

## TRANSPORTE PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI/MG: UMA VISÃO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Ayesha Schwartez Souza<sup>1</sup>Glésia Leite da Silva<sup>2</sup>Michele Gomes Couto<sup>3</sup>Wellony Mangabeira e Ramos<sup>4</sup>

### RESUMO

Este artigo teve por objetivo utilizar a percepção da população como instrumento para analisar como é visto o serviço de transporte público urbano coletivo. O estudo foi aplicado no município de Teófilo Otoni - MG. Dentre outros critérios de avaliação, citam-se: Pontualidade e tempo no percurso, lotação do veículo, valor da tarifa, informações adequadas nos terminais quanto a horários e percursos e serviço nos horários de pico. O instrumento de medida utilizado foi um questionário qualiquantitativo, tendo como base critérios de avaliação dos padrões de qualidade para o transporte público, aplicados em vários pontos e horários estratégicos da cidade entre os meses de Julho a Agosto de 2014. O método para definição da amostra pesquisada foi o cálculo amostral, onde chegou-se ao número de 384 questionários para uma população de 140.067 mil habitantes. Foram divididos equivalentemente pelos bairros mais populosos da região urbana de Teófilo Otoni. A análise de dados foi realizada através de gráficos. Os resultados apresentados no geral foram suficientes e indicaram o nível de percepção dos usuários do transporte público. Sendo a área de atuação, a administração mercadológica, concluiu-se que este estudo contribui para conhecer a percepção e a avaliação da população frente ao sistema de transporte local. Criando parâmetros que poderão contribuir na qualificação dos serviços prestados a partir da percepção de seus usuários.

**Palavras-chave:** transporte público; percepção; prestação de serviço; Teófilo Otoni

### INTRODUÇÃO

No ano de 2013, o Brasil enfrentou uma série de manifestações populares por todo país. Inicialmente surgiram para contestar aos aumentos nas tarifas e a qualidade do transporte público nas principais grandes cidades do Brasil, ganhando apoio popular após forte repressão policial contra as passeatas. Fato esse que levou grande parte da população a participar das mobilizações. Diante da repercussão dos fatos surgiu a pretensão de analisar a percepção dos usuários de transporte público

---

<sup>1</sup> Mestre em Administração pela FUCAPE/ES, Especialista em Gestão de Recursos Humanos pela UCAM/RJ e Administração de Sistemas de Informação pela UFLA/MG, Docente dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade Doctum de Teófilo Otoni.

<sup>2</sup> Bacharel em Administração da Faculdade Doctum de Teófilo Otoni

<sup>3</sup> Bacharel em Administração da Faculdade Doctum de Teófilo Otoni

<sup>4</sup> Bacharel em Administração da Faculdade Doctum de Teófilo Otoni

do município de Teófilo Otoni. O artigo teve então como tema “Transporte Público do Município de Teófilo Otoni/MG: uma visão a partir da percepção dos usuários.”

Sendo assim surgiu a seguinte pergunta problema: Qual a percepção da população do município de Teófilo Otoni a respeito do serviço de transporte público urbano coletivo oferecido?

Foi possível fazer um diagnóstico sobre a prestação de serviço do transporte público urbano na cidade de Teófilo Otoni, segundo os usuários, e também identificar os critérios de análise avaliados. Verifica-se assim a infraestrutura empregada no transporte público de acordo com as necessidades da população local. E, sugere-se após relatório dos resultados, quais as estratégias poderiam ser aplicadas no serviço de transporte público a partir da análise das necessidades dos usuários.

Este artigo foi estruturado nos seguintes capítulos além da introdução: Referencial Teórico, Metodologia de Pesquisa e, Conclusão.

## **1 REFERENCIAL TEÓRICO**

Teófilo Otoni, cidade do nordeste mineiro, encontra-se situada no Nordeste do Estado de Minas Gerais, no Vale do Mucuri. “O Vale do Mucuri possui 27 (vinte e sete) municípios, sendo Teófilo Otoni considerado centro macro-regional. O Município é composto por 5 (cinco) distritos: Pedro Versiani, Crispim Jacques, Rio Pretinho, Mucuri e Topázio” (PREFEITURA MUNICIPAL, s.d.).

A cidade possui 140.047 habitantes (IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - CIDADES, 2013). Possui rodovias que cruzam a cidade como a BR 116, a BR 342 MG 418, além da MG 217 (GOOGLE MAPS, 2014). Cada vez mais o município se firma como polo acadêmico, tendo o esforço presente das autoridades para que haja desenvolvimento nessa área. Visto que possui um número significativo de Faculdades Públicas e Privadas com diversos cursos superiores disponíveis à cidade e região.

Sendo assim, poderiam contribuir para o crescimento populacional do município, pois, este recebe vários moradores estimulados pelo ensino e pela estrutura comercial da cidade. Esses fatores podem causar a expansão do comércio, cresceria o fluxo de mercadorias e serviços, e por sua vez, estes poderiam cooperar para o aumento do número de usuários do transporte público.

## 1.1 Transportes Públicos Urbanos

Segundo o site Guia de Direitos, “Transporte público e coletivo é todo aquele meio de transporte que é proporcionado pelo poder público e que atende a todos os cidadãos, sem qualquer distinção de classe, gênero, cor, orientação sexual, procedência nacional ou outras formas de discriminação”.

A evolução dos meios de transportes está ligada ao desenvolvimento das cidades. Para Alvarenga; Novaes (2000) *apud* Mendes; Fantin (2012. p. 5):

O transporte trata-se de se deslocar espacialmente pessoas ou coisas da origem ao destino, mas quando integrado à logística, além do simples ato de transportar deve-se atentar a outros aspectos como a integridade do bem transportado, confiabilidade no que diz respeito a prazos e a busca de redução de custos sem afetar a qualidade no serviço.

É possível notar que transportar não se restringe a simplicidade da palavra, é preciso desvendá-la intrinsecamente, pois o transporte e suas variáveis se tornam hoje um diferencial para as empresas.

De maneira mais simples, Ferraz e Torres (2004) definem:

Transporte é a denominação dada ao deslocamento de pessoas e de produtos. O deslocamento de pessoas é referido como transporte de passageiros e o de produtos, como transporte de carga. O termo transporte urbano é empregado para designar os deslocamentos de pessoas e produtos realizados no interior das cidades.

