



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS (CCEA)
CAMPUS VII - CAMPUS ANTÔNIO MARIZ
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

LUIZ RICARDO ALMEIDA

**ESTUDO DO TRANSPORTE PÚBLICO QUE ATENDE A CIDADE DE MALTA-PB:
UMA ABORDAGEM DA QUALIDADE SOBRE ÓTICA DOS UNIVERSITÁRIOS**

**PATOS
2021**

LUIZ RICARDO ALMEIDA

**ESTUDO DO TRANSPORTE PÚBLICO QUE ATENDE A CIDADE DE MALTA-PB:
UMA ABORDAGEM DA QUALIDADE SOBRE ÓTICA DOS UNIVERSITÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus VII da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Marketing.

Orientador: Prof. Odilon Avelino da Cunha.

**PATOS
2021**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

B238e Barbosa, Luiz Ricardo de Almeida.
Estudo do transporte público que atende a cidade de Malta-
PB [manuscrito] : uma abordagem da qualidade sobre ótica
dos universitários / Luiz Ricardo de Almeida Barbosa. - 2022.
29 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2022.

"Orientação : Prof. Dr. Odilon Avelino da Cunha ,
Coordenação do Curso de Administração - CCEA."

1. Transporte público. 2. Qualidade do Serviço. 3.
Satisfação do cliente. I. Título

21. ed. CDD 658.812

LUIZ RICARDO ALMEIDA

**ESTUDO DO TRANSPORTE PÚBLICO QUE ATENDE A CIDADE DE MALTA-PB:
UMA ABORDAGEM DA QUALIDADE SOBRE ÓTICA DOS UNIVERSITÁRIOS**


Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração do
Campus VII da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Marketing.

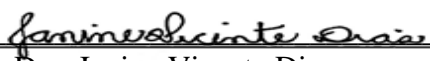
Orientadora: Prof. Odilon Avelino da Cunha.

Aprovada em: 08/10/2021.


BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Odilon Avelino da Cunha
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Dra. Janine Vicente Dias
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	8
2.1 QUALIDADE.....	9
2.2 QUALIDADE EM SERVIÇOS	9
2.3 QUALIDADE EM TRANSPORTE PÚBLICO	10
3 METODOLOGIA.....	11
3.1 TIPO DE PESQUISA	11
3.2 UNIVERSO DE ANÁLISE.....	12
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	12
3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	12
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	12
5 CONCLUSÃO.....	26
REFERÊNCIAS	27
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	28

Estudo do transporte público que atende a cidade de Malta-PB: uma abordagem da qualidade sobre ótica dos Universitários.

Luiz Ricardo Almeida¹

Odilon Avelino da Cunha²

RESUMO

Muitos estudantes que estudam em faculdade na cidade de Patos-PB, moram em outras cidades, muitos deles não tem condições de pagar por um transporte privado e necessitam do transporte público, ao qual o município dispõe para leva-los até o município de Patos-PB, além de morar em outras cidades, alguns destes estudantes moram em zona rural, e necessitam andar alguns quilômetros para chegar até o ponto do ônibus. Daí a importância deste transporte público na vida dos estudantes universitários. Tendo em vista o importante papel desempenhado pelos transportes públicos na vida dos estudantes universitários, é importante conhecer suas principais potencialidades e problemas. Assim, o presente trabalho apresenta o seguinte problema de pesquisa: **Qual a percepção dos Estudantes Universitários quanto a qualidade dos serviços prestados pela empresa de transporte público no município de Malta- PB?** O objetivo **Analisar a qualidade do Transporte Público que leva os estudantes para Patos.** Com isso, a escolha do presente tema justifica-se com a importância de se apresentar fatores que possam contribuir com as melhorias desse transporte, ao qual é de suma importância na vida destes estudantes que necessitam do mesmo para se locomover com qualidade e segurança até suas universidades. A pesquisa contou com 50 estudantes universitários que fazem uso do transporte público que faz linha de Malta-PB para cidade de Patos-PB, durante 6 dias na semana. A pesquisa foi feita no período de março de abril de 2021. Os resultados da pesquisa evidenciaram que 46,6% estão satisfeitos em relação à qualidade geral do transporte público no trajeto até a faculdade, enquanto que 40% estão muito satisfeitos e 13,4% Razoavelmente satisfeitos. Assim, pode-se concluir que, mesmo que no decorrer deste estudo fosse possível constatar algumas insatisfações em relação à alguns serviços prestados pelo transporte público estudantil, a maioria dos alunos encontram-se satisfeitos em relação ao transporte público escolar, embora necessite sempre estar em perfeitas condições, para que assim possa oferecer uma maior qualidade aos seus usuários e tornar as viagens mais tranquilas e confortáveis.

Palavras-chave: Transporte Público, Qualidade do Serviço, Satisfação.

ABSTRACT

Many students who study at college in the city of Patos-PB, live in other cities, many of them are unable to pay for private transport and need public transport, which the municipality has to take them to the city of Patos- PB, in addition to living in other cities, some of these students live in rural areas, and need to walk a few kilometers to get to the bus stop. Hence the

¹Aluno de Graduação em Administração do Campus VII da Universidade Estadual da Paraíba.
E-mail: lricardomedina@gmail.com

² Professor de Administração do Campus VII da Universidade Estadual da Paraíba.
E-mail: geovaneto@gmail.com

importance of this public transport in the lives of university students. Given the important role played by public transport in the lives of university students, it is important to know its main potentials and problems. Thus, the present work presents the following research problem: What is the perception of University Students regarding the quality of services provided by the public transport company in the municipality of Malta-PB? The objective Analyze the quality of Public Transport that takes students to Patos. Thus, the choice of this theme is justified by the importance of presenting factors that can contribute to the improvements of this transport, which is of paramount importance in the lives of these students who need it to get around with quality and safety until their universities. The research included 50 university students who use public transport that runs from Malta-PB to the city of Patos-PB, for 6 days a week. The survey was conducted from March to April 2021. The survey results showed that 46.6% are satisfied with the general quality of public transport on the way to college, while 40% are very satisfied and 13.4 % Fairly satisfied. Thus, it can be concluded that, even though during this study it was possible to observe some dissatisfaction in relation to some services provided by student public transport, most students are satisfied in relation to school public transport, although they always need to be in perfect conditions, so that it can offer greater quality to its users and make travel more peaceful and comfortable.

Keywords: Public Transport, Quality of Service, Satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

O transporte público é importante para diversas pessoas que necessitam se locomover de um lugar à outro com baixo custo financeiro, visto que é acessível às pessoas de baixa renda, bem como também para aqueles que não podem dirigir (crianças, adolescentes, idosos, deficientes, etc.) além de ser uma boa alternativa para amenizar os problemas de congestionamento, poluição, acidentes, entre outros.

Devido à distância que separa a cidade de Malta-PB de outras cidades, os estudantes, universitários necessitam de um meio de transporte, sendo que o meio de deslocamento mais usado pelo baixo custo, e pela acessibilidade é o transporte público, através de ônibus.

Os estudantes são a maioria dos usuários do transporte público das linhas que servem a universidade, as escolas da cidade e a zona rural, o que requer condições satisfatórias na qualidade e eficiência do serviço, devido à necessidade da população.

Para obter a qualidade no transporte público é fundamental que se tenham definidos os seus objetivos, direitos e obrigações, para que possam realizar com qualidade e eficiência o seu serviço, dando assim as melhores condições possíveis para seus usuários.

Tendo em vista o importante papel desempenhado pelos transportes públicos na vida dos estudantes universitários, é importante conhecer suas principais potencialidades e problemas. Assim, o presente trabalho apresenta o seguinte problema de pesquisa: **Qual a**

percepção dos Estudantes Universitários quanto a qualidade dos serviços prestados pela empresa de transporte público no município de Malta- PB?

Diante do exposto o objetivo geral que orienta os esforços desta pesquisa é **Analisar a qualidade do Transporte Público que leva os estudantes para Patos**. Para alcançar de forma consistente o objetivo geral da pesquisa é necessário estabelecer objetivos específicos os quais são: investigar a percepção dos estudantes que fazem uso do transporte publico acerca da acessibilidade, tempo de viagem no trajeto, lotação do transporte, confiabilidade , entre outros; avaliar o desempenho e qualidade do Transporte Público Estudantil de modo geral.

Os estudantes são a maioria dos usuários do transporte público das linhas que servem a universidade, as escolas da cidade e a zona rural, o que requer condições satisfatórias na qualidade e eficiência do serviço, devido à necessidade da população.

Com isso, a escolha do presente tema justifica-se com a importância de se apresentar fatores que possam contribuir com as melhorias desse transporte, ao qual é de suma importância na vida destes estudantes que necessitam do mesmo para se locomóvel com qualidade e segurança até suas universidades. É necessário pontar os pontos negativos e positivos desse meio de transporte, para que possa ser possível também criar melhores condições de uso por parte de seus usuários. Em relação à relevância científica, este estudo poderá trazer dados e informações que possam servir como fonte de pesquisa para outros alunos que também busquem pesquisar sobre a atual situação dos transportes públicos de sua cidade, em relação à importância social, o mesmo poderá mostrar a atual realidade dos transportes aos quais levam os estudantes a cidade de Patos-PB, tendo em vista a qualidade do serviço prestado, a qualidade do ônibus, a pontualidade, entre outros fatores.

No que se refere a metodologia empregada neste estudo, a mesma pode ser considerada do tipo qualitativa. A pesquisa contou com estudantes universitários que fazem uso do transporte público que faz linha de Malta-PB para cidade de Patos-PB.

