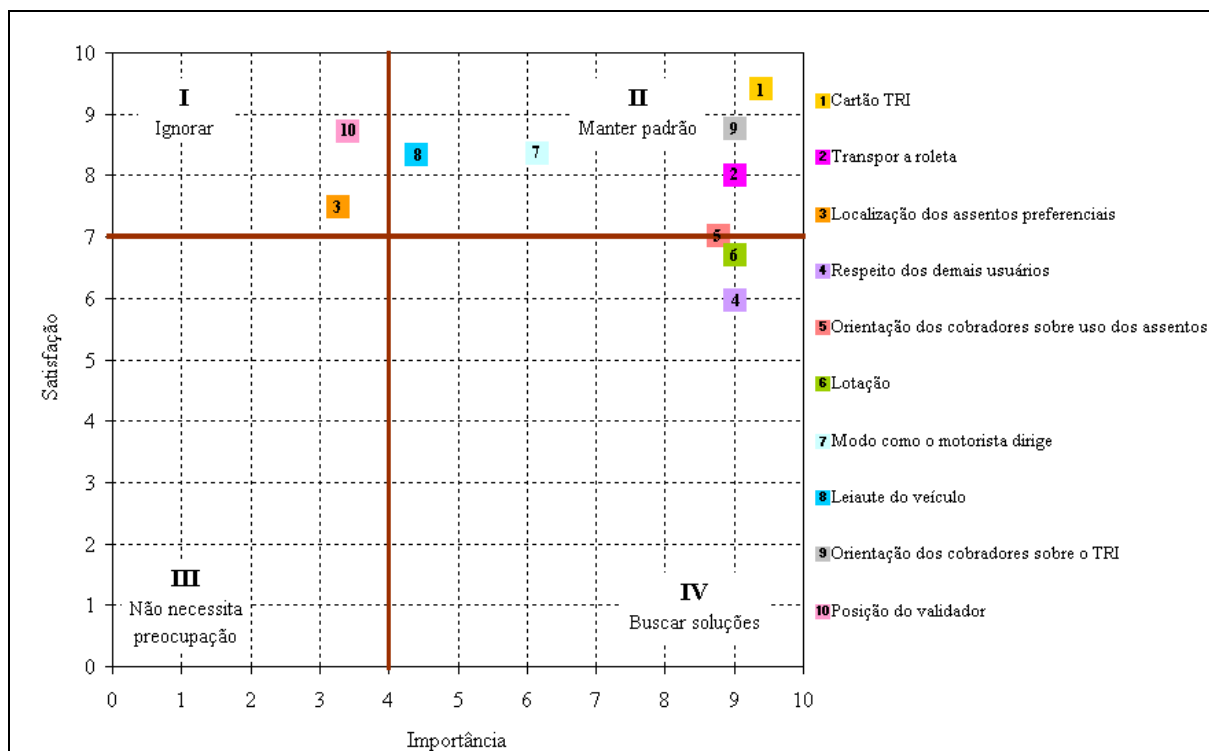


Figura 4: Aplicação do Método do Quadrante (4x7)

4.2. Método do Impacto

Os resultados obtidos através da aplicação do Método do Impacto, apresentados na Tabela 3, mostram que o maior impacto na satisfação geral dos usuários é devido ao atributo *respeito dos demais usuários*. Indicando que, se os problemas forem totalmente suprimidos, haverá um ganho de 1.21 na nota geral de satisfação dos usuários em relação a este atributo. Outro item que merece destaque é a *lotação*, que apresenta uma taxa de ocorrência de problemas elevada, apesar do valor do *gap* não ser dos maiores.