## 1.2 Modalidades do transporte público urbano

As modalidades do transporte público urbano, como relatam Mendes e Fantin (2012, p. 7), podem ser distintas pela facilidade de locomoção dos usuários da população, que se caracteriza por vários aspectos como: planejamento, acessibilidade, confiabilidade, frequência dos usuários no uso do transporte.

Segundo Ferraz e Torres (2004) *apud* Mendes; Fantin (2012. p. 6) são modos de transporte urbano:

Classificados em: Privado ou individual: é quando um usuário conduz um veículo podendo escolher livremente o caminho e o horário de partida. Público, coletivo ou de massa: são veículos que operam em rotas predefinidas e horários fixos. Neste modo de transporte, a viagem é compartilhada por um grande número de passageiros, já que a capacidade do veículo é grande. Semipúblico: são veículos pertencentes a uma

empresa ou indivíduo, podendo ser utilizado por determinado grupo de indivíduos ou qualquer pessoa.

### 1.3 Possíveis vantagens e desvantagens do transporte público

Alguns dos aspectos que poderiam ser tratados no transporte público urbano coletivo, percebidas pelos usuários, segundo a Ebtu (1988) *apud* Rios (2007, p.13) são: “a confiabilidade, tempo de deslocamento, acessibilidade, conveniência, segurança e custo (tarifas)”

Ao citar os benefícios que o transporte agrega, afirma-se que são: “Menor custo unitário em valores e energia, democratização dos transportes, pode reduzir congestionamentos, poluição, acidentes, investimentos em infraestrutura viária; maior segurança aos usuários” (LEITE, 2011, p. 12).

Leite (2011, p. 13) aponta ainda desvantagens que podem ser encontradas no Transporte público coletivo:

Rigidez de horários, a falta de flexibilidade no percurso, desconforto de caminhadas e espera, em geral maior tempo de viagem, necessidade de transbordo para muitos usuários, dificuldades para fazer paradas intermediárias, impossibilidade de transportar cargas com volume expressivo.

Algumas vantagens e desvantagens foram usadas neste artigo como critérios de avaliação da percepção dos usuários, revelando diferentes julgamentos do serviço que utilizam para sua locomoção na cidade. Os fatores caracterizadores da qualidade do transporte público de acordo com Ferraz; Torres (2004, p. 101) serão apresentados na tabela 1 da seção 3.

### 1.4 Conceito de Percepção

É através da percepção que o ser humano conhece o mundo à sua volta. A palavra percepção vem do latim: *perceptions onis*, que significa ação ou efeito de perceber”. No entanto quando se trata de um pensamento coletivo, as ideias tendem a se expandirem, dando um significado mais amplo de um pensamento no geral:

Segundo Kotler (2000, p.51) “a empresa de hoje precisa ter em mente que clientes satisfeitos permanecem na empresa por mais tempo, compram mais e falam favoravelmente da organização”. Ou seja, é importante que se leve em consideração o que os clientes pensam. À medida que um cliente cria uma visão de um

determinado produto ou de um serviço, agrega valor a este positivamente ou negativamente.

Conforme cita Jorge (2011, p. 13), “percepção significa apreensão de uma totalidade, e sua organização consciente é uma totalidade, e sua organização consciente é uma adição de experiências locais e temporais captadas pelos órgãos dos sentidos”. Tal construção de percepção poderá contribuir para aumentar ou diminuir o interesse pelo produto ou serviço disponibilizado e sua visão em relação a este.

Tanto, que segundo Vasconcellos (2013, p. 111), a superlotação dos veículos, especialmente nas periferias, é um fato que se repete há décadas e que muito contribuiu para o descrédito nos serviços. Há alguns padrões vistos como entraves para que passageiros sintam-se confortáveis nos ônibus brasileiros, como: a altura dos degraus de entrada e saída com cerca de 40 cm, o que pode dificultar o fluxo para pessoas que portam materiais pesados e em alguns casos acabam impossibilitando o uso do serviço, como no caso de idosos e pessoas com alguma limitação, os assentos que na maioria das vezes são desconfortáveis, alto nível de vibração e ruídos.

## **2 METODOLOGIA DE PESQUISA**

A pesquisa foi realizada entre os dias 20 de Julho e 4 de Agosto de 2014. O método para definição da amostra foi o cálculo amostral de Glauber Eduardo de Oliveira Santos, diretor executivo da Academia Internacional para Desenvolvimento da Pesquisa em Turismo no Brasil (ABRATUR- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TURISMO). Para uma população de 140.067 mil habitantes (IBGE CIDADES, 2013), a amostra seria de 384 questionários, que foram divididos equivalentemente pelos bairros mais populosos da região urbana de Teófilo Otoni (censo demográfico do IBGE 2010). Juntos somaram 52.871 mil pessoas, equivalentes a 50,24% do total de residentes urbanos no município, 105.239 habitantes. Os bairros foram: Bela Vista, Centro, Esperança, Frei Dimas, Jardim São Paulo, Joaquim Pedrosa, Manoel Pimenta, Matinha e São Cristóvão. E a fórmula aplicada foi a seguinte:

### Figura 1 Fórmula do Cálculo Amostral

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Fonte: Calculo Amostral.

Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>.

Segundo o autor as incógnitas significam:

n - amostra calculada

N - população

Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p - verdadeira probabilidade do evento

e - erro amostra.

As informações de como proceder com o cálculo, possuía a seguinte interface:

### Figura 2 Calculadora online que realiza o cálculo amostral

**Cálculo Amostral**  
Calculadora on-line

Erro amostral:	<input type="text" value="5"/>	%
Nível de confiança:	<input type="radio"/> 90% <input checked="" type="radio"/> 95% <input type="radio"/> 99%	
População:	<input type="text"/>	
Percentual máximo:	<input type="text"/>	%
Percentual mínimo:	<input type="text"/>	%
<input type="button" value="Calcular"/>		
Amostra necessária:	<input type="text"/>	

Fonte: Calculo Amostral.

Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>.

## 2.1 Análise da Percepção

Os usuários manifestaram livremente sua opinião e percepção a respeito do serviço de transporte público do município. O questionário continha os critérios e campos destinados a atribuir nota a cada um deles. A equipe teve o cuidado de deixar claro aos mesmos que ao responder as questões pensassem apenas no serviço de transporte público, sem associá-lo às empresas prestadoras.

