



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA - DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC**

AFONSO LIGÓRIO DE BRITO

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE
PÚBLICO EM ÔNIBUS NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE – PB**

**CAMPINA GRANDE
2015**

AFONSO LIGÓRIO DE BRITO

**PERCEÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE
PÚBLICO EM ÔNIBUS NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE – PB**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Curso de Administração, da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB - Campus I – Campina Grande – PB.

Orientadora: Profa. Dra. Waleska Silveira Lira

Campina Grande
2015

É expressamente proibida 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 da dissertação.

B862p Brito, Afonso Ligorio de
Percepção dos usuários sobre os serviços de transporte público
em ônibus na cidade de Campina Grande – PB [manuscrito] /
Afonso Ligorio de Brito. - 2015.
22 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Sociais Aplicadas, 2015.
"Orientação: Prof. Dra. Waleska Silveira Lira, Departamento
de Administração e Economia".

1. Usuário de transporte. 2. Qualidade em serviço. 3.
Transporte público. 4. Ônibus. I. Título.

21. ed. CDD 388.413 22

AFONSO LIGÓRIO DE BRITO

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE
PÚBLICO EM ÔNIBUS NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE – PB**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração, pelo Curso de Administração, da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB - Campus I – Campina Grande – PB.

Aprovado em: 09 / Junho 2015

Nota: 10,0 (Dez).

BANCA EXAMINADORA

Waleska Silveira Lira

Profa. Dra. Waleska Silveira Lira
Orientadora

Viviane Barreto Motta Nogueira

Profa. Dra. Viviane Barreto Motta
Banca Examinadora

Maria Dilma Guedes

Profa. Ms. Maria Dilma Guedes
Banca examinadora

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO EM ÔNIBUS NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE – PB

BRITO, Afonso Ligório¹

LIRA, Waleska Silveira²

RESUMO

O presente artigo teve o objetivo de identificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de transporte público em ônibus na cidade de Campina Grande – PB. Uma das motivações para a sua elaboração foi o fato de o transporte público constituir um dos serviços essenciais à sociedade, conforme previsto na Constituição Federal Brasileira, e nem sempre ser prestado com a qualidade desejada. A metodologia utilizada foi do tipo exploratório-descritiva, baseada no levantamento bibliográfico-documental em diversas fontes, e implementada pela utilização de uma entrevista semiestruturada, junto à Superintendência de Trânsito e Transporte Público – STTP e um questionário direto, aplicado a 196 usuários de ônibus, na cidade a que refere-se o estudo. Os resultados levaram a inferir que a percepção dos usuários, traduzida nos questionários aplicados demonstram um elevado nível de insatisfação com os serviços recebidos, segundo o qual a relação custo-benefício é totalmente desproporcional, uma vez que não há valor agregado nas quatro dimensões avaliadas, sendo necessária uma atuação mais eficaz do poder público na gestão e fiscalização de tais serviços.

Palavras-chave: Serviços. Qualidade em serviços. Transporte público. Ônibus.

ABSTRACT

This article aimed to identify the perception of users regarding the quality of public transport services on buses in the city of Campina Grande - PB. One of the motivations for its development was the fact that public transport constitutes one of the essential services to society, as provided for in the Federal Constitution, and not always be provided with the desired quality. The methodology used was the exploratory and descriptive, based on bibliographic and documentary survey from several sources, and implemented by using a semi-structured interview with the Superintendent of Traffic and Public Transportation - STTP and a direct questionnaire administered to 196 bus users in the city that refers to the study. The results led to infer that the perception of users, translated the questionnaires show a high level of dissatisfaction with the services received, according to which the cost-benefit ratio is totally disproportionate, since there is no added value in the four dimensions evaluated, requiring a more effective performance of the government in the management and supervision of such services.

Keywords: Services. Quality services. Public transportation. Bus.

¹ Graduando em Administração pela UEPB. Email: <afonsocampina@gmail.com>.

² Professora orientadora. Doutora em Recursos Naturais pela UFCG. Email: <waleska.silveira@oi.com.br>.

1 INTRODUÇÃO

A essencialidade do transporte público urbano é constitucional e faz parte do conjunto de obrigações municipais, visto que este é contemplado no inciso V, do artigo 30, da CF/1988, que prevê competência aos Municípios de “organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial” (BRASIL, 2005).

De acordo com a realidade de cada cidade, este serviço pode ser prestado por várias vias, sendo mais comum a via terrestre, representado em larga escala pelos ônibus. E, por ser considerado essencial, esse deve ser um serviço prestado com o máximo de qualidade, tendo em vista que um enorme percentual de pessoas o utiliza e, mais que isso, dependem dele, para terem acesso a outros tipos de serviço, como os de saúde, educação, religiosos, lazer, trabalho, dentre outros. Contudo, nem sempre o nível de qualidade esperado pelos usuários é correspondido, o que pode ocorrer por diversos motivos que tornam, por vezes, a experiência de utilizar-se dos serviços de transporte público, algo desagradável, incômodo e/ou até, constrangedor.

É inegável a importância do setor de transportes públicos para uma sociedade, visto que ele assume um papel econômico e social marcante e, sua função básica, segundo Barat e Batista (1973, apud ARAÚJO et al., 2011, p. 5) é “integrar as áreas urbanas dos pontos de vista espacial, econômico, social e recreativo”, ratificando sua relevância na vida das pessoas, que nem sempre dispõem de alternativas para escolher que transporte utilizar no seu dia a dia, por falta de opções, o que acaba levando a problemas, como, a proliferação do serviço de transporte informal.

Na cidade de Campina Grande, segundo município mais populoso do Estado da Paraíba, o sistema de transportes urbanos é gerenciado pela Superintendência de Trânsito e Transportes Públicos – STTP, que planeja, coordena e executa a rede viária do município, além de controlar o sistema de transporte coletivo, moto-táxis e de táxis, no âmbito municipal. Embora tenha uma população aproximada de 400 mil habitantes, a cidade já possui um plano de transporte urbano integrado, incluso em seu Plano Diretor, revisado pela Lei Complementar n.º. 003/2006, adiantando-se à obrigatoriedade legal, tendo em vista que a Lei 10.257/2001, também chamada de Estatuto das Cidades, atribui tal obrigação aos municípios com população com mais de 500 mil habitantes. Essa medida é de suma relevância, considerando a perspectiva do aumento populacional nativo e sazonal, tendo em vista que a cidade é um importante centro metropolitano e contém um elevado perfil turístico, o que gera alguns picos de usuários em determinadas épocas do ano.

Diante do exposto, questiona-se: Como os usuários percebem a qualidade dos serviços de transporte público em ônibus na cidade de Campina Grande - PB? Dessa forma, o objetivo geral deste trabalho é identificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de transporte público em ônibus na cidade de Campina Grande – PB, sendo este justificado pela sua relevância socioeconômica, podendo ser útil para a utilização acadêmica, governamental e/ou corporativa, servindo como base de informação para a sociedade e de tomada de decisão para as empresas prestadoras do referido serviço e/ou para os órgãos que o regulam no município em estudo.

