

FACULDADES INTEGRADAS DE ARACRUZ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

FABIO CASOTTO
KENED ALEXANDRE FERREIRA

**A VISÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO POR
ÔNIBUS NO MUNICÍPIO DE ARACRUZ EM RELAÇÃO À QUALIDADE DOS
SERVIÇOS PRESTADOS.**

ARACRUZ, ES
2017

FABIO CASOTTO
KENED ALEXANDRE FERREIRA

**A VISÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO POR
ÔNIBUS NO MUNICÍPIO DE ARACRUZ EM RELAÇÃO À QUALIDADE DOS
SERVIÇOS PRESTADOS.**

Monografia apresentada ao Curso de Administração das Faculdades Integradas de Aracruz (FAACZ) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Ms. Edivan Guidote Ribeiro.

ARACRUZ, ES
2017

**FACULDADES INTEGRADAS DE ARACRUZ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

Reconhecimento: Portaria MEC nº 737, de 30/12/2013, publicada em DOU de 31/12/2013.

Estrutura Curricular válida para ingressantes a partir de 2015

FABIO CASOTTO

KENED ALEXANDRE FERREIRA

**A VISÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO POR
ÔNIBUS NO MUNICÍPIO DE ARACRUZ EM RELAÇÃO À QUALIDADE DOS
SERVIÇOS PRESTADOS.**

Esta Monografia foi apresentada como trabalho de conclusão do Curso de Administração das Faculdades Integradas de Aracruz, sendo **AVALIADA** pela banca constituída pelos professores mencionados abaixo:

Aracruz, ____ de _____ de 20____.

BANCA EXAMINADORA:

Professor (a)
(Titulação)

Professor (a)
(Titulação)

Professor (a)
(Titulação)

AGRADECIMENTOS

“Agradecemos a Deus por mais essa conquista que ele nos tem concedido, a todos nossos familiares pelo apoio, pela força e pelas orações e a todos que mesmo de forma direta ou indiretamente fizeram parte da nossa formação”.

“A mente que se abre a uma nova ideia
jamais voltará ao seu tamanho original”.

(Autor desconhecido)

RESUMO

O transporte público é o principal meio de locomoção de passageiros nas cidades brasileiras, onde torna-se importante alternativa a ser utilizada com o objetivo de reduzir a utilização de automóveis, consequentemente a diminuição do nível de congestionamento nas rodovias, acidentes e também o consumo elevado de combustível. Portanto, em vista da importância desse fator de qualidade, o objetivo da pesquisa foi analisar a visão dos usuários do transporte coletivo público em relação a qualidade dos serviços prestados na cidade de Aracruz. A metodologia utilizada no referido estudo foi a realização de pesquisa em campo, com aplicação de um questionário abordando fatores determinantes para qualidade nos serviços prestados, com uma amostra de 460 usuários distribuídos em toda extensão das localidades atendidas por esse sistema. Os resultados obtidos demonstram que o transporte público na cidade de Aracruz cumpre com seu papel, visto que, apenas uma pequena parte da amostra avaliou o sistema como ruim (26,8 %). Apesar disso, existem pontos a serem melhorados a fim de que o sistema vigente no município possa atingir um nível maior de eficiência, já que houve uma maioria que avalia o sistema como de qualidade regular (50,9%).

Palavras-chave: Transporte público. Qualidade em serviços. Satisfação do cliente

SÚMARIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	7
1.2 TEMA	8
1.3 PROBLEMA	8
1.4 OBJETIVOS	8
1.5 JUSTIFICATIVA/RELEVÂNCIA.....	8
1.6 METODOLOGIA.....	9
1.7 ESTRUTURA	9
2 TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO	10
2.1 MARCO LEGAL	Error! Bookmark not defined.
3 QUALIDADE EM SERVIÇOS NO TRANSPORTE PÚBLICO	Error! BOOKMARK NOT
	DEFINED.
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	15
4.1 LOCAL DE ESTUDO.....	15
4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	15
4.3 VARIÁVEIS PESQUISADAS.....	15
4.4 INSTRUMENTOS DA COLETA DE DADOS.....	16
5 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	18
5.1 PERFIS DOS RESPONDENTES	18
5.2 AVALIAÇÃO GERAL DOS USUARIOS.....	19
5.3 AVALIAÇÃO ESPECÍFICA DOS USUÁRIOS	20
5.3.1 Comparação da avaliação geral com a avaliação específica	20
5.3.2 Variáveis mais bem avaliadas	21
5.3.3 Variáveis mais críticas	22
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS.....	25
APENDICE A	28

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O tema que envolve a mobilidade urbana é uma questão que atinge diversas cidades ao redor do mundo já que tem impacto direto na forma com que as pessoas se locomovem em busca dos seus objetivos, suscitando grandes desafios e um dos desafios está vinculado com o aumento populacional desordenado nas cidades, o que gera maiores deslocamentos e por conta disso, há um aumento da dependência do automóvel, de um outro lado, uma política pública de aplicação de recursos que não favorece o transporte coletivo e uma política inapropriada da utilização do solo que não leve em consideração a mobilidade urbana, auxiliando surgimento de um número cada vez maior de veículos motorizados de uso particular, aumentando assim o índice de congestionamentos e gerando uma pressão por maior capacidade de circulação nas ruas, avenidas, túneis e viadutos (ANTP, 2002).

Para enfrentar o cenário descrito um meio de amenizar o inchaço veicular nas regiões urbanas é o investimento no transporte coletivo, principalmente o realizado por ônibus. O transporte coletivo define-se pela operação de deslocar indivíduos diariamente de uma localidade para outra com utilização do ônibus (BICALHO, 1998).