O artigo está estruturado da seguinte forma : introdução; referencial teórico, contendo os principais escopos teóricos sobre o tema em questão; metodologia, correspondendo à descrição da pesquisa desenvolvida; análise dos dados e apresentação dos resultados, estabelecendo uma correlação com a literatura; considerações finais e referencias.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE

De acordo com Deming (1990), quem define a qualidade é o usuário, pois é algo muito peculiar e cada um tem um conceito no que diz respeito a este fator. Na área do Serviço Público, ela se torna mais ampla em todos os sentidos. A melhoria na prestação dos serviços tem que ser conquistada a cada dia, pois se está tratando diretamente com o usuário.

A qualidade percebida é um conceito abstrato que procede, às vezes, do objetivo e do afetivo. Esta definição é contrária aquela de qualidade objetiva de um produto ou serviço, que se pode medir com relação a certo número de características observáveis, como o número de defeitos, forma que foi prestada, a durabilidade ou o preço (Crosby 1994; Garvin 1992).

A qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada. A qualidade é atender a satisfação do cliente porque você atua como fornecedor, então, deve-se esmerar na qualidade do que se fornece isto porque, ao atuar-se como cliente, também se deseja receber qualidade. (MOURA, 1999, p.68). Seguindo esta linha de raciocínio, entende-se que a qualidade é definida como algo que atende às necessidades dos clientes internos e externos tornando-os satisfeitos.

Kotler (1998, p.65) adota a definição da "qualidade como a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas ou implícitas". O autor ainda apresenta o conceito de satisfação como "o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação de desempenho esperado pelo resultado em relação às expectativas da pessoa".

2.2 QUALIDADE EM SERVIÇOS

O Segundo Kotler e Keller (2012, p. 397), "a qualidade do serviço de uma empresa é testada sempre que o serviço é prestado". Portanto, a partir dessa definição, pode-se dizer que o cliente passa a julgar e avaliar a qualidade do serviço, desde o momento em que este adentra o ambiente da empresa e participa do serviço. Com isso, Kotler e Keller (2012) ainda argumentam que se os vendedores se mostram preguiçosos ou sem ânimo, não conseguem dar um auxílio simples ou ficam conversando entre si e deixam o cliente esperando. Assim, este poderá não voltar a procurar a empresa.

Ainda sobre a definição de qualidade em serviços, Zeithaml, Bitner e Gremler (2011) relatam que ela está diretamente ligada às dimensões do serviço, ou seja, segundo eles, a qualidade em serviços é uma percepção estruturada do cliente a partir da sua avaliação sobre a confiabilidade, a segurança, a responsividade, a empatia e os aspectos tangíveis. Logo, segundo eles, o cliente irá se basear nessas cinco dimensões para julgar se o serviço prestado foi de qualidade ou não.

- Aspectos Tangíveis: aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação;
- Confiabilidade: habilidade de prestar o serviço com exatidão;
- Responsividade: disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão; de forma compreensiva
- Segurança: conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança;
- Empatia: grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes

2.3 QUALIDADE EM TRANSPORTE PÚBLICO

Lima Jr. (1995) define qualidade para o setor de transportes como “a qualidade percebida pelos usuários e demais interessados, de forma comparativa com as demais alternativas de serviço existentes”. Especificamente para o transporte público, Lima (1994) coloca que a qualidade se traduz na adequação do transporte à necessidade do usuário, ponderando entre a sua expectativa e a avaliação técnica das características e atributos de composição da qualidade, como conforto, regularidade, limpeza, segurança etc.

Conforme Morais (2012), a percepção dos usuários sobre a qualidade do transporte público influencia na decisão sobre qual modo de transporte utilizar para a realização dos deslocamentos. Dessa forma, um serviço de transporte público de qualidade deve considerar as necessidades e opiniões de todos no que tange aos fatores críticos – aqueles mais sensíveis ao usuário, e suas adequações (ARPINI e RIBEIRO, 2012).

Qualidade nos transportes, para Braga (1995), é o resultado dos níveis de serviço da ação integrada entre os três agentes envolvidos no processo (usuários, empresas e poder público). Lima (1996) destaca que, diferente dos outros serviços e da manufatura, as atividades de transporte são realizadas em ambientes não controlados (espaço aéreo, mar, ruas), daí a necessidade de adaptação do conceito de qualidade a esse serviço.

Gomide et al., (2006) contribuem para o debate ao afirmar que o transporte público, de acordo com a Constituição Brasileira, é um serviço de caráter essencial e, portanto, se o serviço não for adequado às necessidades da população, especialmente a mais pobre, ele pode transformar-se num empecilho ao acesso às oportunidades e atividades essenciais, isto é, numa barreira à inclusão social.

Contudo, pode-se dizer que o transporte urbano de passageiros não diz respeito unicamente a um transporte, mas sim a mobilidade urbana nos municípios, de tal modo, conforme as cidades se ampliam e crescem, o transporte urbano passa a se tornar importante e necessário na vida das pessoas.

De acordo com Ferraz e Torres (2004) e de suma importância que se possa ter maior compreensão acerca dos usuários em relação ao transporte de passageiros, sendo estes os que fazem parte da mobilidade urbana, sendo esta muito importante para o crescimento urbano, possibilitando a locomoção de pessoas, seja para seu local de trabalho, escola, faculdades, entre outros.

Vasconcellos (2012) assinala que é importante para que se possa ter uma melhoria no transporte de passageiros, contar com o apoio de todos os envolvidos neste processo, para que deste modo, a empresa possa possibilitar e permitir aos usuários um serviço apropriado e de qualidade.

Apesar disso, ao se tratar da qualidade do serviço prestado é necessário segundo entendimento de Ferraz e Torres (2004, p. 97) que “cada um dos atores envolvidos tenha seus objetivos bem definidos, conheça os seus direitos e obrigações e saiba realizar com eficiência e qualidade as suas tarefas e ações”. Assim sendo, satisfazer as necessidades das pessoas segundo suas reais necessidades.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa realizada neste estudo pode ser considerada do tipo qualitativa. O método quantitativo traduz opiniões e informações em dados numéricos através do uso de técnicas e recursos estatísticos, possibilitando a quantificação dos dados coletados. (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Caracteriza-se também como descritiva, pelo desejo de compreender a atuação de certos fenômenos caracterizando-o (GIL,1995). A pesquisa também tem características de um estudo

de caso, estes podem servir para o entendimento de fenômenos complexos ou de assuntos relativos a pesquisas anteriores, dando ênfase ao contexto em questão e a análise detalhada de certos eventos ou condições (YIN, 2010).

3.2 UNIVERSO DE ANÁLISE

A pesquisa contou com 50 estudantes universitários que fazem uso do transporte público que faz linha de Malta-PB para cidade de Patos-PB, durante 6 dias na semana. A amostra foi calculada de acordo com a capacidade de cada ônibus aos quais levam os estudantes à cidade de Patos – PB, além dos que estudam de segunda à sexta-feira, também há os que fazem pós-graduação e aulas aos sábados.

A forma de abordagem foi dentro do ônibus, onde me apresentei, falei um pouco sobre a pesquisa e em seguida fiz a distribuição dos questionários para aqueles que estivessem dispostos a participar da pesquisa. A pesquisa foi feita no período de março de abril de 2021.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para coleta de dados, foi feito um questionário, no qual foi composto por questões objetivas em relação ao grau de satisfação dos estudantes em relação à qualidade geral do transporte público no trajeto de Malta-PB até a faculdade, localizada na cidade de Patos-PB.

3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram analisados e discutidos de modo qualitativo, tendo em vista que serão utilizados os resultados obtidos com as respostas dadas pelos estudantes universitários que fazer uso do transporte público que faz linha de Malta-PB para cidade de Patos-PB. Após coleta, os dados foram distribuído por meio de tabelas e gráficos para melhor visualização.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão apresentados os resultados alcançados através da pesquisa de campo, e posteriormente, discutidos à luz da literatura pertinente, ao qual pode-se melhor observada a seguir.

Tabela 1 – Dados demográficos da pesquisa

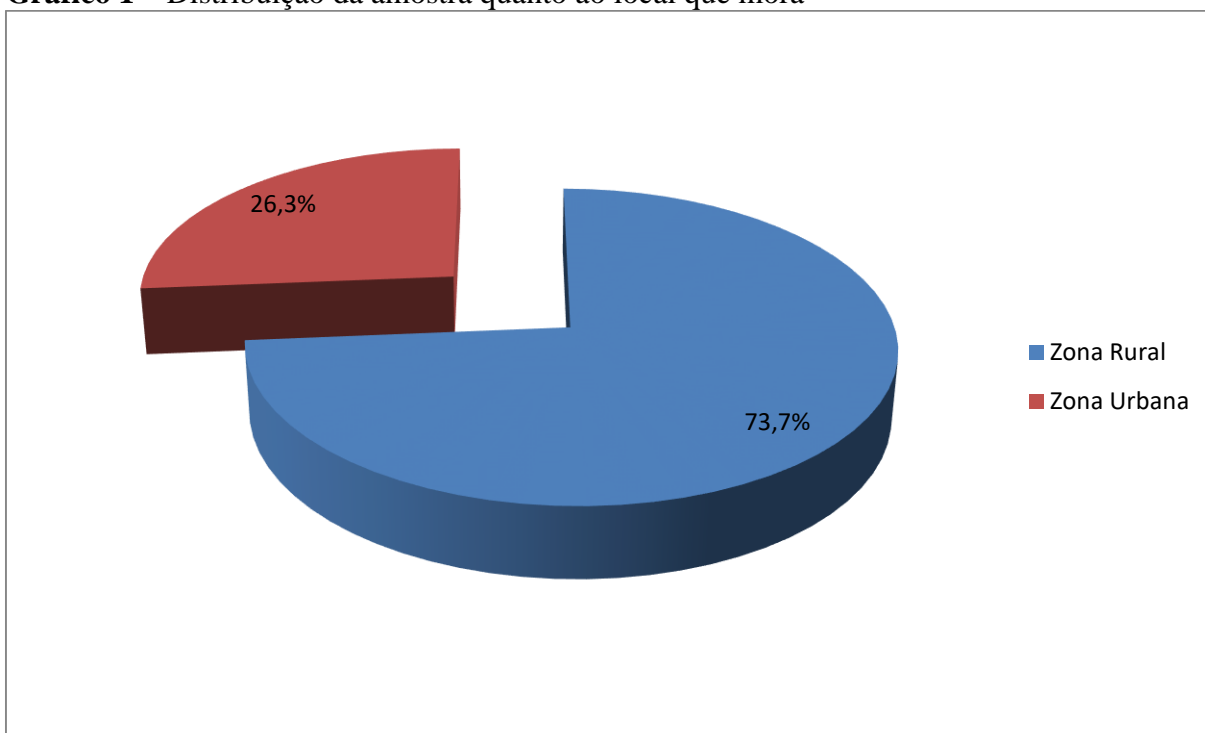
CATEGORIA	N	%
GÊNERO		
Masculino	18	60%
Feminino	12	40%
Outro	-	-
TOTAL	30	100%
FAIXA ETÁRIA		
De 18 a 20 anos	06	20%
De 21 a 30 anos	21	70%
De 31 a 40 anos	03	10%
Acima de 40 anos	-	-
TOTAL	32	100%
RENDA FAMILIAR MENSAL		
Até 1 salário mínimo	02	6,7%
De 1 a 2 salários mínimos	18	60%
De 3 a 4 salários mínimos	10	33,3%
Acima de 4 salários mínimos	-	-
TOTAL	32	100%