O embasamento teórico deste artigo está pautado em estudos prévios de diversos autores, acerca da qualidade na prestação de serviços e, mais especificamente, de transporte público, como é o caso de Alves e Santos (2010); Araújo et al. (2011); Martins et al. (2011); Reis (2011) e Sousa (2004), dentre outros que compõem o compêndio consultado para dar-lhe sustentação. E, sua apresentação está estruturada em: resumo em língua vernácula e estrangeira; introdução, com aspectos gerais como problema de pesquisa, objetivo e justificativa; referencial teórico, trazendo o estado da arte; metodologia, que relata o *modus operandi* da pesquisa; apresentação e análise dos resultados, que divulga e explica as informações adquiridas, a partir dos dados da pesquisa de campo; considerações finais; e, por fim referências, onde são elencados os autores utilizados no estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TRANSPORTE PÚBLICO NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

Seria complicado conceber a rotina de uma cidade sem uma infraestrutura de transporte que garantisse a acessibilidade dos cidadãos, que necessitam se locomover para atender às suas atividades diárias. Assim sendo, a Constituição Federal brasileira de 1988 atribui aos Municípios a competência de prover à sociedade os serviços locais essenciais, tais como, o transporte coletivo, o que pode ocorrer de forma direta ou por “concessão ou permissão”.

A Política Nacional de Trânsito é estabelecida pelo Código de Trânsito Brasileiro (CTB), instituído pela Lei nº 9.503/1997, que em seu artigo 5º afirma que,

O Sistema Nacional de Trânsito é o conjunto de órgãos e entidades da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios que tem por finalidade o exercício das atividades de planejamento, administração, normatização, pesquisa, registro e licenciamento de veículos, formação, habilitação e reciclagem de condutores, educação, engenharia, operação do sistema viário, policiamento, fiscalização,

juízo de infrações e de recursos e aplicação de penalidades (BRASIL, 2013, p.12).

Dessa maneira, cada município deve ter um órgão que execute a Política Nacional de Trânsito, dentro da sua jurisprudência, de modo que este mantenha relação com os órgãos e conselhos estaduais e federal. A esse respeito, a Lei 10.257/2001, mais conhecida como Estatuto das Cidades que, “estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências” (BRASIL, 2001, p. 1), preconiza, em seu artigo 2º, inciso V, como diretriz para o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade e da propriedade urbana, “oferta de equipamentos urbanos e comunitários, transporte e serviços públicos adequados aos interesses e necessidades da população e às características locais”.

Em nível local, a Lei Complementar nº 003/2006, que revisa o Plano Diretor do Município de Campina Grande, dispõe sobre o Sistema de Mobilidade Urbana, definido em seu art. 93, § 1º, como sendo “a articulação e integração dos componentes estruturadores da mobilidade – trânsito, transporte, sistema viário, educação de trânsito e integração regional –, de forma a assegurar o direito de ir e vir com sustentabilidade e considerando a melhor relação custo-benefício social”.

Ante o exposto e, considerando a forma como o Estatuto das Cidades aborda a questão da disponibilidade dos equipamentos urbanos como o transporte, cabe algumas reflexões: será que o transporte público ofertado na cidade de Campina Grande atende aos interesses e necessidades da população? Será que estes são disponibilizados com a qualidade necessária ou esperada pela população? Para responder a esse questionamento é importante saber o que vem a ser qualidade, de acordo com alguns teóricos.

2.2 QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Definir o que vem a ser qualidade não é uma das tarefas mais fáceis. Isto porque o termo pode ser interpretado de diversas formas, sobretudo, quando se trata da qualidade em serviços, tendo em vista as peculiaridades deste, como por exemplo, o fato de não poder ser totalmente padronizado, visto que cada prestação de determinado serviço corresponde a uma experiência diferente, o que pode permitir que uma pessoa, recebendo o mesmo serviço em momentos diferentes, teça julgamentos diferentes a seu respeito.

Segundo Alves e Santos (2010, p. 27), qualidade “pode ser considerada como a maneira como é desejado que um objeto ou um acontecimento fosse, de forma que satisfaça as mais profundas expectativas, gerando uma espontânea e imediata aprovação”. Já para Kotler (apud MOURA et al., 2013, p. 3), “qualidade é a totalidade de aspectos e características de um

produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas ou implícitas”. Em se tratar de serviços, pode-se dizer que a qualidade é um item ainda mais relevante, considerando que não há como fazer ensaios, pois o cliente faz parte do processo de prestação do serviço. Logo, deve-se ofertar um atendimento de qualidade para que o cliente tenha uma experiência bem sucedida e tenha as suas necessidades atendidas, resultando assim, em satisfação e fidelização.

O conceito de qualidade vem tomando grandes dimensões, especialmente em relação à produção de bens, onde a metodologia da qualidade total, originada no Japão, já tem conseguido ótimos resultados, inclusive no Brasil. Contudo, pode-se dizer que os princípios da qualidade total não são adequadamente aplicáveis para entender a qualidade em serviços, considerando as ideias de Berry e Parasuraman et al. (1992 apud COZENDEY, 2007, p. 11), quando dizem que “o que é qualidade para um cliente poderá não ser para outro, pois a pronta resposta a reclamações, a rápida manutenção ou reparo são alguns exemplos de atendimento, e com isso se faz necessário descobrir o que os clientes valorizam na prestação do serviço”. Logo, é de total relevância monitorar o nível de satisfação dos clientes, com vista a mantê-los cada vez mais satisfeitos.

Ao tratar da qualidade em serviços no âmbito público, Munro (1994 apud FADEL; FILHO, 2009), afirma que

a prestação de serviços realizada pelo poder público ainda mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada a um segundo plano. As organizações do setor público são as maiores prestadoras de bens e serviços à comunidade, que está dependente da qualidade, agilidade e localização desses serviços [...].

Neste sentido, pode-se dizer que, mesmo no atual modelo gerencial de administração pública - em que o Estado passou a utilizar de mecanismos de gestão, antes presentes apenas no meio privado, de modo a aumentar a eficiência e a satisfação dos clientes, abrindo mão inclusive, de algumas atividades, que foram transferidas para o setor privado -, os serviços considerados públicos, ou seja, aqueles demandados por grande parte da população, que deles dependem para manter-se em sociedade, ainda são prestados com indiferença e sem uma preocupação real com a qualidade. É como se o fato de as pessoas necessitarem e não disporem de um leque de opções que lhes permita escolher, desobrigasse as empresas prestadoras desses serviços, por exemplo, as de transporte público, de manterem um padrão adequado de qualidade e um nível de satisfação elevado por parte dos usuários.

