

A QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO URBANO DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA DE SANTO ANTÃO - PE NA ÓTICA DE SEUS USUÁRIOS¹

Francisco de Assis Mota²
Ana Regina Bezerra Ribeiro³

RESUMO

A qualidade do transporte público pode ser entendida como a satisfação de seus usuários, neste sentido buscou-se identificar o grau de (in)satisfação dos usuários do serviço de transporte público coletivo urbano do município de Vitória de Santo Antão - PE em relação a qualidade do serviço prestado pelo poder público e concessionárias. O estudo tem natureza qualitativa com características exploratórias-descriptivas. A coleta dos dados realizou-se através de questionário on-line, aplicado aos usuários do transporte público. Os principais achados foram em relação ao conforto dos pontos de ônibus, onde 76% dos respondentes estão concentrados entre muito insatisfeito ou insatisfeito, já em relação ao conforto do ônibus 70% responderam estar muito insatisfeito ou insatisfeito com o serviço prestado. Com relação a satisfação geral 66% dos respondentes declaram-se muito insatisfeito ou insatisfeito. Conclui-se que a pesquisa apresentou dados preocupantes em relação a qualidade do serviço de transporte público do município de Vitória de Santo Antão - PE e que a melhoria envolve os agentes que estruturam o serviço: usuários, poder público e concessionárias.

PALAVRAS-CHAVE: Transporte urbano. Qualidade em serviços. Satisfação dos usuários. Comportamento do consumidor.

¹ Artigo apresentado para obtenção de titulação de especialista em Gestão Pública.

² Discente do curso de Especialização em Gestão Pública pela UFRPE. Artigo apresentado para obtenção de titulação de especialista em Gestão Pública.

³ Professora vinculada ao Departamento de Administração (DADM) e ao Programa de Pós-Graduação e Desenvolvimento Rural (PADR) da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Doutora e Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco.

1. Introdução

Ao longo dos anos, novas indústrias foram implantadas no município de Vitória de Santo Antão, estado de Pernambuco, além da criação de novos bairros, ficando notória a necessidade e a importância de um serviço de transporte público coletivo que consiga atender com eficiência e eficácia as perspectivas populacional e geográfica advindas com essa nova conjuntura municipal.

Assim, atender de forma eficiente os usuários dos ônibus, proporcionando-lhes um serviço de qualidade, em que seja possível encontrar linhas de ônibus fixas e com horários regulares, veículos aptos a transportar usuários com e sem necessidades especiais, veículos limpos e seguros e tarifas que façam *jus* aos serviços prestados, são requisitos mínimos exigidos e que precisam compor o serviço vitoricense de transporte coletivo público urbano. As ideias de Cunha, apud Mobilize Brasil (2018), apontam para uma melhoria da qualidade do transporte público a partir de, três pilares,: qualidade, preço acessível e transparência.

No dia a dia, encontrar disponibilidade de vaga para estacionar no centro comercial do município de Vitória de Santo Antão, tornou-se um verdadeiro martírio, haja vista que essas são ocupadas em sua maioria por funcionários de empresas ali localizadas, como bancos, repartições públicas e estabelecimentos comerciais. De acordo com o DETRAN/PE (2019) o município dispõe de uma frota de 55.452 veículos.

Congestionamentos, em dias em que os colégios e faculdades do município estão em funcionamento, tornaram-se rotineiros, com mais frequência em horários como, início e término das aulas em frente a esses estabelecimentos, ocasionados em razão do elevado número de veículos parados aguardando o embarque ou desembarque de alunos. O desenvolvimento de políticas públicas voltadas para a melhoria da mobilidade urbana no município pelos poderes públicos tornou-se necessário e urgente.

A Lei nº 12.587/2012 afirma que é um direito social de significativa relevância, não apenas por ser um requisito legal, ou porque o modal auxilia no tráfego das cidades, mas também por auxiliar no desenvolvimento das cidades, seja proporcionando o ir e vir de forma segura e com custo compatível com a renda do usuário, o transporte público tem caráter essencial. Como pode ser observado na constituição federal ao afirmar que, a organização e prestação do serviço de transporte público é de caráter essencial, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, é de competências dos municípios (BRASIL, 1998).

Dessa forma, busca-se neste estudo responder a seguinte questão: qual o grau de (in)satisfação dos usuários do serviço de transporte público coletivo urbano do município de

Vitória de Santo Antão - PE em relação a qualidade do serviço prestado pelo poder público e concessionárias?

O presente estudo tem como propósito estudar o grau de (in)satisfação dos usuários do serviço de transporte público coletivo urbano do município de Vitória de Santo Antão - PE em relação a qualidade do serviço prestado pelo poder público e concessionárias. Busca-se evidenciar o dia a dia desse usuário e entender sua percepção em relação a este serviço de relevância para a sociedade contemporânea. Contudo, a observância as legislações vigentes no cenário nacional, estadual e municipal e a consulta a publicações de especialistas no assunto têm como finalidade agregar ao trabalho experiências e conhecimentos que vão além da realidade empírica, servindo como suporte teórico.

2. Referencial Teórico

2.1 Mobilidade urbana

Ao longo dos anos, o Brasil deixou de ser um país rural para ser um país onde 84,72% (IBGE/PNAD, 2015) de sua população vivem em áreas urbanizadas, fazendo com que essa população passe por significantes mudanças em suas necessidades que vão desde locais onde residirem até mesmo como irão se locomover nas cidades. Ir ao trabalho, procurar lazer ou mesmo visitar amigos e entes queridos tornou-se bem mais distante e difícil para quem mora nos centros urbanos.