O método utilizado no questionário foi a escala Likert, ou escala somatória, que segundo Oliveira (2001) ao contrário das escalas de Thurstone, os respondentes não apenas respondem se concordam ou não, mas também informam

qual seu grau de concordância ou discordância. É atribuído um número a cada resposta, que reflete a direção da atitude do respondente em relação a cada afirmação. A somatória das pontuações obtidas para cada afirmação é dada pela pontuação total da atitude de cada respondente.

Sendo assim, às notas variavam de 1 a 5, sendo interpretada a nota que o usuário atribuía a cada critério da seguinte forma: de 1 a 2 = insatisfação, em que o 1 representava o grau máximo de insatisfação e o 2 o intermediário; 3 = satisfação, que significava visão de normalidade em relação aos serviços; 4 a 5 muita satisfação, em que 4 representava o grau intermediário e 5 o grau máximo de satisfação em relação a prestação do serviço na cidade.

Os critérios avaliados seguiram os propostos por Ferraz, Torres (2004), Tabela 1.

**Tabela 1-Padrões de qualidade para o transporte público por ônibus**

FATORES	PARÂMETROS	FATORES	PARÂMETROS
<b>1. Acessibilidade</b>	Distância de caminhada	<b>7. Característica da frota</b>	Estado de conservação, idade, largura do corredor, nº de portas e altura dos degraus
<b>2. Frequência de atendimento</b>	Intervalo entre atendimentos	<b>8. Características dos locais de parada</b>	Sinalização, cobertura e assentos
<b>3. Tempo de viagem</b>	Relação entre o tempo de viagem por ônibus e por carro	<b>9. Sistema de informação</b>	Horários e itinerários; Postos de informações e reclamações
<b>4. Lotação</b>	Taxa de passageiros em pé	<b>10. Transbordo</b>	Transbordo, integração tarifária, integração física
<b>5. Confiabilidade</b>	Viagens realizadas e não realizadas em cm adiantamento	<b>11. Comportamento dos Operadores</b>	Motoristas e cobradores educados, prestativos e hábeis
<b>6. Segurança</b>	Índice de acidentes significativos	<b>12. Estado das vias</b>	Pavimentadas, sem buracos, com lombadas, valetas sinalizadas

Fonte: Adaptado de Ferraz; Torres (2004)

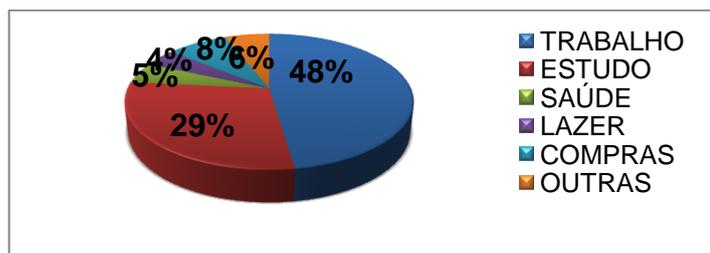
## 2.2 Análise dos Dados

Entre as 384 entrevistados, distinguidas por gênero, 63%, mulheres e 37%, homens. Nota-se que a quantidade de mulheres foi superior à dos homens. Há de se considerar que também ocorre paralelamente serem maioria no Brasil; homens 93.406.990; mulheres 97.348.809; estas somam 51,03% dos brasileiros.

### 2.3 Motivos e Frequência de Utilização do Transporte Público

O gráfico 1 identifica os motivos escolhidos como mais relevantes para utilização do transporte público, considerando as rotinas mais comuns em uma população.

**Gráfico 1 Motivos de utilização do transporte público**

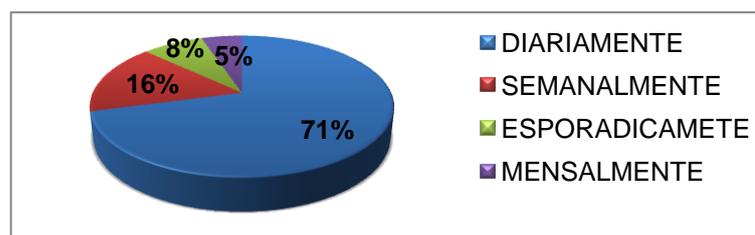


Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

O maior motivo de utilização do transporte público foi o “para trabalhar”, com 48%, seguido dos estudos com 29%. Verifica-se que os principais usuários são trabalhadores que utilizam o transporte público como alternativa para se locomoverem até seu trabalho, e os estudantes, por sua vez, que se tornam consumidores e força motriz para o mercado de trabalho da cidade.

Há que se ressaltar que a cidade se firma como um polo acadêmico regional, como fora mencionado em seção anterior deste artigo.

**Gráfico 2 Frequência de uso do transporte público**



Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos.

Na frequência de uso, revelou-se (gráfico 2) que há relação com o gráfico anterior, pois a maioria das atividades profissionais e, ou instituições de ensino funcionam diariamente, e se os pesquisados utilizam o transporte demasiadamente para essas duas atividades, a lógica seria que a maior parcela deles, neste caso 71%, utilizam o ônibus diariamente, com diminuição percentual de utilização nos

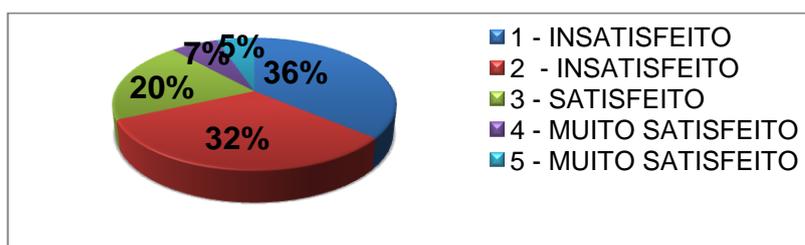
demais intervalos temporais listados, à medida que era aumentado o tempo de retorno do passageiro para utilização.

## 2.4 Critérios de Análise/Avaliação dos Serviços

Nos critérios de avaliação foram considerados mais relevantes os gráficos 3 ao 15, por serem o foco do artigo, pois, revelam os resultados a respeito dos critérios para avaliação do transporte.

No gráfico a seguir, apresenta-se o critério pontualidade para o início do percurso, que significa o cumprimento dos horários prefixados.