O baixo padrão de qualidade nos serviços de transporte público, pode ser uma das explicações para o surgimento e crescimento acelerado do transporte urbano clandestino em

todo o país. Tratando deste assunto, tomando como base a cidade de São Paulo, Hirata (2012, p. 22), aponta quatro pontos em que o transporte clandestino apresenta-se mais eficiente, naquele local:

Primeiro [...] estas empresas privadas não conseguiam ou não se interessavam em garantir uma oferta de ônibus suficiente para a demanda de passageiros, o que ocasionava a superlotação dos ônibus que circulavam em algumas linhas e carência em outras. Segundo, [...] O fato de ter transporte a poucas quadras de casa era vista como grande vantagem, considerando que, anteriormente, tinham de andar alguns quilômetros até a avenida principal mais próxima. Terceiro, o transporte clandestino oferecia itinerários alternativos muito mais rápidos e vantajosos para a circulação pela cidade. Os perueiros transitavam por caminhos que muitas vezes contornavam as grandes avenidas e os congestionamentos, percorrendo trajetos mais curtos e viagens menos demoradas. Ainda existia uma prática impensável em relação ao sistema de ônibus: o motorista podia improvisar caminhos mais rápidos, de acordo com o interesse do passageiro, ou, no caso de lotação máxima da perua, evitar pegar outros passageiros. Quarto, a passagem era vendida a quase metade do preço da do ônibus.

Desse ponto de vista, pode-se dizer que o modelo gerencial de administração pública é contraditória e não está cumprindo efetivamente com os seus objetivos, uma vez que este visa “a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, a eficiência, a redução do tempo gasto, o aumento da qualidade, a flexibilidade das regras, a melhoria do desempenho com controle dos resultados e avaliação do processo” (MATIAS-PEREIRA, 2010, p. 118). A seguir, será tratado sobre os fatores que determinam a percepção da qualidade pelos usuários dos serviços de transporte.

2.3 DETERMINANTES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Embora cada pessoa, em cada momento, apresentem visões diferentes acerca da qualidade, existem fatores que são observados, como consenso, em maioria dos casos, como sendo de grande relevância para a determinação do nível de qualidade de certo serviço, o que se ratifica na concepção de Parasuraman et al. (1985 apud COZENDEY, 2007, p. 16), segundo o qual “independentemente do tipo de serviço, os consumidores utilizam essencialmente os mesmos critérios para avaliar a qualidade de um serviço”. E, conforme estudos anteriores desse autor, que foram se aprimorando com o passar do tempo e o avanço das suas pesquisas, tais critérios são divididos em cinco classes a saber:

a) **Tangíveis**: aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação; b) **Confiabilidade**: capacidade de executar o serviço prometido com confiança, precisão e consistência. Significa um serviço cumprido no prazo, sem modificações e sem erros; c) **Responsividade**: disposição para ajudar os clientes e fornecer o serviço prontamente; d) **Segurança**: conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade de inspirar confiança, confidencialidade e credibilidade; e) **Empatia**: cuidado, interesse e atenção individualizada dedicada ao cliente. A empatia inclui a acessibilidade e o esforço em entender as necessidades específicas dos clientes (PARASURAMAN et al., 1985, 1988 apud COZENDEY, 2007, p. 17).

Vários autores, tais como, Sousa (2004) adotam esse dimensionamento de qualidade em serviços. Já Reis (2011), ao propor um modelo para avaliação da qualidade em serviços de transporte público urbano realizado por ônibus segundo a percepção dos usuários, com base em diversos autores que estudaram esse aspecto, anteriormente, estabeleceu um conjunto de sete dimensões e trinta e três critérios que podem determinar o nível de qualidade em serviços nesse segmento. Segundo o autor,

Para definir as dimensões que irão compor o modelo de avaliação da qualidade dos transportes realizados por ônibus, buscou-se estabelecer dimensões adaptáveis a quaisquer tipos de empresa, sejam elas de pequeno, médio ou grande porte. Causar a fusão entre a opinião de pesquisadores da área de qualidade em serviços e pesquisadores da área de transporte público neste trabalho foi primordial para ajudar a fundamentar o modelo proposto, visto que os modelos de avaliação da qualidade em serviços são genéricos. [...], as dimensões utilizadas neste trabalho puderam auxiliar a construção de um modelo específico para avaliar o transporte urbano realizado por ônibus (REIS, 2011, p. 48).

O modelo proposto pelo referido autor, considera as seguintes dimensões/critérios:

1. **Tangível:** nessa dimensão estão inclusos os critérios de conservação e limpeza; assentos e cobertura nas paradas; postos para informar e receber sugestões sobre os serviços;
2. **Comunicação:** diz respeito à colocação legível do número e nome nas linhas; indicação das paradas; indicação dos locais de transferência para outras linhas; distribuição de folhetos com horários e rotas;
3. **Atendimento:** refere-se à habilidade e cuidado do motorista; o motorista espera completar o embarque e desembarque; respeito do motorista e cobrador; cortesia do motorista e cobrador;
4. **Segurança:** aqui podem ser verificados os índices de assaltos; índices de acidentes; iluminação pública;
5. **Preço/Custo:** tem a ver com a compatibilidade do nível oferecido do veículo com o valor cobrado; compatibilidade do nível oferecido das vias e paradas com o valor cobrado; compatibilidade do nível oferecido do atendimento com o valor cobrado; compatibilidade do nível oferecido do tempo com o valor cobrado;
6. **Confiabilidade:** verifica a temperatura; ruído; lotação; conforto dos assentos; funcionamento da bilhetagem eletrônica; fiscalização dos serviços; tempo de viagem no interior do veículo; pontualidade dos serviços; horários disponibilizados;
7. **Acessibilidade:** julga acerca do número de portas; altura dos degraus; adequação para portadores de necessidades especiais; largura das vias e calçadas; rotas; frequência de veículos circulando.

Os itens supramencionados devem ser julgados a partir de cinco categorias, a saber:

- Veículos: Ônibus utilizados por passageiros para efetuar deslocamentos dentro das cidades (perímetro urbano); - Vias e Paradas: Ruas e pontos de ônibus percorridos pelos veículos; - Atendimento: Cortesia e presteza dos operadores do serviço; - Tempo: Tempo de espera do passageiro pelo serviço ou na utilização do mesmo; - Valor Agregado: Compatibilidade do valor pago de tarifa com o nível do serviço oferecido (REIS, 2011, p. 11).

Em seu modelo, Reis (2011), não tratou de critérios como, proteção ambiental, manutenção dos veículos e número de ônibus na linha, por considerar que os usuários podem não ter informações suficientes para realizar tais avaliações. Neste trabalho, essa concepção será mantida, tendo em vista a heterogeneidade dos usuários, bem como dos níveis de informação destes acerca de tais temas.