Diante de necessidades de mudanças e buscando melhorias na qualidade de vida da sociedade, o Governo Federal lançou, em 2012, a Política Nacional de Mobilidade Urbana, que procura trazer parâmetros para uma mobilidade eficiente nos centros urbanos desenvolvendo soluções socioeconômicas e ambientais.

Essa política voltada para a mobilidade urbana tem entre suas características o tripé da sustentabilidade que procura melhorar as condições de vida da sociedade agregando soluções que priorizem critérios sociais, econômicos e ambientais. Essa visão coaduna com o que preconizam Ferraz e Torres, (2004, p.1):

A mobilidade é, sem dúvida, o elemento balizador do desenvolvimento urbano. Proporcionar uma adequada mobilidade para todas as classes sociais constitui uma ação essencial no processo de desenvolvimento econômico e social das cidades.

Para o senhor Gilberto Kassab, ex-ministro das cidades no governo Dilma Rousseff a mobilidade urbana é entendida como:

A mobilidade urbana é um tema amplo, que vai além do debate sobre transporte urbano e abrange questões de desenvolvimento urbano, como o uso e a ocupação do solo. A saúde e qualidade de vida das pessoas estão ligadas às suas condições de

locomoção cotidiana. Por isso a importância de se buscar modelos de cidades sustentáveis.(PLANMOB, 2015. 10)

A ideia trazida pela Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU) é que os atores envolvidos, sejam eles pedestres, ciclistas, usuários de veículos privados individual ou coletivo, usuários do transporte público coletivo, ou mesmo transporte de carga, possam desfrutar das propostas desenvolvidas pelo poder público no sentido de tornar as cidades mais acessíveis. O ministério das Cidades entende a Política Nacional de Mobilidade Urbana como (PLANMOB, 2015, p.22):

[...] um dos eixos estruturadores da Política Nacional de Desenvolvimento Urbano, que deve ser entendida como um conjunto de princípios, diretrizes e normas que norteiam a ação do Poder Público e da sociedade em geral, na produção e na gestão das cidades.

Outro fator relevante no quesito mobilidade urbana é a questão de ocupação do solo, haja vista que a ocupação dos espaços gera novas formas de deslocamentos e conseqüentemente novas necessidades. Neste sentido, Silva (2017, p. 12) entende que:

Áreas mais bem servidas de diferentes modais de transporte e próprio incentivo à criação de atividade econômica em novas áreas da cidade e alteram os sentidos de deslocamentos das pessoas. A preocupação com o deslocamento das pessoas deve acontecer ao mesmo tempo que se discute a forma como o território urbano será ocupado, por que tipo de construções e atividades, e quais áreas serão preservadas, como uma forma direta de garantir a viabilidade das grandes cidades em um futuro próximo.

Assim, o engajamento e a participação dos principais agentes envolvidos, torna-se preponderante para que os programas e propostas idealizadas na Política Nacional de Mobilidade Urbana possam contemplar suas finalidades e propósitos, onde a mobilidade urbana sustentável é entendida como eixo importante para melhoria da convivência nas cidades.

2.2 Regulamentação do transporte público coletivo

De acordo com a Lei 12.587/2012, artigo 4º, inciso VI, o transporte público coletivo é considerado como “serviço público de transporte de passageiros acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo poder público”.

A Constituição do Estado de Pernambuco (Pernambuco/1989), em seu capítulo I, seção I, artigo 78, inciso V, estabelece que compete ao município: “organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial”.

Esse alinhamento entre as constituições federal e estadual, como também a lei 12.587/12 (Plano Nacional de Mobilidade Urbana - PNMU), que definem como executores do serviço de transporte público os municípios, reforçam a importância do serviço para a sociedade, além de possibilitar aos gestores público municipais mecanismos para que o serviço possa ser ofertado com eficiência, eficácia e efetividade.

Neste sentido o município de Vitória de Santo Antão – PE, aqui evidenciado, traz em sua Lei Orgânica/2008, em seu artigo 3º, inciso IX, alínea “a”, delimitadas suas competências referentes ao transporte público, ao afirmar que o transporte coletivo urbano, poderá ser operado através de concessão ou permissão, fixando o itinerário, os pontos de paradas e as tarifas, bem como ampliando e melhorando sua oferta (LEI ORGÂNICA, 2008).

A regulamentação do serviço de transporte coletivo urbano em Vitória de Santo Antão, com a devida observância das legislações federal e estadual torna-se importante, haja vista possibilitar ao município a implementação de políticas e planejamentos voltados ao melhoramento da mobilidade urbana municipal.

2.3 A importância do transporte público coletivo

O transporte coletivo urbano colabora para garantir que as pessoas possam atender necessidades que vão muito além do ato de movimentar-se nas cidades. Este serviço possibilita as pessoas condições de saciarem necessidades, sejam elas pessoais: no que diz respeito a se relacionarem com outros indivíduos; profissionais: possibilitando o ir e vir de sua casa ao trabalho: ainda como lazer: como ir a cinemas, praças, restaurantes, parques e shoppings e etc. (FERRAZ E TORRES 2004, p. 5).

Esse serviço, que muitas vezes não é percebido em nosso cotidiano como de relevante importância, causa impactos na rotina de cada um de nós cidadãos. Aliada a essa capacidade de mexer com as necessidades humanas, identifica-se outra característica marcante no transporte público que é impactar diretamente a economia de cidades, de estados e conseqüentemente do país.

A lei 12.587/12 (Lei da Mobilidade Urbana), em sua seção II, artigo 5º, inciso II, traz entre seus princípios o de “desenvolvimento sustentável das cidades, nas dimensões socioeconômicas e ambientais”.