Esse transporte tem função essencial no modelo urbano de locomoção atual, que proporciona interligação às variadas regiões de uma cidade. No Brasil, esse meio de transporte é o mais usado pela população, principalmente por esse sistema de englobar uma malha rodoviária e pelo valor das tarifas que muitas vezes são acessíveis aos usuários (FREITAS; FILHO; RODRIGUES, 2011).

O transporte coletivo também é uma possibilidade a ser aplicada para se estabelecer uma diminuição de viagens realizadas por automóveis, colaborando assim para redução dos engarrafamentos, níveis de poluição, uso excessivo de energia automotiva, ocorrências de trânsito e do consumo de combustível, além de diminuir a necessidade de se construir vias e estacionamentos (KNEIB, 2012).

Todas as vantagens de transporte coletivo citado terão efeitos práticos se o usuário do sistema estiver minimamente satisfeito com a prestação dos serviços. Os

elementos considerados pelos usuários na análise da qualidade do transporte coletivo variam em função das condições individuais da idade, de localidade para localidade e inclusive em virtude do tamanho territorial de um município (TEIXEIRA, 2006).

1.2 TEMA

Em virtude desses fatos, coloca-se em evidência o tema deste trabalho que é “a visão dos usuários do transporte coletivo por ônibus na cidade de Aracruz em relação a qualidade dos serviços prestados”.

1.3 PROBLEMA

O problema do referido estudo é descrever qual a visão dos usuários do transporte público coletivo por ônibus na cidade de Aracruz em relação a qualidade dos serviços prestados?

1.4 OBJETIVOS

O objetivo geral desse estudo é analisar a visão dos usuários do transporte público coletivo em relação a qualidade dos serviços prestados na cidade de Aracruz.

Portanto, os objetivos específicos do referido estudo são:

- Descrever sobre o sistema de transporte público coletivo.
- Caracterizar sobre a qualidade nos serviços de transporte público coletivo.

1.5 JUSTIFICATIVA/RELEVÂNCIA

A questão da mobilidade não é um desafio encontrado somente nas cidades brasileiras, mas também é nítido em grandes metrópoles mundial e segundo Duarte (2002), essa temática tem sido estudada com objetivo de produzir informações para discussões sobre a satisfação dos usuários em relação à qualidade do transporte coletivo. Os resultados produzirão subsídios que serão relevantes para futuros debates na área acadêmica e de auxiliar as empresas responsáveis pela prestação

de serviços a identificar seus pontos positivos e negativos em relação aos seus serviços prestados à população que utiliza esse meio de transporte. Também serão úteis para o município que é o gestor do sistema e poderá implementar ações de melhorias na sua política pública.

1.6 METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa de cunho quantitativa, apresentando um questionário com questões previamente estabelecidas, que foi aplicado diretamente aos usuários de transporte público coletivo no município de Aracruz ES, com amostras aleatórias, ou seja, por meio de entrevista nos locais de embarque e desembarque.

1.7 ESTRUTURA

O estudo presente inicia-se na introdução, seguido pelo segundo capítulo que caracteriza o transporte coletivopúblico, já no terceiro capítulo são descritos os principais fatores que levam aos usuários a identificar a qualidade no sistema de transporte público coletivo. No quarto capítulo é apresentado a metodologia, seguido do capítulo de análise de dados e discussões dos resultados. Finalizando as considerações finais e as referências.

2TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO

2.1 MARCO LEGAL

Em meados do século XX compreendia-se que o Estado era o titular das ações regulatórias dos domínios públicos. Porém, no Brasil, com a desestatização, que teve início em 1990 resultaram em ações de agências de regulação de forma independente (MELO, 2001).

Desse modo, os setores essenciais, como o de transporte coletivo de passageiros atualmente não são domínio do Estado, por isso, não necessitam ser gerenciados por autoridades públicas, em consequência disso, o Estado não tem seu foco principal voltado na gestão, planejamento e controle da empresa, mas sim, na determinação de direitos e deveres que as empresas devem cumprir para prestação de serviços as cidades(ORTIZ, 2005).

Esse novo papel do estado está previsto na constituição brasileira, expedida em 05 de outubro de 1988, faz alusão ao trânsito e também ao transporte. Segundo o artigo 30 inciso V, compete aos municípios, organizar, de forma direta ou por meio de concessão, os serviços públicos de utilidade local, inclusive o de transporte público. Nessa concepção, o Estado transfere para as empresas de cunho privado a prestação dos serviços(FERRAZ, TORRES, 2004).

Quando os serviços públicos considerados fundamentais, como é o caso do transporte coletivo de passageiros, são transferidos para empresas de cunho privado, há uma necessidade de haver uma regulação dessas atividades com objetivo de preservar os interesses da sociedade em geral. Essa regulação estabelece o grau da oferta, a qualidade e as tarifações desses serviços. Ocorre, porém que somente regular os serviços de transporte coletivo não é suficiente porque a eficácia deste serviço está totalmente vinculada às condições urbanas de mobilidade. (GOMIDE, 1998).

A política mobilidade urbana foi regulamentada pela Lei 12.587/12 no Brasil, onde são descritos os modelos e serviços de transporte, além disso, ilustram-se modelos

de infraestruturas de mobilidade urbana que constitui o Sistema Nacional de Mobilidade Urbana (BRASIL, 2012).

A citada lei institui princípios e diretrizes que auxiliam na aplicabilidade da mesma. Os princípios visam uma melhor compreensão da lei e as diretrizes, que são os meios que serão utilizados para que se consigam atingir os objetivos da lei, sendo estes dois itens melhor especificado no quadro 1.