2.4 O TRANSPORTE PÚBLICO CAMPINENSE

Campina Grande é um município localizado no estado da Paraíba, emancipada politicamente em 11 de outubro de 1864. É considerado um dos principais polos industriais da região Nordeste e um dos maiores polos tecnológicos da América Latina. Com área total de 594.182 Km² e, dados do Censo 2010, registraram uma população de 385.213 habitantes. Contudo, há estimativas de que em 2014 esse número tenha ultrapassado os 402 mil. É a principal cidade de uma região metropolitana, formada por dezenove municípios que, juntos, somam mais 630 mil habitantes.

No município, a Política Nacional de Trânsito é executada e regulamentada pela Superintendência de Trânsito e Transporte Público (STTP), autarquia criada pela Lei Municipal nº. 3.725 de 26 de agosto de 1999. Conta ainda, com o auxílio da Companhia de Polícia de Trânsito (CPTRAN), no policiamento, fiscalização e operação do trânsito da cidade.

Conforme informações de Diniz (2015), em uma reportagem para o site paraibageral.com.br, o sistema de transporte legalizado na cidade é de “cerca de 1.000 motos, pouco mais de 600 taxis e 220 ônibus”. Ao passo que “em média, 3.000 motos e 200 carros realizam o transporte clandestino/alternativo”; dados que vêm preocupando o Poder Público local, de tal maneira que

A PARTIR do mês de abril a STTP, a CPTran, a Polícia Militar e a Polícia Civil, além do Ministério Público, vão realizar operações conjuntas, três vezes por mês, para fiscalizar o transporte clandestino/alternativo de passageiros em motos e carros na cidade de Campina Grande (DINIZ, 2015. Disponível em: <<http://paraibageral.com.br/transporte-clandestino-sera-combatido-com-rigor-a-partir-de-abril-em-campina-grande/>>. Acesso 21 abr. 2015).

Dados oficiais fornecidos pela STTP (2015), confirmam que o tipo transporte público de passageiros predominante na cidade de Campina Grande é ônibus, pertencentes a sete empresas que operam na forma permissionária, com uma frota total de 220 veículos, que

transportam diariamente, em média, 102.000 passageiros, circulando por 57 rotas e 12 linhas, de acordo com estimativas do mês de março desse ano. Embora não exista um cadastro de idosos e portadores de necessidades especiais que utilizam tal serviço, com benefício da gratuidade, estima-se que estes somam cerca de 3.000 usuários. Ainda de acordo com a autarquia, no último levantamento feito em 2014, a malha viária da cidade era constituída em 55% de asfalto; 32% de calçamento e 13% de terra, o que impossibilita uma estimativa da média de tempo de cada rota, dependendo dessa variação das características de cada uma delas.

Segundo o órgão (STTP), a sazonalidade do município representa reduções e elevações consideráveis das rotas, tendo em vista que nas férias escolares existe uma redução de 25% destas, redução que aumenta para 40% no período de carnaval, mas em contrapartida, no período junino as rotas aumentam, em média, 30%. Para garantir a segurança de usuários e funcionários, a STTP exigiu das empresas de ônibus algumas medidas como, instalação de câmeras de monitoramento no interior dos veículos, criação de um sistema de informação ao passageiro, implementação de sistema de rastreamento GPS/GPRS, bem como mapeamento das áreas críticas. A instituição admite o forte problema com o transporte alternativo, revelando seu balanço de fiscalização em 2014, que somou 57 veículos clandestinos que atuavam na linha urbana e que a prática de transporte irregular de passageiros é tratada como crime.

Considerando que cada tipo de transporte, qual seja ônibus, taxi e moto-taxi, tem suas características peculiares, este trabalho se desenvolveu sob a ótica dos usuários dos serviços de ônibus urbano, na cidade em questão.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

O processo de desenvolvimento de um trabalho científico pressupõe obediência a uma metodologia, que indicará os métodos a serem utilizados. Segundo Moresi (2003, p. 11), metodologia científica pode ser entendida como,

um conjunto de etapas ordenadamente dispostas que você deve vencer na investigação de um fenômeno. Inclui a escolha do tema, o planejamento da investigação, o desenvolvimento metodológico, a coleta e a tabulação de dados, a análise dos resultados, a elaboração das conclusões e a divulgação de resultados.

Nesse sentido, e considerando que o objetivo do artigo foi identificar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de transporte público em ônibus da cidade de Campina Grande – PB, o presente artigo desenvolveu-se na perspectiva de um estudo exploratório-descritivo, baseado no levantamento bibliográfico-documental, em diversas fontes, como, artigos, livros, dissertações e sites de órgãos governamentais, além de uma pesquisa de campo, composta por uma entrevista semiestruturada, junto à Superintendência de

Trânsito e Transporte Público (STTP), com vista a levantar o estado da arte do assunto em questão, enriquecendo assim, o referencial teórico que apresenta opiniões de outros autores acerca da abordagem sugerida e um questionário direto, aplicado aos usuários de transporte coletivo de ônibus urbano, durante as duas primeiras semanas do mês de maio de 2015, o que se deu em todos os dias das duas semanas, em horários diferenciados, nos três expedientes do dia, de modo a contemplar os horários de pico e aqueles de menor movimento.

A amostra da pesquisa constituiu-se do tipo não probabilística por acesso, composta de 196 usuários, tendo em vista ser o número mínimo representativo diante de um universo desconhecido, conforme aponta a fórmula de Sâmara e Barros (1997, apud LIRA et al., 2004 p. 6), que apresenta uma margem de segurança de 95%. Estes foram escolhidos de forma aleatória, em pontos de embarque/desembarque de passageiros, nas ruas e nos terminais de integração da cidade. Restringiu-se a pesquisa a indivíduos maiores de idade, conforme o instrumento de pesquisa aplicado por Reis (2011), entendendo que estes têm maior responsabilidade sobre suas respostas.

A ferramenta de pesquisa utilizada foi baseada no estudo de Reis (2011), considerando que tal autor constituiu a base teórica desse estudo. O questionário foi composto por dois blocos, em que o primeiro compreendeu questões sobre o perfil dos respondentes, onde estes foram indagados quanto à localidade, gênero, faixa-etária, escolaridade, renda, motivo da viagem, frequência das viagens, forma de pagamento da tarifa; e o segundo apresentava os trinta e três critérios das sete dimensões de qualidade a serem julgados pelos respondentes, divididos nas cinco categorias, quais sejam, veículos (questões de 1 – 12), vias e paradas (questões de 13 – 21), atendimento (questões 22 – 25), tempo (questões 26 – 29) e valor agregado (questões 30 – 33), tais características justificam dizer que a pesquisa desenvolveu-se na perspectiva quantitativa.