Quando se avalia o serviço de transporte público coletivo em relação ao desenvolvimento sustentável, este aparece como uma das saídas para diminuição dos impactos causados pelos automóveis ao meio ambiente, haja vista que a troca do transporte individual pelo transporte

coletivo nas cidades, seja ele ônibus, trem, metrô ou embarcações reduz o lançamento na atmosfera de monóxido de carbono, de partículas de hidrocarbonetos, e de óxidos de nitrogênio, agentes altamente poluentes e nocivos para a saúde do ser humano.

De acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA (2011, p.3) o crescimento contínuo da frota de veículos automotores no Brasil traz impactos relevantes no ambiente urbano e, em última análise, na produtividade e qualidade de vida dos cidadãos.

A criação e implantação de políticas públicas voltadas com o propósito de trazer melhorias para mobilidade urbana nas cidades brasileiras, são desafios impostos não apenas aos gestores públicos, mas também aos agentes que exploram o serviço de transporte público coletivo enquanto concessionários ou permissionários.

Nesse sentido, a Lei 12.587/12, em seu artigo 6º, inciso IV, tem entre suas diretrizes: “mitigação dos custos ambientais, sociais e econômicos dos deslocamentos de pessoas e cargas na cidade”, tornando assim, a busca por melhorias na qualidade de vida da sociedade um fator de relevante importância no sentido de se encontrar a paridade social.

Para Araújo, et al. (2011), o transporte coletivo:

[...]é um serviço essencial nas cidades, pois democratiza a mobilidade, constitui um modo de transporte imprescindível para reduzir congestionamentos, os níveis de poluição e o uso indiscriminado de energia automotiva, além de minimizar a necessidade de construção de vias e estacionamentos (ARAÚJO, et al., 2011, p. 580)

Por ser um serviço relevante para a sociedade, o transporte público coletivo precisa ser pensado, planejado de forma que os envolvidos, poder público, concessionários e cidadão/usuário possam contribuir de forma significativa para melhoria constante do serviço. CARDOSO (2008), apud Araújo et al., (2011, p. 580), entende que:

Um sistema de transporte coletivo planejado aperfeiçoa o uso dos recursos públicos, possibilitando investimentos em setores de maior relevância social e uma ocupação mais racional e humana do solo urbano, pois exerce papel de fixador do homem no espaço urbano, podendo influenciar na localização das pessoas, serviços, edificações, rede de infraestruturas e atividades urbanas.

Por sua vez Costa e Santos (2006), apud Araújo et al., 2011, p.577, consideram que a importância do sistema de transporte para o desenvolvimento das cidades está na proporção em que este permite que as cidades mantenham ligação com várias partes do mundo exterior a elas, envolvendo fluxos de pessoas, ideias, mercadorias e capitais.

2.4 Avaliação da qualidade de serviço

A satisfação ou insatisfação do cliente estão ligadas as suas expectativas e percepções a respeito dos produtos ou serviços oferecidos pelas empresas, podendo haver quebra de expectativa quando do encontro real com o serviço. Assim, Hoffman (2003) diz que:

“se as percepções de um cliente satisfizeram 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 a expectativa foi quebrada”. (HOFFMAN, 2003, p. 330)

Contudo, a quebra de expectativas não significa algo ruim para uma organização, pois pode ocorrer de forma negativa ou positiva como afirma Hoffman (2003):

Existem dois tipos de quebra de expectativa. Se a percepção real ficou aquém do que era esperado, o resultado será **quebra de expectativa negativa**, que resulta em insatisfação do cliente e pode desencadear a publicidade negativa boca a boca e/ou a deserção do cliente. Por outro lado, existe uma **quebra de expectativa positiva**, quando as percepções excedem as expectativas, resultado disso a satisfação do cliente, publicidade boca a boca positiva e retenção do cliente (HOFFMAN, 2003, p. 330 e 331).

Por outro lado, Kotler (2006) entende que o comportamento do consumidor também é influenciado por fatores culturais, sociais, pessoais e psicológicos. Esse conceito vem robustecer a importância de se conhecer o cliente e ter possibilidade de interpretar sua satisfação ou insatisfação podendo assim oferecer um produto ou serviço com qualidade.

Em um universo onde organizações competem de forma exclusiva procurando conquistar uma fatia do mercado em busca de lucratividade, os consumidores envolvidos nesse processo, e que estão satisfeitos com o produto que recebem não se deixam influenciar por fatores adicionais como por exemplo preço mais baixo. Fatores como diferença de preço não são suficientemente fortes para serem levados em conta quando da escolha e compra de um produto ou serviço.

Para Hoffman os clientes muitas vezes preferem pagar mais e ficar com uma empresa que satisfaça suas necessidades a assumir o risco de ir para uma oferta de serviço de preço mais baixo (HOFFMAN, 2003, p. 332).

Para Kotler (2006, p. 406) a satisfação com a qualidade dos serviços, envolvem expectativas formadas a partir de várias fontes como: experiências anteriores, o boca-a-boca e propaganda. A busca por ferramentas e instrumentos capazes de quantificar a qualidade dos serviços ou tornarem estas qualidades tangíveis levou os pesquisadores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a identificarem com base no modelo de lacunas 05 (cinco) fatores determinantes da qualidade dos serviços, que são: **Confiabilidade:** a habilidade de prestar o serviço exatamente como prometido; **Capacidade de resposta:** a disposição de ajudar os clientes e de fornecer o serviço dentro do prazo estipulado; **Segurança:** o conhecimento e a cortesia dos

funcionários e sua habilidade de transmitir confiança e segurança; **Empatia:** a atenção individualizada dispensada aos clientes; e **Itens Tangíveis:** a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e do material de comunicação.

