



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

**IDALÉCIO JOSÉ NOGUEIRA OLIVEIRA**

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE  
PÚBLICO DE ÔNIBUS DA CIDADE DE MATINHAS – PB**

**CAMPINA GRANDE – PB  
2016**

**IDALECIO JOSÉ NOGUEIRA OLIVEIRA**

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE  
PÚBLICO DE ÔNIBUS DA CIDADE DE MATINHAS – PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Administração da Universidade Estadual  
da Paraíba, em cumprimento às  
exigências para obtenção do grau de  
Bacharel em Administração.

Área de concentração: Qualidade

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Waleska Silveira  
Lira

**CAMPINA GRANDE – PB  
2016**

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.

O48 Oliveira, Idalécio José Nogueira  
Percepção dos usuários sobre os serviços de transporte público de ônibus da cidade de Matinhas – PB [manuscrito] / Idalécio José Nogueira Oliveira. - 2017.  
30 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2017.

"Orientação: Profa. Dra. Waleska Silveira Lira, Departamento de Administração".

1. Serviço de transporte. 2. Usuário de ônibus. 3. Transporte público. 4. Ônibus. I. Título.

21. ed. CDD 388.3

IDALÉCIO JOSÉ NOGUEIRA OLIVEIRA

JOIÃO (DEZ)  
Waleska

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A AUSÊNCIA DOS SERVIÇOS DE  
TRANSPORTE PÚBLICO DE ÔNIBUS DA CIDADE DE MATINHAS – PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),  
apresentando ao Departamento de  
Administração e Economia – DAEC da  
Universidade Estadual da Paraíba – UEPB,  
como requisito para a obtenção do grau de  
Bacharela em Administração.

Aprovado em: 03 / 08 / 2017.

BANCA EXAMINADORA

Waleska Silveira Lira  
Profa. Dra. Waleska Silveira Lira (UEPB)  
Orientadora

Viviane Barreto Motta Nogueira  
Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira (UEPB)  
Examinadora

Maria Dilmá Guedes  
Profa. MSc. Maria Dilmá Guedes (UEPB)  
Examinadora

CAMPINA GRANDE – PB

## **SUMÁRIO**

### **1 INTRODUÇÃO**

### **2. REFERENCIAL TEORICO**

#### 2.1 GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

#### 2.2 TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL

#### 2.3 QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO

#### 2.4 SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO COM QUALIDADE

##### **2.4.1 Planejamento de transporte público eficiente**

#### **2.5 O TRANSPORTE PÚBLICO MATINHENSE**

### **3 METODOLOGIA**

### **4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

#### 4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

#### 4.2 PERCEPÇÃO DOS ENTREVISTADOS COM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO

##### **4.2.1 Tangibilidade**

##### **4.2.2 Comunicação**

##### **4.2.3 Atendimento**

##### **4.2.4 Segurança**

##### **4.2.5 Confiabilidade**

##### **4.2.6 Acessibilidade**

#### 4.3 RESULTADOS ISOLADOS E AGRUPADOS DA PESQUISA

### **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

### **REFERÊNCIAS**

## PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE ÔNIBUS DA CIDADE DE MATINHAS – PB

OLIVEIRA, Idalécio José Nogueira<sup>1</sup>

LIRA, Waleska Silveira<sup>2</sup>

### RESUMO

Apresente pesquisa objetiva identificar a percepção dos usuários em relação aos serviços de transporte público de ônibus na Cidade de Matinhas – PB. Uma das motivações para o estudo foi o fato de saber o porquê da ausência desse serviço, pela empresa concessionária, que é de grande importância para essa cidade, já que é resguardado pela Constituição da República Federativa de Brasil (CF, 1988) e constitui um dos serviços públicos essenciais a sociedade. A metodologia utilizada foi do tipo Exploratório – Descritiva baseada em levantamentos bibliográficos e documentais de diversas fontes, além disso, foi implementada pela utilização de entrevista semi-estruturada, junto a prefeitura municipal da referida localidade, empresa que detém a concessão para utilização da linha, e um questionário direto aplicado a 200 usuários desse transporte, na cidade a qual se refere o estudo. Os resultados levaram a inferir que a percepção dos usuários, traduzidos nos questionários aplicados demonstraram um elevado nível de insatisfação com a ausência dos serviços de transporte coletivo de ônibus intermunicipal, sendo que desta forma são obrigados a fazer utilização do serviço de transporte paralelo de passageiros (Alternativos/Vans) ou Ônibus escolares do município, sendo que se faz necessário uma atuação do poder público local frente a tal situação, mesmo que seja para dar uma resposta social cabível que justifique a ausência desse serviço.

**Palavras – Chave:** Serviços. Ausência do serviço. Transporte Público. Ônibus.

### 1 INTRODUÇÃO

A essencialidade do transporte público urbano é constitucional e após quase 200 anos de história faz parte do conjunto de obrigações municipais, visto que em outubro de 2015, foi aprovada a PEC 90/2011 no Congresso Nacional, garantindo ao transporte urbano destaque no artigo 6º da Carta Magna ao lado de educação, saúde, alimentação, trabalho, moradia, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade e à infância e assistência aos desamparados. E a própria CF/1988 em seu inciso V, do artigo 30, prevê competência aos municípios de “organizar e prestar, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluindo o de transporte coletivo de passageiros, que tem caráter essencial a vida humana” (BRASIL, 2005).

De acordo com as peculiaridades locais de cada cidade este serviço pode ser prestado por várias vias, sendo mais comum a terrestre, representado em sua

---

<sup>1</sup>Graduando em Administração pela UEPB. E-mail<idalecionogueira@hotmail.com>.

<sup>2</sup> Professora orientadora. Doutora em Recursos Naturais pela UFCG. E-mail: <waleska.silveira@oi.com>

grande maioria pelos ônibus. E, por ser um serviço considerado essencial, esse serviço deve ser prestado com o máximo de qualidade, tendo em vista que um enorme percentual de pessoas utiliza esse serviço e, muito mais que isso depende diretamente dele para terem acesso a outros tipos de serviço como saúde, educação, lazer, atividades trabalhistas, atividades religiosas dentre outros.

É inegável a importância do setor de transporte público para uma sociedade, tendo em vista 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” o que confirma a sua relevância na vida das pessoas que nem sempre dispõe de alternativas para escolher que transporte utilizar no dia a dia, por falta de opções o que acaba acarretando problemas, como, a proliferação do serviço de transporte informal.

Cada pessoa possui uma necessidade particular que a leva a fazer determinado roteiro durante o seu deslocamento. Porém, cada um utiliza o espaço público de forma diferente, podendo deslocar-se de forma individual ou coletiva e a maneira como a população faz uso desse espaço acaba por acarretar conflitos no sistema de circulação urbana. Percebe-se, enquanto profissional de administração, que está capacitado para analisar e propor estudos e planos acerca da estruturação e mobilidade urbana, que o crescimento do transporte individual e o descaso com o transporte público afetam diretamente essa mobilidade, visto que o uso constante de veículos privados em detrimento do transporte coletivo aumenta as possibilidades de congestionamentos das vias, poluição ambiental e acidentes de trânsito. Observa-se que faltam políticas públicas que priorizem o uso do transporte coletivo, assim como, os transportes não motorizados, como por exemplo, as bicicletas, considerando que as atuais políticas estão direcionadas ao uso do automóvel. Mas, além disso, a falta de articulação entre as políticas de transporte, trânsito e uso do solo também afetam a mobilidade urbana uma vez que, muitas vezes os planos são documentos fechados e isolados uns dos outros. A falta de política de uso e ocupação do solo, aliada ao crescimento acelerado da população urbana, afetam de uma forma ou de outra, o sistema de transportes dos municípios em geral, prejudicando, conseqüentemente, o processo de locomoção das populações. O planejamento de transportes não ocorre de maneira isolada no contexto de uma cidade, ele deve ocorrer em conjunto com os demais planejamentos e zoneamentos urbanos

estabelecidos no Estatuto da Cidade, lei federal de número 10.257 criada em 2001 que, dentre outras providências, prevê:

O planejamento do desenvolvimento das cidades, da distribuição espacial da população e das atividades econômicas do Município e do território sob sua área de influência, de modo a evitar e corrigir as distorções do crescimento urbano e seus efeitos negativos sobre o meio ambiente (ESTATUTO DA CIDADE, 2001).