Para a análise dos dados utilizou-se como apoio, o software Microsoft Excel 2013, no sentido de tabular as informações obtidas, calculando os percentuais representativos de cada resposta, no primeiro bloco. Já no segundo, os respondentes deveriam atribuir uma nota a cada critério pontuado, dentro de uma escala contínua, que variava de zero (muito insatisfeito) a dez (muito satisfeito), havendo entre esse intervalo oito gradações a saber: de 0 a 3,0 (Péssimo); de 3,0 a 4,0 (Muito Ruim); de 4, a 5,0 (Ruim); de 5,0 a 6,0 (Regular⁻); de 6,0 a 7,0 (Regular⁺); de 7,0 a 8,0 (Bom); de 8,0 a 9,0 (Muito Bom); de 9,0 a 10,0 (Excelente). Para julgar cada item, atribuindo-lhe um conceito adequado, foi calculada a média das notas atribuídas pelos respondentes, em cada critério, de modo a identificar suas percepções sobre os itens destacados; registre-se que as abstenções ou nulidades foram subtraídas do valor total de respostas, para

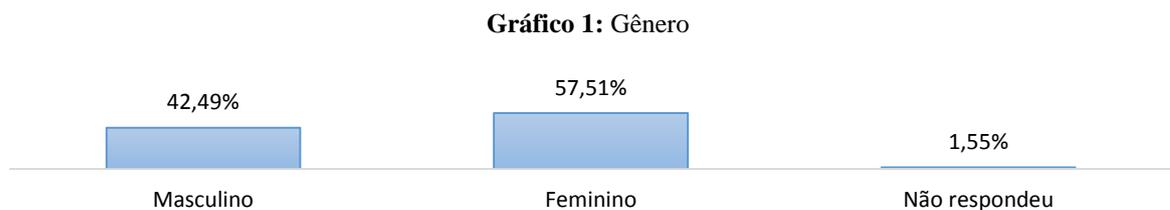
evitar manipulação dos dados que pudesse diminuir as médias. Havia nesse bloco, ainda, a opção de Não Avaliado, para o respondente que não se achasse apto ou motivado a responder a determinada questão, o que permite maior fidelidade nas conclusões deste trabalho.

Para fins de melhor compreensão, a apresentação dos dados está disposta em forma de gráficos, escolhidos de acordo com a melhor adequação destes ao conteúdo exibido.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

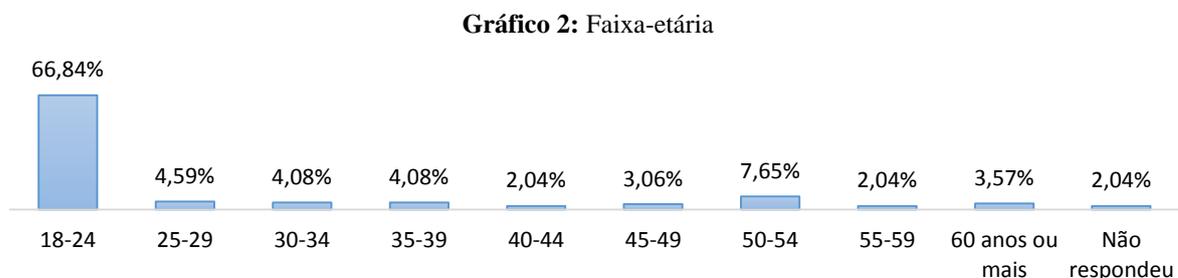
4.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS RESPONDENTES

O gráfico 1 demonstra que a maioria dos respondentes é do sexo feminino, o que representa 57,51%, enquanto o percentual de homens é, também, bastante representativo, tendo em vista que corresponde a 42,49% do total. Um pequeno percentual de 1,55% dos respondentes, se absteve de responder a essa questão.



Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

Em relação à faixa-etária, a grande maioria dos respondentes (66,84%) tem entre 18 e 24 anos de idade, havendo uma participação equilibrada das demais faixas e uma abstenção de 2,04%. Diante desse resultado, infere-se que quase $\frac{3}{4}$ dos respondentes são considerados bem jovens.



Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

Conforme o gráfico 3, 54,08%, ou maioria dos respondentes, tem nível superior, enquanto 36,22% declararam ter nível médio. Outros níveis de ensino tiveram pouca representatividade, assim como a abstenção.



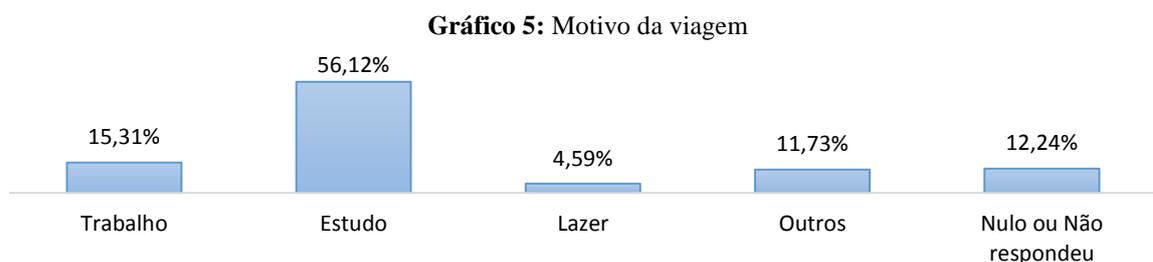
Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

O gráfico 4 representa a renda salarial dos usuários questionados, segundo o qual, observa-se que mais de 4/5 destes, recebem até dois mil reais mensais, sendo que, 65,82% recebem até mil reais e 21,94% recebem a partir de mil e um até dois mil reais. Apenas 11,73% recebem a partir de dois mil e um reais e, apenas 0,51% dos respondentes não atendeu a esse quesito.



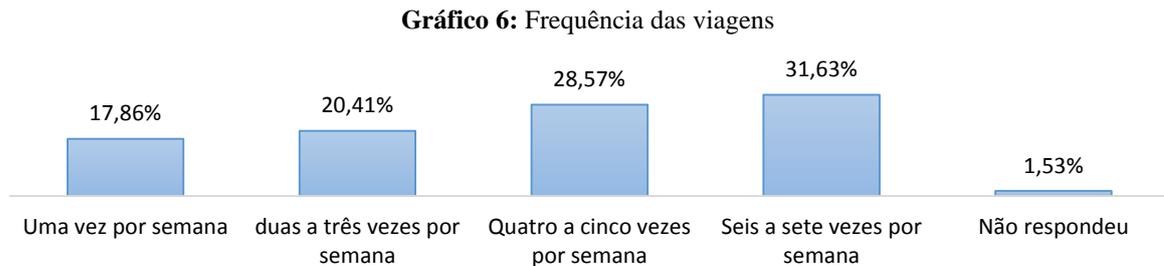
Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

O principal motivo pelo qual os respondentes utilizam o transporte público em ônibus refere-se ao estudo, o que representa 56,12%, ou a maioria; em seguida, o segundo motivo mais citado, com 15,31%, refere-se ao trabalho, 11,73% declararam fazer uso desse meio para outros fins e, 4,59% o utilizam para o lazer. Contudo, percebe-se um considerável nível de abstenção, que soma um percentual de 12,24%.