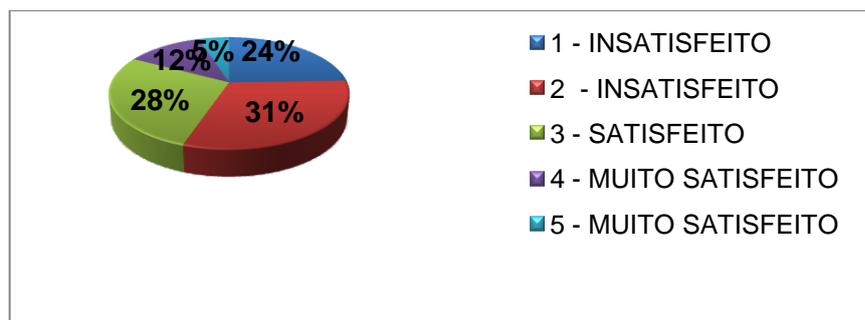
**Gráfico 3 Pontualidade para o início do percurso**



Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

Correspondem a 68% dos entrevistados os que estão insatisfeitos com a pontualidade para o início dos percursos, sendo 36% em primeiro grau e 32% em segundo grau. A pontualidade fora atribuída em seções anteriores como relevante critério segundo Leite (2011) que é para muitos usuários um ponto importante na avaliação de satisfação.

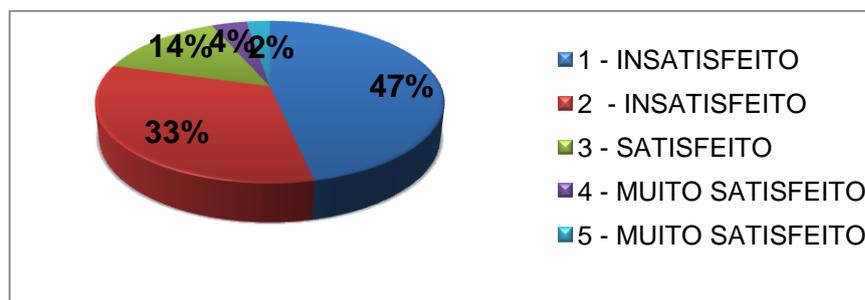
O gráfico 4 representa a avaliação quanto ao tempo decorrido ao começar o deslocamento até a chegada ao destino.

**Gráfico 4 Tempo gasto no percurso**

Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos.

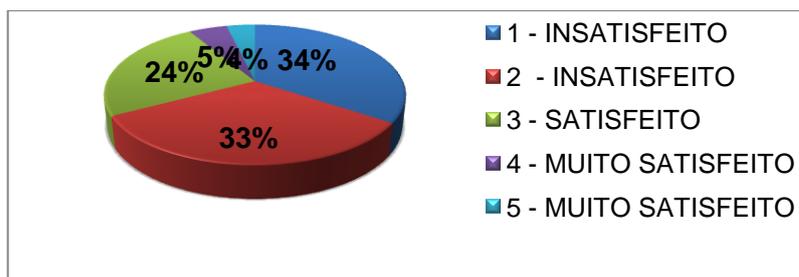
Nota-se que 55% dos usuários estão insatisfeitos com o tempo gasto no percurso, sendo 24% em primeiro e 31% em segundo. Outro dado a se considerar é que a porcentagem que está satisfeita com o tempo do serviço 28%, ultrapassa à de insatisfeitos com 24% e chega bem próximo a de segundo grau que possui 31%, o que no atual cenário nacional, há de ser enaltecido. A situação de distanciamento dos locais de trabalho pela urbanização resulta no aumento do tempo de viagem, principalmente dos moradores das áreas periféricas. Segundo análise dos resultados não se pode afirmar necessariamente em Teófilo Otoni, já que, 45% dos entrevistados se mostraram satisfeitos/muito satisfeitos com o tempo de viagem.

Teófilo Otoni teve um crescimento considerável na população, além do aumento do fluxo de veículos que dificulta a mobilidade urbana, mencionado em capítulos anteriores.

**Gráfico 5 Lotação do veículo**

Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

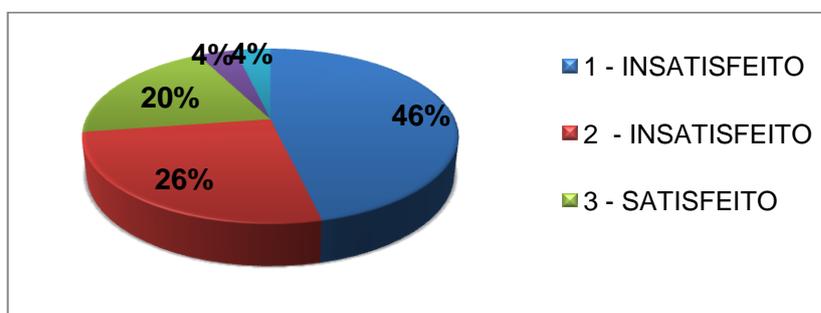
A lotação foi alvo de grande insatisfação dos usuários, estes relataram que, principalmente nos horários de pico é que se tornava grande o número de pessoas com intuito de adentrar no veículo, o que causava desconforto no trajeto devido à disputa de espaço.

**Gráfico 6 Conforto e segurança**

Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

Insatisfeitos foram 67%, sendo 34% em 1º grau e 33% em 2º grau. Houve diferença entre 10 e 9% em relação aos que estão satisfeitos com este quesito, 24%. Esses dados demonstram, mencionado em capítulos anteriores, de Vasconcellos (2013, p. 111) sobre a superlotação dos veículos, “especialmente nas periferias, é um fato que se repete há décadas e que muito contribuiu para o descrédito nos serviços”.

Outro critério refere-se a estrutura dos locais de espera, espalhados por diversas localidades da cidade nos principais bairros.