Desse modo, é necessário que o Planejamento Urbano, por meio do Plano Diretor, Plano de Mobilidade Municipal, Estatuto da Cidade e outros instrumentos providenciem a melhora da mobilidade e da circulação de mercadorias e pessoas dentro de um município.

Na cidade de Matinhas, município brasileiro localizado na Região Metropolitana de Campina Grande, estado da Paraíba. Sua população em 2011 foi estimada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 4.517 habitantes, distribuídos em 38 km<sup>2</sup> de área. A cidade apresenta o sistema de transportes urbanos gerenciado pela própria prefeitura do município, que planeja, coordena e executa as ações viárias no município, além de controlar o sistema de transporte coletivo, moto táxi e de transportes alternativos, no âmbito municipal/intermunicipal. Embora tenha uma população relativamente pequena com (4517) habitantes, a cidade não possui um plano de transporte urbano integrado e, também; não tem um plano diretor. Essa medida é de suma relevância considerando a perspectiva do aumento populacional nativo e sazonal, tendo em vista que a cidade contém um importante perfil turístico, como a cachoeira do pinga e a festa da laranja, rota cultural caminhos do frio que geram alguns picos de usuários em determinadas épocas do ano.

O embasamento teórico utilizado para este artigo está pautado em estudos prévios de diversos autores, a cerca da ausência da 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 compõe o compendio consultado para dar sustentação.

Diante do exposto, questiona-se: Como os usuários, percebem a ausência do serviço de transporte público de ônibus, intermunicipal, na cidade de Matinhas – PB. Dessa forma, o objetivo geral deste trabalho é analisar a percepção dos usuários sobre os serviços de transporte público de ônibus da cidade de Matinhas –



PB, sendo, este justificado pela sua relevância sócio econômica, podendo ser útil para utilização acadêmica, governamental e/ou corporativa, servindo como base de informação para a sociedade e de tomada de decisão para a empresa prestadora do serviço e/ou para órgãos que o regulam no município em análise.

## 2. REFERENCIAL TEORICO

### 2.1 GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

A **Gestão Pública Municipal** é responsável pelo desenvolvimento urbano e econômico de uma cidade. No entanto, para que haja eficiência na gestão correspondente à administração de um município há que se estabelecer a organização na gestão, criar missões correspondentes ao desenvolvimento que se almeja alcançar para, enfim, realizar a gestão de forma eficiente e eficaz. “Gestão Pública” é um termo mais recente, que indica utilização de práticas novas na administração do setor público. Do ponto de vista do ensino, é mais vinculado à práticas de gestão, à funcionalidades e situação atual do Estado. Esse tipo de gestão é responsável pelo desenvolvimento urbano e econômico de uma cidade.

Para Lima (2006 p. 8), “*gestão é a capacidade de fazer o que precisa ser feito*”. Em uma gestão pública não se pode esquecer a capacidade de se atentar e permanecer no posicionamento da organização planejada, para que assim, a missão possa ser cumprida, que neste caso primordial é o desenvolvimento da cidade em benefício ao povo que nela reside. Lima ainda acredita que uma boa organização na gestão pública está relacionada à uma alta capacidade de gestão, que por sua vez, relaciona-se com a “*melhor relação entre recurso, ação e resultado*”.

Neste sentido pode-se dizer que quanto maior for a demanda, isto é, a necessidade de um planejamento eficiente no município, maior deverá ser a capacidade do gestor público, principalmente se os recursos disponíveis forem escassos. Uma das palavras fundamentais para uma boa gestão pública é “excelência”. Através dela os processos de fundamentação da estrutura do município, a capacidade de administração baseada em necessidade coletiva e o controle dos valores exigidos na gestão serão indispensáveis para a ocorrência de resultados que beneficie tanto a estrutura física do município como sua base econômica e a qualidade de vida dirigida à população local.

A proposta de uma gestão pública se baseia na excelência de valores e de resultados. O ganho social é de extrema importância e alcança o topo em uma pirâmide de prioridade, pois “cria valor público para o cidadão” (LIMA, 2006, p. 8).

Dentro da opinião estabelecida por Lima (2006), para uma excelente gestão pública municipal em que engloba o desenvolvimento geral de uma cidade estão os fundamentos que são alcançados com a publicidade dos recursos aplicados às políticas públicas apresentadas; da moralidade e legalidade estabelecida diante da transparência realizada às benfeitorias à própria população e finalmente a excelência de toda a ação realizada que será devidamente direcionada aos cidadãos do município.

## 2.2 TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL

É complicado vivenciar a rotina de cidade sem uma infraestrutura de transporte que garanta acessibilidade aos cidadãos, que necessita se locomover para atender as suas atividades diárias. Destarte, a Constituição da República federativa de Brasil em 1988 atribuiu aos municípios a competência para prover a sociedade os serviços locais essenciais, tais como transporte coletivo de passageiros, o que pode ocorrer de forma direta por “concessão” ou “permissão”.

A política nacional de trânsito estabelece pelo Código de Trânsito Brasileiro (CTB), instituído pela lei Federal nº 9.503/1997, em seu artigo 5º que;

O Sistema Nacional de Trânsito é um 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 e operação do sistema viário, policiamento, fiscalização, julgamento de infrações e de recursos e aplicação de penalidades (BRASIL, 2013, p.12).

Dessa forma cada município deve ter um órgão que execute a Política Nacional de Trânsito, dentro da sua jurisdição, de modo que este mantenha relação com os órgãos e conselhos Estadual e Federal. Em respeito a isso foi estabelecida a Lei 10.257/2001, mais conhecida como estatuto das cidades que, “estabelece diretrizes gerais para política urbana e dá outras providências” (BRASIL, 2001, p.1), relata 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 serviço públicos adequados aos interesses e necessidades da população e as características locais”.

Em nível local, não existe plano diretor, o município de Matinhas – PB, não dispõe sobre o Sistema de Mobilidade Urbana, 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 que possa 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, cabem algumas reflexões: Porque o transporte público, intermunicipal, não é ofertado na cidade de Matinhas, deixando de atender aos interesses e necessidades da população? Será que existe uma alternativa a essa ausência? E se há, será que disponibilizam 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.

### 2.3 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 é considerada como “amaneira como é desejado que um objeto ou um acontecimento fosse, de forma que satisfaça as mais profundas expectativas, gerando uma espontânea e imediata aprovação”.

Ao tratar da qualidade em serviços de transporte no âmbito público, Munro (1994 apud FADEL; FILHO, 2009 p. 11), 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.

A ausência do 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 modo, pode-se dizer que o modelo gerencial de administração pública é contraditório 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, a segurança, 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 público.

## 2.4 SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO COM QUALIDADE

Embora cada pessoa, em cada momento, apresente 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, rescisão 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 ajudara fundamentar o modelo proposto, visto que os modelos de avaliação da qualidade em serviços são genéricos. [...], as dimensões utilizadas neste trabalho puderam auxiliara construção de um modelo específico para avaliar o transporte urbano realizado por ônibus (REIS, 2011, p. 48).