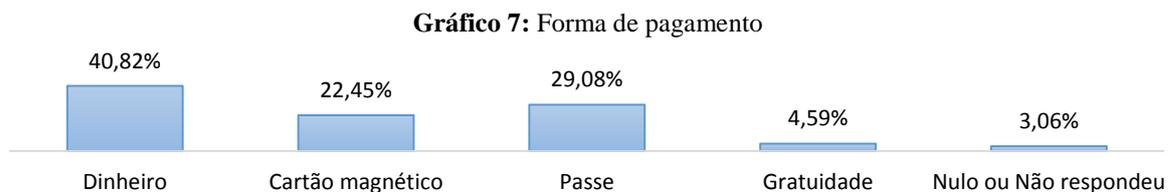
Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

O gráfico 6 demonstra que 31,63% dos respondentes utilizam os serviços em ônibus de seis a sete vezes por semana, o que leva a inferir que o fazem, quase que diariamente; 28,57% utilizam-no de quatro a cinco vezes semanais, enquanto 20,41% viajam de ônibus de duas a três vezes e, apenas 17,86% viaja de ônibus somente uma vez por semana. Vê-se ainda, que a falta de respostas significa apenas 1,53%.



Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

Ao serem questionados sobre a forma com que geralmente pagam suas passagens, ressalta-se que a maioria (40,82%) faz o pagamento em dinheiro; o passe é o segundo meio de pagamento mais utilizado (29,08%), seguido por cartão magnético (22,45%) e, respectivamente, utiliza-se da gratuidade (4,59%). Diante disso, julga-se que maior parte dos respondentes faz o desembolso do valor integral das passagens em suas viagens.



Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

4.2 PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

4.2.1 Veículos

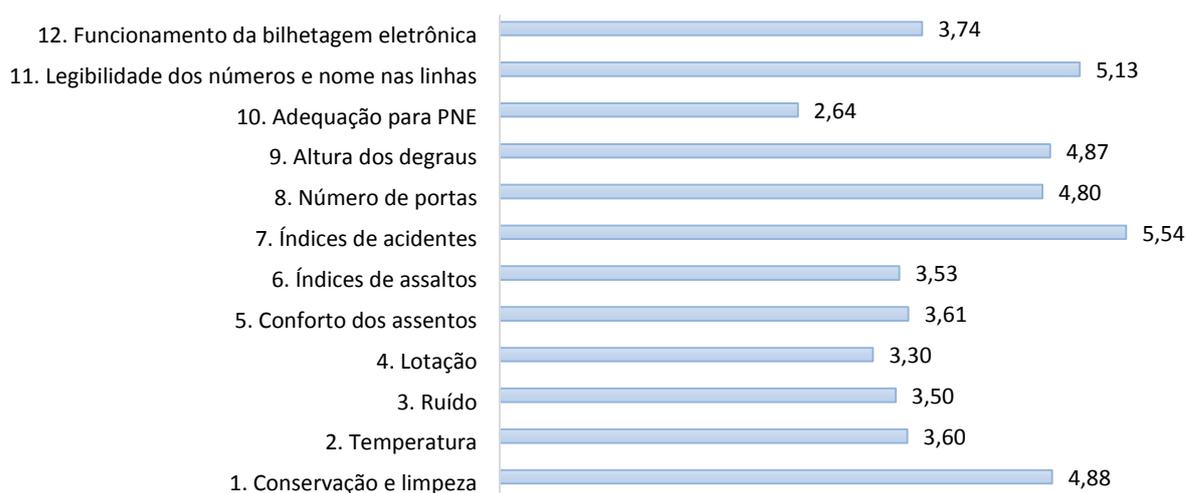
Observando a dimensão veículos, que faz parte da análise dos tangíveis dos serviços de transporte urbano em ônibus, e considerando as variáveis 1 a 6, observa-se que o item conservação e limpeza apresentou maior média (4,88), que lhe confere um conceito de Ruim, enquanto temperatura, ruído, lotação, conforto dos assentos e índices de assaltos, receberam médias de notas entre 3 e 4, o que significa dizer que, segundo a concepção dos respondentes

tais aspectos são muito ruins. O resultado obtido nesse conjunto de proposições descreve uma insatisfação acentuada dos respondentes em relação ao quesito avaliado.

Continuando a análise dessa grandeza (variáveis 7 a 12), entende-se uma ampla variação das médias, em que o menor índice foi atribuído à adequação para portadores de necessidades especiais, que teve média 2,64, o que lhe enquadra no conceito de péssimo. Em seguida, a variável funcionamento da bilhetagem eletrônica aparece com média 3,74 sendo, portanto, considerada muito ruim. No que concerne à altura dos degraus e número de portas, as médias respectivas foram 4,87 e 4,80, o que significa dizer que tais características são ruins e, na sequência com conceito regular, apresentam-se as variáveis legibilidade dos números e nomes das linhas e índices de acidentes, com médias respectivas de 5,13 e 5,54.

Conforme observa-se, nesta dimensão foram avaliadas aspectos que dizem respeito a tangíveis, comunicação e segurança envolvidos na prestação de serviços em estudo, em que, segundo Reis (2011, p. 46), tangível “é a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação”; comunicação tem a ver com os meios pelos quais a empresa mantém seus usuários informados, utilizando-se de uma linguagem acessível, que viabilize sua experiência com o serviço; enquanto segurança diz respeito ao sentido de proteção pessoal e no trânsito.

Gráfico 8: Veículos



Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

4.2.2 Vias e paradas

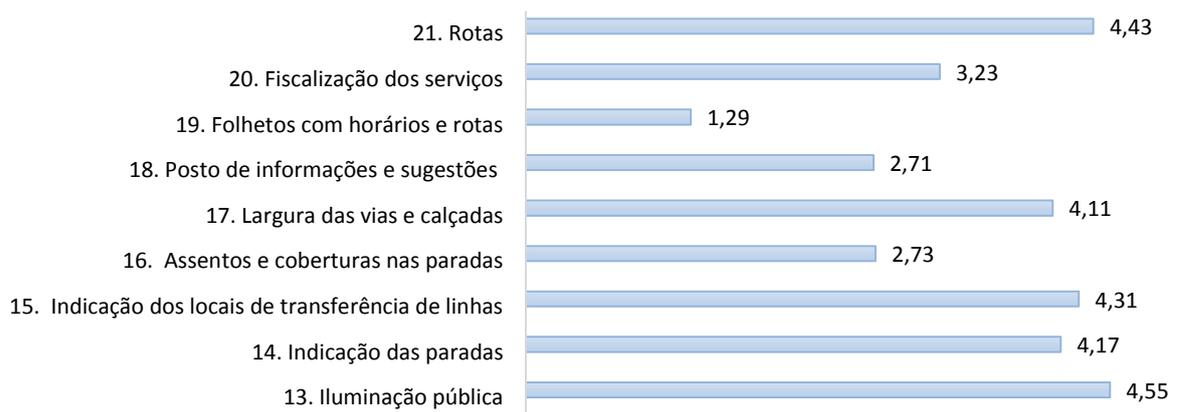
O gráfico 9 traz as médias atribuídas pelos respondentes às variáveis da dimensão vias e paradas que também englobam segurança, comunicação, além de acessibilidade. Analisando