Tabela 3: Resultados do método da medida do impacto

Parâmetros pesquisados	A	B	C	D	E
	Satisfação média das pessoas que tiveram problemas	Satisfação média das pessoas que <u>não</u> tiveram problemas	gap (B-A=C)	Taxa de ocorrência de problemas	Impacto (CxD=E)
Cartão TRI	9.36	9.42	0.06	23%	0.01
Transpor a roleta	5.58	8.52	2.94	16%	0.47
Localização dos assentos preferenciais	5.44	8.04	2.60	21%	0.55
Respeito dos demais usuários	3.64	7.19	3.55	34%	1.21
Orientação dos cobradores sobre assentos	4.65	7.51	2.86	16%	0.46
Lotação	5.08	7.45	2.37	31%	0.73
Direção segura	6.34	8.88	2.54	20%	0.51
Desenho interno do veículo	5.85	8.69	2.84	12%	0.34
Orientação dos cobradores sobre o TRI	3.80	8.94	5.14	3%	0.15
Posição do validador	6.00	9.13	3.13	13%	0.41

4.3. Análise dos resultados pelos métodos de Quadrante e do Impacto

Na Tabela 4, encontra-se o resumo dos resultados obtidos pela aplicação dos diferentes métodos de análise.

Os resultados da Análise de Quadrante (5x5) não indicam a necessidade de melhoria, pois alguns atributos devem ser ignorados e outros mantidos no padrão existente.

A escala de priorização dos atributos *respeito dos demais usuários* e *lotação*, primeiro e segundo lugar, respectivamente, foi coincidente nos métodos de Quadrante (4x7) e do Impacto. Cabe salientar que a Análise de Quadrante não estabelece regras para a priorização dos atributos que ficaram no quarto quadrante. Neste estudo, adotou-se, de forma decrescente, o cruzamento da máxima importância e mínima satisfação como critério de prioridade.

A *localização dos assentos preferenciais* é indicada no Método do Impacto como o terceiro item mais importante no processo de melhoria, sendo que, na Análise de Quadrante (4x7) se encontra no padrão aceitável e ocupa o nono lugar na priorização. A *orientação dos cobradores sobre o uso dos assentos preferenciais* requer uma ação para busca de soluções na Análise de Quadrante, que se traduz na terceira posição do ranking e, no entanto, não representa um ganho dos mais significativos na nota de satisfação geral diante de outros atributos pelo Método do Impacto, pois está priorizado na sexta posição. Esta diferença dos resultados entre os métodos pode ser explicada pela localização limítrofe destes atributos aos eixos da Análise de Quadrante.

Tabela 4: Resumo dos resultados pelos diferentes métodos

N	Atributos	Análise de Quadrante (5x5)	Análise de Quadrante (4x7)	Método do Impacto
1	Cartão TRI	II	II (6)	0.01 (10)
2	Transpor a roleta	II	II (4)	0.47 (5)
3	Localização dos assentos preferenciais	I	I (9)	0.55 (3)
4	Respeito dos demais usuários	II	IV (1)	1.21 (1)
5	Orientação dos cobradores sobre assentos	II	IV (3)	0.46 (6)
6	Lotação	II	IV (2)	0.73 (2)
7	Direção segura	II	II (7)	0.51 (4)
8	Desenho interno do veículo	I	II (8)	0.34 (8)
9	Orientação dos cobradores sobre o TRI	II	II (5)	0.15 (9)
10	Posição do validador	I	I (10)	0.41 (7)

5. COMPARAÇÃO DOS MÉTODOS DE ANÁLISE

Diante do apresentado na literatura especializada, das dificuldades encontradas para obtenção de dados necessários, aplicação dos métodos e apresentação para compreensão pelos tomadores de decisão, dos resultados apresentados no capítulo anterior, realizou-se uma comparação da Análise de Quadrante e do Método do Impacto. Na Tabela 5 estão descritas as vantagens e limitações de cada um dos métodos.