O modelo proposto pelo referido por REIS (2011, p.49), 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. 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;
- 6. 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.

#### **2.4.1 Planejamento de transporte público eficiente**

Para Tomás e Ferreira (2003), o plano diretor é o instrumento mais importante e abrangente para o controle do crescimento ordenado da cidade e para

tanto, deve-se considerar o sistema viário e de transporte da mesma, com o intuito de buscar o desenvolvimento e a realização das funções da cidade. Os Planos Diretores estabelecem diretrizes para a expansão e adequação do sistema viário e para o sistema de transporte público. Incorporar a mobilidade urbana no Plano Diretor é priorizar no conjunto de políticas de transporte e circulação, a mobilidade das pessoas e não dos veículos, o acesso amplo e democrático ao espaço urbano e os meios não motorizados de transporte.

O Transporte público de forma geral é um dos elementos fundamentais para o desenvolvimento de uma sociedade. Seu desenvolvimento em anos recentes, as perspectivas abertas ao desenvolvimento tecnológico neste setor, fazem do transporte um elemento ativo e progressista, com aperfeiçoamento sistemático. De acordo com Vasconcellos (2005), Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 os municípios passaram a ter responsabilidade direta sobre a organização do seu transporte público local, de modo que cabe ao poder público municipal planejar e administrar as transformações urbanas visando melhorar o sistema viário urbano, que de acordo com Nunes (2005) representa cerca de 20% do espaço nas cidades.

Ao se planejar o transporte é preciso considerar a acessibilidade, os níveis de serviços de transporte, a segurança, a fluidez e a qualidade ambiental, devendo incluir ainda todos os agentes participantes do espaço urbano. Como a Constituição Federal é clara quanto à responsabilidade do município na organização e prestação do serviço local de transporte coletivo, cabe à prefeitura o cumprimento dessa determinação constitucional seja ele de forma direta ou indireta.

Na execução direta do serviço, a prefeitura realiza por seus próprios meios e recursos a operação do transporte coletivo, isto é, neste caso a prefeitura terá plenos poderes para definir, planejar, dirigir e executar as medidas necessárias em relação ao transporte no município enquanto que na prestação indireta, há um vínculo jurídico ou administrativo com quem for executar o serviço, estabelecendo as responsabilidades, direitos, remunerações, normas, penalidades resguardando os interesses tanto do contratante quanto da contratada. (ANTP, 1996)

Entretanto, no que diz respeito ao transporte público, a maioria dos municípios tem limitado sua atuação apenas à contratação de operadores privados de transporte público que utilizam ônibus para atender os passageiros, esquecendo-se de fiscalizar e atuar de forma ativa. Contudo, esta contratação está sempre relacionada a uma regulamentação detalhada dos serviços a serem prestados que

envolvem definição das linhas, horários, veículos, tarifas e condições gerais de operação. Poucos municípios têm formas permanentes de consulta aos usuários do sistema (VASCONCELLOS, 2005).

Ainda de acordo com Vasconcellos (2005), o transporte público é um dos elementos mais poderosos na economia de qualquer país. Mas para que ele seja tenha seu funcionamento adequado e eficiente, é preciso contar com extensos sistemas de comunicação completos, rápidos, precisos e perfeitamente articulados, de forma que a população e as mercadorias possam se deslocar por todo o território sem nenhum obstáculo e a preços acessíveis. Além disso, a ausência de um bom sistema de transporte constitui-se num dos principais fatores dos pontos de repressão ao desenvolvimento.

É preciso contar com extensos sistemas de comunicação completos, rápidos, precisos e perfeitamente articulados, de forma que a população e as mercadorias possam se deslocar por todo o território sem nenhum obstáculo e a preços acessíveis. (Torre, 2002, p. 9)

Desse modo, planejar o transporte público é de extrema importância na tentativa de buscar soluções para a sua melhoria e eficiência. Porém, para se planejar o transporte público, é importante que se conheça a realidade do lugar e se tenha o conhecimento técnico e gerencial apurados. Segundo o Caderno de Referência para a elaboração de um Plano de Mobilidade Urbana: A consolidação de sistemas de transportes inclusivos, sustentáveis e de qualidade do ponto de vista econômico e ambiental passa necessariamente pelo planejamento urbano e regional integrado, pela priorização do transporte coletivo, do pedestre e dos modos não motorizados, pela restrição ao uso do automóvel e pela participação e conscientização da sociedade. A prioridade para o transporte público e os modos não motorizados deve ser encarada como elementos fundamentais da preservação ambiental, inclusão social, desenvolvimento econômico e geração de emprego e renda (PLANMOB, 2007; p.67).

O transporte público por ônibus compreende os meios de transporte em que os passageiros não são os proprietários dos mesmos, sendo servidos por terceiros, e no Brasil, embora seja dever do poder público municipal ofertar, pode ser disponibilizado por empresas privadas médias e grandes, em rotas fixas com tarifas predeterminadas. (VASCONCELLOS, 2000, p. 157)



O transporte público coletivo possibilita, dessa forma, melhorar a qualidade de vida da população e a eficiência da circulação nas cidades. É importante ressaltar que todos os meios de transporte mecanizados ou motorizados têm algum custo para serem operados. A bicicleta, por exemplo, tem um custo muito baixo devido à sua simplicidade, entretanto, os trens e metrô têm custos muito altos visto sua complexidade, cabendo ao proprietário do veículo ou aos usuários arcar com os custos que o mesmo dispensa durante sua utilização. No caso do transporte público por ônibus no Brasil, a tarifa é definida comparando os custos fixos (aluguel da garagem; salário dos funcionários; IPVA do veículo) e os custos variáveis (combustível; lubrificante) e com a quantidade de pessoas que vai utilizar os serviços.

Quanto mais passageiros os veículos puderem transportar (sem causar superlotação) menor será a tarifa a ser cobrada dos usuários. Vale destacar que o transporte coletivo urbano também tem a função de proporcionar uma alternativa de transporte em substituição ao automóvel, visando a melhoria da qualidade de vida da comunidade mediante a redução da poluição ambiental e do número de acidentes. (FERRAZ e TORRES, 2001, p. 37).

Assim, o acesso das pessoas às atividades necessárias à vida cotidiana depende, em parte, do funcionamento adequado do transporte coletivo. Em áreas isoladas, o transporte público deve ser ofertado, mesmo com custo operacional elevado, pois também faz parte da inclusão social. Dessa forma se faz urgente investimento em um transporte público coletivo de qualidade. Nascimento (2000), afirma que o transporte público coletivo é o principal meio de locomoção da maioria da população de uma cidade e como tal é importante que ele atenda todos os bairros. Percebe-se que o transporte está entre os serviços urbanos de consumo coletivo que são indispensáveis no planejamento das cidades. Os usuários dos serviços de transporte público coletivo urbano, por sua vez, são constituídos em sua maioria por pessoas de baixa renda, que realizam seus deslocamentos majoritariamente para o trabalho ou escola.

## **2.5 O TRANSPORTE PÚBLICO MATINHENSE**

Matinhas, município brasileiro localizado na Região Metropolitana de Campina Grande, estado da Paraíba. Sua população em 2011 foi estimada

pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 4.517 habitantes, distribuídos em 38 km<sup>2</sup> de área, emancipada politicamente em 29 de Abril de 1994. É considerada uma das maiores produtoras de Tangerina do Nordeste brasileiro. Faz parte da lista das cidades da região metropolitana de Campina Grande, formada por dezenove municípios que, juntos, somam mais 630 mil habitantes.