as cinco primeiras variáveis (13 a 17), verifica-se que a menor média foi atribuída a assentos e coberturas nas paradas (2,73), que o inclui no conceito de péssimo, conforme a classificação de Reis (2011); os demais itens tiveram médias entre 4 e 5, o que corresponde a ruim, utilizando-se da mesma classificação, em que largura das vias e calçadas, receberam média 4,11; indicação das paradas, média 4,17; indicação dos locais de transferência de linhas atingiu a média 4,31 e, iluminação pública, 4,55.

As variáveis 18 a 21 apresentaram índices ainda mais baixos, visto que rotas teve a maior média (4,43), o que não foi suficiente para tirá-la da classificação de ruim; enquanto fiscalização dos serviços obteve média 3,23 (muito ruim), já folhetos com horários, seguido de rota e posto de informações e sugestões foram apontados como péssimos, com médias de 1,29 e 2,71, respectivamente.

Segundo Reis (2011, p. 89), nessa categoria o usuário “avalia a atuação do poder público nos serviços, pois, muitos critérios/itens selecionados dizem respeito a sua atuação”. Contudo, essa dimensão demonstrou-se muito aquém do nível desejado pelos usuários, apresentando-se como crítica para a melhoria na qualidade desse serviço. Um dos pontos que merecem atenção diz respeito à fiscalização dos serviços que, segundo os usuários é muito ruim e, este, talvez seja um dos “pontapés” iniciais para a mudança na cultura da oferta do serviço de transporte público em ônibus em Campina Grande.

Gráfico 9: Vias e paradas



Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

4.2.3 Atendimento

A dimensão atendimento apresentou um resultado que, segundo a classificação de Reis (2011), variou entre ruim e regular, onde a maior média (5,54) foi atribuída ao respeito do motorista e cobrador, seguido pela espera do motorista à conclusão dos embarques e

desembarques (4,62), cortesia do motorista e cobrador (4,61) e habilidade e cuidado do motorista (4,58), que classificam-se como ruins.

Para Moura et al. (2013, p. 3), “o atendimento revela o comportamento da empresa em relação aos seus clientes”. Logo, se a percepção dos usuários, em termos de atendimento varia entre ruim e regular, significa dizer que as empresas operadoras de ônibus em Campina Grande estão se relacionando mal com seus clientes e, conseqüentemente, não estão ofertando um serviço de qualidade.

Gráfico 10: Atendimento



Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

4.2.4 Tempo

A respeito da dimensão tempo, Reis (2011) diz que esta possibilita ao usuário,

avaliar tanto a empresa, quanto o poder público, pois, pode acontecer do tempo não estar sendo cumprido pelo motorista, por uma questão de não conformidade do cumprimento dos serviços, ou pela infra-estrutura urbana, não ser suficiente para suportar o fluxo no trânsito em determinados horários (REIS, 2011, p. 89).

E, observando a avaliação dos respondentes para esta, verifica-se que os piores índices referem-se à pontualidade dos serviços e aos horários disponibilizados, que obtiveram médias 3,52 e 3,68, respectivamente, colocando-os como muito ruins, de acordo com a classificação do autor supracitado; por conseguinte, o fator frequência de veículos circulando atingiu média 4,08 e, conseqüentemente, conceito ruim; e, por fim, tempo de viagem no interior do veículo, atingiu o conceito regular, com média 5,11.

Gráfico 11: Tempo

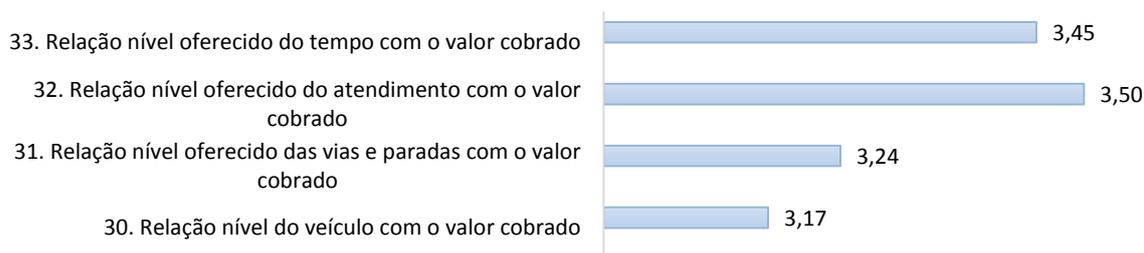


Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

4.2.5 Valor agregado

O gráfico 12 apresenta a percepção dos questionados acerca do valor agregado, relacionando o custo da passagem com as demais dimensões vistas nos gráficos anteriores. Esta dimensão é importante, pois a partir dela “a empresa e poder público poderão descobrir qual parte do serviço o usuário está menos satisfeito em pagar, para então melhorá-lo” (REIS, 2011, p. 89). Entretanto, o que fica claro é que existe um equilíbrio nas avaliações da percepção desse valor pelos usuários, considerando que todos condizem com o conceito de muito ruim, conforme classificação em uso, sendo a relação nível do veículo com o valor cobrado, a variável com menor média (3,17), o que pode ser considerado o item com maior nível de insatisfação; o próximo item com menor média (3,24) e, portanto com a vice liderança em nível de insatisfação é a relação nível oferecido das vias e paradas com o valor cobrado, que segue-se da relação nível oferecido do tempo com o valor cobrado (3,45) e relação nível oferecido do atendimento com o valor cobrado (3,50).

Gráfico 12: Valor agregado



Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

4.2.6 Questões não avaliadas

A tabela 1 mostra cada variável e os respectivos percentuais de respondentes que marcaram-nas como não avaliadas, considerando que não foi necessária nenhuma exposição de motivos para isto. E, conforme pode-se observar a questão com maior frequência de negativa de avaliação corresponde à variável 15 (indicação dos locais de transferência de linha), enquanto outras questões tiveram níveis percentuais baixos ou zerados, como foi o caso das variáveis 1, 3 e 6, (conservação e limpeza; ruído; índices de assaltos, respectivamente) às quais todos os respondentes atribuíram alguma nota, o que demonstra que a grande maioria dos respondentes participaram ativamente do processo de resposta dos questionários, avaliando conscientemente cada fator apresentado e atribuindo a nota que achava mais adequada de acordo com sua percepção.