Quadro 1- Princípios e diretrizes da Lei 12.587/12

Princípios	Diretrizes
Efetividade absoluta	Integração de políticas urbanas de desenvolvimento com políticas habitacionais, de saneamento básico e planejamento de um melhor uso do solo;
Evolução sustentável nas cidades, em aspectos sociais, econômicos e que envolvem fatores ambientais;	Priorização dos modelos de transportes não motorizados e também de serviços ofertados pelo transporte público;
Igualdade não obtenção das pessoas ao transporte público;	Integração dos modelos com os serviços do transporte público.
Competência na execução dos serviços;	
Segurança com a circulação de pessoas;	
Justiça na oferta de privilégios ou benefícios;	

Fonte: Dados da Lei 12.587/12

É importante salientar que os princípios e diretrizes previsto no quadro 1 devem orientar os municípios na elaboração de normas municipais, além de auxiliar em métodos de implementação de políticas e planejamentos em conformidade com a União e os Estados Federados e Distrito Federal. Assim sendo promulgação da lei, estabelece-se uma obrigatoriedade em observar esses preceitos que controlam a atuação do Ministério das Cidades na Política de Mobilidade Urbana (KNEIB. 2012), que conseqüentemente afeta o transporte público.

A respeito de transporte, sendo ele público ou não, é importante levar em considerações aspectos referentes à logística. Segundo Araújo (2008):

Logística se trata de um gerenciamento estratégico das tarefas de aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, com intuito de atender aos pedidos aos custos mais baixos maximizando os lucros.

Para ser mais detalhado Lambert (1999) apresenta algumas atividades que envolvem a logística, dentre elas estão:

- Serviço ao cliente;
- Comunicações de distribuição;
- Previsão de demanda;
- Tráfego e transporte;
- Armazenagem e estocagem.

Dos conceitos citados, observa-se que o transporte é uma das atividades principais da logística e Buarque (2003), afirma que uma vantagem do transporte é a capacidade que ele possibilita ter acesso mais flexível aos produtos e também quando se trata de transporte público, a economia que esse modal de transporte proporciona.

No caso o transporte urbano e transporte público coletivo a lei 12.587, de 3 de janeiro de 2012 a seu art. 4º traz a seguinte definição:

I - Transporte urbano: conjunto dos modos e serviços de transporte público e privado utilizados para o deslocamento de pessoas e cargas nas cidades integrantes da Política Nacional de Mobilidade Urbana;

VI - Transporte público coletivo: serviço público de transporte de passageiros acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo poder público.

Um sistema de transporte urbano direcionado em prol da inclusão social deve sempre empenhar-se para melhoria da qualidade e eficácia, com intuito de adequar a provisão dos serviços. Assim, torna-se inevitável a modernização do modelo de regulação e administração vigente nos municípios brasileiros (ANTP, 2002). Uma das formas de melhorias é por meio de pesquisa de qualidade de serviços, descrito no capítulo seguinte.

3 QUALIDADE EM SERVIÇOS NO TRANSPORTE PÚBLICO

Segundo Pinto (2010), podemos considerar como conceito

“qualidade é um conjunto de características de desempenho de um produto ou serviço que, em conformidades com as especificações, atende e, por vezes, supera as expectativas e anseios do consumidor”.

Para que a qualidade seja realmente concluída ela terá que ter dois "personagens" que são considerados muito importantes que é o produtor da qualidade (de produtos ou serviços) é o do consumidor da qualidade (usuário ou cliente), portanto considera-se que a qualidade somente poderá ser julgada após a conclusão da relação entre fornecedor e o cliente. (BARROS, 1996).

A qualidade em serviços, pode-se obter uma avaliação baseada em critérios estabelecidos em indicadores. Em síntese, todos esses critérios, focam na valorização do cliente alvo, objetivando sua satisfação com os produtos ou com serviços, onde o serviço é caracterizado como qualquer ação em que uma das partes envolvidas ofereça um serviço a outra e que isso seja de caráter intangível. (KOTLER. 1998. p.412).

Segundo a legislação vigente no Brasil, quem utiliza serviços públicos detêm do direito de obter um serviço satisfatório. De acordo com a Lei 8.987/95 e o artigo 6º, serviço adequado é que tem capacidade de satisfazer os usuários com consistência, eficácia, estabilidade, segurança, consideração em sua prestação e justiça tarifária (BRASIL, 1995).

A qualidade no sistema de transporte coletivo deve contemplar uma visão total, observando o nível de satisfação de forma geral de todos os comprometidos com esse sistema, não só quem utiliza, mas os órgãos governamentais, a comunidade onde o sistema está inserido, e também os trabalhadores do transporte, que podem analisar, por exemplo, os gastos com combustível diariamente ou se há alguma não conformidade que prejudique o desempenho dos coletivos e as empresas do setor (FERRAZ; TORRES, 2004).

Mas, segundo Ferraz e Torres, a qualidade no transporte público pode ser caracterizada por 12 indicadores descritos no quadro 2:

Quadro 2: Fatores determinantes para qualidade segundo Ferraz e Torres (2004)

Indicadores	Conceito
Confiabilidade	Nível de confiança que do usuário com os serviços que estão sendo ofertados pela empresa de transporte
Frequência de atendimento	Frequência que os veículos circulam em um intervalo de tempo
Tempo de viagem	Tempo que os passageiros permanecem dentro do veículo até seu destino final
Segurança	Ocorrência de acidentes envolvendo os coletivos
Conservação do veículo	Nível de conservação que os veículos utilizados estão