Ao analisar a tabela 1, percebe-se que em relação ao gênero, a maioria, ou seja, 60% é do sexo masculino, no que se refere à faixa etária, 70% tem entre 21 e 30 anos e quando relacionado à renda familiar mensal, 60% tem de 1 a 2 salários mínimos.

Contudo, ter noção desses dados nos faz ter maior compreensão do principal público que faz uso deste tipo de transporte.

Posteriormente, tendo em vista que a presente pesquisa foi desenvolvida na cidade de Malta-PB, foi questionado em que local os estudantes tinham domicílio, as respostas dadas, podem ser melhor observadas a seguir.

Gráfico 1 – Distribuição da amostra quanto ao local que mora

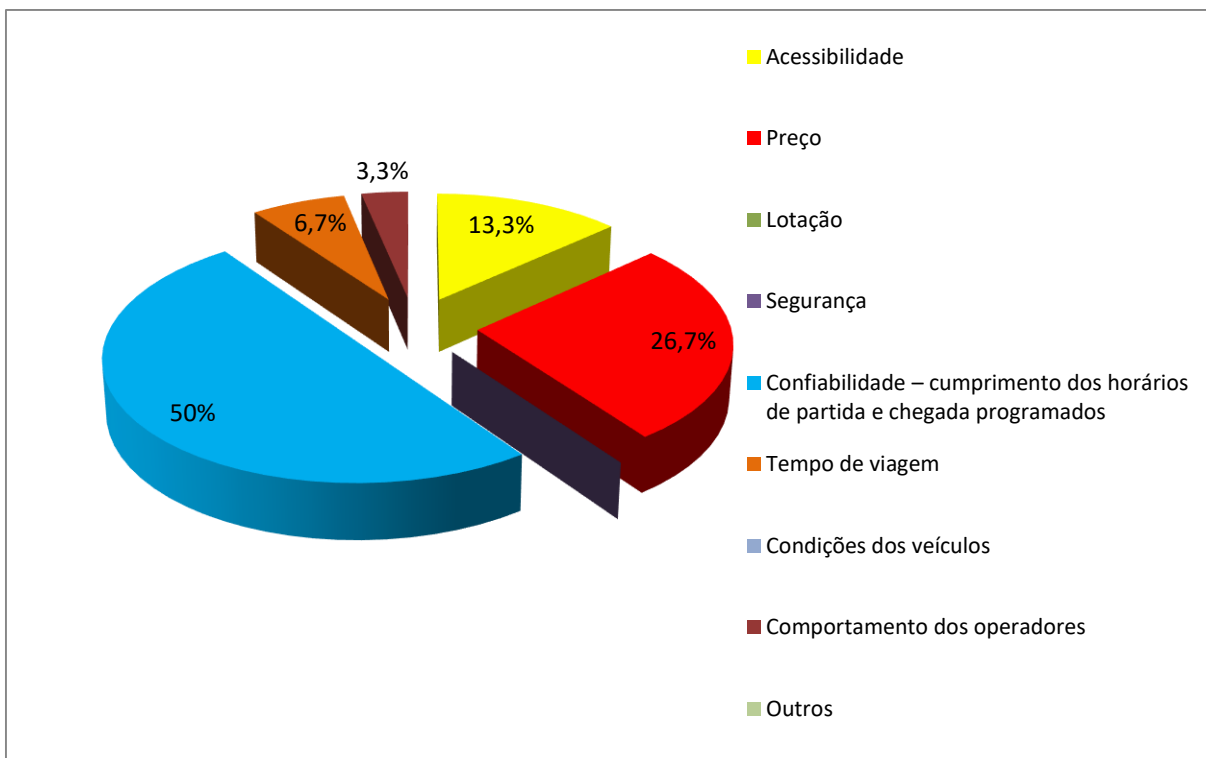


O gráfico acima ilustra que grande parte dos estudantes que fazem uso dos transportes escolares, ou seja, 73,7% moram na zona rural da cidade.

Deste modo, o que pode-se compreender, é a necessidade que estes estudantes tem de ter acesso à essa garantia ao transporte escolar, tendo em vista que além de estudarem em outra cidade, ainda tem uma distância considerável a percorrer até a cidade vizinha, para estudar.

Contudo, tendo em vista diversos fatores aos quais os estudantes podem escolher fazer o uso ou não do transporte público escolar, foi questionado ainda, em que se baseia a escolha do uso do ônibus público para se locomover até a faculdade, expondo qual ou quais fatores para essa escolha. Assim, o gráfico 2 ilustra os resultados obtidos através da pesquisa.

Gráfico 2 – Distribuição da amostra referente aos fatores de escolha do uso do ônibus público para se locomover até a faculdade.

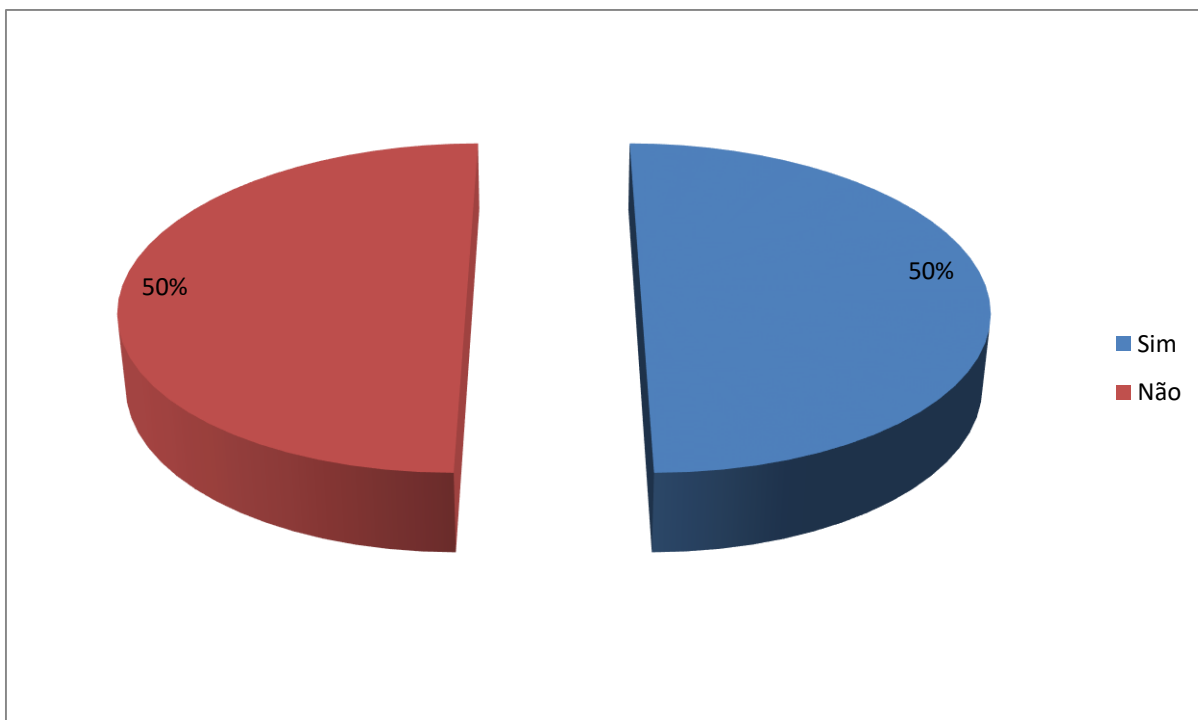


Ao analisar o gráfico 2, compreende-se que grande parte dos alunos entrevistados, ou seja, 50% afirmaram que um dos fatores ao qual escolhem o uso do ônibus público para se locomover até a faculdade, é a confiabilidade – cumprimento dos horários de partida e chegada programados. Contudo, vale lembrar que esta também é a única opção gratuita oferecida aos estudantes dessa região.

Conforme entendimento de Lovelock e Wright (2001), em se tratando da qualidade do serviço, o mesmo destaca a Confiabilidade, Tangíveis, Sensibilidade, Segurança e Empatia. Contudo, dentre elas, destaca-se a confiabilidade como sendo um dos fatores constante e mais importantes nas avaliações de qualidade de serviço, tendo em vista que se o serviço for realizado de modo confiável, a empresa perde pelos seus concorrentes.