**Gráfico 7 Estrutura dos locais de espera**

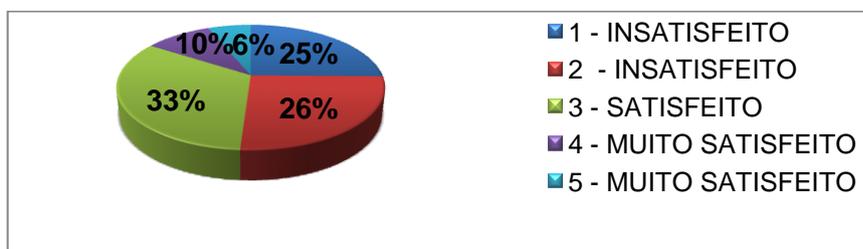
Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

Quanto à estrutura dos locais de espera, 46% se disseram insatisfeitos, seguidos de 26% que estão parcialmente insatisfeitos, ou seja, os satisfeitos somam 20% e o restante 8%, entre parcialmente e totalmente satisfeitos.

Se um serviço for mal visto uma vez, existe a recuperação de serviços para tentar mudar a visão do cliente durante a segunda oportunidade. Infere-se a partir deste contexto, que para o usuário, é relevante o local de espera ter boa aparência, tamanho adequado, iluminação suficiente, distância adequada entre os pontos, localização adequada, informações sobre as linhas e horários, além de ter sido

planejado de acordo com as condições climáticas, e próximas a centros comerciais ou industriais. Os locais de espera relacionam-se com a sinalização dos pontos de parada, assunto do próximo gráfico 8.

**Gráfico 8 Sinalização de pontos de parada**



Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

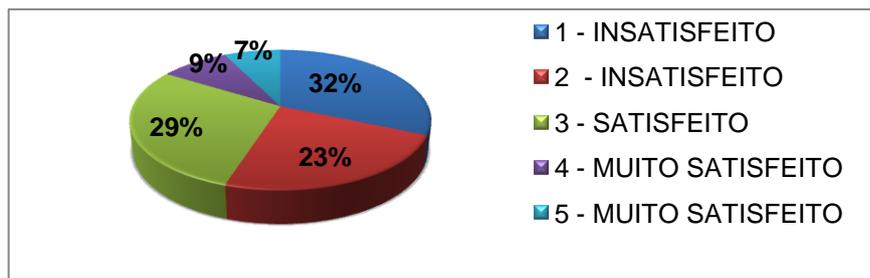
Em Teófilo Otoni a sinalização é feita de acordo com a lei nº 5.652, que dispõe sobre a organização administrativa da Secretaria de Serviços Urbanos da Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni e dá outras providências.

Geralmente as empresas procuram sempre os lugares de maior demanda, e maior facilidade de acesso para os passageiros. A acessibilidade dos pontos de parada também é relevante, considerando que facilita tanto para os passageiros quanto para a empresa prestadora de serviço.

No gráfico 8, 51% disseram não estar satisfeitos com a sinalização dos pontos. Pois a causa é a falta de informação em relação aos horários, isso ocorre segundo os usuários, devido à falta de placas de sinalização informativa. No entanto 33% disseram estarem satisfeitos com a sinalização nos pontos de parada. Ou seja, segundo esses, há informações disponíveis nos pontos. Verificar a conformidade em saber se os usuários estão certos ou errados não foi proposto pela pesquisa, e sim, somente analisar a percepção e entendimento individual de cada um.

A acessibilidade aos portadores de deficiência tem sido alvo de discussão entre os meios de comunicação hoje, e será abordada especificamente no gráfico 9.

**Gráfico 9 Acessibilidade para portadores de deficiência**

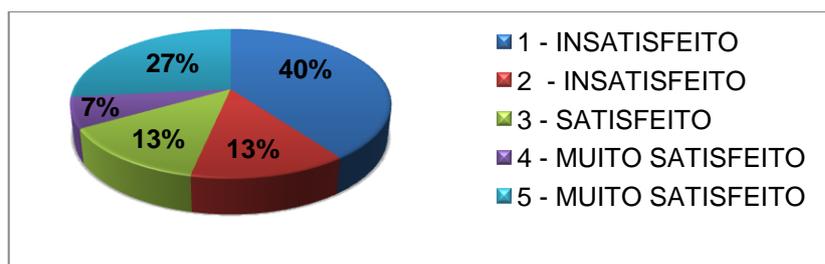


Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

A falta de acessibilidade a portadores de deficiência ao transporte público, fazem com que as pessoas passem por obstáculos que inviabilizam o acesso aos seus destinos. O gráfico 9 mostra que, 55% dos usuários de transporte público no geral encontram-se insatisfeitos em relação à acessibilidade para deficientes, destes, 32% em 1º grau e 23 em 2º grau, os satisfeitos chegam a 29%, percentual significativo. Apesar do percentual de satisfeitos, nota-se que necessita-se melhorias na acessibilidade destas pessoas que precisam de cuidados especiais.

Os dados que inclui deficientes e não deficientes, a visão dos usuários apresentou considerável grau de insatisfação. O gráfico 10 corrobora com o critério exposto no gráfico anterior, pois expõe a visão especificamente dos deficientes entrevistados na pesquisa sobre a acessibilidade aos mesmos.

#### Gráfico 10 Visão dos deficientes sobre a acessibilidade



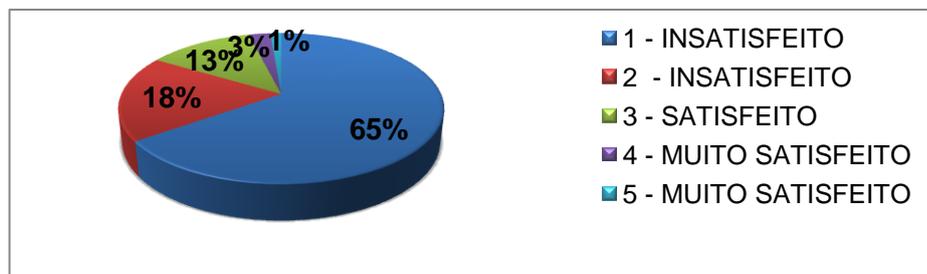
Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

O gráfico 10 aponta a percepção dos próprios deficientes. Estes representaram 4% dos usuários entre os pesquisados. Em análise, percebe-se que 40% estão insatisfeitos em primeiro grau e 13% em segundo, seguido de 13% satisfeitos e 34% muito satisfeitos, sendo 27% em 1º e 7 em 2º grau. Ou seja, 47% dos entrevistados se mostraram satisfeitos/muito satisfeitos com a acessibilidade ao transporte. Sendo estes, representantes legítimos dos deficientes, por possuírem alguma deficiência, a pesquisa revela que o acesso é considerado aceitável, em

vista da percepção destes. Embora a diferença seja pequena, há de se considerar que discerne dos demais entrevistados.