Lotação	Quantidade elevada de usuários dentro dos coletivos
Acessibilidade	Facilidade do trajeto inicial, embarque e desembarque dos coletivos
Comunicação	Informações que as empresas fornecem aos passageiros envolvendo as linhas, ajuste de tarifas, horários e outros
Pontos de parada	Locais de parada dos coletivos e se estas oferecem sinalização, cobertura e bancos adequados para os passageiros
Conectividade	Facilidade dos passageiros de chegar ao seu destino
Comportamento dos motoristas	Desempenho de motoristas na execução das suas atividades
Comportamento dos cobradores	Desempenho dos cobradores na execução de suas atividades
Estado das vias	Condição da superfície em que os coletivos trafegam

Fonte: Ferraz e Torres (2004)

Os serviços que são prestados pelas empresas de ônibus, além de ofertarem aos seus usuários um serviço imaterial como: informações gerais, segurança, empatia, etc., proporcionam todo um suporte físico que pode ser observado através do estado de conservação dos ônibus, cadeiras, entre outro. A subjetividade no ato de julgar é outro fator que oferece dificuldade na avaliação, pois os serviços são prestados pelo ser humano, que possui natureza oscilante (GOMIDE, 1998).

Para isso, é importante sempre estabelecer vínculos comunicativos com os usuários a fim de obter melhores informações de quem geralmente usufrui desse serviço(FERRAZ; TORRES, 2004).

4 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Neste capítulo são apresentados os conceitos e as definições sobre o tipo de pesquisa que foram utilizados na elaboração desta monografia e como os dados foram coletados e posteriormente analisados.

4.1LOCAL DE ESTUDO

O referente estudo foi realizado no município de Aracruz, localizado no norte capixaba, no estadoEspírito Santo, onde sua população estimada segundo dados do IBGE em 2016 era de aproximadamente 96746 habitantes, e segundo dados da

secretaria de transporte da prefeitura de Aracruz, diariamente em todo o sistema de transporte público coletivo, cerca de 12000 usuários fazem o acesso.¹

4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Para determinar a amostra necessária para validar de forma confiável a pesquisa foi considerado uma população de 12.000 acesso dia, já discutido na sessão 4.1. No entanto, para efeito de cálculo considerou-se que uma mesma pessoa tem acesso 2 vezes ao dia, sendo ida e volta. Assim, considera-se uma população diária de 6.000 pessoas. A amostra determinada por meio do cálculo amostral usando o software onde foi de um total de 460 amostras para um percentual de confiabilidade de 95%.

(Calculadora online. Acesso em: 10 de outubro de 2017)

4.3 VARIÁVEIS PESQUISADAS

As variáveis utilizadas no estudo basearam-se em 8 dos 12 indicadores de qualidades propostos por Ferraz Torres (2004), pelo fato de algumas variáveis propostas pelos autores não se encaixarem na realidade da região local de estudo. Assim foram utilizados limpeza, conservação, segurança, pontualidade de horários, iluminação nos pontos de embarques e desembarque, segurança e comportamentos dos cobradores e dos motoristas. Além das que foram incluídas utilização do cartão-facilite, limpeza interna e externa, e condições de funcionamento dos ônibus, porque as variáveis contam no quadro 2.

Quadro 3: Indicadores de Qualidade proposto por Ferraz e Torres

Indicadores	Conceitos	Uso
1. Confiabilidade	Nível de confiança do usuário dos serviços que estão sendo prestados.	Ferraz e Torres (2004).
2. Frequência de atendimento	Frequência que os veículos circulam em um intervalo de tempo	Ferraz e Torres (2004).
3. Segurança	Ocorrência de acidentes, ou roubos envolvendo os ônibus.	Ferraz e Torres (2004).
4. Conservação	Nível de conservação que os veículos utilizados se encontram.	Ferraz e Torres (2004).
5. Lotação	Quantidade elevada de usuários dentro dos ônibus.	Ferraz e Torres (2004).

¹ Informação verbal do fórum sobre transporte público, realizado na FAACZ em outubro de 2017.

6. Assentos dos ônibus	Conforto que os assentos se encontram no interior dos ônibus	Ferraz e torres (2004).
7. Comunicação	Informações que a empresa fornece aos passageiros, horários, as linhas e outros.	Ferraz e Torres (2004).
8. Pontos de parada	Locais de parada ou embarque de pessoas.	Ferraz e Torres (2004).
9. Comportamento dos motoristas	Desempenho dos motoristas na execução das suas atividades	Ferraz e Torres (2004)
10. Comportamento dos cobradores	Desempenho dos cobradores em relação as suas atividades.	Ferraz e Torres (2004).
11. Utilização do cartão-facilite	Espécie de cartão de credito que substitui valores monetários.	Reichel (2008).
12. Limpeza interna	Limpeza encontrada dentro dos coletivos	Neto (2001)
13. Limpeza externa e interna	Limpeza encontrada fora dos ônibus.	Neto (2001).
14. Condições de funcionamentos e de uso dos ônibus	Condições que os ônibus estão circulando.	Siqueira (1997).

FONTE: Ferraz E Torres (2001), Reichel (2008), Neto (2001) e Siqueira (1997).

4.4 INSTRUMENTOS DA COLETA DE DADOS

Foi realizada uma pesquisa quantitativa com a utilização de um questionário onde foram apresentadas 14 perguntas com as principais variáveis para se medir a qualidade no sistema de transporte público coletivo no município de Aracruz, conforme descrito no quadro 3.

Para se medir a satisfação dos usuários de transporte público na cidade Aracruz, primeiramente foi proposto ao usuário avaliar de forma geral o sistema de transporte, onde o respondente pudera escolher as opções ruim, regular, bom ou ótimo.

Na segunda parte os respondentes avaliaram de forma específica as variáveis propostas na literatura que permitia medir o nível de qualidade nos serviços que estavam sendo prestados.