No município, a Política Nacional de Trânsito deveria ser executada pela prefeitura municipal. Porém quando necessita conta com o auxílio da Companhia de Polícia de Trânsito (CPTRAN), no policiamento, fiscalização e operação do trânsito da cidade.

Dados oficiais fornecidos pela Prefeitura confirmam que o tipo transporte público de passageiros predominante na cidade de Matinhas não é ônibus, por mais que haja uma concessão, por parte da prefeitura a Empresa São José que operou no município durante vários anos, porém, atualmente não utiliza a determinada linha, segundo a empresa devido à baixa taxa de lucratividade que o município disponibiliza. O que prevalece no município, devida a falta de transporte público de passageiros, é a existência do transporte clandestino de passageiros que passou a ser uma alternativa para a população devido a não existência do serviço público na cidade. Pertencentes a moradores do próprio município há uma frota de 56 veículos que transportam diariamente vários usuários que precisam se locomover a Campina Grande e demais cidades adjacentes.

Segundo a prefeitura municipal, a sazonalidade do município representa reduções e elevações consideráveis das rotas, tendo em vista que nas férias escolares existe uma redução do numero de usuários. A instituição admite que a saída para o deslocamento dos munícipes é o transporte alternativo, considerando, também, outro tipo de transporte, moto-taxi, que tem suas características peculiares.

### **3 METODOLOGIA**

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 Matinhas – 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, que foi composta por uma entrevista semi estruturada, junto a Prefeitura Municipal de Matinhas, 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, durante um Pequeno período de tempo.

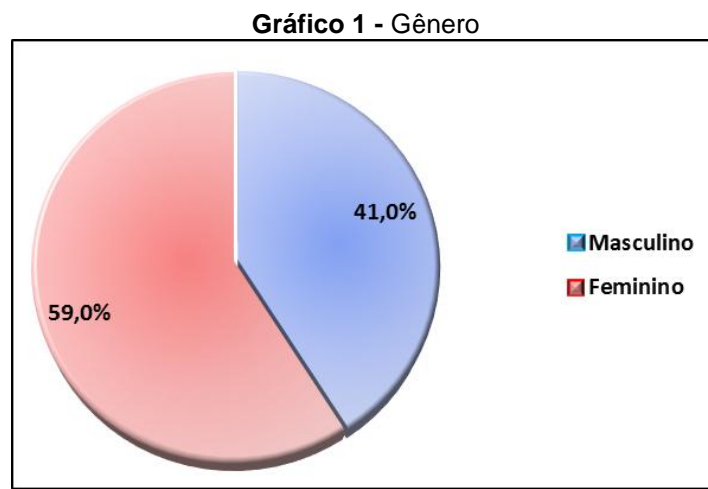
O universo foi composto por usuários de transporte público da cidade de Matinhas – PB, e a amostra da pesquisa foi constituída pelo tipo não probabilístico por acesso, composta de 200 usuários, tendo em vista ser o número mínimo representativo diante de um universo desconhecido, conforme aponta a fórmula de Sâmara e Barros (1997, apud LIRA et al., 2004p. 6), que apresenta uma margem de segurança de 95%. Estes serão escolhidos de forma aleatória, em escolas públicas do município citado e usuários que trafegam nos veículos para Campina Grande. Restringirá a pesquisa a indivíduos das turmas de 5º, 9º, 3º (Fundamental e Médio), Universitários e demais usuários do serviço, conforme o instrumento de pesquisa aplicado por Reis (2011), entendendo que estes têm maior responsabilidade sobre suas respostas.

A ferramenta de pesquisa utilizada será 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 serão indagados quanto à localidade, gênero, faixa-etária, escolaridade, renda, motivo da viagem, frequência das viagens, forma de confiabilidade do serviço; entre outros.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

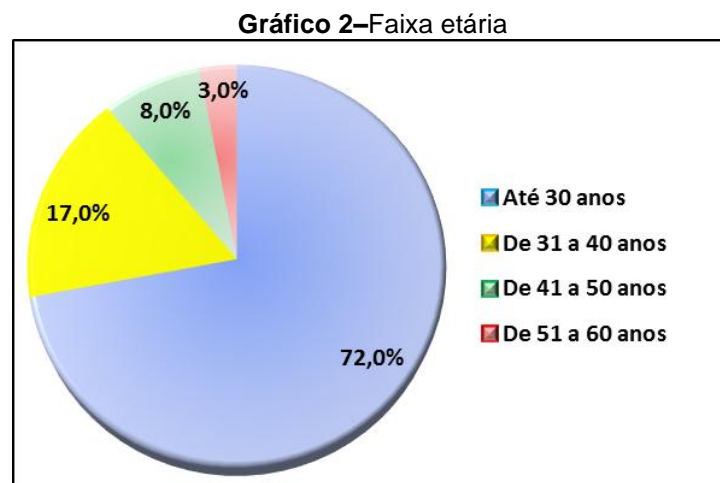
### 4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

De acordo com pesquisa realizada, a maioria, ou 59,0% dos respondentes é do gênero feminino, e 41,0% corresponde ao percentual masculino, não sendo menos importante, visto que o percentual de diferença é menor que 10% como exposto no gráfico 1.



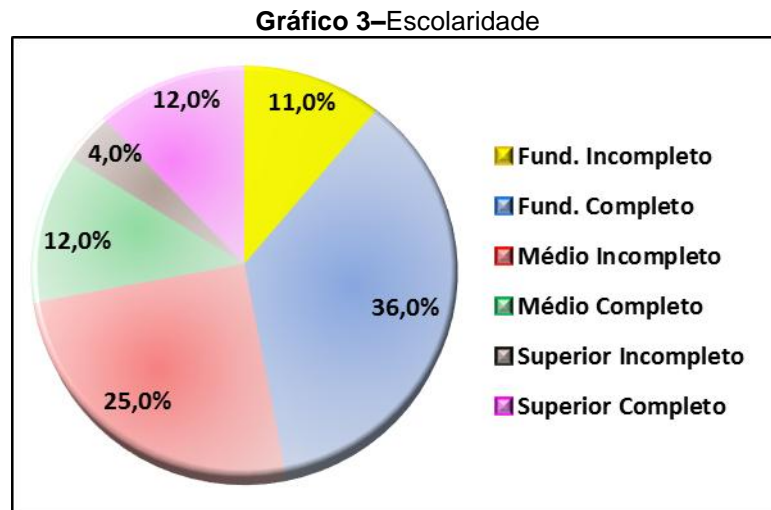
Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

Com relação a faixa etária, pode-se perceber que a grande maioria de 72,0% tem até 30 anos, o segundo maior, com o percentual de 17,0% tem entre 31 e 40 anos. Os outros participantes têm entre 41 e 50 anos com 8,0%, e entre 51 e 60 anos com 3,0% de percentual. Deste modo, pode-se afirmar que o público-alvo, objeto da pesquisa é jovem (ver gráfico 2).