O principal fator de insatisfação talvez seja este, a tarifa, abordada no gráfico 11.

**Gráfico 11 Valor da tarifa**



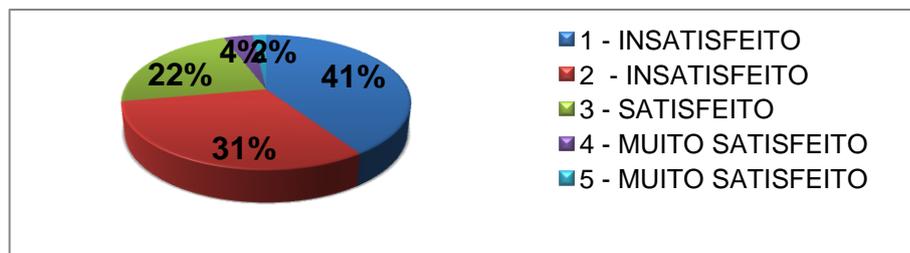
Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

Em Teófilo Otoni percebe-se que o valor da tarifa pesa bastante no bolso das pessoas, os dados do gráfico 11, revelam que 85% dos usuários do transporte público representam o grupo dos insatisfeitos, tendo em primeiro grau 65%, e em segundo 18% destes. É notável o grau de insatisfação referente ao valor da tarifa que é bem significativo, pois apenas 13% se disseram satisfeitos.

Fica evidente como essa questão é bastante delicada, apesar de parecer simples, envolve política, custos das empresas prestadoras, leis de regulamentação e o fator que está tentando alterar o atual cenário nacional, o interesse popular, com vistas a redução de tarifas.

Os questionários foram aplicados no auge nacional de várias manifestações e da repercussão da copa do mundo que envolveu todos os países, esses fatos podem ter influenciado na insatisfação dos usuários.

**Gráfico 12 Infraestrutura (estados das vias / estradas/ ruas)**



Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

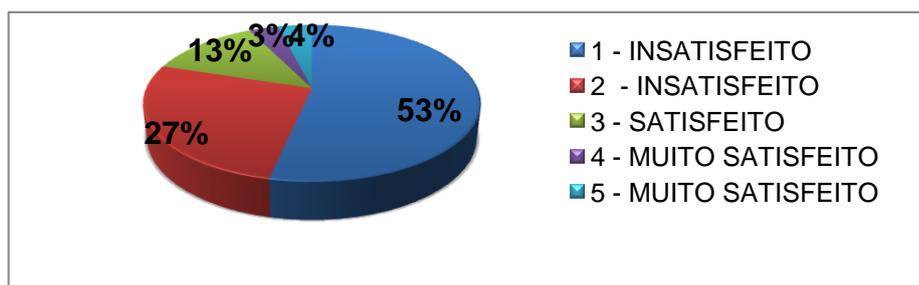
Nota-se que 72% dos usuários do transporte público estão insatisfeitos com a infraestrutura empregada, sendo que 41% em 1º grau e 31% em 2º grau. Já o grupo

dos satisfeitos representa 22%. Isto ocorre pelo fato da cidade não possuir calçamento em todas as ruas e vias transitáveis, informação essa repassada pelos entrevistados durante a aplicação dos questionários.

Os usuários apontaram a falta de calçamento, como um problema principalmente no período de chuva na cidade. Comprovação essa que se deu com um resultado de 72% de insatisfeitos. Ressalta-se a consciência da população sobre as deficiências também na estrutura e manutenção das vias urbanas que acabam refletindo também nos serviços de transporte público.

É de fundamental importância se localizar quanto a horários e itinerários, pois facilitaria a vida dos usuários que utilizam o transporte público podendo evitar enganos quanto aos serviços prestados. O gráfico 13 representa o grau de insatisfação dos usuários do transporte público segundo a percepção.

**Gráfico 13 informações quanto a horários e percursos**



Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

Verifica-se que 80% dos usuários do transporte público estão insatisfeitos com a adequação ou falta de informações quanto a horários e percursos. Representam esse total de insatisfeitos, 53% em 1º grau e 27% em 2º grau. Já os usuários satisfeitos/muito satisfeitos representam apenas 20%. Não havendo informação nos terminais e pontos de espera, dificultam para estes saberem os horários e percursos dos ônibus, deixando-os irritados, muitas vezes por perderem os horários dos compromissos e recursos alternativos (moto-taxi, outros ônibus que passem em percursos próximos etc.).

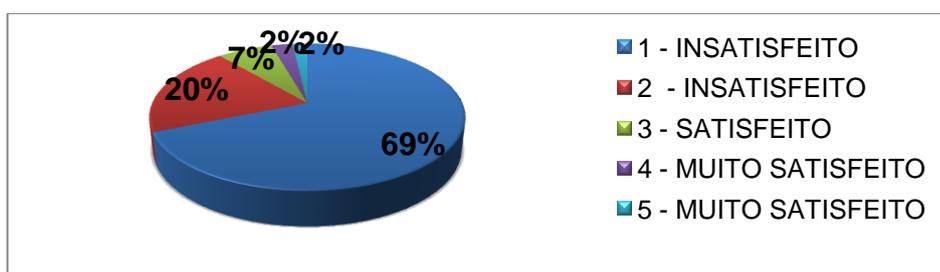
Fica evidente o motivo da expressiva votação do grau de insatisfação desse critério, por não ter informações suficientes, segundo a visão de quem os utiliza. Vale ressaltar que não era intuito da pesquisa revelar quais áreas necessitam de informações, ou melhorias entre as existentes.

Quando a demanda é maior do que a oferta, gera a insatisfação das pessoas que fazem uso do transporte público, afirmação reforçada por Ferraz; Torres (2004, p. 153).

A demanda de passageiros no transporte público urbano varia ao longo do tempo. O conhecimento dessa variação é necessário para o planejamento adequado da oferta de transportes, de modo a proporcionar um atendimento eficiente (economia de recursos) e de qualidade (satisfação dos usuários). A eficiente variação da demanda pode ser computada, conforme o objetivo, em diferentes períodos de tempo: ano, mês, semana, dia, hora, intervalos de 15 minutos, etc.