Hoffman (2003), entende que:

As pesquisas de satisfação transmitem igualmente aos clientes a mensagem de que a empresa se importa com o seu bem-estar e valoriza suas informações a respeito de como está operando. (Hoffman, 2003, p.332)

Assim, identificar quanto o cliente está satisfeito com um produto ou serviço traz para as organizações benefícios e possibilidades capazes de melhorar seu desempenho no mercado em que opera ou ainda identificar problemas existentes ou prestes a existir.

2.5 Qualidade e satisfação no serviço de transporte público

Pode-se entender que cada indivíduo tem a sua visão, a sua percepção em relação à qualidade de algo, ou pode haver convergência para um senso comum quando o assunto tende a ser algo que envolva indivíduos de um mesmo ciclo de convivência, ou comunidade. Assim, Ferreira (2009, p. 1667) afirma que em uma escala de valores, qualidade permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar, qualquer coisa.

Neste sentido, Hargreaves et al. (2006) reforça esse conceito ao dizer que:

[...] podemos dizer que a qualidade de um produto ou de um serviço é medida pelo conjunto de características capazes de atender necessidades implícitas e explícitas do cliente. As necessidades implícitas dizem respeito ao que o cliente espera ou deseja, portanto, não estão especificadas em nenhum documento. Elas se relacionam a aspectos subjetivos ligados ao modo de pensar e ao modo de ser de cada cliente, ao senso de observação e senso crítico, ao seu gosto e a sua realidade. Enfim as necessidades implícitas tem a ver com aspectos pessoais, próprios de cada indivíduo ou de um grupo que reúna características comuns”(HARGREAVES et al, 2006, p. 12).

Para a Agência Nacional de Transporte Público (ANTP/2019), os agentes envolvidos no serviço de transporte público, ou seja usuários, poder público e operadores ou concessionários apresentam diferentes percepções em relação a qualidade do serviço:

Pode-se afirmar com alguma segurança que seus consumidores, os usuários, entendem a qualidade pelo atendimento dos atributos que são mais importantes para cada um deles. Para gestores e operadores a qualidade pode ser vista como atendimento aos requisitos contratuais, desde que com sustentabilidade econômica. (ANTP, 2019, p. 109)

Verifica-se assim que os entendimentos, ou expectativas que os agentes desenvolvem em relação ao serviço de transporte público municipal por ônibus são de caráter pessoal, pois está relacionado com as experiências e cotidiano do usuário, ou ainda de ordem técnica, onde

gestores e operadores restringem-se ao estritamente legal. Dessa forma, percebe-se que o alcance da satisfação desejada do usuário do serviço de transporte público está ligado a experiências vividas por cada um deles, em que o elo existente entre o passado e o presente tende a influenciar no resultado.

Assim, para que a qualidade dos produtos ou serviços prestados satisfaça as expectativas dos usuários do transporte público coletivo, parâmetros mínimos precisam ser observados quando da oferta, e incorporados a esses, requisitos que alcancem expectativas e satisfação. Neste sentido a ANTP, entende que três requisitos são importantes: “atenção permanente para o grau de satisfação do usuário; esforços adicionais para o cumprimento de suas responsabilidades e melhorias do serviço nos atributos valorizados pelos usuários; transparência nas ações e informações perante a sociedade” (ANTP, 2019, p. 111).

A procura pela oferta de um serviço de transporte coletivo com maior e melhor qualidade vem sendo um desafio frequente para os agentes responsáveis pelo serviço nas cidades brasileiras. Para Lindau (2018, p. 5), oferecer um transporte coletivo de qualidade às pessoas é um desafio cada vez mais presente nas cidades brasileiras ao entender que para ser competitivo em relação a outros modos de transportes. Assim, o serviço por ônibus precisa ser uma escolha viável e de qualidade.

Barcelos (2018), entende que:

“A falta de informação sobre a operação e sobre a percepção dos clientes do transporte coletivo é um dos maiores problemas para a realização do planejamento, regulação e tomada de decisões para a melhoria da qualidade dos serviços de ônibus. Somado a isso, é comum que boas soluções do setor sejam tratadas de forma isolada, ficando cada cidade ou operador resignado a encontrar soluções individualmente, enquanto muitos dos desafios enfrentados são os mesmos.” (BARCELOS, 2018, p. 24)

Neste sentido, mensurar o serviço prestado pelas concessionárias do transporte público coletivo, tornando tangível a satisfação do usuário em relação a: preço de tarifa; acessibilidade; rapidez de deslocamento; confiabilidade; facilidade do acesso de deficientes aos veículos; conforto nos ônibus; e conforto nos terminais, entre outros, são fatores que devem ser levados em consideração pelo poder público nessa constante busca pela melhoria da mobilidade urbana.

3. Procedimentos Metodológicos

3.1 Caracterização da pesquisa

O estudo tem natureza qualitativa, que segundo Birochi, (2015, p. 54) este tipo de estudo não faz uso de dados quantitativo, seja pela sua natureza particular ou característica.

Também pode ser entendido como exploratório-descritivo, à medida que existem poucos registros científicos sobre a temática. Para Gil (2008, p. 27) o estudo exploratório tem

como finalidade principal: “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

No que tange à pesquisa descritiva, ainda de acordo com o autor supracitado, ela pode ser entendida como aquela que “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL 2008, p. 27).

Empregou-se também a técnica da observação, sendo os fatos observados, analisados e interpretados utilizando-se o questionário on-line como forma de coleta de dados. Para Zanella (2009, p. 115) o questionário é um instrumento que possibilita atingir um número grande de pessoas, em uma ampla área geográfica, já que pode ser enviado pelo correio, por meio digital ou aplicado por telefone.