Foi questionado se dentre os fatores mencionados anteriormente, o usuário considera algum deles com necessidade de melhoria. As respostas dadas pelos usuários podem ser melhor observadas e analisadas a seguir.

Gráfico 3 – Dos fatores mencionados na pergunta anterior, você considera que algum deles necessita ser melhorado?

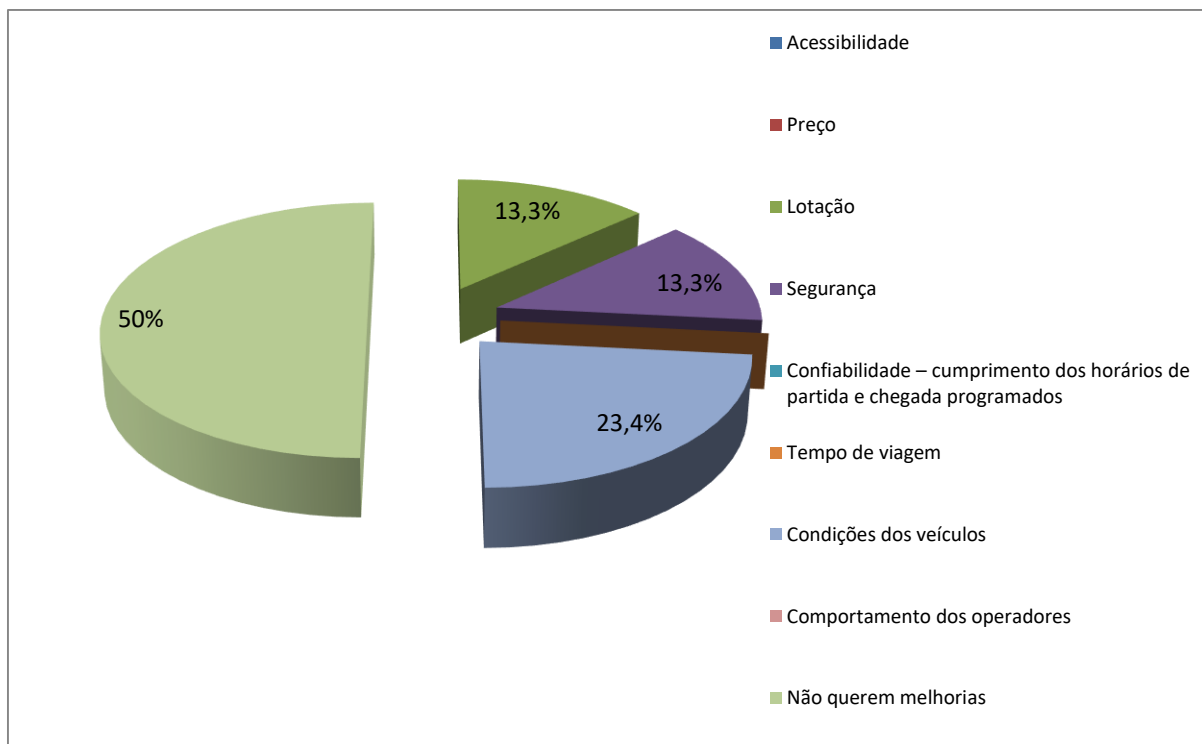


O gráfico 3 ilustra os resultados da amostra quando questionado se dentre os fatores mencionados anteriormente, o usuário considera algum deles com necessidade de melhoria, o que se pode observar é, que houve um equilíbrio em relação ao resultado, tendo em vista que 50% afirmaram que sim e 50% firmaram que não.

Contudo, visto que metade dos entrevistados mencionam que alguns fatores necessitam de melhorias, é importante que a empresa no qual presta o serviço de transporte público estudantil, possa cada vez mais melhorar sua frota e seus serviços prestados à essa população, para que este percentual possa ser reduzido, mostrando assim, uma maior aceitação por parte dos usuários destes transportes.

Em conformidade à este resultado, o gráfico a seguir ilustra os resultados obtidos através da pesquisa, em relação à quais fatores precisam de melhorias.

Gráfico 4 – Qual ou quais fatores necessitam de melhorias?



Ao observar o gráfico 4, percebe-se que metade dos usuários não querem melhorias, mantendo-se assim o mesmo resultado do gráfico anterior, no qual, os usuários afirmaram que nenhum dos fatores mencionados precisariam de melhorias, porém, os outros 50% passaram-se a ser divididos da seguinte forma: 23,4% afirmaram que precisam de melhorias nas condições dos veículos, 13,3% na segurança e 13,3% na lotação.

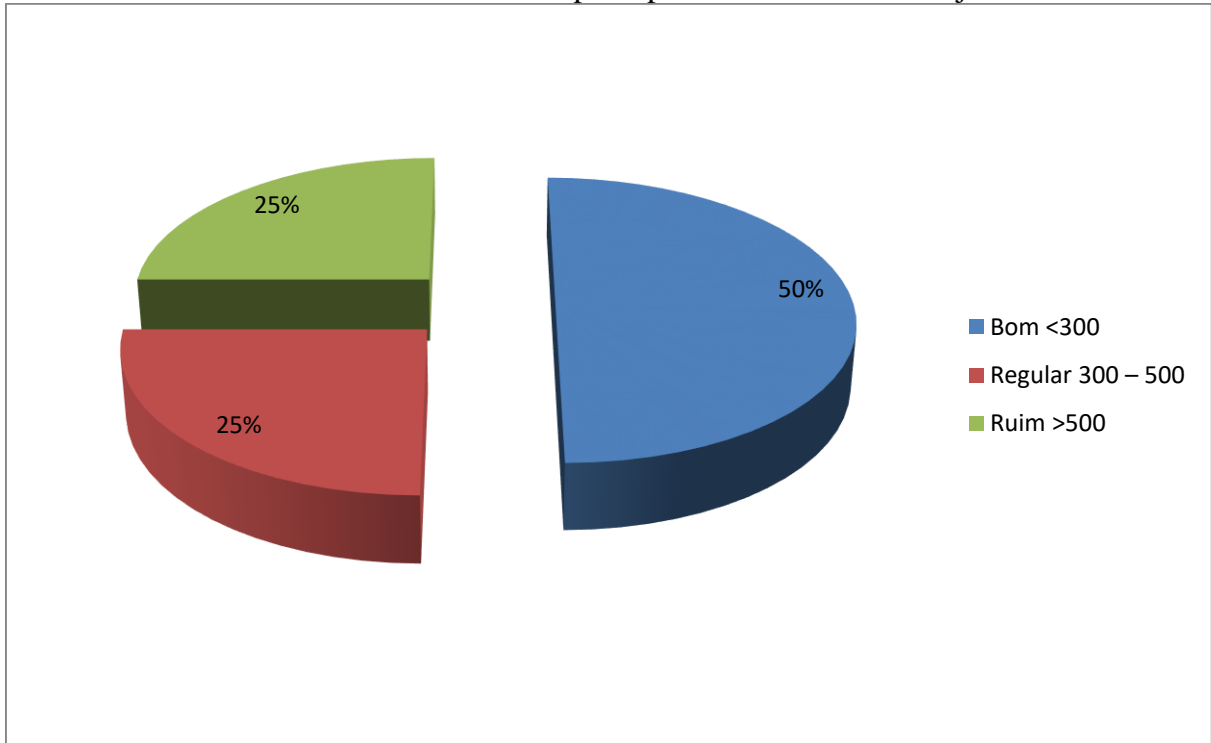
De tal modo, em relação às melhorias, Brasil (2006), destaca que:

A melhoria e o aperfeiçoamento dos sistemas de transporte geram economias externas para os outros segmentos, propiciando um aumento da eficiência do sistema econômico da cidade como um todo. O transporte público é, portanto, fator indutor de revitalização e desenvolvimento econômico das cidades, com reflexos positivos na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Contudo, pode-se dizer que, mesmo que metade dos entrevistados tenham mencionado não precisar de melhorias, é importante que o transporte público possa estar sempre em perfeitas condições, proporcionando aos seus usuários, mais conforto e segurança, uma vez que estes são utilizados diariamente na condução dos estudantes de uma cidade à outra.

Assim sendo, em relação à este percurso, no qual o transporte público faz diariamente, foi questionado aos usuários, como os mesmos classificavam o nível de acessibilidade do transporte público utilizados no trajeto até a faculdade, levando-se em consideração a distância de caminhada no início e no fim da viagem em metros.

Gráfico 5 – Nível de acessibilidade do transporte público utilizados no trajeto até a faculdade



O gráfico 5 ilustra que, 50% dos entrevistados afirmaram que em relação ao nível de acessibilidade do transporte público utilizados no trajeto até a faculdade é Bom (<300km), 25% afirmaram que é Regular (300 – 500km), e 25% Ruim (>500km).

Deste modo, percebe-se que os entrevistados que classificaram como Ruim, são aqueles aos quais fazem longos percursos até chegarem ao seu destino final, e ao observar o gráfico 5, também percebemos que quanto mais se aumenta a distância percorrida, mais aumenta a insatisfação dos serviços prestados pelo transporte público.