Tabela 1: percentual de questões não avaliadas em relação ao total de respondentes

Variáveis	Frequência %	Variáveis	Frequência %	Variáveis	Frequência %
1	0%	12	4,59%	23	2,55%
2	1,02%	13	1,53%	24	0,51%
3	0%	14	1,53%	25	4,08%
4	1,02%	15	8,67%	26	3,06%
5	0,51%	16	3,57%	27	3,57%
6	0%	17	2,55%	28	3,57%
7	6,12%	18	2,04%	29	3,57%
8	2,55%	19	2,04%	30	4,08%
9	2,55%	20	4,59%	31	1,02%
10	2,04%	21	3,57%	32	2,04%
11	0,51%	22	3,06%	33	2,55%

Fonte: Pesquisa direta, mai. 2015.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A essencialidade do transporte público como direito social é indiscutível, visto que há uma previsão constitucional que trata do assunto de forma clara, atribuindo a responsabilidade colaborativa entre os entes da Federação no desenvolvimento de um sistema de transporte público que garanta, com qualidade, a acessibilidade dos cidadãos aos seus pretensos destinos, de modo a atender suas necessidades.

Registre-se que o fato de tratar-se de um serviço público não quer dizer que esse deva ser prestado sem a observância de requisitos de qualidade, especialmente em épocas da aplicação do modelo gerencial de administração pública, em que a redução dos custos e a eficiência e eficácia dos serviços são primordiais, dentro de uma perspectiva de tratamento do usuário como cliente, o que o torna um participante ativo na gestão das políticas públicas, com apoio de agências reguladoras e vários outros mecanismos de apoio ao cidadão.

Diante do exposto, investigar a percepção da comunidade acerca dos serviços de transporte público recebidos é, antes de tudo, buscar conhecer a opinião daqueles que já devem ter vivenciado várias experiências e, portanto, são os mais indicados para avaliarem sobre tais serviços, que são criados para eles e devem ser ofertados de forma digna, de modo a atender suas necessidades.

Todavia, com base nos resultados da pesquisa de campo, percebe-se que na cidade de Campina Grande, o transporte público em ônibus vem sendo ofertado de forma muito inferior ao esperado pelos usuários, uma vez que nenhuma das variáveis pesquisadas atingiu, sequer, um conceito bom, o que coloca tal serviço em nível de criticidade elevado, sendo necessária uma atuação enérgica dos órgãos públicos junto às empresas operadoras do serviço no

município, que visem a garantir a efetividade dessa atividade e, sobretudo, garantir a preservação dos direitos dos cidadãos.

A percepção dos usuários, traduzida nos questionários aplicados mostram um elevado nível de insatisfação com os serviços recebidos, segundo o qual a relação custo-benefício é totalmente desproporcional, uma vez que não há valor agregado nas quatro dimensões avaliadas, o que significa dizer que os cidadãos utilizam dos serviços por necessidade, o que provavelmente não ocorreria caso houvesse um leque de opções para que eles pudessem deliberar e escolher.

REFERÊNCIAS:

ALVES, F. F.; SANTOS, P. H. C. **Qualidade total na prestação de serviços Ideal Auto Center Lins/SP**. Monografia (Graduação em Administração) – Centro Universitário Católica Salesiano Auxilium, Lins, 2010.

ARAÚJO, M. R. M. et al. Transporte público coletivo: discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida. **Psicologia & Sociedade**, Aracajú, v. 23, n. 3, p. 574-582, 2011.

BRASIL, **Código de trânsito brasileiro**. 5. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2013. Disponível em: < https://www.google.com.br/?gws_rd=ssl#q=ctb+pdf+5ed>. Acesso em: 22 abr. 2015.

_____, **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. 2. ed. rev. e ampl. Barueri: Manole, 2005.

_____, IBGE. **Síntese das informações**. Disponível em: < <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=250400&idtema=16&search=||s%EDntese-das-informa%E7%F5es>>. Acesso em: 21 abr 2015.

_____, **Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001**. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2001/lei-10257-10-julho-2001-327901-norma-pl.html>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

CAMPINA GRANDE. **Lei Complementar nº 003, de 09 de outubro de 2006**. Disponível em: < http://pmcg.org.br/wp-content/uploads/2014/10/Plano_Diretor_2006.pdf>. Acesso 19 abr. 2015.

COZENDEY, M. I. **Um modelo experimental para avaliação da qualidade de serviços hospitalares**. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Centro de Ciências e Tecnologia, Universidade do Norte Fluminense, campos dos Goytacazes, 2007.

DINIZ, R. **Transporte “clandestino” será combatido com rigor a partir de abril em Campina Grande**, 2015. Disponível em: < <http://paraibageral.com.br/transporte-clandestino-sera-combatido-com-rigor-a-partir-de-abril-em-campina-grande/>>. Acesso 21 abr. 2015.

FADEL, M. A. V.; FILHO, G. I. R. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **RAP – Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, vol. 43, n. 1, p. 7-22, 2009.

HIRATA, D. V. “Boa gestão” urbana e transporte clandestino em São Paulo. **Revista Áskesis**. V. 1, n. 1. P. 13 – 31, São Paulo, 2012.

LIRA, W. S. et al. O cliente virtual: uma análise estatística do comportamento do consumidor na internet. **Revista Eletrônica – ISSN 1677 – 4280**, vol. 3, n. 2, 2004.

MARTINS, R. S. et al. Gestão do transporte orientada para os clientes: Nível de serviço desejado e percebido. **RAC**, Curitiba, v. 15, n. 6, p. 1100 – 1119, 2011.

MATIAS-PEREIRA, J. **Curso de administração pública**: foco nas instituições e ações governamentais. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MORESI, E. **Metodologia da pesquisa**. Brasília, 2003.

MOURA, C. L. et al. Qualidade e o atendimento na prestação de serviço: um estudo de caso na empresa SECOM. **Revista Alumni**, v. 5, n. 2, Itu, 2013. Disponível em: <http://fgh.escoladenegocios.info/revistaalumni/artigos/ed05/artigo7_qualidade_atendimento.pdf>. Acesso em 20 abr. 2015.

RECK, G. **Apostila transporte público**. Curitiba: UFPR. Disponível em: <http://www.dtt.ufpr.br/Transporte%20Publico/Arquivos/TT057_Apostila.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2015.

REIS, T. B. **Um modelo para avaliação da qualidade em serviços de transporte público urbano realizado por ônibus segundo a percepção dos usuários**. Dissertação (Mestre em Engenharia de Produção) – Centro de Ciências e tecnologia, Universidade do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Campos dos Goytacazes, 2011.

SANTOS, B. J. R. **A qualidade no serviço de transporte público urbano**. Disponível em: <http://www2.ucg.br/nupenge/pdf/Benjamim_Jorge_R.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2015.

SOUSA, F. B. B. **Gerenciamento da qualidade no transporte coletivo de longa distância por ônibus**. Dissertação (Mestre em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004.