O campo de estudo é o município de Vitória de Santo Antão com uma população de 129.974 pessoas. Em 2017, o salário médio mensal era de 2.0 salários mínimos, e a proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 17.6% (IBGE, 2019). Apresenta uma área territorial de 335.941 Km² (IBGE, 2010) e conforme observa-se na Figura 1, está localizada na região da zona da Mata Sul, ficando a uma distância aproximada de 51 km da capital do estado de Pernambuco, Recife.

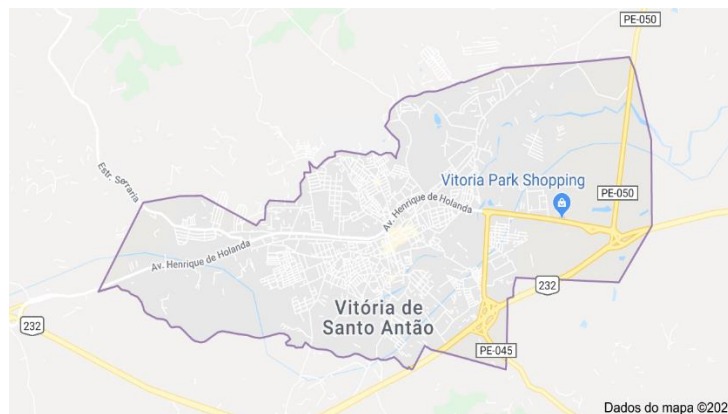


Figura 1. Imagem dos limites territoriais da cidade de Vitória de Santo Antão/PE .
Fonte: Google mapa, 2020.

A amostragem é composta pelos usuários do transporte público municipal por ônibus, compreendidos como universo ou população envolvida no estudo. Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 206), “população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica comum”.

A amostra constituída de 50 (cinquenta) respondentes, onde a composição se deu de forma aleatória, haja vista a ausência de informações do número de linhas existentes e número de usuários que utilizam o serviço de transporte público por ônibus no município.

Os questionários foram distribuídos de forma on-line, através das redes sociais, como instagran, whatsapp, facebook e e-mail, deixando claro para o respondente que sua participação acontecia de forma voluntária e que o estudo tem como objetivo identificar o grau de (in)satisfação dos usuários do serviço de transporte público coletivo urbano do município de Vitória de Santo Antão - PE em relação a qualidade do serviço prestado pelo poder público e concessionárias. O questionário esteve disponível para respostas no período de 28/03/2020 a 28/04/2020 através das redes sociais.

Buscou-se com esse princípio de escolha dos respondentes adotar a técnica de amostragem não probabilística por conveniência, haja vista não existir registro da população usuária do serviço de transporte público coletivo no município de Vitória de Santo Antão - PE.

Encerrou-se o estudo com a referida amostra por saturação, haja vista ter sido percebido que as respostas começaram a não contribuírem para o propósito do estudo em razão de tornarem-se repetitivas.

A ferramenta utilizada na pesquisa de campo foi o questionário com perguntas fechadas, procurando trazer indicadores de relevância com o propósito de aferir a satisfação dos usuários do transporte público coletivo urbano da cidade de Vitória de Santo Antão - PE. Os questionários abordaram os seguintes temas relevantes para critérios de avaliação do serviço: acesso ao transporte, disponibilidade, rapidez, confiabilidade, transferências, conforto dos pontos de ônibus, conforto dos ônibus. Para Zanella (2009, p. 114) o questionário pode ser construído com “perguntas com respostas abertas, e/ou fechadas (dicotômicas, de escolha múltipla e de escala)”.

O modelo de questionário utilizado neste trabalho segue os padrões desenvolvido pela *WRI Brasil*, o qual consta do Manual de Pesquisa de Satisfação, do programa QualiÔnibus: Programa de Qualidade do Serviço de Ônibus. O questionário está dividido em blocos de perguntas estruturadas na seguinte ordem: perfil de uso, satisfação, perguntas de concordância e perfil do cliente e controle. Em sua composição original o questionário ainda dispõe de uma etapa com módulos detalhados, entendido como não aplicável nesta pesquisa, em virtude de abordar problemas mais detalhados e específicos do sistema, como: problemas mais enfrentados pelos usuários, melhorias implementadas e escolha do modal.

Transcorrida a etapa de coleta de dados, inicia-se a fase de preparação das informações recolhidas com o propósito de analisá-las e interpretá-las. Para Marconi e Lakatos (2003, p.

166), os dados devem ser elaborados e classificados, com os seguintes passos: Seleção, Codificação e Tabulação.

As etapas de análise e interpretação dos dados foram espelhadas e seguiram procedimentos contidos no Manual de pesquisa de Satisfação - QualiÔnibus. O manual traz a metodologia e técnicas que devem ser utilizadas para que a pesquisa ocorra dentro de padrões aceitáveis para divulgação. A idealizadora do modelo de pesquisa de satisfação, a *WRI Brasil* (QualiÔnibus, 2017, p. 9), ainda entende que esta é: “flexível para que possa ser utilizada em diferentes cidades”.

4. Exposição dos Dados e Análise dos Resultados

4.1 Perfil dos usuários do transporte público coletivo do município de Vitória de Santo Antão - PE

As transformações urbanas, que aconteceram ao longo dos últimos vinte anos com a ampliação da malha viária, onde destaca-se exclusivamente a duplicação da BR 232, rodovia que corta o município de Vitória de Santo Antão/PE, ligando este a cidade de Recife e ao interior do estado, possibilitaram a criação e implantação de novos empreendimentos industriais e comerciais, gerando novas demandas por mobilidade. Outro fator que foi tão importante quanto para o desenvolvimento do município é a mudança na política econômica do país, onde incentivos fiscais promovidos pela União, Estados e Municípios possibilitaram e influenciaram a criação de novos empreendimentos na região.