Assim, Mello et al. (2010, p. 21) assinala que:

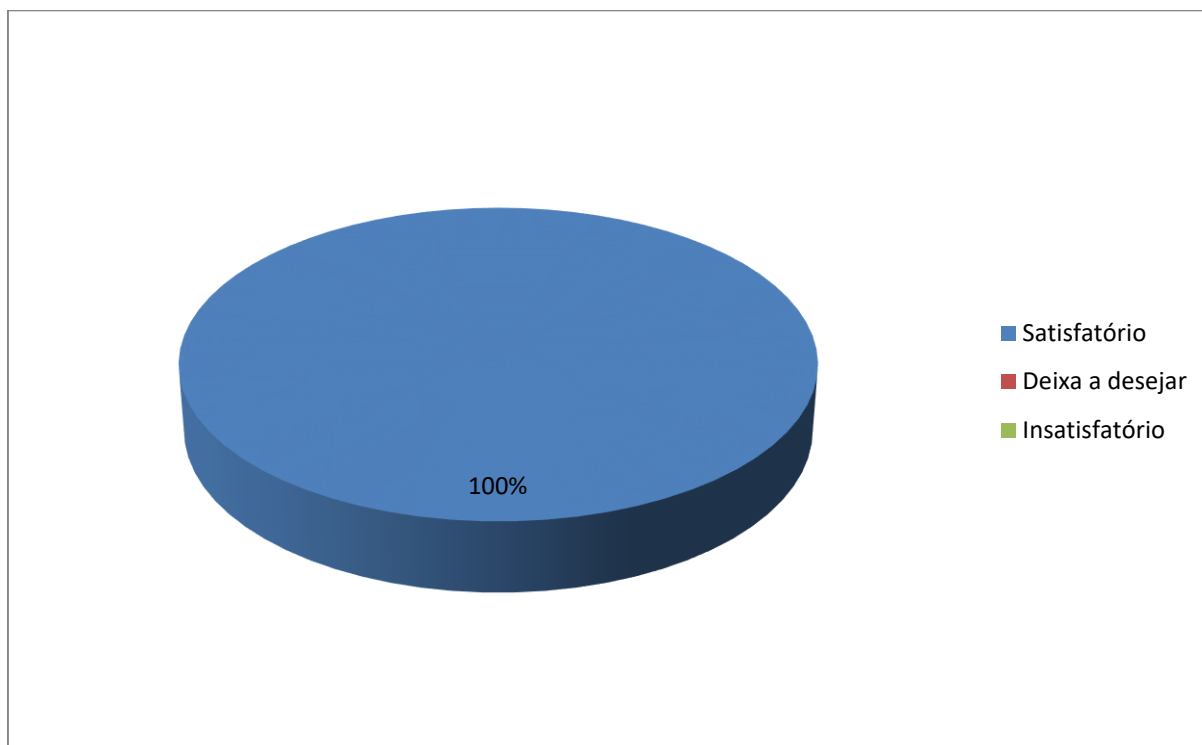
Após os clientes comprarem e consumirem um serviço, eles comparam a qualidade esperada com o que realmente receberam. Portanto, para que as empresas possam fornecer serviços com qualidade aos seus clientes, elas devem atentar para o que os satisfazem e o que os desagradam com relação aos produtos e serviços oferecidos.

Compreende-se então, a importância da qualidade prestada aos seus usuários, uma vez que, quanto maior o percurso percorrido pelos mesmos, maior sua insatisfação, é necessário que a empresa responsável possa proporcionar aos seus usuários bons assentos, banheiros

funcionando e limpo, segurança, pontualidade, segurança, entre outros, para que deste modo, a viagem possa se tornar mais agradável.

Por conseguinte, foi questionado ainda como os alunos classificariam o nível de acessibilidade do transporte público utilizados no trajeto até a faculdade, tendo em vista à condição das calçadas, rampas, sinalização adequada e iluminação pública.

Gráfico 6 – Nível de acessibilidade do transporte público utilizados no trajeto até a faculdade.

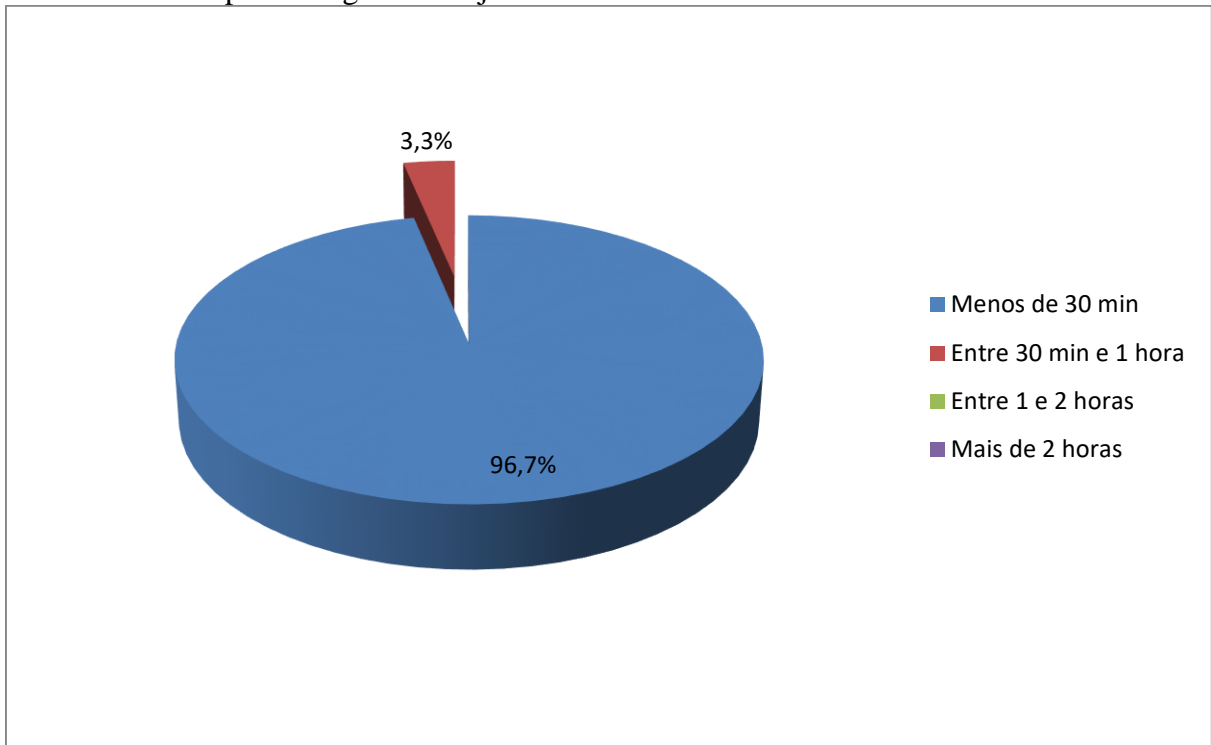


Ao analisar o gráfico 6, pode-se compreender que 100% dos usuários estão satisfeitos em relação ao acesso ao transporte público, no que diz respeito à condição das calçadas, rampas, sinalização adequada e iluminação pública.

Não adianta o transporte público oferecer uma boa estrutura, bem como também, um excelente serviço e atendimento, se as condições de acesso às estes transportes também não mantiverem o mesmo padrão de qualidade, é importante que os passageiros possam ter um acesso facilitado à estes serviços, como mencionado anteriormente, deve-se ter um local apropriado para espera, no qual os passageiros possam estar protegidos do sol e chuva, calçadas com rampas para cadeirantes, boa iluminação e sinalização para embarque desembarque de passageiros.

Posteriormente, questionou-se qual o tempo de viagem no trajeto, ao qual, os resultados obtidos na pesquisa podem ser melhor observados a seguir.

Gráfico 7 – Tempo de viagem no trajeto



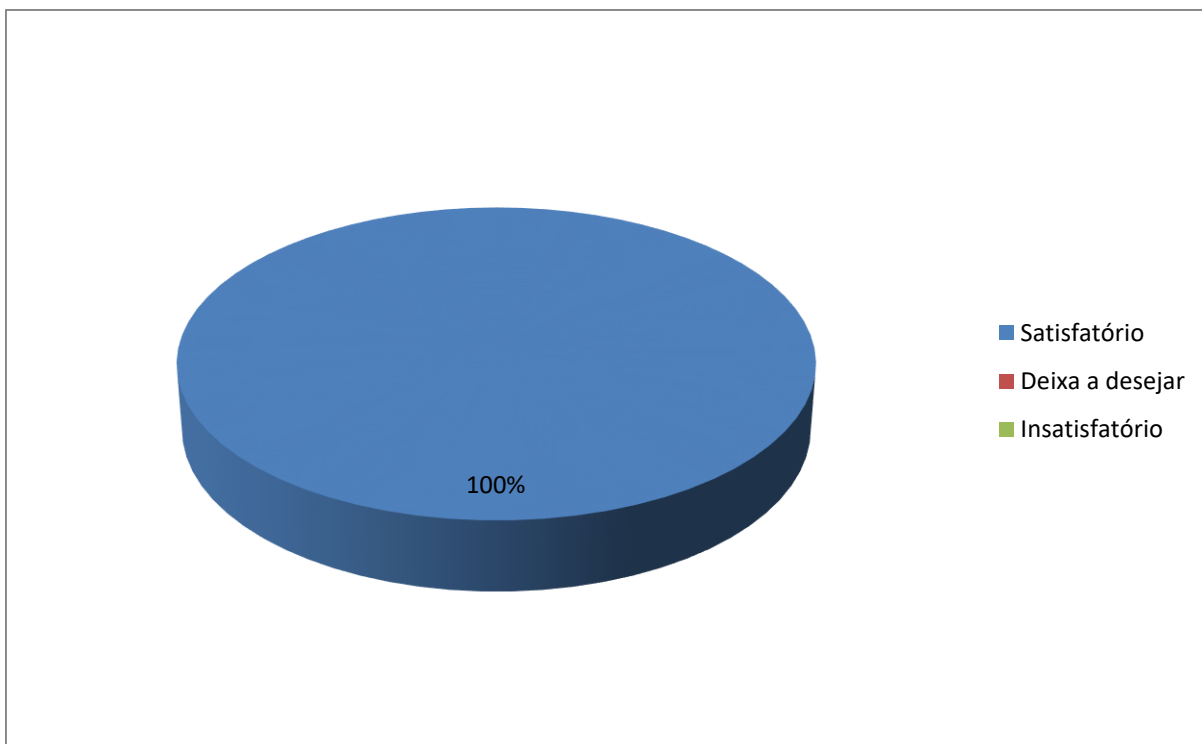
O gráfico 7 ilustra que 96,7% afirmaram que o tempo de viagem no trajeto era menos de 30 minutos e 3,3% entre 30 minutos e 1 hora.