Tabela 5: Comparação dos métodos de análise

Critérios	Análise de Quadrante		Método do Impacto	
	Vantagens	Limitações	Vantagens	Limitações
Obtenção de dados		Depende da medida de importância, que é mais difícil de ser compreendida pelo usuário, pois requer uma abstração do entrevistado. O TRB (1999) indica que a importância pode ser derivada da medida da satisfação.	Os dados demandados (satisfação e ocorrência de problema) são facilmente mensuráveis pelos usuários.	
Aplicação	Fácil de ser executado.	A divisão dos quadrantes é arbitrária e depende do rigor que pretende ser dado ao processo de melhoria. O método não estabelece regras para a priorização dos atributos.	Transparência da lógica interna e possibilidade de ser implantado sem o uso de avançadas técnicas estatísticas de análise (TRB, 1999).	Os atributos não são ponderados em função da sua importância.
Apresentação e compreensão	Indica, graficamente, as atitudes que devem ser tomadas em nível gerencial, o que o torna de fácil compreensão ao público em geral.		Facilidade de ser descrito aos gerenciadores de transporte (TRB, 1999). O valor do impacto fornece diretamente a prioridade e o ganho na nota de satisfação média do usuário.	A tabela de resultados, característica do método, não é autoexplicativa.

De modo geral, o objetivo dos métodos apresentados é identificar caminhos para melhorar a satisfação do usuário e medir este progresso através de levantamentos sucessivos. A essência da Análise de Quadrante é elementar ao cruzar duas variáveis em um plano cartesiano. O Método do Impacto, por sua vez, foi desenvolvido na década de 90 para a indústria automobilística e necessita de maior robustez. Na concepção original, constatou-se que estes métodos podem ser complementares, como a Análise de Quadrante indicando a ação a ser tomada e o Método do Quadrante priorizando os atributos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Identificar os aspectos críticos que afetam as expectativas dos usuários é uma importante ação no processo de melhoria da qualidade dos serviços prestados. Neste artigo, foram apresentados os resultados, expectativas (importância) e percepções (satisfação), da pesquisa de opinião realizada com o usuário isento sobre a utilização do sistema de transporte a partir da implantação da bilhetagem eletrônica. Constatou-se, com este levantamento, que os parâmetros com as piores notas de satisfação são a lotação dos veículos e o respeito dos demais usuários, que afetam a facilidade do isento deslocar-se dentro do veículo e utilizar os

bancos preferenciais, respectivamente. Estes itens estão relacionados mais aos aspectos operacionais do sistema de transporte e ao comportamento do usuário do que ao sistema de bilhetagem implantado.

Para uma avaliação mais específica, voltada à gestão, aplicaram-se os métodos de Quadrante e do Impacto. Estes métodos, de acordo com as suas peculiaridades, apresentaram bons resultados em relação à priorização dos atributos críticos, *respeito dos usuários* e *lotação*.

Como sugestão para os próximos estudos, identifica-se a necessidade de aprimorar o levantamento da opinião do usuário do transporte coletivo, a utilização de outros métodos de análise e a avaliação da aplicabilidade destes métodos como suporte à decisão gerencial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akao, Y. (2004) *Quality Function Deployment - QFD: Integrating Customer Requirements into Product Design*. Productivity Press, New York.
- Kotler, P. (2007) *Administração de Marketing*. (12^a ed.). Pearson Prentice Hall, São Paulo.
- Malhotra, N. K. (2001) *Pesquisa de Marketing - Uma orientação aplicada*. (4^a ed.). Bookman, Porto Alegre.
- Raia Junior, A. A. e F. L. Moreira (2001) A Qualidade do Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus na Cidade de São Carlos sob a Ótica dos Usuários. *13º Congresso Brasileiro de Transporte e Trânsito*, ANTP, Porto Alegre. Disponível on-line em: <http://www.antp.org.br>.
- Ribeiro, J. L.; M. E. Echeveste e A. F. Danilevickz (2007) *QFD – Desdobramento da Função Qualidade*. UFRGS, Porto Alegre.
- TRB (1999) *Report 47 – A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Transportation Research Board, Washington. Disponível on-line em: <http://trb.org>.

Vânia Cristina de Abreu (vcristina@epc.prefpoa.com.br)
Lisandra Fraga Limas (lflimas@epc.prefpoa.com.br)
Felipe Brum de Brito Sousa (feli.bbs@terra.com.br)
Emílio Merino Dominguez (emerino@epc.prefpoa.com.br)
Fernando Dutra Michel (michel@epc.prefpoa.com.br)
Empresa Pública de Transporte e Circulação
Rua João Neves da Fontoura, 07 – Porto Alegre, RS, Brasil