Como os horários de pico são considerados como os períodos de maior movimentação de pessoas, de acordo com o próprios dados levantados neste artigo, pode-se identificar esses períodos como: início da manhã, meio dia e fim de tarde. Baseado nisso, o próximo gráfico revelará qual a percepção dos usuários ao critério de satisfação dos serviços em horários de picos no transporte público.

**Gráfico 14 Serviço nos horários de pico**



Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

Consta no gráfico 14 que 89% dos usuários do transporte público estão insatisfeitos com a prestação de serviço no horário de pico, sendo que apenas 7% desses usuários afirmam estar satisfeitos. Analisando o horário de pico, nota-se que está interligado com outros critérios de avaliação como: lotação do veículo, local de espera e atrasos dos horários. De acordo com observações/sugestões dos próprios usuários, esse período de utilização do ônibus (horário de pico) é o pior devido a grande aglomeração de pessoas, a falta de acomodações suficientes (cabine de espera e bancos) e o atraso nos horários.

A maioria usam 4 vezes por dia um ônibus, para se deslocarem por diversos motivos, entre eles o mais comum é para o serviço (ida e volta do local de trabalho, e ida e volta do almoço). Pelos motivos explicitados, o nível de insatisfação foi significativo, pois se trata dos horários de maior circulação e necessidade de eficiência no funcionamento dos transportes.

O gráfico 15 já aborda a qualidade geral do serviço oferecido, aonde os usuários tiveram a oportunidade de analisarem o transporte como um todo.



Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

Segundo Lima Jr. E Gualda (1995) *apud* Jammal, Marian; Faccin (2010, p. 2) “a qualidade dos serviços de transportes é aquela percebida pelos usuários e demais interessados, de forma comparativa com as demais alternativas disponíveis, resultante da diferença entre as expectativas e percepções do serviço realizado”.

Um aspecto relevante é que o usuário do transporte tenha direito a um serviço de qualidade que lhe proporcione satisfação, pois a qualidade de serviço é avaliada de maneira geral e ampla, que permite ao usuário ter uma percepção do serviço oferecido diretamente pelo poder público ou pelas empresas prestadoras. 68% dos entrevistados estão insatisfeitos com o serviço oferecido ao utilizarem o transporte público, sendo 31% em primeiro grau e 37% em segundo, o restante entre satisfeitos/muito satisfeitos soma 32% apenas.

Apesar do resultado apontar tal insatisfação, é importante ressaltar novamente que a pesquisa foi aplicada em pleno auge das manifestações populares contra os aumentos de tarifas e da realização da copa do mundo no Brasil, o que pode ter influenciado na opinião dos usuários. Acredita-se que pesquisas posteriores possam apresentar resultados distintos. Outrossim, pode ter havido alterações e ou melhorias nos critérios por parte do poder público ou empresas prestadoras.

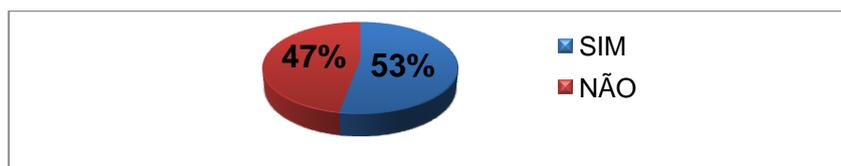
Na qualidade do serviço os critérios utilizados pelo usuário foram, por exemplo, o comportamento dos operadores com relação ao tratamento aos clientes, a condução dos veículos, o tempo para iniciar e finalizar a viagem, a comodidade, a confiabilidade, a segurança. Vários fatores relacionados ao tema, que inclusive já foram citados anteriormente de Ferraz; Torres (2004, p. 101). Pois evidenciam esses critérios considerando o nível de satisfação de todos os atores e que ambos vêm

como peça chave do transporte público, que são: usuários, empresários do ramo, trabalhadores do setor, comunidade e governo.

## 2.6 Concepção dos critérios

Com base em Ferraz e Torres (2004), utilizou-se os critérios de avaliação de qualidade já existentes do estudo do transporte público para criar o questionário que foi aplicado, a fim de analisar a percepção dos usuários. No entanto foi necessário identificar se os usuários tinham conhecimentos dos critérios que estavam sendo apresentados. Constatou-se, que é representada pelo gráfico a seguir um nivelamento entre o “SIM” e o “NÃO”, no tocante a concepção dos critérios.

**Gráfico 16-Concepção dos critérios avaliados**



Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

Percebe-se no gráfico 16, a proporção entre as pessoas que entendem sobre parâmetros de avaliação do transporte público, e as que não conhecem é praticamente igual, 53% disseram conhecer os critérios que e 47% não.

A tabela a seguir apresenta os padrões de qualidade para o transporte público por ônibus os quais serviram como base para montagem do questionário.

## Gráfico 17-Critérios de avaliação do transporte público



Fonte: dos próprios pesquisadores a partir dos dados obtidos

Seguindo uma ordem, o critério de valor de tarifa vem em 1º lugar com 22% dos votos, depois em 2º lugar o critério pontualidade para início do percurso, 16% dos votos, e em 3º lugar com 12% refere-se ao serviço nos horários de pico. Juntos totalizam 50% total dos critérios mais votados. Resultado que reforça a análise anterior, nos gráficos que apontaram maior grau de insatisfação segundo a percepção dos usuários.

Viana (2001) ressalta que por meio do raciocínio indutivo, os dados percebidos na realidade investigada, podem levar a uma realidade desconhecida, provavelmente verdadeira. Ou seja, a percepção é algo relativo de pessoa para pessoa. E o questionário utilizado foi a forma de agrupar essas percepções dos usuários do transporte público de um modo geral.

## CONCLUSÃO

Oferecer transporte público acessível, confortável e eficiente não é fácil, mas é uma obrigação prestar um serviço adequado a quem utiliza dele. Os resultados sugerem possíveis melhorias dos serviços prestados do transporte público na cidade.

Pode-se apontar que, a maior insatisfação dos usuários são: serviços em horário de pico com 89%, o valor da tarifa com 83%, lotação dos veículos com 80%, e informações adequadas nos terminais, também com 80% do total de votos. Os critérios, pontualidade para início de percurso, valor da tarifa e serviço nos horários

de pico, são considerados indispensáveis para seus usuários, no tocante aos três mais importantes na visão deles, totalizando 50% das de indicações.