Contudo, em relação ao tempo de viagem, Marcello Sargaço Carrazza (2018, p. 42), assinala que:

O indicador de tempo de viagem corresponde ao tempo gasto no interior dos veículos e depende da velocidade do transporte, da distância percorrida, da manutenção das vias e do fluxo dos veículos nas ruas. Ignora-se, nesse ponto, o tempo que o usuário ficou esperando o ônibus ou andando até a parada mais próxima

Tendo em vista que a maioria dos usuários percorrem um trajeto em média de 30 minutos de uma cidade à outra, pode-se considerar esse tempo razoável, de tal modo, em relação ao tempo de viagem, foi solicitado que os usuários pudessem classificar o tempo de viagem no trajeto.

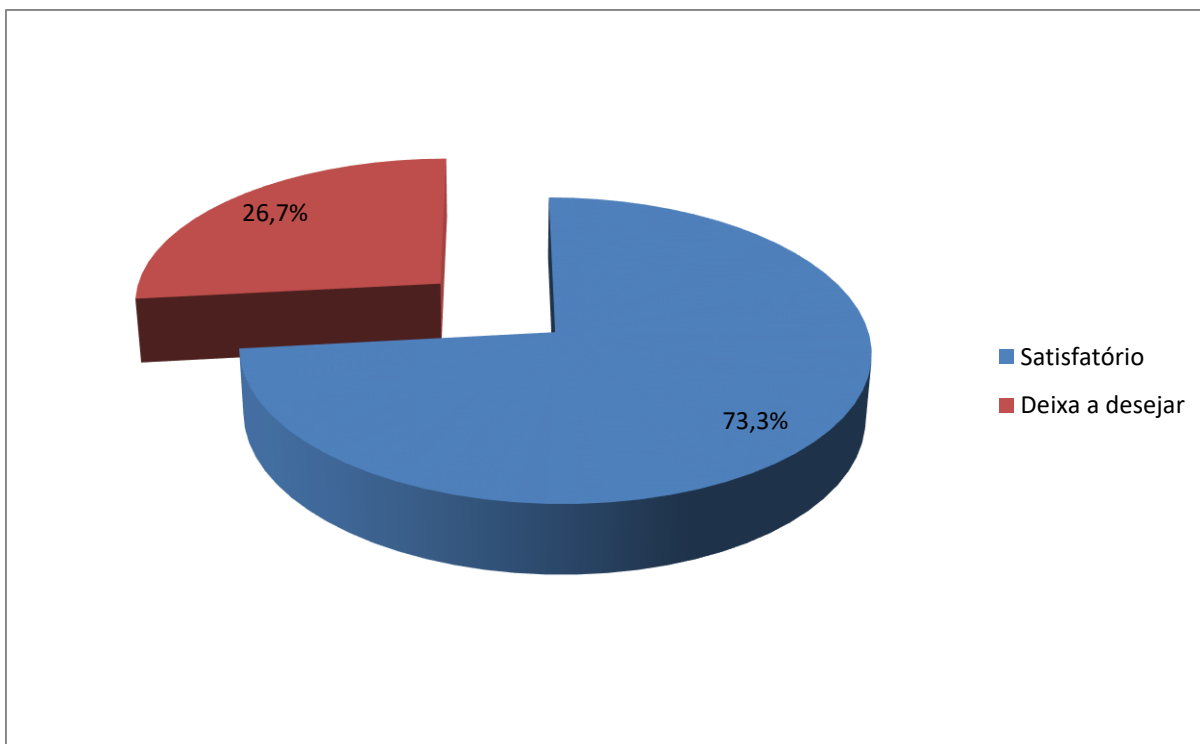
Gráfico 8 – Classificação do tempo de viagem no trajeto



O gráfico 7 revela que a maioria dos usuários, ou seja, 100% deles estão satisfeitos com o tempo de viagem. O tempo de viagem pode tornar a viagem mais confortável ou mais cansativa, contudo, tendo em vista que a média de percurso, como citado anteriormente, é de 30 minutos, os alunos usuários deste meio de transporte, acabam por achar satisfatório esse tempo de deslocamento.

Buscou-se compreender ainda o nível de lotação do transporte público no trajeto até a faculdade.

Gráfico 9 – Classificação do nível de lotação do transporte público no trajeto até a faculdade



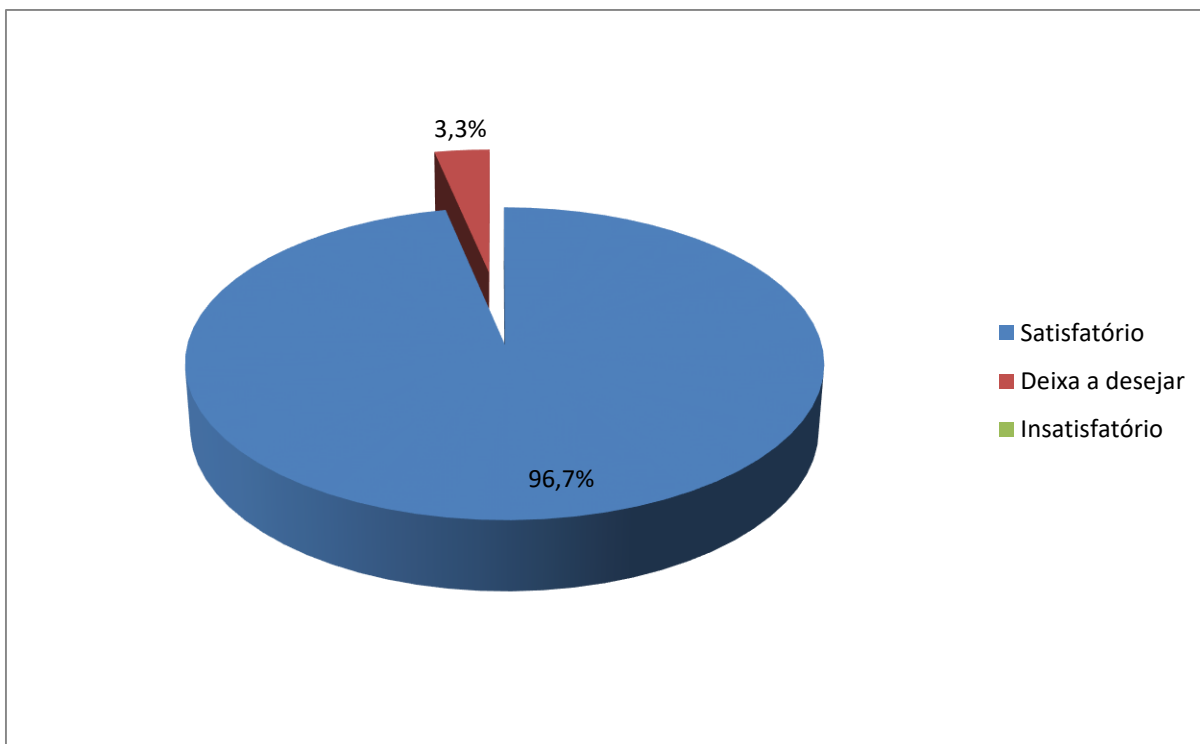
Ao observar o gráfico 9, percebe-se que 73,3% acham satisfatório o nível de lotação do transporte público no trajeto até a faculdade, enquanto que 26,7% afirmaram que deixa a desejar.

De acordo com Ferraz e Torres (2004) os usuários habituais dos períodos de pico são menos sensíveis a lotação que os usuários típicos dos outros períodos. O ideal seria que todos pudessem viajar sentados, porém isso aumentaria muito o custo de transporte.

De tal modo, pode-se dizer que em relação à qualidade do serviço, esta encontra-se diretamente incluída com a lotação do ônibus, visto ainda que tal percepção dos usuários poderá ter uma variação em se tratando em relação do horário no qual o mesmo faz uso deste serviço.

Em seguida, foi questionado sobre o nível de confiabilidade do transporte público no trajeto até a faculdade, levando-se em consideração ao cumprimento dos horários de partida e chegada programados.