As mudanças ocorridas no município ao longo dos anos, demonstram a importância da discussão não apenas de fatores que envolvam economia, educação, saúde e segurança, mas também das necessidades de seus cidadãos no que diz respeito a mobilidade urbana.



Figura 2. Imagem do Centro Comercial da cidade de Vitória de Santo Antão/PE.
Fonte: Google imagens, 2020.

O perfil dos usuários do transporte público coletivo urbano do município analisado pode ser observado na tabela 1.

Tabela 1 - Características gerais dos usuários

Gênero	Total de Usuários	Percentual %
Masculino	23	46%
Feminino	27	54%
Outro	0	0%

Fonte: dados da pesquisa, 2020.

Percebe-se na tabela 1, que o público que foi mais receptivo a responder a pesquisa está concentrado no gênero feminino, onde 54% foi constituído por mulheres e 46% por homens. Considerando-se a faixa etária a pesquisa traz números significantes para o público jovem como respondente, perfazendo-se um percentual de 46% do total dos pesquisados, seguidos por usuários concentrados nas faixas entre 35 e 54 anos, totalizando 40% dos pesquisados.

Outro aspecto elencado na pesquisa foi a escolaridade dos usuários do serviço de transporte público coletivo, concentrando o maior índice de respondentes entre ensino médio incompleto e completo, com os percentuais respectivamente de 30% e 20%.

Tabela 2 - Tempo médio gasto por viagem/dia, considerando ida e volta

Tempo	Total de Usuários	Percentual %
Até 30 minutos	21	42%
Entre 30 minutos e 1 hora	21	42%
Entre 1 hora e 1h e 30 min	3	6%
Entre 1h30min e 2 horas	2	4%
Entre 2h e 3h	3	6%
Mais de 3h	0	0%

Fonte: dados da pesquisa, 2020.

Questiona-se também o motivo que leva os usuários a utilizarem o transporte público, apresentando um percentual de 42% para utilização com finalidades de deslocamento para o trabalho. Com um percentual de 24%, o deslocamento para fins de estudo, desponta como sendo a segunda forma de utilização. O tempo médio gasto por usuários entre a ida e volta (tabela 2) por dia até o destino desejado nas viagens também foi consultado, onde observa-se que a maioria dos respondentes levam entre 30 minutos e 30 minutos e 1 hora para realizarem a viagem.

4.2 – Percepção dos usuários do serviço de transporte público coletivo urbano quanto à qualidade dos serviços prestados pelas empresas concessionárias no município de Vitória de Santo Antão – PE

A tabela a seguir traz os achados referentes a satisfação dos usuários. Expõem-se os dados relacionados as enquetes sobre acesso ao transporte, disponibilidade, rapidez, confiabilidade, conforto dos pontos e dos ônibus, atendimento e informação ao usuário, segurança pública e segurança em relação a acidentes.

Tabela 3 – Satisfação dos usuários

Questões abordadas	1	2	3	4	5	Total
Acesso ao transporte	6	16	8	17	1	48
Disponibilidade	7	20	7	12	0	46
Rapidez do deslocamento	3	22	11	11	0	47
Confiabilidade	6	21	10	9	2	48
Conforto dos pontos de ônibus	21	17	4	3	2	47
Conforto dos ônibus	16	19	5	5	2	47
Atendimento ao cliente/usuário	10	14	10	10	2	46
Informação ao cliente/usuário	7	17	9	10	2	45
Segurança pública	10	19	7	8	1	45
Segurança em relação a acidentes de trânsito	7	20	10	5	3	45
1 - Muito insatisfeito 2 - Insatisfeito 3 - Nem satisfeito, nem insatisfeito 4 - Satisfeito 5 - Muito satisfeito						

Fonte: dados da pesquisa, 2020.

O acesso ao transporte público entendido na consulta como sendo a facilidade de chegar aos pontos de acesso e circular nas paradas e terminais, avaliado por vinte e dois usuários (tabela 3), ou 44% dos respondentes como muito insatisfeito ou insatisfeito. O dado apresentado denota que essa insatisfação pode estar relacionada com a conservação de calçadas e vias públicas, como também a ampliação do serviço para novas áreas da cidade. Um dado a ser observado é que uma parcela significativa dos respondentes, 36% apresentam conceito diferenciado a enquete sobre acesso ao transporte público, estando esses enquadrados entre satisfeitos ou muito satisfeitos.

Sobre a disponibilidade (intervalo entre os ônibus nos horários e locais em que necessito) 54% não concordam que os locais dispostos para embarque e desembarque e saída e

chegada as paradas são satisfatórias, este percentual concentra-se entre os muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Por sua vez apenas 24% dos entrevistados estão satisfeitos.

Quanto a rapidez dos deslocamentos, levando-se em conta o tempo em que o usuário leva de caminhada, espera e viagem 50% dos entrevistados, consideram-se ou muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Destaca-se, no entanto, nesta enquete o número de usuários que não apresentam nem insatisfação nem satisfação que correspondem a 22% o mesmo percentual dos satisfeitos.

No item confiabilidade, 54% dos respondentes não concordam que podem confiar no transporte público do município para realizarem seus deslocamentos e cumprirem seus afazeres em tempo hábil. Esse percentual representa um total de 27 pessoas. Considerando-se o tempo gasto pelos usuários para realizarem suas viagens, que em sua maioria, entre ida e volta concentra-se entre 30 minutos e 30 minutos e 1 hora, conforme tabela 2 o índice de confiabilidade mostra-se preocupante, haja que pode existir não apenas um prejuízo de ordem pecuniária para as empresas e usuários, mas também de credibilidade com relação aos compromissos assumidos.