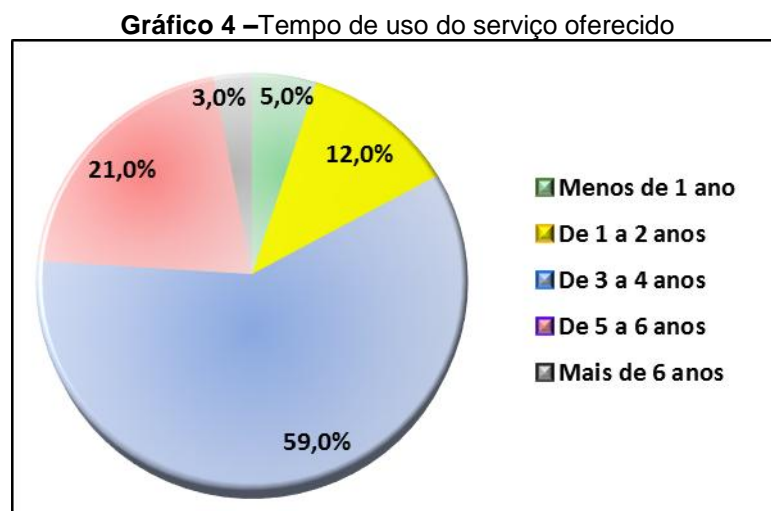
Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

De acordo com o gráfico 3, o maior percentual 36,0% possui o ensino fundamental completo, porém não atingiu a maioria. 25,0% informaram ter ensino médio completo, sendo o segundo maior valor. Os demais entrevistados estão equilibrados nas demais faixas, podendo assim, a escolaridade ser analisada para o público geral.



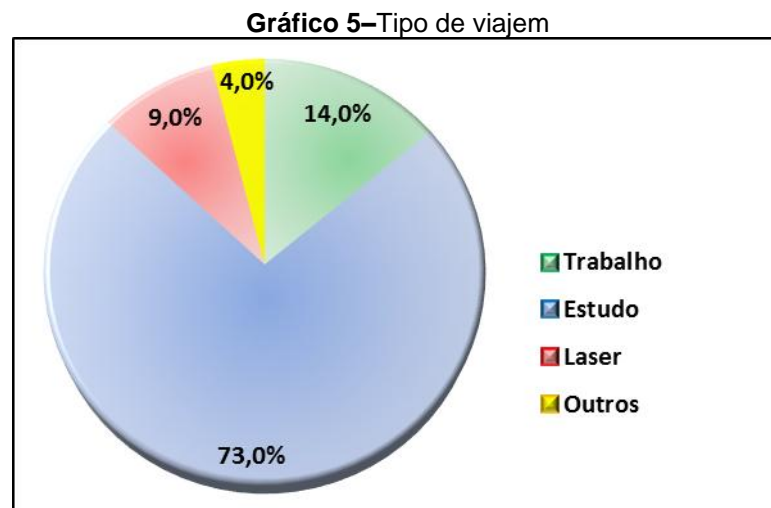
**Fonte:** Pesquisa direta, dez. 2016.

59,0% dos respondentes, ou seja, maioria, informou utilizar do serviço de transporte público de 3 a 4 anos. O segundo maior obteve 21,0%, de 5 a 6 anos, seguido das pessoas que utilizam o transporte no período de 1 a 2 anos, com 12%. Os demais percentuais são de baixa representatividade para o estudo da pesquisa, mas não menos importantes (ver gráfico 4).



**Fonte:** Pesquisa direta, dez. 2016.

Como exposto no gráfico 5, a grande maioria, 73,0% dos entrevistados utiliza do serviço para estudar, 14,0% para trabalhar, restando apenas 9,0% para laser e 4,0% para outros. Assim, o transporte público é de grande utilidade para o cidadão de Matinhas - PB, sendo responsável pelo trajeto de estudantes e trabalhadores.



Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

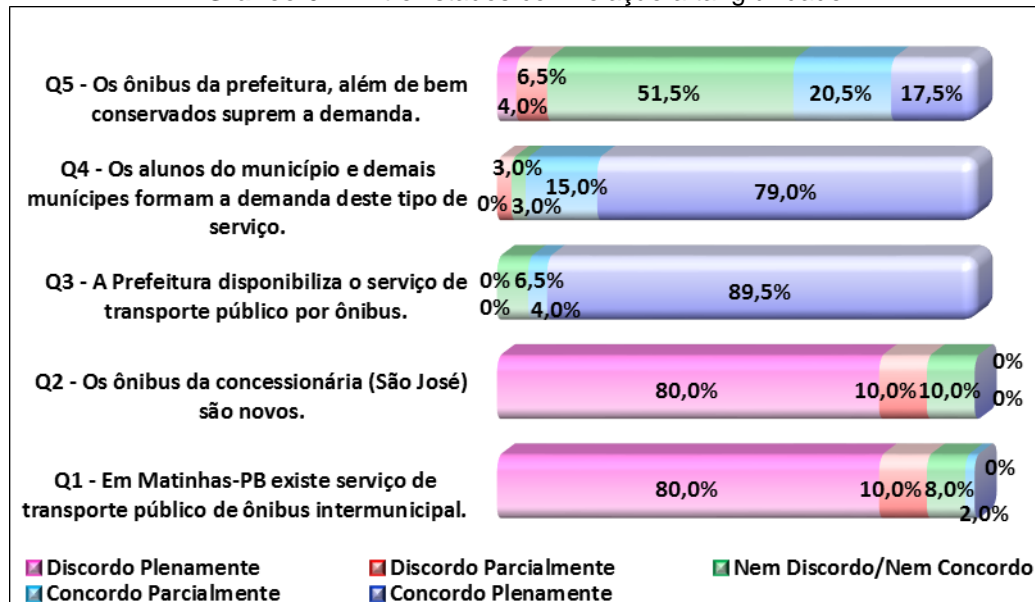
## 4.2 PERCEPÇÃO DOS ENTREVISTADOS COM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO

### 4.2.1 Tangibilidade

Nesta dimensão da pesquisa, foram avaliados os aspectos tangíveis, que de acordo com Reis (2011, p. 46), são “as aparências e das instalações físicas, equipamento pessoal e materiais para comunicação”. Ou seja, estão relacionados desde os veículos disponibilizados para o transporte público, até a comunicação interna e até mesmo a segurança oferecida aos passageiros e funcionários. Para avaliar este aspecto, foram levadas em consideração as variáveis de 1 a 5 onde, a falta de transporte intermunicipal e a precariedade dos ônibus obtiveram maior resultado de negação, com 80,0%, ou seja, são quesitos a serem analisados já que a maioria informou discordar plenamente. Com relação a quantidade de transportes analisada na variável 3, 89,5%, ou seja, a maioria dos respondentes informou que o transporte público é fornecido, porém não consegue atender a demanda, visto que na questão 5, 51,5% dos entrevistados ficaram neutros (nem concordo, nem discordo) com relação a conservação e quantidade de transportes fornecidos. 79,0%

dos entrevistados concordam plenamente que a demanda é formada por alunos e demais munícipes, como mostra a questão 4 (ver gráfico 6).

**Gráfico 6 – Entrevistados com relação a tangibilidade**



Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

#### 4.2.2 Comunicação

De acordo com Reis (2011, p. 89), foi avaliada nesta categoria a “atuação do poder público nos serviços, pois, muitos critérios/itens selecionados dizem respeito a atuação”. Logo, o gráfico 7 mostra as médias atribuídas pelos entrevistados na dimensão da comunicação.