Gráfico 10 – Classificação do nível de confiabilidade do transporte público no trajeto até a faculdade



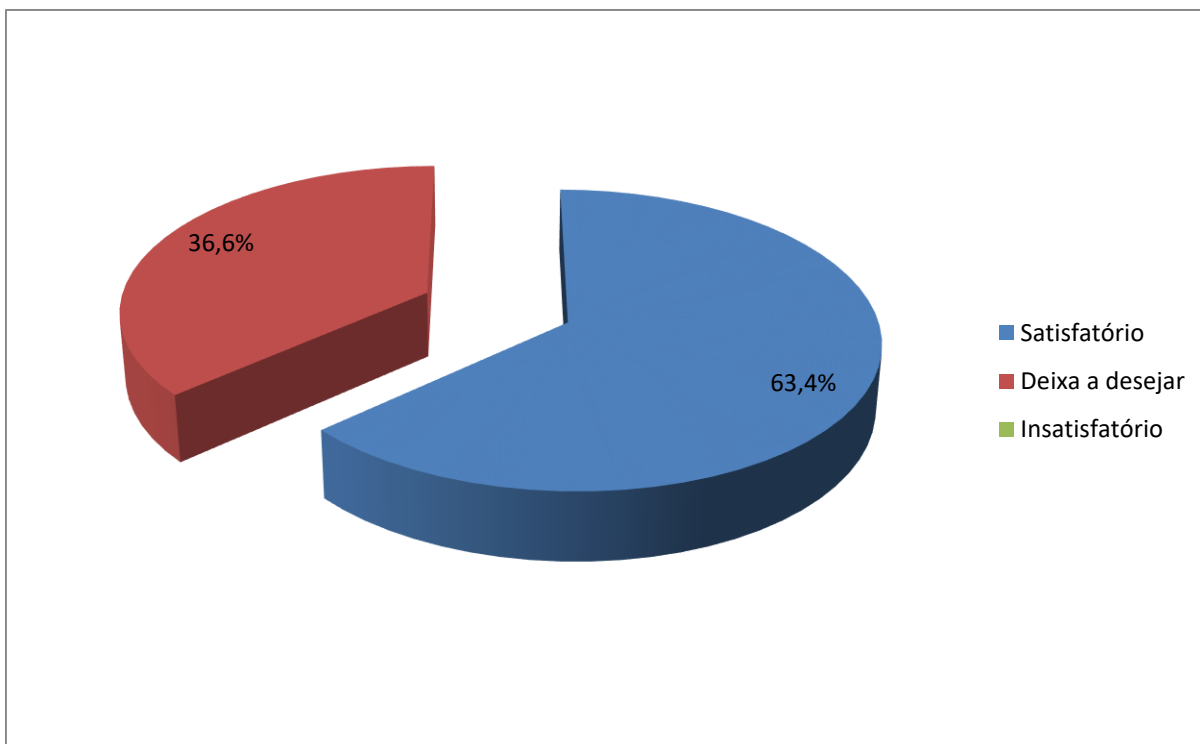
O gráfico 10 revela que 96,7% dos usuários acham satisfatório o nível de confiabilidade do transporte público no trajeto até a faculdade, levando-se em consideração ao cumprimento dos horários de partida e chegada programados, enquanto que 3,3% afirmaram que deixa a desejar.

Em se tratado da confiabilidade, pode-se dizer que a mesma encontra-se pautada com o grau de certeza dos usuários aos quais, ao realizarem uma viagem, o ônibus sairá e chegará no horário previsto com certa margem de tolerância (FERRAZ; TORRES, 2004).

No entanto, pode-se mencionar que outros fatores também podem incidir o não cumprimento dos horários de partida e chegada para as viagens, por exemplo, acidentes de trânsito, além disso, manifestações nas vias, assaltos, bem como ainda, defeito nos ônibus, entre outros.

Em seguida, serão apresentados os resultados alcançados em relação ao nível de segurança do transporte público no trajeto até a faculdade, levando-se em consideração alguns fatores, como citados anteriormente: acidentes, agressões, roubos e assaltos.

Gráfico 11 – Classificação do nível de segurança do transporte público no trajeto até a faculdade.



Ao observar o gráfico 11, compreende-se que 63,40% dos usuários acham satisfatório, enquanto que 3,6% afirmaram que deixa a desejar.

De acordo com Carrazza (2018, p. 47),

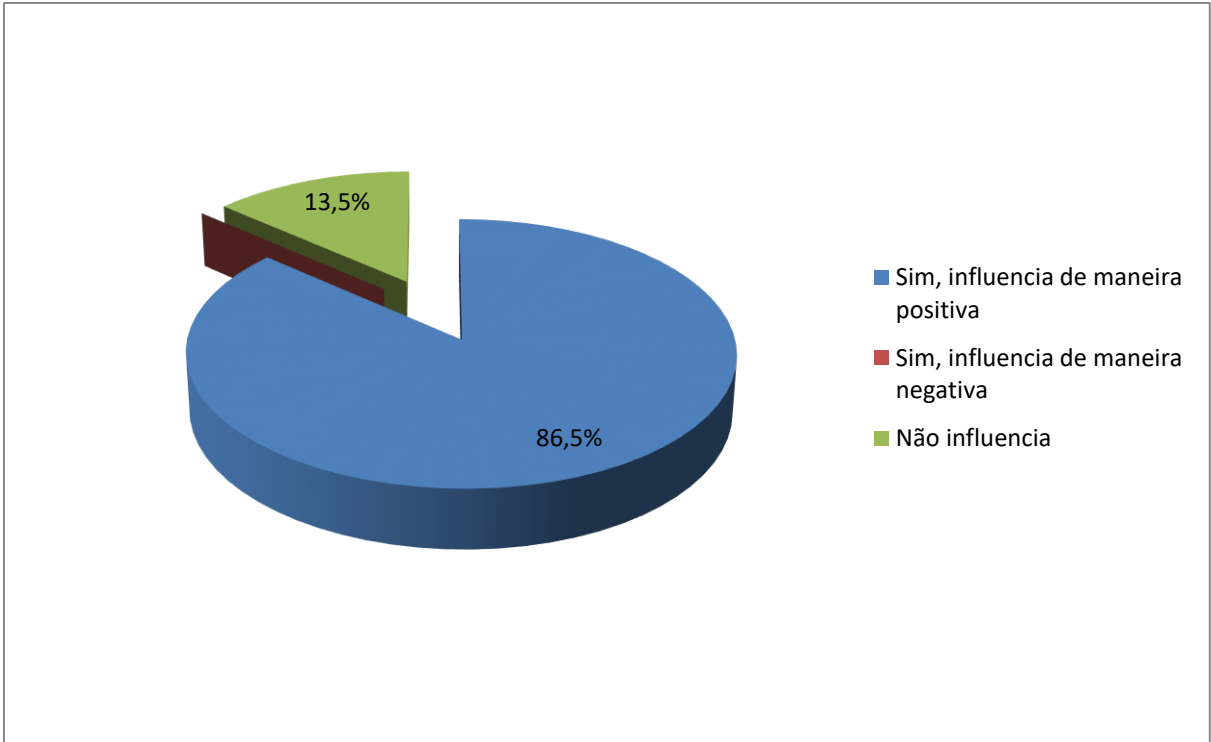
A segurança no serviço de transporte coletivo compreende a dois fatores: acidentes envolvendo os veículos e atos de violência (assaltos, agressões etc.) no interior do veículo. Esses acidentes são compreendidos como qualquer acidente de trânsito e todo e qualquer colisão, capotamento, tombamento, dentre outros sinistros consequentes de atos ou condições inseguras.

Visto que, mesmo que não tenham sido a maioria, mas, boa parte dos alunos afirmaram deixar a desejar, quando se tratou da segurança do transporte público até a faculdade, o que causa preocupação, tendo em vista que possam ter acontecido algum ou alguns eventos nos quais causaram medo aos alunos.

Assim é necessário que se possa investir em segurança nestes transportes, para que os alunos possam chegar em segurança até seu destino final.

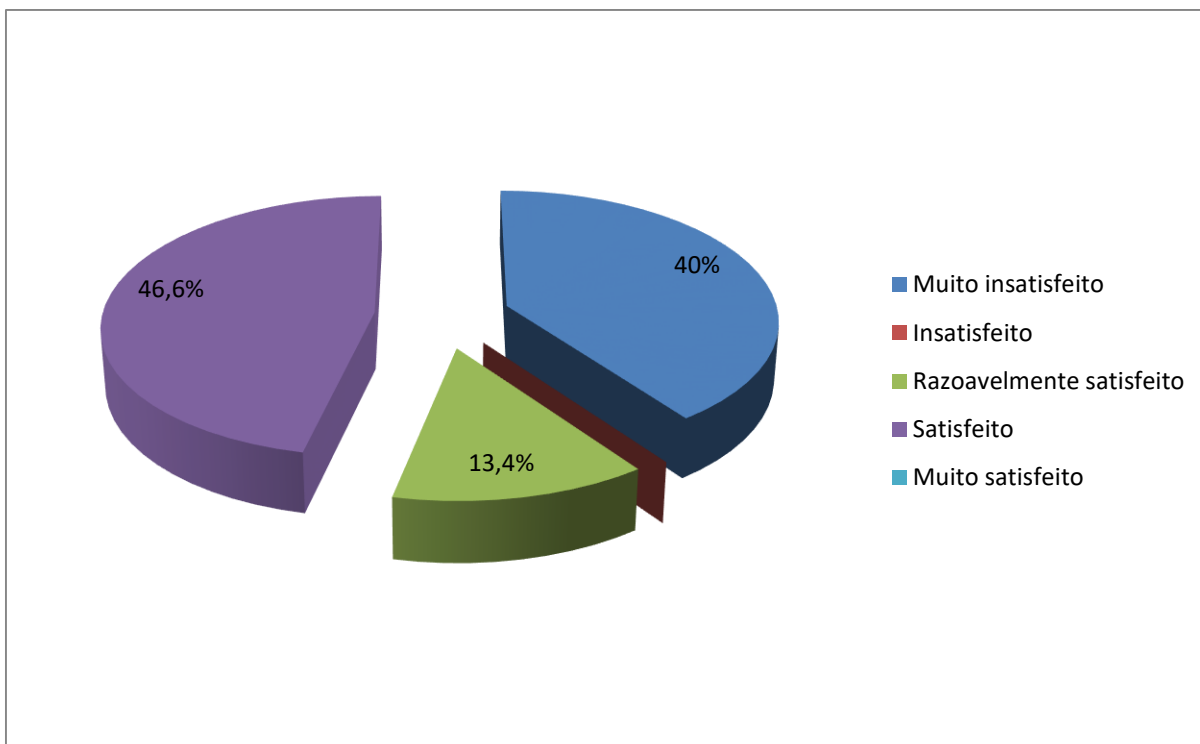
Em continuidade, foi questionado se o tempo de viagem gasto no trajeto até a faculdade influencia no desempenho acadêmico.