Em seguida, foi abordado perguntas relacionadas sobre ao perfil dos respondentes que foram o sexo, grau de escolaridade, idade, renda familiar e frequência que utilizavam os coletivos, e no final de cada questionário foram colocados a hora e o local da entrevista para ter um rastreamento e controle da sobre as informações que foram coletadas.

O questionário foi aplicado entre 13 de outubro até 26 de outubro, em horários distintos e em pontos diferentes, onde se determinou uma limitação de pessoas por bairro e por pontos para não mascarar ou ter uma grande concentração de amostras em uma única localidade. As pessoas que responderam o questionário eram abordadas em pontos de embarques e desembarques de forma de entrevistas direta com os usuários do sistema de transporte da cidade, onde os mesmos tinham como opção de escolha as alternativas como ruim, regular, bom, ótimo, caso a pessoa não soubesse a resposta sobre qualquer variável contida no questionário ela tinha a opção de não avaliar.

5 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSÃO DOS RESULTADOS

5.1 PERFIS DOS RESPONDENTES

Nesta pesquisa foi utilizada uma amostra de 460 pessoas, cujo dados do perfil desses respondentes estão apresentados na tabela 2.

Tabela 2: Perfil dos usuários do transporte público coletivo de Aracruz

Frequência de utilização	Quantidade	Percentual
Diariamente	177	38,1 %
Semanalmente	173	37,6 %

Uma vez ou outra	112	24,3 %
Idade		
18 à 23	177	38,47 %
24 à 29	107	23,26 %
30 à 35	69	14,58 %
Acima de 35	109	23,69%
Gênero		
Masculino	204	44,5 %
Feminino	256	55,5
Renda Familiar		
Até 3 SM	311	67,6 %
De 3 à 5 SM	138	30%
Acima de 5 SM	11	2,4 %
Estado Civil		
Solteiro	217	47,2 %
Casado / União Estável	191	41,5 %
Outros	52	11,3 %
Escolaridade		
Menor que médio	136	29,6 %
Médio	282	61,3 %
Superior	42	9,1 %

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A amostra encontra-se válida quanto ao gênero pois verifica-se que estão bem representados pelo fato de não haver uma dispersão grande (44,5 % masculino e 55,5 % feminino). Em relação a faixa etária, percebe-se na Tabela 1 que grande parte dos utilizadores do sistema de transporte público coletivo são jovens com idade até 29 anos (cerca de 62 %) e em relação ao grau de escolaridade quase 70% já concluíram ao menos o ensino médio (61% concluíram o ensino médio e 9,1% concluíram o ensino superior), o que indica que os respondentes na sua grande maioria tem uma formação adequada para evidenciar opiniões concretas sobre o que observam dos serviços que estão sendo prestados, além disso, cerca de 75% dos usuários utilizam frequentemente o sistema de transporte do município (38,1% utilizam diariamente e 37,6% utilizam semanalmente). Quanto a renda familiar, 67,6% da amostra tem como renda mensal um teto de 3 salários mínimos, o que indica que a população considerada mais carentes são as que mais utilizam os ônibus, visto que, o percentual de usuários com renda acima de 5 salários mínimos é insignificante (2%).

5.2 AVALIAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS

Durante a primeira fase da pesquisa foram efetuadas perguntas de forma direta aos usuários para que eles avaliassem a qualidade dos serviços no sistema de transporte

públicode Aracruz, de maneira geral, ou seja, não eram apresentadas as variáveis específicas. Neste momento os respondentes tinham como opção de resposta as alternativas “ruins”, “regular”, “bom” e “ótimo”. Na tabela 3 constam os resultados desta avaliação geral.

Tabela 3: Avaliação geral dos usuários do transporte público coletivo em Aracruz

Resposta	Quantidade	Percentual
Ruim	122	26,8 %
Regular	232	50,9 %
Bom	93	20,3 %
Ótimo	9	2,0 %

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Segundo Ferraz e Torres (2001) a mobilidade urbana é o elemento importante para o desenvolvimento econômico e social das cidades e os resultados indicam que o transporte público, de certa forma, vem cumprindo este papel, já que apenas 26,8 % dos respondentes classificaram essa prestação de serviço como “ruim”, apesar do aumento populacional do município de Aracruz nos últimos anos. Em contrapartida a este ponto positivo, a pesquisa também indica que há muito a ser melhorado, já que apenas 22,3 % dos respondentes declararam que o transporte é “bom / ótimo”.

Esse grande espaço para melhoria pode estar ocorrendo pelo fato da concessão de transporte público na cidade de Aracruz estar em vigor somente há menos de 3 anos, o que sugere que os atores envolvidos, incluindo o município que é o gestor do sistema e as empresas concessionárias, ainda estão em processo de construção e adequações para que o sistema de transporte público alcance a máxima eficiência na prestação de serviços.

5.3 AVALIAÇÃO ESPECÍFICA DOS USUÁRIOS

Para entender melhor os dados e tentar explicar de forma mais clara e eficiente os resultados sobre a avaliação do sistema de transporte público, foi dado aos respondentes uma lista de variáveis específicas sobre as quais ele poderia avaliar como “ruim”, “regular”, “bom” ou “ótimo”. Os resultados encontram-se na Tabela 4 e para melhor visualização as respostas “ótimo” e “bom” foram agrupadas.