Quanto às estruturas dos locais de espera, seria interessante para o poder público ou a empresa prestadora propor parcerias com empresas locais para criação e manutenção das cabines de espera.

Aos horários de pico, recomendar-se-ia mapear as áreas de maior acesso das pessoas identificando a maior demanda para distribuição de rotas alternativas com mais veículos para escoação. Criar horários de ônibus específicos para atender a demanda dos estudantes universitários, com linhas exclusivas que representam a maior demanda no horário de encerramento das aulas.

A percepção da população do município de Teófilo Otoni sobre o serviço de transporte público urbano coletivo foi o objetivo deste artigo, atingido ao apresentar como resultado que os usuários consideram como insatisfatório o serviço de transporte público, pois esperam ter tratamentos diferenciados, que tragam benefícios para a população, um anseio que todos buscam atualmente.

Esse artigo proporcionou uma análise da administração mercadológica empregada na avaliação do cliente sobre o serviço de transporte público, e ajudou a constatar como ações podem afetar diretamente ou indiretamente um produto ou serviço. Criou-se uma linha, onde se reforça que é necessário manter um padrão para alcançar a qualidade de serviços e identificar de forma clara, as divergências desses padrões. Além disso, ofereceu a oportunidade da população se manifestar a respeito de um serviço que utilizam diariamente, que é o transporte público.

## REFERÊNCIAS

ABRATUR - <http://www.publicacoesdeturismo.com.br/glauber/> Acesso em 15 de julho 2014.

*Conceito de percepção social - O que é, Definição e Significado.* Disponível em: <<http://conceito.de/percepcao-social#ixzz32B0qaXsZ>>. Acesso em: 17 de julho de 2014

DANTAS, André. Quem paga a conta do transporte público por ônibus no Brasil? *Revista NTU urbano*. Brasília, Associação Nacional das Empresas de Transporte Urbanos /NTU, ano II, vol.7, jan/ fev de 2014, p.14-19.

FERRAZ, Antônio “Coca” Pinto; TORRES, Isaac Guilherme Espinosa. *Transporte público urbano*. 2ª Ed Ampliada e atualizada. São Carlos: RIMA, 2004. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAem3kAC/transporte-publico-urbano-parte-11-pontos-paradas-estacoes>>. Acesso em: 30 de Setembro de 2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Mini Aurélio: O Dicionário da Língua Portuguesa*. 4 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001. 790p.

GOOGLE MAPS. 2014. Disponível em: <<https://www.google.com.br/maps/place/Te%C3%B3filo+Otoni+-+MG/@-17.8669224,-41.4982784,13z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0xb35ef27ad4b0a3:0x189343164098195a>>. Acesso em: 09 de junho de 2014.

IBGE CIDADES. 2013. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=316860&search=minasgerais|teofilo-otoni|infograficos:-informacoes-completas>>. Acesso em: 16 de maio de 2014.

IBGE CENSO DEMOGRÁFICO E CONTAGEM DA POPULAÇÃO. 2010. Disponível em: <<http://www.sidra.ibge.gov.br/bda/tabela/listabl.asp?z=cd&o=5&i=P&c=608>>. Acesso em: 16 de Junho de 2014.

JAMMAL, Marian Faccin. *Análise dos requisitos de qualidade do transporte coletivo urbano de São José do rio preto – SP usando o método qfd*. São Carlos, 2010. Disponível em:

<[http://www.bdt.d.ufscar.br/htdocs/tedeSimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=4015](http://www.bdt.d.ufscar.br/htdocs/tedeSimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4015)>. Acesso em: 28 de Setembro de 2014.

JORGE, Ana Maria Guimarães. 1. ed. *Introdução ao início da percepção: entre sentidos e conhecimento*. São Paulo: Paulus, 2011. 123p.

KOTLER, Philip. *Administração de Marketing*. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000. 768p.

LEITE, José Geraldo Maderna. *Transporte público urbano*. Universidade Federal do Paraná, 2011. Disponível em: <[www.transportes.eng.br/Coca1.odt](http://www.transportes.eng.br/Coca1.odt)>. Acesso em: 20 de junho de 2014.

MENDES, Juliana Barreto; FANTIN, Bernadete Rossi Barbosa. Percepção geral da qualidade do transporte e da mobilidade urbana na cidade de Botucatu. *Tekhne e Logos*, Botucatu, vol. 3, n. 3, Novembro de 2012.

NASCIMENTO, Heitor Pereira do. Metodologia para avaliação do nível de qualidade dos terminais no atendimento aos usuários do sistema de transporte rodoviário interurbano de passageiros. 2010. xvii, 210 f., il. Dissertação (Mestrado em Transportes Urbanos)-Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

OLIVEIRA, Tânia Modesto Veludo de. Escalas de Mensuração de Atitudes: Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert. *Administração OnLine*, Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado-FECAP, Vol. 2, N. 2 abril/maio/junho de 2001.

O *que é cognoscitivo*. Disponível em: <<http://www.dicio.com.br/cognoscitivo/>>. Acesso em: 21 de julho de 2014.

O *que é Percepção*. Disponível em: <<http://www.dicio.com.br/percepcao/>>. Acesso em: 01 de Agosto de 2014. *Percepção social*. 05 de fevereiro de 2013. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/32179/percepcao-social>>. Acesso em: 08 de Agosto de 2014.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. *Cálculo amostral*: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 10 de Julho de 2014.

TEÓFILO OTONI. Prefeitura de Teófilo Otoni. *História*. Disponível em:<<http://www.teofilootoni.mg.gov.br/pmt/sobre/historia/>>. Acesso em: 18 de maio de 2014.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara. *Políticas de Transporte no Brasil: A construção da Mobilidade Excludente*. 1º Ed. São Paulo: Manole, 2013. 289p.

\_\_\_\_\_. *Transporte urbano nos países em desenvolvimento: reflexões e propostas*. 3. ed. São Paulo: Annablme, 2000. 297p.

VIANA, I.O.D.A. *Metodologia do trabalho científico*: um enfoque didático: produção científica. São Paulo: EPU, 2001.

VISCONDI, Alexandre. *Percepção*. Disponível em: <<http://www.coladaweb.com/psicologia/percepcao>>. Acesso em: 20 de julho de 2014.