Conforme a dimensão conforto dos pontos de ônibus, 76% estão muito insatisfeitos ou insatisfeitos com os ambientes delimitados para embarque ou desembarque. Outra enquete que aponta um índice elevado de não concordância com o serviço prestado diz questão ao conforto dos ônibus, perfazendo um total de 70% dos respondentes concentrados em muito insatisfeitos ou insatisfeitos.

As enquetes relacionadas a atendimento ao cliente e informação ao cliente apresentam semelhanças quantitativas quanto a percepção dos usuários em relação a satisfação do serviço prestado. Quando questionados sobre o atendimento respeito, cordialidade e preparo dos motoristas e demais funcionários, obtêm-se 48% de muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Em relação a informação ao cliente 48% dos respondentes concentram-se entre muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Há de destacar-se que entre os entrevistados nas enquetes a atendimento e informação ao cliente 38% e 48%, respectivamente estão concentrados entre nem satisfeitos nem insatisfeitos, satisfeitos e muito satisfeitos, demonstrando uma possível paridade para os pontos abordados.

O quesito segurança pública questiona os respondentes o quanto eles estão seguros contra roubos, furtos e agressões no caminho e dentro dos ônibus. Neste quesito 58% apresentam-se como muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Observa-se assim que este indicador necessita maior atenção, visando buscar uma redução na insegurança advinda dos usuários do

transporte público. Contudo esse esforço não se limita ao gestor do transporte público, mas ao conjunto de órgãos envolvidos no bem estar dos cidadãos.

A abordagem sobre segurança em relação a acidentes de trânsito está disposta com 54% dos entrevistados como muito insatisfeitos ou insatisfeitos. Apresenta 36% dos entrevistados concentrados na faixa de indiferentes e satisfeitos ou muito satisfeitos.

A tabela a seguir expõe dados referentes a satisfação geral dos usuários em relação ao transporte público coletivo por ônibus no município de Vitória de Santo Antão – PE.

Tabela 4 – Satisfação geral dos usuários

Conceito	Número de respondentes	Percentual %
Muito insatisfeito	9	18%
Insatisfeito	24	48%
Nem satisfeito nem insatisfeito	9	18%
Satisfeito	3	6%
Muito satisfeito	0	0%

Fonte: dados da pesquisa, 2020.

Como pode ser observado na tabela 4, para o item satisfação geral destaca-se o elevado percentual de respondentes concentrados entre muito insatisfeito e insatisfeito, chegando a 66%, por outro lado salienta-se ainda o baixíssimo índice de 6% para satisfeito. Nota-se com a exposição dos dados relativos à enquete satisfação geral, que parcela significativa dos usuários do serviço de transporte público coletivo por ônibus desaprovam o modelo e técnicas aplicadas e desenvolvidas até o momento pelas concessionárias e o poder público.

5. Considerações Finais

O objetivo deste estudo foi demonstrar o quanto os usuários do transporte público coletivo urbano do município de Vitória de Santo Antão - PE estão (in)satisfeitos com o serviço prestado pelas concessionárias. Os métodos utilizados para realização do estudo foram a observação, além da aplicação de questionário, aplicado através das redes sociais, com perguntas fechadas.

Os resultados apontam para um nível de insatisfação elevado em todos os itens trabalhados referentes a mensuração da qualidade do serviço, o que requer por parte do gestor público municipal reavaliação das políticas públicas desenvolvidas no setor, e quanto aos agentes concessionários que exploram o serviço investimentos significativos com propósitos de melhorar a percepção dos usuários.

Destacam-se aqui gargalhos como conforto do ponto de ônibus e conforto dos ônibus, onde parcela considerável dos respondentes entendem que os pontos de ônibus não apresentam iluminação, limpeza e capacidade adequada para o número de pessoas, como também os ônibus não apresentam iluminação, limpeza, quantidade de pessoas, assentos e temperatura desejáveis para prestação do serviço.

Ao longo do estudo algumas dificuldades foram encontradas, o que não comprometeu o seu desenvolvimento. Entre essas dificuldades destacam-se a falta de regulamentação do serviço a nível municipal a demora para que as consultas feitas aos órgãos públicos municipais fossem atendidas. O período de pandemia vivido no país também causou dificuldades ao estudo, haja vista a necessidade de serem mudadas algumas etapas e técnicas em seu desenvolvimento, como por exemplo a coleta de dados em decorrência da necessidade do distanciamento social determinado pelas autoridades com o propósito de conter o COVID 19.

Conclui-se que a melhoria do serviço de transporte público no município de Vitória de Santo Antão passa pela consulta aos diversos segmentos da sociedade e criação e aplicação de políticas públicas voltadas para mobilidade urbana, levando-se em consideração essencialmente, princípios que envolvam o desenvolvimento econômico, social e ambiental.

Recomenda-se para estudos futuros além da consulta aos usuários do serviço de transporte público coletivo do município de Vitória de Santo Antão, também incluir a percepção do poder público e operadores do serviço e a partir dos resultados encontrados propor ações modificadoras.

REFERÊNCIAS

Araújo, M. R. M., Oliveira, J. M., Jesus, M. S., Sá, N. R., Santos, P. A. C., & Lima, T. C. (2011). **Transporte público coletivo: discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida**. *Psicologia & Sociedade*, v. 23, n.2, p.574-582.

BARCELOS, M. M.; **Manual de Pesquisa de Satisfação - QUALIÔNIBUS: Programa de qualidade do serviço de ônibus**. Versão 1.0. 1ª edição, Novembro/2018, p. 1-114. Disponível em: <<https://wribrasil.org.br/pt/publication/programa-qualionibus>>. Acesso em: 20 jan. 2020.