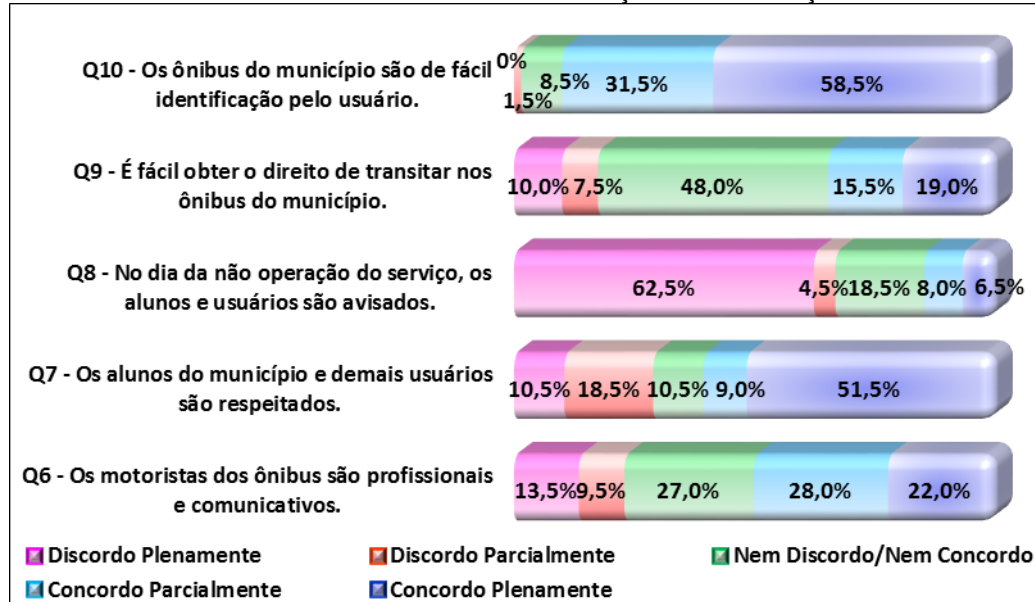
Fazendo uma análise da variável 8 percebe-se que, a maioria de 62,5% informou estar completamente insatisfeito com a falta de comunicação oferecida nos dias que o transporte está em manutenção, podendo assim os responsáveis criar técnicas de divulgação para os dias que o transporte público não funciona, alertando a população e diminuindo possíveis problemas aos usuários.

As variáveis 7 e 10 obtiveram maior resultado de concordância entre os respondentes com 51,5% e 58,5% respectivamente, mostrando que há um nível de satisfação com relação a identificação dos transportes públicos e com o respeito demonstrado aos mesmos.

Nas questões 6 e 9, os maiores índices foram de 27,0% e 48,0% respectivamente, porém não atingiu a maioria. Estes resultados mostram a neutralidade, já que optaram por nem concordo e nem discordo com relação ao

profissionalismo e comunicação dos funcionários, bem como a facilidade de adquirir os serviços.

**Gráfico 7 – Entrevistados com relação a comunicação**



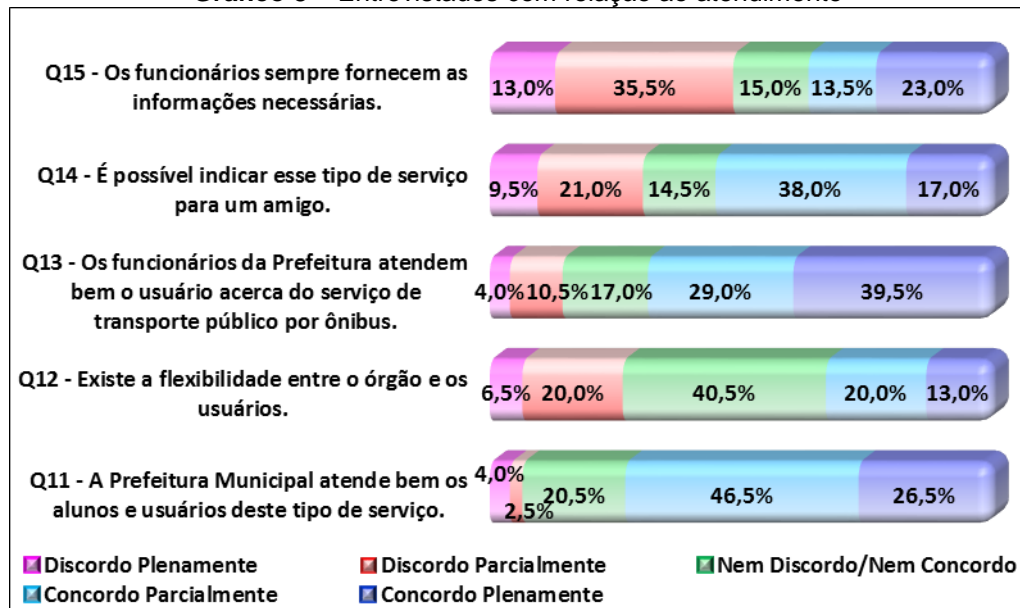
Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

#### 4.2.3 Atendimento

A avaliação a dimensão atendimento resultou em uma representatividade muito próxima entre as variáveis, tendo maiores percentuais de concordo parcialmente e nem concordo/nem discordo, já que, de acordo com o gráfico 8, o maior percentual entre as variáveis de 11 a 15 é 46,5% de concordância parcial no quesito 11, com relação ao atendimento prestado para alunos e demais usuários do transporte público. O segundo maior percentual foi na questão 12, com 40,5% de neutralidade sobre a flexibilidade entre o órgão e os usuários.

Nas variáveis 13, 14 e 15, os valores tiveram pouca representatividade.



**Gráfico 8 – Entrevistados com relação ao atendimento**

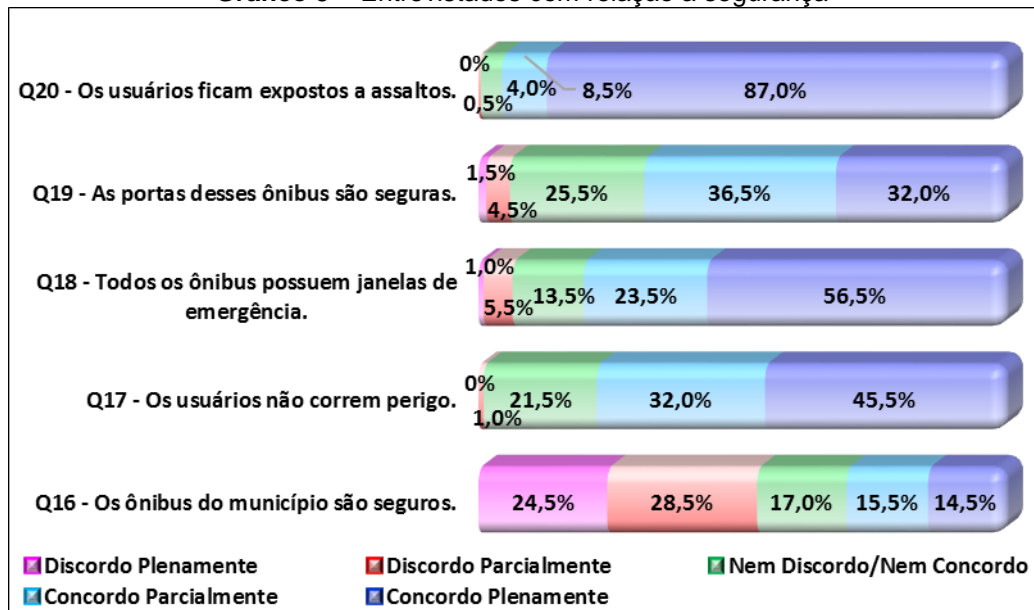
Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

#### 4.2.4 Segurança

De acordo com o jornal A gazeta (2014), diariamente, são milhões os utilizadores do transporte público coletivo, para realizar seus afazeres diários.

“A segurança a que refiro, não é somente com relação ao veículo e ao trânsito em si. Estou falando da segurança de uma maneira geral a que se expõem cada indivíduo que se utiliza desse meio de transporte para se locomover.” (AGAZETA, 2014, p. 12)

Deste modo, a variável 20, obteve o percentual de 87,0% de concordo plenamente com relação à exposição dos usuários ao assalto. 56,6% dos respondentes também optaram por concordo plenamente no que se refere as janelas de emergências implantadas nos transportes. As variáveis 16, 17 e 19 obtiveram baixa representatividade. Desta forma, é notória a falta de segurança oferecida pelos transportes públicos na cidade de Matinhas – PB, já que a maioria informou estar vulnerável a assaltos. Apesar de ser um problema de nível nacional, cabe ao órgão estatal traçar estratégias que melhorem a segurança nos transportes públicos deixando a população mais confortável.