Tabela 4 – Avaliação específica dos usuários sobre o transporte público de Aracruz (%)

Variável avaliada	Ruim	Regular	Ótimo/ Bom
Iluminação nos pontos de ônibus	36,4	43,0	20,5
Segurança dentro dos ônibus	34,2	49,8	16,0
Pontualidade da linha que você usa	32,9	43,9	23,2
Nível de lotação	32,5	43,7	23,8
Informações sobre os horários	29,2	41,1	29,7
Estado de conservação dos ônibus	28,6	48,3	23,1
Limpeza externa dos ônibus	25,9	50,4	23,7
Limpeza interna dos ônibus	24,4	49,9	25,7
Assentos nos ônibus	24,2	48,4	27,5
Condições de funcionamento/uso dos ônibus	23,9	54,0	22,1
Comportamento dos cobradores	16,2	29,4	54,4
Utilização do cartão-facilite	13,5	25,1	61,4
Comportamento dos motoristas	12,8	25,2	62,0
Média por resposta	25,7	42,5	31,8

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Para um melhor entendimento e uma fácil compreensão os resultados foram separados em três momentos: a) comparação dos resultados obtidos na análise geral com os resultados da análise específica; b) apresentação das variáveis mais bem avaliadas e c) apresentação das variáveis mais críticas.

5.3.1 Comparação da avaliação geral com a avaliação específica

No intuito de checar a consistência da avaliação dos respondentes calculou-se a média por cada resposta da avaliação específica para comparar com a média da resposta dada na avaliação geral, cujos resultados encontram-se representados na Tabela.

Tabela 5 – Comparação da avaliação geral com a específica (%)

Variável avaliada	Ruim	Regular	Ótimo/ Bom
Média das respostas na avaliação específica	25,7	42,5	31,8
Média das respostas na avaliação geral	26,8	50,9	22,3

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Pelo que se observa na Tabela 5 há uma melhoria na avaliação quando se usa a média das avaliações específicas comparado com a avaliação geral. Neste caso os

percentuais de avaliação “ruim” ficam bem próximos, o de “regular” cai e as avaliações de “bom/ótimo” saem de 22,3% para 31,8%, ou seja, há um crescimento das avaliações positivas. Este resultado pode indicar uma certa inconsistência nos respondentes quando questionados por dois critérios diferentes, porém sugerem duas conclusões:

- Fica de forma mais incisiva evidenciado que o sistema de transporte público em Aracruz não é avaliadopredominantemente de maneira negativa pela maioria dos usuários, já que a avaliação na opção “ruim” se mantém entre 25,7% e 26,8% dos respondentes e
- Ao se avaliar o sistema de transporte deve-se tomar muito cuidado com o método a ser implementado, já que uma variação de método afeta o ponto de vista dos usuários.

5.3.2 Variáveis mais bem avaliadas

A Tabela 4, mostra claramente que a maioria das variáveis utilizadas no questionário foram avaliados como regulares pelos usuários. No entanto, pode-se observar que três itens específicos se destacam de forma positiva em relação aos demais, todos com avaliações no critério “bom/ótimo” acima de 50% das respostas.

As duas primeiras variáveis com maior índice positivo entre as demais foram o comportamento dos cobradores (54,4% de bom/ótimo) e dos motoristas (62% de bom/ótimo). Este resultado sugere que as concessionárias estão dedicando certa atenção à qualificação de seus funcionários para lidar com os clientes e isso está refletindo de forma positiva junto aos usuários, o que reforça o posicionamento de Reichel (2008) quando afirma que o treinamento quando realizado de forma eficiente faz com que os frutos obtidos fiquem evidenciados na execução dos serviços prestados e de Brito (2015) que diz que o atendimento dos funcionários revelam como é o comportamento da empresa com seus clientes.

O terceiro fator a se destacar positivamente na avaliação dos usuários, foi a utilização do cartão-facilite (61,5 % bom / ótimo). Este instrumento é uma espécie de “cartão de crédito” muito utilizada nas grandes metrópoles, e essa tecnologia tende a ser ainda mais utilizado nos sistemas de transporte público, pois conforme Silva

(2000), o cartão de transporte funciona como um agilizador de viagens, ou seja, evita que haja congestionamentos no momento de pagamento da passagem.

Ao que tudo indica, os usuários têm aprovado o uso do cartão-facilite, o que sugere que os responsáveis pelo sistema deveriam dar maior atenção a este ponto no sentido de potencializar esta ferramenta, para melhorá-la é necessário não deixar que ela seja aplicada no sistema de forma ineficiente.

5.3.3 Variáveis mais críticas

As quatro variáveis que foram pontuadas pelos entrevistados como as mais críticas do sistema de transporte nas localidades da pesquisa foram a iluminação dos pontos de embarques e desembarques, a pontualidade, a lotação dentro dos coletivos e a segurança. Para essa análise foi levada em conta as variáveis que tiveram maiores percentuais na opção “ruim”.

A iluminação dos pontos recebeu o maior percentual de “ruim” (36,4%), ficando evidente que os usuários consideram não encontrar uma boa iluminação nos pontos de embarques e desembarques durante a noite. Percebe-se que a iluminação é um fator de grande importância para o usuário em relação à avaliação dos serviços que estão sendo prestados, influenciando de forma negativa a avaliação da qualidade. É um ponto crítico de fácil solução dependendo apenas do gestor do sistema, que é o município, providenciar as melhorias.

No que tange a “pontualidade das linhas de ônibus” e o “nível de lotação” observa-se que, respectivamente, 32,9% e 32,5% dos entrevistados avaliaram como ruim, então os dados sugerem que estes são requisitos que deveriam ser, prioritariamente, melhorados no transporte público coletivo oferecido na cidade. Este aspecto está bem descrito na literatura já que os autores Ferraz e Torres (2001), afirmam que lotação é um dos maiores problemas de um sistema de transporte, pelo fato de trazer alguns inconvenientes aos seus usuários, como as viagens em pé tornando assim viagens cansativas e desconfortáveis.