Gráfico 13 – Influência do tempo de viagem gasto no trajeto até a faculdade no desempenho acadêmico



O gráfico 13 revela que 86,5% afirmaram que influencia de maneira positiva, enquanto que 3,5% assinalaram que não influencia. Contudo, pode-se perceber a importância de se chegar sempre à tempo no destino final do trajeto, a pontualidade é de suma importância, para que os alunos possa chegar a tempo em suas aulas, evitando que estes possam perder alguns minutos das aulas e conseqüentemente, perder o assunto abordado naquele momento.

Gráfico 14 – Grau de satisfação em relação à qualidade geral do transporte público no trajeto até a faculdade.



Por fim, o gráfico 14 ilustra que 46,6% estão satisfeitos em relação à qualidade geral do transporte público no trajeto até a faculdade, enquanto que 40% estão muito insatisfeitos e 13,4% Razoavelmente satisfeitos.

5 CONCLUSÃO

Ao término deste estudo, pode-se dizer que todos os objetivos propostos aos quais eram: investigar a percepção dos estudantes que fazem uso do transporte público acerca da acessibilidade, tempo de viagem no trajeto, lotação do transporte, confiabilidade, entre outros; avaliar o desempenho e qualidade do Transporte Público Estudantil de modo geral, foram alcançados, tendo em vista que foram apresentados a qualidade em serviços e qualidade em transporte público, além de avaliar o desempenho do Transporte Público.

Assim, pode-se dizer que mesmo que no decorrer deste estudo fosse possível constatar algumas insatisfações em relação à alguns serviços prestados pelo transporte público estudantil, a maioria dos alunos encontram-se satisfeitos em relação ao transporte público escolar, embora necessite sempre estar em perfeitas condições, para que assim possa oferecer uma maior qualidade aos seus usuários e tornar as viagens mais tranquilas e confortáveis.

De tal modo, consta-se assinalar que é necessário que este tipo de transporte possa estar sempre à disposição dos alunos, além de estar em perfeitas condições físicas e estruturas,

ter pontualidade, contar com um motorista responsável e que possa levar e trazer os estudantes com segurança e comodidade.

Ao final este estudo, foi possível compreender que todos os objetivos propostos foram alcançados, tendo em vista que ao analisar a qualidade do Transporte Público que leva os estudantes para Patos, chegou-se a conclusão de que em relação a percepção dos estudantes em relação à acessibilidade e tempo de viagem no trajeto, os mesmos classificaram como ruim, tendo em vista que quanto mais se aumenta a distância percorrida, mais aumenta a insatisfação dos serviços prestados pelo transporte público.

Em relação a lotação do transporte, os estudantes acharam satisfatório, uma vez que a qualidade do serviço encontra-se diretamente incluída com a lotação do ônibus. Em se tratando da confiabilidade, os alunos acham satisfatório, tendo em vista que outros fatores também podem incidir o não cumprimento dos horários de partida e chegada para as viagens, por exemplo, acidentes de trânsito, além disso, manifestações nas vias, assaltos, bem como ainda, defeito nos ônibus, entre outros.

REFERÊNCIAS

ARPINI, B. P.; RIBEIRO, M. F. (2012). **Avaliação da qualidade no serviço de transporte coletivo urbano de passageiros na Grande Vitória e priorização de ações para melhoria por meio do método Quality Function Deployment – QFD**. Trabalho de Conclusão de Curso. Departamento de Engenharia de Produção, Centro Tecnológico, Universidade Federal do Espírito Santo;

BRASIL, Ministério das Cidades. **Gestão Integrada da Mobilidade Urbana**: curso de capacitação. Brasília: MCidades, 2006 .

CARRAZZA, Marcello Sargaço. **Desafios da mobilidade urbana do DF: a avaliação da qualidade do serviço de transporte público coletivo ao campus Darcy Ribeiro**. Projeto de monografia apresentado ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração. Brasília – DF, 2018.

CROSBY, P.B. **Qualidade sem lágrimas**. 3 ed. Rio de Janeiro: Livraria José Olimpo Editora S. A., 1994.

DEMING, W. E. **Qualidade: A Revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

FERRAZ, A. C. P.; TORRES, I. G. E. **Transporte Público Urbano**. 2. ed. São Paulo: Rima, 2004.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMIDE, A. A. (2003) **Transporte Urbano, Pobreza e Inclusão Social**. In: XVII CONGRESSO DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES, Rio de Janeiro. Anais. Riode Janeiro. 1082-1093p.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed. São Paulo, Atlas 1998.

KOTLER, P., KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson - Prentice Hall, 2012.

LIMA, I. M. O. (1996). **O velho e o novo na gestão da qualidade do transporte urbano**. Edipro, São Paulo.

LIMA Jr., O. F. (1995). **Qualidade em serviços de transportes: conceituação e procedimento para diagnóstico**. Tese de doutoramento, Edusp, São Paulo.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MELLO, Carlos Henrique Pereira.; NETO, Pedro Luiz de Oliveira Costa.; TURRIONI, João Batista,; SILVA, Carlos Eduardo Sanches. **Gestão do processo de desenvolvimento de serviços**. 1.ed. São Paulo. Atlas, 2010.

MORAIS, J. S. (2012). **Proposta de método para avaliação da qualidade do transporte público urbano por ônibus utilizando a Teoria das Representações Sociais**. T.DM – 013ª/2012, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília, DF. 108 p.;

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

MOURA, José A. M. **Os frutos da qualidade**. 3ª.ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcantara de. **Mobilidade urbana e cidadania**. Rio de Janeiro: Senac, 2012.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

I- DADOS DEMOGRÁFICOS DA PESQUISA

Gênero

- Masculino
- Feminino
- Outros

Faixa etária

- De 18 a 20 anos
- De 21 a 30 anos
- De 31 a 40 anos
- Acima de 40 anos

Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto é, aproximadamente, a renda familiar mensal?

- Até 1 salário mínimo
- De 1 a 2 salários mínimos
- De 3 a 4 salários mínimos
- Acima de 4 salários mínimos

II – DADOS DA PESQUISA

1º) Em qual local de Malta-PB você mora?

- Zona Rural
- Zona Urbana

2º) A escolha do uso do ônibus público para se locomover até a faculdade é baseada em qual ou quais fatores?

- Acessibilidade
- Preço
- Lotação
- Segurança
- Confiabilidade – cumprimento dos horários de partida e chegada programados
- Tempo de viagem
- Condições dos veículos
- Comportamento dos operadores
- Outros

3º) Dos fatores mencionados na pergunta anterior, você considera que algum deles necessita ser melhorado?

- Sim
- Não

4º) Qual ou quais fatores necessitam de melhorias?

- Acessibilidade
- Preço
- Lotação
- Segurança
- Confiabilidade – cumprimento dos horários de partida e chegada programados
- Tempo de viagem

- () Condições dos veículos
- () Comportamento dos operadores

5º) Como você classifica o nível de acessibilidade do transporte público utilizados no trajeto até a faculdade? Obs.: Distância de caminhada no início e no fim da viagem em metros?

- () Bom <300
- () Regular 300 – 500
- () Ruim >500

6º) Como você classifica o nível de acessibilidade do transporte público utilizados no trajeto até a faculdade? Obs.: Acessibilidade em relação à condição das calçadas, rampas, sinalização adequada e iluminação pública.

- () Satisfatório
- () Deixa a desejar
- () Insatisfatório

7º) Em média, qual o seu tempo de viagem no trajeto?

- () Menos de 30 min
- () Entre 30 min e 1 hora
- () Entre 1 e 2 horas
- () Mais de 2 horas

8º) Como você classifica o seu tempo de viagem no trajeto?

- () Satisfatório
- () Deixa a desejar
- () Insatisfatório

9º) Como você classifica o nível de lotação do transporte público no trajeto até a faculdade?

- () Satisfatório
- () Deixa a desejar
- () Insatisfatório

10º) Como você classifica o nível de confiabilidade do transporte público no trajeto até a faculdade? Obs.: Confiabilidade em relação ao cumprimento dos horários de partida e chegada programados.

- () Satisfatório
- () Deixa a desejar
- () Insatisfatório

11º) Como você classifica o nível de segurança do transporte público no trajeto até a faculdade? Obs.: Segurança em relação à acidentes, agressões, roubos e assaltos.

- () Satisfatório
- () Deixa a desejar
- () Insatisfatório

12º) Como você classifica as características físicas do transporte público no trajeto até a faculdade? Obs.: Características como ventilação adequada, assentos, limpeza etc.

- () Satisfatório

- Deixa a desejar
- Insatisfatório

13º) Como você classifica as características dos locais de parada? Sinalização, cobertura e assentos.

- Satisfatório
- Deixa a desejar
- Insatisfatório

14º) Como você classifica o comportamento dos operadores?

- Satisfatório
- Deixa a desejar
- Insatisfatório

15º) Você considera que o tempo de viagem gasto no trajeto até a faculdade influencia no seu desempenho acadêmico?

- Sim, influencia de maneira positiva
- Sim, influencia de maneira negativa
- Não influencia

Por fim, qual seu grau de satisfação em relação à qualidade geral do transporte público no trajeto até a faculdade? Obs.: Considerando todos os modais utilizados durante o trajeto, caso sejam mais de um.

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Razoavelmente satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

Permito que esse roteiro de entrevista seja utilizado para a realização do Trabalho de Conclusão de curso do aluno LUIZ RICARDO ALMEIDA, concluinte do curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Estadual da Paraíba, Campus VII.

Assinatura do entrevistado

Malta-PB, ____/____/2021