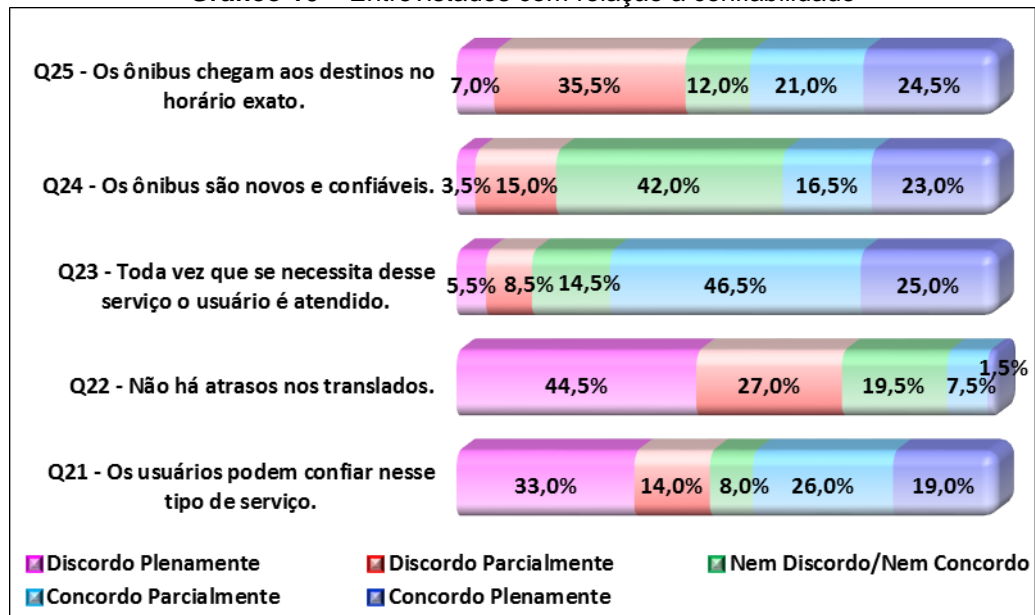
**Gráfico 9 – Entrevistados com relação a segurança**

Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

#### 4.2.5 Confiabilidade

De acordo com Kotler (1998, p. 257) “é uma medida da probabilidade de que um produto não apresentará defeitos dentro de um período de tempo específico”. Assim, nesta dimensão, foi avaliado o grau de confiabilidade dos usuários do transporte público tendo as variáveis de 21 a 25 com baixa representatividade, visto que não se obteve maioria em nenhuma delas.

O maior percentual foi 46,5% de concordo parcialmente, na variável 23 com relação a necessidade atendida pelo serviço prestado. O segundo pico da pesquisa foi de 44,5% de discordo plenamente sobre os atrasos dos ônibus na cidade de Matinhas no estado da Paraíba. Logo, está dimensão requer atenção na pontualidade e a confiança transmitida (ver gráfico 10).

**Gráfico 10 – Entrevistados com relação a confiabilidade**

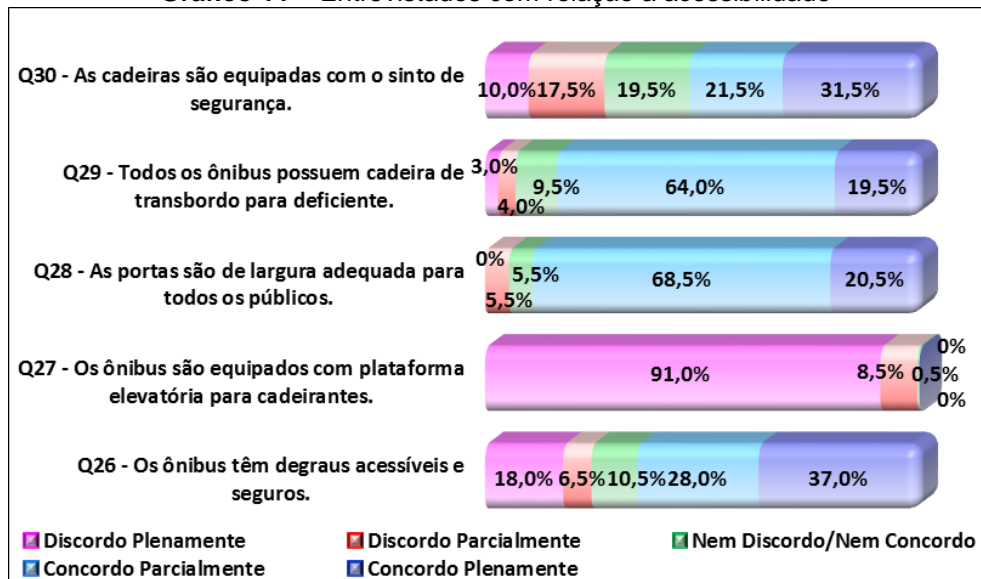
Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

#### 4.2.6 Acessibilidade

Existe hoje no Brasil uma apropriação diferenciada e desigual no transporte público, fazendo necessária a promoção de uma acessibilidade para os diversos grupos sociais nos coletivos, realizando através de algumas políticas de planejamento de acordo com Pereira (2007, p.72):

O planejamento urbano deve priorizar os interesses coletivos e deve estar associado à estruturação do sistema de transporte público, que proporcione a acessibilidade à cidade, considerando as diferentes áreas onde se localizam as atividades de trabalho, educação, saúde, lazer, comércio e serviços. Quando a acessibilidade não é favorecida fortalecem-se ainda mais a diferenciação sócia espacial

Assim, as variáveis 28 e 29 obtiveram os maiores resultados com 68,5% e 64,0% de concordo parcialmente respectivamente, sobre a existência das cadeiras de passagem para deficientes e a largura das portas dos transportes públicos na cidade. A questão 27 teve alto índice de discordo plenamente, com 91,0%, atingindo a grande maioria dos respondentes com relação às plataformas de assistência para deficientes. Os demais resultados obtiveram baixa representatividade já que não obtiveram maioria (ver gráfico 11).

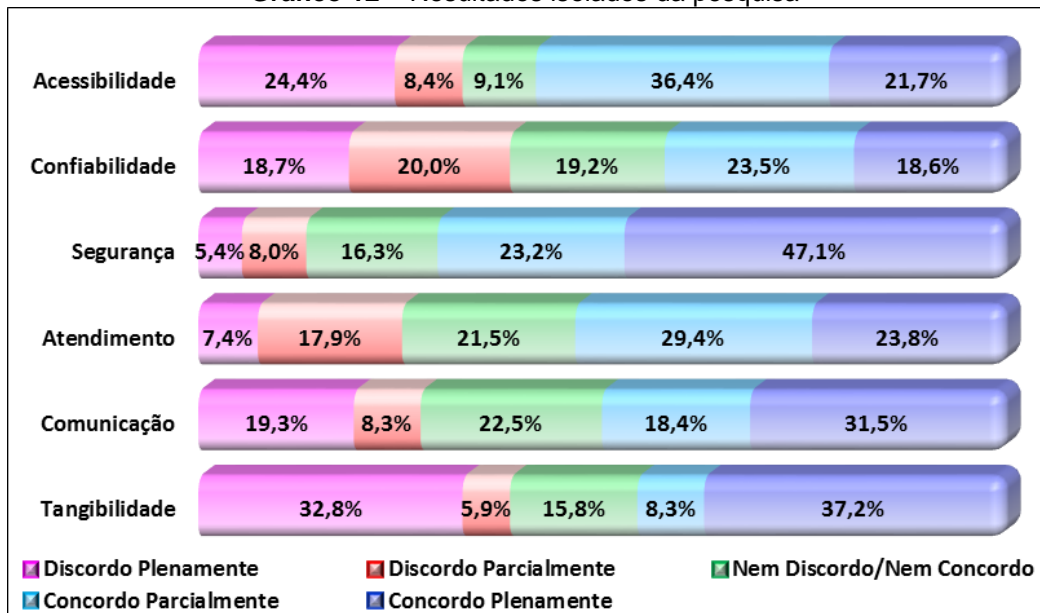
**Gráfico 11 – Entrevistados com relação a acessibilidade**

Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

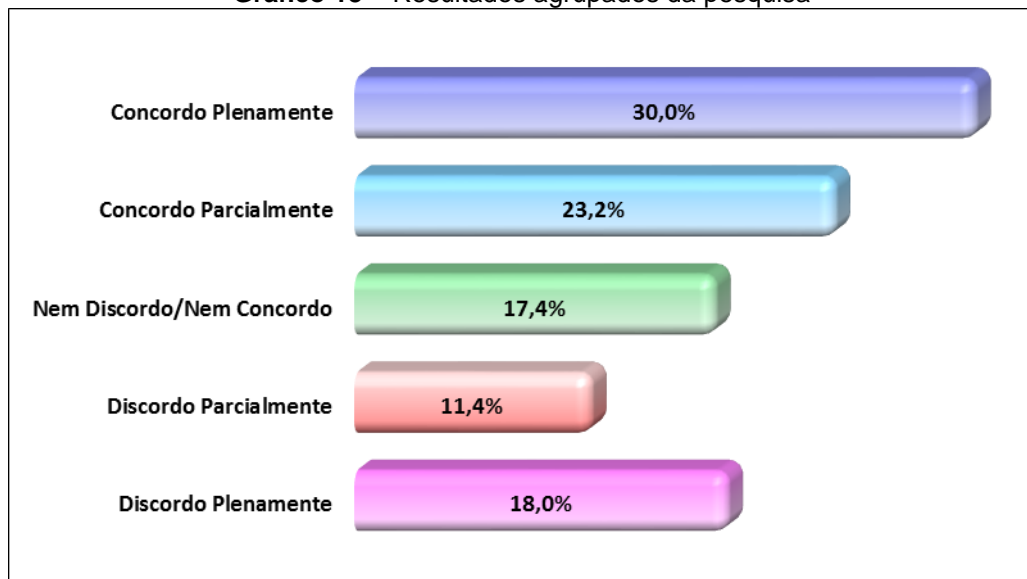
#### 4.3 RESULTADOS ISOLADOS E AGRUPADOS DA PESQUISA

Analisando os resultados isolados da pesquisa, pode-se perceber que, nenhum dos resultados obteve maioria. Nas dimensões tangibilidade, comunicação e segurança, os resultados apontam que os usuários do transporte público concordam com o aprimoramento e melhora dos serviços oferecidos. Nas dimensões de atendimento e acessibilidade o maior índice de resposta foi de concordo parcialmente, ou seja, também são quesitos a serem revisto e aperfeiçoados pelo órgão a que compete. A menor representatividade é exposto no quesito confiabilidade, tendo 23,5% de concordo parcialmente como pico, porém não atingindo a maioria (ver gráfico 12).

Os resultados agrupados condizem com os isolados, uma vez que, não se obteve maioria em nenhuma das variáveis. Com 30,0% concordo totalmente obteve o maior percentual. Concordo parcialmente obteve o segundo maior resultado com 23,2%, seguido de discordo plenamente com 18,0%, nem concordo/nem discordo com 17,4% e por fim, discordo parcialmente com 11,4%, atingindo o menor percentual da pesquisa (ver gráfico 13).

**Gráfico 12 – Resultados isolados da pesquisa**

Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

**Gráfico 13 – Resultados agrupados da pesquisa**

Fonte: Pesquisa direta, dez. 2016.

## 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.

Assim, de acordo com a pesquisa realizada, pode-se perceber a precariedade do transporte público na cidade de Matinhas na Paraíba através da insatisfação dos respondentes. Deste modo, é proposto que o órgão responsável pelo serviço de transporte público na cidade trace metas e estratégias cabíveis, a fim de oferecer um serviço satisfatório de qualidade para a comunidade local. Além disso, é de extrema importância uma avaliação rigorosa em todos os setores envolvidos no transporte público, a fim de melhorá-lo, beneficiando não apenas os usuários, mas também a população de um meio geral.

## **ABSTRACT**

Present objective research to identify users' perceptions regarding public bus transportation services in the city of Matinhas - PB. One of the motivations for the study was the fact of knowing the reason for the absence of this service, by the concessionary company, which is of great importance for this city, since it is protected by the Constitution of the Federative Republic of Brazil (CF 1988) and constitutes one of the Public services essences society. The methodology used was Exploratory - Descriptive, based on bibliographical and documentary surveys of several sources. In addition, it was implemented through the use of a semi - structured interview, with the municipal government of that locality, company that holds the concession to use the line , And a direct questionnaire applied to 200 users of this transport, in the city to which the study refers. The results lead us to infer that the users' perception, translated in the applied questionnaires, showed a high level of dissatisfaction with the absence of collective intercity bus services, and therefore they are obliged to make use of the parallel passenger transport service ( Alternatives / Vans) or school buses of the municipality, and it is necessary to act of the local public power in front of such situation, even if it is to give a social answer that justifies the absence of this service.

**Keywords:** Services. Absence of service. Public transportation. Bus.

## REFERÊNCIAS

AGAZETA. Jornal. **A segurança e o transporte coletivo**. 2014. Disponível em: <<http://agazetadoacre.com/a-seguranca-e-o-transporte-coletivo/>>. Acesso em: 14 dez. 2016.

ALVES, F. F.; SANTOS, P. H. C. **Qualidade total na prestação de serviços Ideal Auto**

**Center Lins/SP**. Monografia (Graduação em Administração) – Centro Universitário Católico. 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](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&se arch=||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-normapl.html>>. Acesso em: 20 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.

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.

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

LIRA, W. S. et al. **O cliente virtual: uma análise estatística do comportamento do consumidora 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](http://fgh.escoladenegocios.info/revistaalumni/artigos/ed05/artigo7_qualidade_atendimento.pdf)>. Acesso em 20 abr. 2015.

PEREIRA, Sílvia Regina. **Mobilidade espacial e acessibilidade à cidade.** Revista OKARA/Programa de Pós-Graduação em Geografia. João Pessoa. v. 1, n. 1. p.43-76. 2007. Disponível em: <[www.geociencias.ufpb.br/posgrad/okara/okaraV1N1.pdf](http://www.geociencias.ufpb.br/posgrad/okara/okaraV1N1.pdf)>. Acesso em: 14 dez. 2016.

RECK, G. **Apostila transporte público.** Curitiba: UFPR. Disponível em: <[http://www.dtt.ufpr.br/Transporte%20Publico/Arquivos/TT057\\_Apostila.pdf](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](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.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em Gestão Pública.** Recife: Fórum Nacional de Qualidade, 2006.

FERRAZ, A. C. P.; TORRES, I. G. E. **Transporte Público Urbano.** São Carlos: RiMa, 2001

VASCONCELLOS, E. A. **A cidade, o transporte e o trânsito.** São Paulo: Prolivros, 2005.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara. **Transporte urbano nos países em desenvolvimento: reflexões e propostas.** São Paulo: Annablume, 2000.