O problema com as variáveis acima é que não são fáceis de serem resolvidas porque depende de uma série de fatores que não estão simplesmente dominadas pelos gerenciadores do sistema. Melhorias nestas variáveis exigem investimentos na

pavimentação das ruas, eliminação de quebra-molas, diminuir rotas em áreas com morros, ampliar frota em horários de picos, entre outras. O problema é que tais ações esbarram em disponibilidade financeira do Município ou provocariam um aumento nas tarifas. Sugere-se aqui um melhor aprofundamento a respeito destas variáveis para o melhor entendimento das causas deste problema e, a partir daí, incrementar alguma ação de melhoria.

Os dois elementos apresentados acima, que foram iluminação nos pontos de embarques e desembarques e a pontualidade dos horários oferecidos são atividade intangíveis e considerados muito importantes para que os serviços de transporte em si seja avaliado de forma positiva, conforme previsto na literatura, que diz que no serviço de transporte público, por ser uma atividade que tem várias operações vinculadas umas às outras, o cliente não visa apenas o transporte em si, mas sim todo o processo e o resultado final dessa cadeia de atividades prestadas, (LIMA Jr, 1995).

Em relação a segurança dentro dos veículos 34,2% dos entrevistados avaliaram como “ruim”, ou seja, mesmo com o índice de assalto aos coletivos serem muito baixo no município de Aracruz ainda há uma pequena sensação de insegurança ao usufruir dos serviços. Os operadores do sistema devem estar atentos a este ponto porque segundo a literatura, especialmente na citação de Prado (2003: p.26), os meios de transportes públicos coletivos deveriam representar um caminho de deslocamento seguro, cômodo e acessível.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se que o sistema de transporte público coletivo é primordial como um direito social, visto que a constituição trata claramente este assunto, atribuindo as respectivas responsabilidades dos municípios para com este tipo de serviço.

É importante ressaltar que por se tratar de um serviço de cunho público não significa que não se deva estabelecer requisitos de qualidade para execução dos mesmos, observado aspectos de tratamento ideal com seu público alvo, que deve ser ativo na gestão desse sistema, pois é ele quem está exposto aos cotidianos dentro dos coletivos. Portanto, diante disso, capturar a visão dos usuários acerca da qualidade nos serviços prestados é uma forma de buscar melhorias e atender as necessidades dos mesmos.

Todavia, com base nos dados obtidos pela pesquisa, verificou-se que o transporte na cidade de Aracruz, vem cumprindo com seu papel, visto que, apenas uma pequena parte da amostra caracteriza o sistema como “ruim”, apesar disso, existem pontos a serem melhorados a fim de que o sistema vigente no município possa atingir um nível maior de eficiência, já que houve uma maioria que avalia o sistema como de “qualidade regular” é uma minoria como de qualidade “bom/ótimo”.

Uma limitação dessa pesquisa é que ela foi realizada de forma ampla, sem a separação por empresas, ou seja, os resultados obtidos estão vinculados ao sistema geral de transporte e não retrata a visão específica sobre cada empresa concessionária atuante na cidade. A sugestão de pesquisa futura é realizar estudos no sistema de transporte público coletivo no município de Aracruz de forma separada, com objetivo de obter resultados mais específicos tanto de uma quanto de outra concessionária, facilitando a discussão por melhorias.

REFERÊNCIAS

ANTP. O **transporte urbano do século XXI**. Revista dos Transportes Públicos, ano 24, n. 96, p. 95-122, 2002. Disponível em: <<http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/2893>>. Acesso em: 14 de agosto de 2017.

ARAUJO, Alcides Carlos. et al. **Sistema de transporte público por ônibus: uma aplicação da análise de regressão múltipla ao sistema de faturamento de empresas de transporte coletivo.** XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_tn_stp_075_533_11959.pdf>. Acesso em: 08/10/2017

AZAMBUJA, Ana Maria Volkmer de et al. **Análise de eficiência na gestão do transporte urbano por ônibus em municípios brasileiros.** 2002. Disponível em: <<http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/83123>>. Acesso em: 10 de agosto de 2017.

BARROS, D. C. Claudius. **Excelência em serviço.** O conceito de qualidade. Editora: Qualitymark, 1996. Rio de Janeiro. p.5-9.

BICALHO, Marcos. **A dívida social no transporte coletivo.** Revistas dos Transportes Públicos – ANTP, São Paulo, ano 20, p.33-41, 3º Trimestre 1998.

BUARQUE, R.C.S. **Métodos de controle gerencial em empresas do setor de transporte rodoviário de carga: uma investigação na cidade do Recife.** Recife, 2003.

BRASIL, União. **Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, que institui as diretrizes da Política nacional de mobilidade Urbana.** Diário oficial da União, v. 4. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em: 31 de agosto de 2017.

DE OLIVEIRA, Caio Henrique; CORDEIRO, Lobo; BARBOSA, Carolina Angélica. **Gestão da informação dos consórcios de transporte coletivo: o caso BHTRANS.** Minas Gerais, 2013.

DE SIQUEIRA, Moema Miranda. **O papel da regulamentação na gestão pública: o exemplo do transporte coletivo por ônibus.** Revista de Administração Pública, v. 31, n. 1, p. 17-29, 1997. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7950>>. Acesso em: 30 de outubro de 2017.

FREITAS, André Luís Policani; REIS FILHO, C. A. C.; RODRIGUES, Fernanda Ramos. **Avaliação da qualidade do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros: uma abordagem exploratória.** Transportes, v. 19, p. 49-61, 2011. Disponível em: <<http://revistatransportes.org.br/anpet/article/view/376>>. Acesso em 18 de agosto de 2017.