Birochi, R.; **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração** / Renê Birochi - Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2015.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990.

BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **IBGE Educa** - Disponível em:<<https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18313-populacao-rural-e-urbana.html>>. Consulta realizada em 19 de março de 2020.

BRASIL. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Mobilidade Urbana. **Caderno técnico de referência – Gestão do sistema de transporte público coletivo** - Disponível em:<<http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSEMOB/Biblioteca/Caderno-Tecnico-de-Referencia-Gestao-do-Sistema-de-Transporte-Publico-Coletivo.pdf>> Consulta realizada em 31 de julho de 2019.

BRASIL. Ministério das Cidades. Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana – SEMOB. **Plano de mobilidade urbana** - Disponível em:<<https://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSE/planmob.pdf>>. Consulta realizada em 19 de março de 2020.

BRASIL. Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Comunicado do Ipea - Poluição veicular atmosférica, nº 113 de 22 de setembro de 2011**. Disponível em: <<https://www.mobilize.org.br/midias/pesquisas/poluicao-veicular-atmosferica---comunicado-no-113.pdf>>. Acesso em: 30 de mar. 2020.

Cinco pontos para melhorar o transporte público no Brasil. Mobilize Brasil. São Paulo. 18 de dezembro de 2018. – Disponível em:<<https://www.mobilize.org.br/noticias/11381/cinco-pontos-para-melhorar-o-transporte-publico-no-brasil.html>>. Acesso em 16 de mar. de 2020.

É preciso melhorar a eficiência do transporte coletivo. MODAL – Revista de Infraestrutura & Logística. Porto Alegre. 08 de setembro de 2017 - Disponível em: <<https://revistamodal.com.br/entrevista-padrao-de-mobilidade-urbana-desafia-gestores-publicos/>>. Consulta realizada em 01 de agosto de 2019.

Ferraz, A. C. P.; Torres, I. G. E.; **Transporte público urbano** – São Carlos : RiMa, 2004. 428p.

Ferreira, A. B. de H.; **Novo dicionário da língua portuguesa** / Aurélio Buarque de Holanda Ferreira; coordenação Marina Baird Ferreira, Margarida dos Anjos. - 4. Ed. - Curitiba : Ed. Positivo; 2009

Fitzsimmons, J. A. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**/ James A. Fitzsimmons, Mona J. Fitzsimmons; tradução: Lene Belon Ribeiro; revisão técnica: Gustavo Severo de Borba. – 4ª ed. – Porto Alegre : Bookman Editora, 2005.

Gil, A. C.; **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

Guia básico de gestão operacional para melhoria da qualidade do serviço de ônibus / Associação Nacional de Transportes Públicos.--Brasília, DF, 2019. 192 p. : il. ; color. - Disponível em:<<http://files.antp.org.br/2019/9/29/guia-de-gestao-operacional--versao-digital.pdf>>. Acesso realizada em 30 de set. 2019.

Hoffman, K. D. **Princípios de marketing de serviços : conceitos, estratégias e casos** - Tradução da 2ª edição Norte-Americana / K. Douglas Hoffman, Jhon E. G.

Kirsten, J. T.; 1941 - **Estatística aplicada às ciências humanas e ao turismo** / José Tiacci Kirsten, Wilson Abrahão Rbadhy. - São Paulo : Saraiva, 2006.

Kotler, P.; **Administração de Marketing** / Philip Kotler, Lane Keller; tradução Monica Rosenberg, Brasil Ramos Fernandes, Cláudia Freire; revisão técnica Dilson Gabriel dos Santos. - 12ª ed. - São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006

Lakatos, E. M.; **Fundamentos de Metodologia Científica** / Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos . - 7ª edição - São Paulo : Atlas, 2010.

PERNAMBUCO. [Constituição (1989)]. **Constituição do Estado de Pernambuco**. Recife, PE: Assembleia Legislativa de Pernambuco, [2020]. Disponível em:<<http://legis.alepe.pe.gov.br/arquivoTexto.aspx?tiponorma=12&numero=1989&complemento=0&ano=1989&tipo=TEXTTOATUALIZADO>>Acesso em: 08 de janeiro 2020.

PERNAMBUCO. Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco. **Base de Dados do Estado** - Disponível em:<http://www.bde.pe.gov.br/visualizacao/Visualizacao_formato2.aspx?CodInformacao=824&Cod=3>. Consulta realizada em: 17 de dezembro de 2019.

PERNAMBUCO. Secretaria de Segurança Pública. Departamento de Trânsito de Pernambuco. **Estatísticas**. Disponível em: <<https://www.detran.pe.gov.br/estatisticas-info>>. Acesso realizado em 17 de dezembro de 2019.

SENAC. DN. **Qualidade em prestação de serviços**. 2. ed / Lourdes Hargreaves; Rose Zuanetti; Renato Lee et al. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2006. 112p.

Silva, G. P.; **Mobilidade Urbana: O desafio múltiplo para as cidades no século XXI**. Desigualdade em Movimento: Oxfam Brasil, São Paulo, p. 12, jan. 2017. Disponível em:<<https://www.oxfam.org.br/publicacao/desigualdade-em-movimento/>>. Acesso realizado em: 12 de fev. 2020.

VITÓRIA DE SANTO ANTÃO, **Lei Orgânica** (2008), Título II – DA COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO, Art. 3º. Disponível em:<<https://www.prefeituradavitoria.pe.gov.br/site/transparenciaFiles/leis/Lei-Organica.pdf>>. Acesso realizado em: 12 de fev. 2020.

Zanella, L. C. H.; **Metodologia de estudos e de pesquisa em administração** / Liane Carly Hermes Zanella. -Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES: UAB 2009 – 164p.