FERRAZ, Antonio Clovis Pinto; TORRES, Isaac Guillermo Espinosa. **Transporte público urbano.** 2ª. Ed. RiMa Editora São Paulo, 2004.

GOMIDE, Alexandre de Ávila. **Transporte urbano e inclusão social: elementos para políticas públicas.** 2003. Disponível em: <<http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/2893>>. Acesso em: 08 de outubro de 2017.

HAYES, Bob E. **Medindo a satisfação do cliente**. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2003

KNEIB, Erika Cristine. **Mobilidade urbana e qualidade de vida: do panorama geral ao caso de Goiânia**. Revista UFG, v. 14, n. 12, 2012.

LAMBERT, Douglas M.; STOCK, James R.; VANTINE, José Geraldo. **Administração estratégica da logística**. Vantine Consultoria, 1999.

LANZONI, Cristine; SCARIOT, Cristiele; SPINILLO, Carla Galvão. **Sistema de informação de transporte público coletivo no Brasil: algumas considerações sobre demanda de informação dos usuários em pontos de parada de ônibus**. InfoDesign-Revista Brasileira de Design da Informação, v. 8, n. 1, p. 54-63, 2013. Disponível em:
<<http://infodesign.emnuvens.com.br/infodesign/article/view/114/109>. Acesso em 04 de novembro de 2017.

MELO DE ARAÚJO, Marley Rosana et al. **Transporte público coletivo: discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida**. *Psicologia & Sociedade*, v. 23, n. 3, 2011. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/html/3093/309326607015/>>. Acesso em

MOURA, Luciano Raizer. **Informação: a essência da qualidade**. Ciência da informação, v. 25, n. 1, 1996. Disponível em:
<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/673>. Acesso em: 03 de novembro de 2017

PEREIRA NETO, Waldemiro de Aquino. **Modelo multicritério de avaliação de desempenho operacional do transporte coletivo por ônibus no município de Fortaleza**. 2001. Tese de Doutorado. Disponível em:<<http://repositorio.ufc.br/ri/handle/riufc/1817>>. Acesso em: 03 de novembro de 2017

PUBLICAÇÕES. Disponível em:
<<http://www.publicacoesdeturismo.com.br/calculoamostral/>>. Acesso em: 10 de outubro de 2017.

SPINELLI, Lister Borges. **Padrões de qualidade para o transporte público por ônibus em cidades de porte médio**. Tese de Doutorado. 1999. Disponível em:<<http://repositorio.ufc.br/ri/handle/riufc/1817>>. Acesso em: 25 de agosto de 2017

ORTIZ, Gaspar Ariño. **Sucessos e fracassos da regulação**. Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico, Salvador, Instituto de Direito Público da Bahia, n. 3, 2005

RODRIGUES, Marcos Antonio; SORRATINI, José Aparecido. **A qualidade no transporte coletivo urbano**. Panorama Nacional da Pesquisa em Transportes. P.1081-1082, 2008. Disponível em:
<http://www.researchgate.net/profile/Jose_Sorratini/publication/267387600_A_QUALIDADE_NO_TRANSPORTE_COLETIVO_URBANO/links/549807360cf2c5a7e342874f.pdf>. Acesso em: 08 de setembro de 2017

RUTHES, Rosa Maria; FELDMAN, Liliane Bauer; OLM CUNHA, Isabel Cristina Kowal. **Foco no cliente: ferramenta essencial na gestão por competência em enfermagem**. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 63, n. 2, 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2670/267019594023>>. Acesso em: 25 de outubro de 2017.

SILVA, Danyela Moraes da. **Sistemas inteligentes no transporte público coletivo por ônibus**. 2000. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/3134>>. Acesso em 26 de outubro de 2017.

TEIXEIRA, Ivandi Silva; TEIXEIRA, Regina Cleide; SOUSA, Rejane Assunção. **Qualidade dos serviços: um diferencial competitivo**. III Simpósio de excelência em gestão e tecnologia-SEGeT. Resende-RJ, 2006. Disponível em: <http://www.economia.aedb.br/seget/artigos06/315_Qualidade%20em%20Servicos.pdf>. Acesso em: 11 de novembro de 2017.

QUESTIONÁRIO

LOCAL DA COLETA DE DADOS:

AVALIAÇÃO GERAL	OPÇÕES DE RESPOSTA			
Qual sua avaliação geral sobre o transporte público coletivo em Aracruz?	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

AVALIAÇÃO ESPECÍFICA: Qual sua avaliação sobre os seguintes itens	OPÇÕES DE RESPOSTA				
	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não avalia
Iluminação nos pontos de ônibus					
Assentos nos ônibus					
Pontualidade da linha que você usa					
Informação sobre os horários					
Comportamento dos cobradores					
Limpeza interna dos ônibus					
Estado de conservação dos ônibus					
Utilização do cartão-facilite					
Limpeza externa dos ônibus					
Segurança dentro dos ônibus					
Condições de funcionamento e de uso dos ônibus					
Comportamento dos motoristas					
Nível de lotação					

PERFIL DO RESPONDENTE

Com que frequência utiliza ônibus: () Diariamente () Semanalmente () Só de vez em quando

Sabe dizer o número da linha que normalmente você usa?:

Sabe dizer o nome da linha que normalmente você usa?:

Qual seu destino final (só bairro)?:

Idade:

Gênero: () Masculino () Feminino

Renda familiar (em salários mínimos): () Até 3 SM () De 3 a 5 SM () Acima de 5 SM

Estado civil: () Solteiro (a) () Casado (a)/União estável () Divorciado (a) () Viúvo (a)

Escolaridade :

() Fundamental incompleto () Fundamental completo () Médio completo () Superior completo

HORÁRIO FINAL DA ENTREVISTA: