

MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DO TRANSPORTE COLETIVO PERCEBIDA ATRAVÉS DO MODELO SERVQUAL

MEASURING THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT PERCEIVED THROUGH THE SERVQUAL MODEL

Alexandro Heleno da Silva¹, Renata Porto Chaves², Jucimar Casimiro de Andrade³, Fernando Salvino da Silva⁴, Robson José da Silva de Santana⁵

Resumo

A mobilidade é um tema que vem sendo discutido com maior frequência nos dias atuais principalmente pelo contexto pandêmico que o mundo vivencia. Nesse contexto, tem-se debatido a respeito das soluções tecnológicas desenvolvidas para os transportes e o principal impacto que essas inovações trouxeram para a locomoção dentro das cidades, criadas a partir de uma ideia de tornar as pessoas totalmente independentes, prometendo comodidade e segurança para quem utilizam desse sistema. Assim, objetivo deste trabalho foi analisar a qualidade percebida do serviço de transporte público por ônibus na RMR em Recife sob a ótica de seus usuários. A mensuração dessas respostas foi obtida por meio do método SERVQUAL de avaliação, na qual os entrevistados responderam a um questionário, atribuindo nota de 1 a 5, expondo sua opinião sobre o que se espera do transporte público (expectativa) e o que realmente percebem utilizando o serviço (percepção). Os resultados mostraram que o transporte público na RMR apresenta deficiências na qualidade da prestação do serviço, uma vez que os elementos avaliados pelos entrevistados apontaram que o sistema precisa de melhorias. Espera-se que os resultados obtidos possam auxiliar a melhor entender a dinâmica e necessidade deste setor e que possam ser utilizados como uma ferramenta estratégica para que os gestores públicos de transportes busquem alternativas de melhoria contínua, visando garantir a manutenção e satisfação de seus clientes com os serviços oferecidos.

Palavras chave: Transporte público; Mobilidade; Qualidade.

Abstract

Mobility is a very broad topic and has been vehemently discussed among the media involved for some time. There is a lot of debate about the technological solutions developed for transport and the main impact that these innovations have brought to locomotion within cities, created from the idea of making people totally independent, promising convenience and safety for those who use this system. Bearing in mind that most of the current problems of collective mobility have dragged on since the 60s, with the emergence of capacity - present until today, the objective of this work was to analyze the perceived quality of public transport service by

¹ Centro Universitário AESO Barros de Melo – UNIAESO. E-mail: alexandro.heleno@gmail.com

² Faculdade de Ciências Humanas de Pernambuco. E-mail: portorena09@gmail.com

³ Grupo Ser Educacional (SER). E-mail: jucimarcandrade@gmail.com

⁴ Grupo Ser Educacional (SER). E-mail: fernandosalvino7@gmail.com

⁵ Grupo Ser Educacional (SER). E-mail: prof.robjss@gmail.com

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

bus in the RMR under the optics of its users. The measurement of these responses will be obtained through the SERVQUAL method of assessment, in which respondents will answer a questionnaire, assigning a score from 1 to 5, exposing their opinion about what is expected of public transport (expectation) and what they really perceive using the service (perception). The result of this research showed that public transport in the RMR presents deficiencies in the quality of service provision, since the elements evaluated by the interviewees indicated that the system needs improvement. The purpose of this work, in addition to measuring the level of quality of the service offered..

Keywords: Public transportation; Mobility; Quality.

1 INTRODUÇÃO

O sistema de transporte público coletivo é fundamental para auxiliar na democratização da mobilidade das pessoas, principalmente, dos cidadãos que não tem meio de locomoção próprio devido aos escassos recursos financeiros, idade avançada, deficiência física, etc. (CASTILHA, 2019).

É graças a ele que as pessoas podem honrar seus compromissos rotineiros como: trabalhar, ir à escola, passear, ir ao médico e entre outros. De uma forma geral, o transporte coletivo vai muito além de um serviço pago de deslocamentos. Ele funciona como um fator integrador social e econômico dentro das cidades. O que talvez muitas pessoas não saibam, é que o transporte é um serviço de direitos sociais assegurados à população através da Constituição Federal de 1988, no Art. 6º. Com outras palavras, o acesso ao transporte é um direito da população.

De acordo com dados da Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (2020), existem atualmente no país 1.800 empresas operadoras, que juntas correspondem a uma frota total de 107 mil ônibus, sendo 98.975 operantes. Em relação à distribuição das viagens por tipo de transporte, 85,7% dos deslocamentos no país são realizados através de ônibus, enquanto trilhos e outros ficam com apenas 14,3%. Por mês, a quilometragem percorrida chega a 191,4 milhões de km rodados. Os números retratam uma grande dimensão da mobilidade urbana dentro do cenário nacional.

Diante da dimensão apresentada, é possível entender que o serviço de transporte coletivo trata-se de um agente importante no meio urbano e conseqüentemente, é normal questionar como seus clientes avaliam a qualidade do que é oferecido, afinal de contas, as pessoas hoje em dia têm outras opções disponíveis de deslocamentos, como os aplicativos de corrida, por exemplo, que apesar de possuir valores de corridas mais elevados que o transporte público e ainda gerar insegurança em alguns de seus usuários (público feminino), vem ganhando ênfase nos últimos meses. De acordo com Carvalho (2016), a satisfação do consumidor consiste na sensação de prazer ou desapontamento de um resultado comparativo entre o desempenho (ou resultado) percebido e suas expectativas. Isso quer dizer que se o desempenho não atender a expectativa do cliente, ele ficará insatisfeito.

O grande fato em questão é que o mercado está cada vez exigente, o que de certa forma, está fazendo com que as empresas de serviços busquem definir um padrão de qualidade perante seus consumidores. Isso trará mais confiança na relação entre consumidor e empresa.

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

Para Normann (1993), alguns negócios de serviços oferecidos possuem baixo status; com outras palavras, possuem baixo prestígio perante o mercado, mas que isso não se limita a todos os tipos de serviços existentes. Olhando de outra perspectiva, empresas que não atentam para a qualidade de seus serviços podem se encaixar nesse cenário de baixo prestígio junto ao mercado, o que vai acabar afetando negativamente sua imagem.

O fato é que o transporte coletivo assume grande importância dentro de um contexto urbano, mediante sua essencialidade à sociedade. Sua força foi percebida dentro das cidades mediante seu papel fundamental de dar movimento à vida das pessoas. Não se trata apenas de uma viagem que simplesmente liga o usuário de um ponto a outro. Trata-se de um serviço que interliga a cadeia produtiva do mercado. Quando o serviço de transporte público é interrompido, seus efeitos são sentidos massivamente e muito dificilmente outros meios trarão uma proposta igualitária que perdure por tanto tempo. Mesmo com toda essa importância e essencialidade, cabe às empresas rodoviárias operadoras medirem a qualidade do serviço que é oferecido à população, afinal de contas, enquanto existir concorrência, deverá sempre haver um plano de ação que minimizem perdas. Porém, isso só se faz com apresentação de dados.

A grande questão em relação ao serviço de transporte coletivo é que muitas das opiniões que denotam sua qualidade são feitas de forma espontânea por seus usuários. São opiniões isoladas ou de um grupo de pessoas que usam suas definições para descrever o serviço de uma forma geral e acabam involuntariamente transformando isso num senso comum dentro da sociedade. Quando fixada determinada opinião da maioria, seja boa ou ruim, é normal que as outras pessoas tornem isso uma verdade absoluta, ainda que não haja a confirmação de dados que justifiquem tal posição. Discutir qualidade só é possível por meios de dados que embasem a tese.

Por outro lado, em relação às empresas rodoviárias que prestam o serviço na RMR, este trabalho se tornará uma ferramenta importante, pois, vai colaborar para embasamento de futuras ações a serem realizadas que resolvam os aspectos que comprometem a sua qualidade. A ideia é servir também como um suporte para que empresas e órgão gestor de transportes possam tomar decisões baseadas em análise de informações.

Ante os argumentos expostos, pretende-se com esta pesquisa responder à seguinte questão-problema: **Qual a qualidade percebida do serviço de transporte público por ônibus na RMR sob a ótica de seus usuários?**

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Importância do transporte coletivo

A aplicabilidade do conceito de transporte coletivo se transforma com frequência dentro do cenário atual. O papel desempenhado pelas empresas em satisfazer apenas a necessidade básica de deslocamento de seus clientes deixou de ser uma primícia para se transformar em estratégias. Existe uma dinâmica quando o assunto é transportes, principalmente da dimensão do serviço de ônibus, o meio de condução mais utilizado no país, por seu baixo custo tarifário para o cliente, se comparado a outros meios. Esta pesquisa abordará como esse tipo de transporte é visto por seus clientes e qual a avaliação sobre o serviço que é oferecido.

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

O transporte pode ser representado como um modelo de deslocamento para o trabalho, escola, para atividades de lazer, compras, deslocamentos de encomendas e cargas e outra gama de funções semelhantes e de grande importância na vida cotidiana. A preocupação de desenvolver soluções para possibilitar esses deslocamentos existe desde a antiguidade, quando os homens já tinham preocupação com as rotas comerciais, com a marcha dos exércitos, com o abastecimento de água e outros recursos naturais.

Conforme dados da Associação Nacional das empresas de Transportes Urbanos (2018), no país, o transporte rodoviário de passageiros é o meio de transporte mais utilizado pela população, por conta da regularidade dos serviços oferecidos, pela maior amplitude da malha rodoviária e pelo valor tarifário, que é o mais acessível. Fazendo um breve comparativo, o transporte rodoviário de passageiros prepondera em relação aos sistemas ferroviários e hidroviários no Brasil, principalmente pela pouca abrangência e deficiência desses sistemas.

De acordo com o Art. 30, parágrafo 5º da Constituição Federal, o transporte coletivo é um serviço público essencial que deve ser ofertado à população, onde a sua administração pode ser repassada a empresas privadas – modelo que geralmente é adotado. Como serviço público, ele tem que ser claramente regulamentado e monitorado, dado o seu valor na sociedade (BRASIL, 1988).

O transporte rodoviário é fundamental para o deslocamento da população de um município a outro, sendo essa atividade altamente significativa na construção econômica e social de um país. É perceptível também que em um cenário definido por uma crescente competitividade e nível de exigência dos consumidores, associado à modernização da legislação e dos órgãos de defesa do consumidor, a busca pela satisfação do cliente vem se tornando uma questão cada vez mais importante para as empresas, tornando-se fator primordial para que as empresas alcancem o sucesso e sobrevivam à concorrência.

2.2 Infraestrutura de transporte no Brasil

É indiscutível que o transporte é fundamental para a integração econômica, social e cultural de um país. Somente através dele é possível permitir que pessoas e mercadorias se desloquem entre cidades, estados e até mesmo países. Assim, para cumprir com o seu papel dentro de uma economia e permitir a integração social, um sistema de transportes deve cumprir com sua função que é movimentar bens ou serviços, segundo o autor Ferreira (2001, p. 64):

Um sistema de transporte pode ser compreendido como todas as atividades, recursos e as demais instalações (armazéns, depósitos, recursos de movimentação etc.) que se relacionam à capacidade de movimentar bens numa determinada economia. Isso significa movimentar pessoas, produtos e serviços.

Fica evidenciado que os transportes representam o elemento mais importante do custo logístico na maioria das empresas e tem papel essencial na prestação do serviço ao cliente. O Brasil possui uma vasta extensão territorial e detém uma ampla rede de sistemas de transportes que permite interligar cidades e regiões além de aproximar as pessoas, contribuindo para o desenvolvimento econômico. Mas para cumprir com esse objetivo de integração, é necessário planejamento do uso dos modais de transportes.

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

Segundo Teixeira (2019) modais de transportes refere-se aos tipos de vias de deslocamentos nas quais são utilizadas para a locomoção de bens, insumos ou serviços, nas quais devem ser levadas em consideração suas características de custos, tempo em trânsito, viabilidades e perdas e danos.

De acordo com Falcão (2005), os modais de transportes dividem-se em 5 tipos: rodoviário, ferroviário, aquaviário, aéreo e dutoviário. Conhecer individualmente cada tipo modal é imprescindível, permitindo assim uma discussão sobre a operacionalização dos mesmos, suas características, vantagens e desvantagens.

O modal aéreo é recomendado para transportes rápidos, de longas distâncias e para o deslocamento de cargas sensíveis e de alto valor agregado. Segundo o autor Moraes (2015, p. 84):

O transporte aéreo apresenta como característica: frete elevado, sendo interessante para produtos de alto valor agregado; variabilidade pequena do tempo de viagem em um mesmo trajeto, restrições físicas de espaço; atendimentos a destinos internacionais; por outro lado, deve-se considerar o tempo de coleta e de manuseio terrestre no tempo total de transportes.

Essa modalidade de transporte tem como característica o seu valor de custo, onde sua infraestrutura e os veículos utilizados são mais caros quando comparados a outros modais, assim como também seus custos de distância percorrida que são bastante elevados (ROLNIK e KLINTOWITZ, 2011).

Esse tipo de transporte é recomendado para deslocamentos em longas distâncias, devido a sua velocidade e agilidade de percurso. Esse é um fator a ser levado em consideração na hora da escolha, pois o mesmo possibilita rapidez na entrega de bens ou serviços. Segundo Teixeira (2019, p.144) “A velocidade do modal de transporte está relacionada ao tempo disponível para a realização da entrega no prazo combinado e à distância pela qual esses bens serão transportados”.

Segundo Ferreira (2001, p. 140) “O transporte aquaviário, ou hidroviário, é o transporte de bens pela água, por meio de embarcações. Esse modal se subdivide em: marítimo, fluvial e lacustre (por mares, rios e lagos, respectivamente)”.

O transporte marítimo é o que ocorre por meio dos oceanos, onde esse é dividido em navegação de cabotagem e navegação de longo curso. Esse primeiro ocorre na costa de um país, apenas nos portos nacionais.

O transporte aquaviário tem objetivo estratégico em relação à integração regional de um determinado país, seja no transporte de mercadorias e insumos ou até mesmo de passageiros. De forma abrangente, é um tipo de transporte que se caracteriza pelo deslocamento de grandes volumes a grandes distâncias.

Rocha (2015, p. 408), define os dutos como: “tubulações desenvolvidas e instaladas respeitando normas internacionais de segurança, tendo como utilidade o transporte por longas distâncias de produtos derivados do petróleo”.

Já os autores Gomes e Ribeiro (2011, p. 96), definem como “um método eficiente no transporte de líquidos e gases em grande volume e materiais que podem permanecer suspensos em líquidos ao serem movimentados como fluidos”.

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

Uma das características do transporte dutoviário é a sua movimentação lenta, porém, em contrapartida, ele opera 24 horas por dia e sete dias da semana, enquanto os outros modais enfrentam condições favoráveis a seus respectivos funcionamentos.

De acordo com Vasconcelos e Andrade (2018, p. 18): “o transporte ferroviário é aquele realizado sobre linhas férreas, sendo, no Brasil, marcado pelo deslocamento em longas distâncias de grande volume de materiais homogêneos”.

Esse tipo de modal destaca-se pelo seu alto custo para construção de ferrovias e menor flexibilização do uso dos trens, o que fez com que outros modais fossem usados prioritariamente para escoamento da produção nacional. Por um tempo, havia até ideia de que o transporte rodoviário e o transporte ferroviário concorriam entre si e não eram vistos como complemento um do outro, quando na verdade ambos na maioria das vezes formam um transporte multimodal (RAMOS *et al.*, 2007).

De acordo com o CNT (2017), o modal rodoviário apresenta vantagem em relação aos demais devido a sua flexibilidade e facilidade de acesso aos pontos de embarque e desembarque, permitindo um serviço porta a porta aos usuários e/ou clientes. Esse tipo de modal é segmentado em duas categorias de atividades econômicas diferentes e distintas: a primeira é o transporte de cargas e a segunda é o transporte de passageiros.

Pode-se levar em consideração que o transporte rodoviário se apresenta com larga vantagem de utilização se comparado com os outros tipos de modais já citados neste trabalho. De acordo com Robles (2016), sua flexibilidade na realização de ajustes diante de eventuais imprevistos é visto como uma solução para empresas e isso se torna um ponto de vantagem. Por outro lado, existem desvantagens que também estão presentes, como o impacto ambiental ocasionado pela emissão de gases poluentes, assim como seu efeito no estilo de vida das grandes cidades, essas cada vez mais expostas a grandes congestionamentos.

Conforme Guerreschi (2012), ainda existe no Brasil uma falta de infraestrutura e manutenção adequadas das rodovias, que faz com que essas deficiências afetem diretamente na prestação dos serviços de transportes, aumentando o tempo de deslocamento e elevando os custos operacionais das empresas responsáveis devido à má conservação da malha rodoviária.

2.3 Sistema de transporte coletivo

A Associação Nacional das Empresas de Transporte Urbano (NTU, 2018), entidade que representa as operadoras de ônibus urbanos e metropolitanos, realizou uma avaliação para mensurar a abrangência desse serviço no país. Esse levantamento totalizou 5.570 municípios, onde desses, apenas 2.901 recebem o serviço organizado de transporte público por ônibus; Já outros 2.669 municípios (48%) não possuem acesso. Os dados da associação ainda detalham o tipo de serviço prestado pelas operadoras: 1.222 municípios (22%) recebem atendimento com viagens intermunicipais, enquanto 1.679 (30%) possui serviço intramunicipal. Os números ainda são maiores em relação à dimensão dos passageiros transportados por dia, que chega a 39,8 milhões de pessoas por dia, onde 32,7 milhões são pagantes. O total de quilometragem percorrida chega a 195,2 milhões de km por mês.

Sobre os equipamentos que são oferecidos a população, a NTU (2018) traz um detalhamento das informações relacionadas à frota operante e sobre as empresas operadoras.

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

São 107 mil veículos, onde desses, 98.975 são frota operantes, com idade média de 5 anos e 6 meses. No total, são 1.800 empresas operam no Brasil, gerando aproximadamente 405.798 mil empregos diretos (motoristas, cobradores e os demais profissionais).

Mais do que um simples debate, o segmento de ônibus urbano promove uma oportunidade de reparar equívocos e avançar na construção de soluções definitivas para dar um basta no caos que mina a qualidade do serviço e afugenta passageiros do transporte público no Brasil (ARANTES e NEVES, 2017).

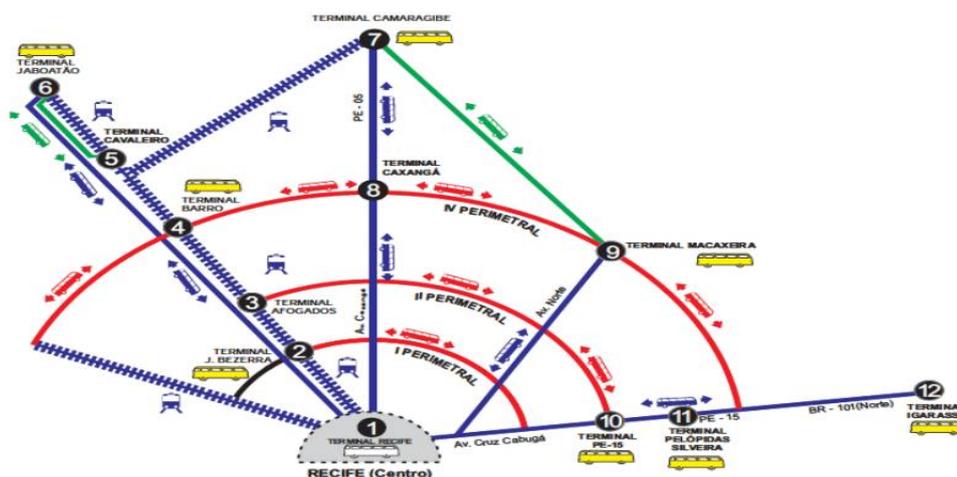
O transporte coletivo por ônibus passou por diversas transformações ao longo dos anos. Da superlotação da sua capacidade às revoluções tecnológicas que contribuíram para seu avanço, o sistema de transporte evidencia que medidas e soluções devem ser continuamente aplicadas pelo poder público para reter os clientes que utilizam o serviço, evitando fuga e perda de público (FREITAS, BOLSANELLO e CARNEIRO, 2007). Assim, o sistema de transportes pode ser definido como um conjunto de elementos que oferecem apoio e estrutura necessária para que o transporte ocorra e deve funcionar como meios essenciais de um sistema de transportes.

Segundo Souza e Menezes (2017), o transporte público da RMR é gerenciado pelo Grande Recife Consórcio de Transportes, que regimenta as operações das empresas que prestam serviço à população, por meio do regulamento de operação do STPP/RMR. Este documento é considerado um dos principais instrumentos de gestão do órgão usado para conceder aos usuários do sistema um “serviço adequado”, conforme o item exposto no inciso IV do Parágrafo único do Art. 175 da Constituição Federal. No documento estão presentes as diretrizes legais que o concessionário e permissionário tem que cumprir para executar a prestação do seu serviço. Estão contidos também no regulamento os direitos e deveres dos principais agentes responsáveis pela gestão e operação do serviço de transporte público, isto é, o Consórcio de Transporte da Região Metropolitana do Recife – CTM, a Concessionária e Permissionária e os clientes do STPP/RMR.

De acordo com Muniz (2012), o Sistema Estruturado Integrado (SEI) foi implantado pelo Estado de Pernambuco em 1996, visando dar mais prioridade para o transporte público coletivo, fazendo com que fossem realizados investimentos em ações conjuntas com os municípios.

Figura 1 - Mapa de Operação do SEI

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------



Fonte: Projeto Conexão Local (2010)

O SEI caracteriza-se por ser um sistema tronco-alimentador constituindo uma malha estrutural com condições físicas, operacionais e tarifárias específicas. Por meio de suas linhas troncais (radiais, perimetrais e interterminais), alimentadoras e circulares permite que os usuários disponham de várias alternativas de deslocamentos mediante integrações e com o pagamento de uma única passagem, por sentido de deslocamento. (Ctm, 2013).

2.4 Evidências empíricas

Os trabalhos que tratam sobre a temática da qualidade do transporte público mostram-se diversificados e com diferentes abordagens metodológicas. No quadro abaixo foram colocados os principais trabalhos que tratam sobre essa temática na literatura nacional.

Quadro 1 - Trabalhos identificados na literatura

Autor (es)	Objetivo	Resultados
Antunes, Romeiro e Sigrist (2017)	Avaliar a qualidade do serviço de transporte público de ônibus na cidade de Santos	O serviço ofertado em Santos pode ser considerado, de modo geral, satisfatório, apesar dos diversos aspectos infraestruturais, logísticos e comportamentais a serem aprimorados
Teixeira <i>et al.</i> (2014)	Avaliar os serviços do metropolitano da cidade de São Paulo.	A qualidade do serviço que já fora considerada de excelência hoje é vista como regular ou ruim entre os entrevistados.
Sartori <i>et al.</i> (2019)	Analisar a percepção dos usuários do transporte coletivo urbano em relação à qualidade dos serviços prestados nas cidades de Cuiabá e Várzea Grande - MT	A percepção dos usuários é inferior às expectativas em todas as dimensões analisadas, dessa forma todas as dimensões apresentam oportunidades de melhorias.

Castilha (2019)	Avaliar da qualidade do transporte público coletivo em Foz do Iguaçu-PR	Fatores como lotação, frequência, estado das vias e características dos locais de parada tem grande importância para os usuários e tiveram as piores médias gerais de avaliação.
Lima e Barboza (2020)	Analisar as variáveis que influenciam na percepção de qualidade do transporte público por ônibus e na satisfação dos usuários com o serviço	A análise do modelo de previsão das dimensões preditoras na satisfação com os serviços de transporte por ônibus, utilizando um modelo considerado satisfatório para explicar o relacionamento entre as variáveis da pesquisa.
Cellos e Silva Junior (2012)	Analisar da qualidade do transporte público urbano por ônibus sob a percepção do usuário idoso na cidade de Londrina – PR	Uma avaliação positiva pois os idosos consideraram o transporte coletivo da cidade bom. Além disso, foi possível a identificação de deficiências em alguns indicadores de qualidade, como as características dos locais de parada e sistemas de informação.
Silva <i>et al.</i> (2017)	Descrever aspectos a respeito da mobilidade urbana, acessibilidade e qualidade do sistema de transporte público	É fundamental o avanço no conhecimento por meio de pesquisas acadêmicas realizadas visando definir os aspectos deficientes e as prioridades do transporte coletivo.
Conterno e Tomazoni (2015)	Verificar a qualidade da mobilidade urbana na cidade de Pato Branco/PR	Concluíram como pontos positivos: interação entre passageiros e horários suficientes e adequados; e como pontos negativos: quantidade de veículos, situação dos abrigos, ônibus lotados e preços altos.
Lubeck <i>et al.</i> (2011)	Avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação à qualidade do transporte público urbano da cidade de Santa Maria – RS	Verificou-se que as médias mais baixas estão atreladas à qualidade de abrigos dos pontos de ônibus e a conformidade entre o preço pago e o serviço oferecido

Silva B. e Silva S. (2018)	Identificar os critérios/itens que são considerados pelos usuários como relevantes para que o transporte público tenha qualidade	Conclui-se pela necessidade de mais investimento no transporte público, na estrutura urbana que necessita de reformulações, em políticas públicas e em planos de mobilidade que possam contribuir com o crescimento sustentável das cidades.
Santos e Duarte (2012)	Avaliar a qualidade do transporte coletivo público da cidade de Bagé/RS	Para a maioria dos entrevistados, a acessibilidade, o tempo de viagem, a segurança, as características dos veículos, o comportamento dos operadores e a confiabilidade estão em um nível de satisfação bom, já que são fatores de qualidade mais elogiados.
Herculano Sobrinho e Bugni (2018)	Analisar o sistema de transporte público em Guarulhos após a implantação do sistema integrado de transporte.	Os resultados mostraram que existem claros indícios de melhorias na qualidade dos serviços ofertados aos usuários, ocorrendo uma diminuição das solicitações de novas linhas e reclamações.
Barcelos <i>et al.</i> (2017)	Comparar as abordagens de importância declarada e importância aplicada aos atributos do transporte coletivo de ônibus.	Conclui-se que não há evidências para a existência de uma relação quantitativa e direta entre os dois métodos abordados.

Fonte: elaborado pelos autores, 2021.

A prestação de serviço público de transporte coletivo é fundamental para a população e para o desenvolvimento das cidades. Mesmo sendo considerado o meio de transporte público mais popular, a maioria dos usuários de ônibus municipais considera a qualidade desse serviço insatisfatória e desproporcional à sua tarifa (ANTUNES, ROMEIRO E SIGRIST, 2017). Assim, todos os segmentos da sociedade são beneficiados pela existência do transporte público de qualidade: os trabalhadores, porque podem atingir o local de trabalho; os empresários, porque dispõem de mão-de-obra e do mercado consumidor com facilidade; e o conjunto da sociedade, porque, através do transporte coletivo, pode usufruir de todos os bens e serviços que a vida urbana oferece (SANTOS e DUARTE, 2012).

Para Luck *et al.* (2011), o serviço de transporte público urbano apresenta características diversas dos demais serviços, como a intangibilidade de resultados, a participação do cliente no serviço, a heterogeneidade dos processos e resultados, assim como a alta variabilidade motivada por fatores de difícil controle principalmente aqueles associados ao cliente.

Nesse contexto, Sartori *et al.* (2019) destacam que o transporte público é um dos meios de transporte mais utilizados, sendo responsável pela integração entre as diferentes áreas das cidades, transportando trabalhadores, estudantes e pessoas a passeio. Portanto, a satisfação

dos usuários com a qualidade do serviço prestado deve ser o alvo final da prestação dos serviços, em que as empresas operadoras de ônibus e os órgãos gestores de trânsito devem demandar esforços para alcançar esse objetivo (LIMA e BARBOZA , 2020).

A aceleração no processo de urbanização nos últimos tempos facilitou a percepção da ampliação dos problemas urbanos gerados nas cidades, decorrência da má distribuição de recursos econômicos, e principalmente, de um planejamento inadequado (CONTERNO e TOMAZONI, 2018).

Segundo Silva B. e Silva S. (2015), o sistema de transporte público urbano no Brasil é caracterizado pela maioria dos usuários como um serviço de má qualidade, envolvendo superlotação, falta de infraestrutura e investimentos, o que torna esse assunto um dos principais temas a serem solucionados.

Os sistemas de transporte urbano nas cidades brasileiras sofrem pela má qualidade dos serviços que envolvem superlotação, falta de infraestrutura e problemas de investimento (TEIXEIRA *et al.*, 2014). Assim, os órgãos gestores desses serviços encontram dificuldades em regulamentar critérios e normas que possibilitem um equilíbrio entre os interesses dos agentes (órgão gestor, empresas operadoras e usuários), o que implica, dentre outros impactos a perda da qualidade do serviço prestado e um conseqüente processo de migração de usuários do transporte coletivo para o individual (CASTILHA, 2019).

Silva *et al.* (2017) alertam que o crescimento desenfreado das grandes cidades associada à falta de políticas públicas adequadas têm causados inúmeros problemas a população, apontando como alguns dos principais problemas: a inadequação na oferta dos transportes públicos, vias, passeios e bairros mal planejados, congestionamentos, poluição do meio ambiente, não cumprimento de horários, etc.

Os idosos também são usuários dos serviços de transporte público de passageiros; assim, os governos precisarão desenvolver políticas e programas voltados a esse público, visando com que este processo de envelhecimento se dê de forma mais funcional, a fim de que esta população se mantenha mais saudável, independente e produtiva (CELLOS e SILVA JUNIOR, 2012).

Em linhas gerais, foi possível inferir que esses estudos tiveram cunho empírico metodológico similar ao avaliar a qualidade do transporte público em cidades brasileiras que passam por processos de urbanização e demandas sociais por serviços públicos de melhor qualidade (ANTUNES e ROMEIRO, 2017; TEIXEIRA *et al.*, 2014; SARTORI *et al.*, 2009; CASTILHA, 2019; CONTERNO e TOMAZONI, 2015; LUBECK *et al.*, 2011; SANTOS e DUARTE, 2012) e outros que deram sua contribuição com estudos sobre a qualidade do transporte público sob a perspectiva dos diferentes usuários do sistema e/ou atuação dos poderes públicos (LIMA e BARBOSA, 2020; SILVA *et al.*, 2017; SILVA B. e SILVA S., 2018; BARCELLOS *et al.*, 2017, HERCULANO SOBRINHO e BUGNI, 2018), com destaque para Cellos e Silva (2012) que focaram seus estudos sob a perspectiva do usuário idoso.

Destarte, é notável que o transporte público é um serviço que faz parte de grande parte das famílias brasileiras, especialmente as de baixa renda, sendo urgente a adoção de medidas eficazes para a melhoria desse serviço.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

3.1 Objetivos da Pesquisa

Buscando dar fundamento à pesquisa, foi desenvolvido o referencial teórico de base bibliográfica, pois segundo Gil (2008, p.50), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Ainda segundo o autor, a vantagem da pesquisa bibliográfica é permitir ao investigador a cobertura de uma série de fenômenos muito mais abrangente do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

Em relação ao objetivo de pesquisa, trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo, pois descreve as características de uma determinada população, fenômeno ou relações entre às variáveis, o que neste caso específico, refere-se ao estudo da qualidade percebida pelo usuário que utiliza o serviço de transporte público da RMR. Segundo Pereira *et al.* (2018, p. 47), esse tipo de pesquisa “objetiva a descrever as características da uma população ou um fenômeno, além de identificar se há relação entre as variáveis analisadas. O questionário e a observação são os instrumentos”. Para esse tipo de estudo, é essencial que o então pesquisador esteja devidamente integrado do assunto, visando assim examinar os resultados sem interferências próprias.

As pesquisas descritivas em seu objetivo procura estudar as características de um grupo, como sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, nível de renda e etc. Também estão inclusas nesse grupo o levantamento de opiniões, atitudes e crenças de uma população, visando descobrir se existir associação entre as variáveis da pesquisa (GIL, 2008).

3.2 Quanto à Natureza

Quanto à natureza desta pesquisa, desenvolveu-se mediante o método quantitativo, onde segundo Pereira *et al.* (2018, p. 45) “a pesquisa quantitativa baseia-se na quantificação para coletar e, mais tarde, tratar os dados obtidos”. Este modelo de pesquisa foi adotado nesta abordagem visando sua relevância no sentido de garantir a objetividade dos resultados, desviando-se de possível adulteração da análise e esclarecimento, promovendo uma significativa segurança no que diz respeito aos dados obtidos, sem interferências ou distorções na busca do resultado desejado.

Assim, o modelo quantitativo foi utilizado para obter números relacionados à avaliação dos clientes sobre a qualidade do transporte coletivo de passageiros da RMR. Para alcançar esse feito, foi aplicado um formulário avaliativo sobre o serviço, onde os clientes puderam expor suas opiniões sobre a expectativa e perspectiva do transporte público. Esses dados foram levantados, analisados e classificados posteriormente de acordo com âmbito da pesquisa.

Segundo Lima (2016), a pesquisa quantitativa tem como principal característica a unicidade da forma de coleta e tratamento dos dados. Para alcançar esse feito, é necessário coletar um conjunto de informações comparáveis e obtidas para um mesmo conjunto de unidades observáveis. Essas unidades supracitadas podem ser consideradas os indivíduos, mas pode ser também instituições, empresas e até mesmo cidades, a depender do problema de pesquisa que será investigado.

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

3.3 Instrumento de coleta de dados

O procedimento de coleta de dados ocorreu por meio da aplicação de um questionário com perguntas objetivas que foram elaboradas e respondidas através da ferramenta virtual Google Formulários. Os questionários foram enviados por meio de link através redes sociais e respondidos por 100 pessoas convidadas que residem na RMR.

A RMR possui uma extensão de 300 quilômetros em torno da capital pernambucana, sendo composta atualmente por 15 municípios: Abreu e Lima, Araçoiaba, Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Goiana, Igarassu, Ilha de Itamaracá, Ipojuca, Itapissuma, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Olinda, Paulista, Recife e São Lourenço da Mata. Sendo considerada como o núcleo central da economia - onde representa 35% do PIB nordestino. Possui uma população estimada de 4.054.866 de pessoas (42,7% da população pernambucana), abrangendo uma área de 3.207,54 km² (3,3% área do estado), com uma densidade demográfica de 1.264,17 habitantes/km² (PDUI-RMR, 2019).

Gil (2008, p. 121) define o questionário como a “técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações”. Por meio deste tipo de aplicação de coleta de dados, os respondentes podem expor seus conhecimentos sobre o assunto que é abordado, fazendo com que a pesquisa atinja seu objetivo, que é a resolução da problemática proposta.

Ainda segundo Gil (2008), a aplicação dos questionários possuem grandes vantagens, a destacar:

- a) Permite atingir um grande número de pessoas, mesmo que essas sejam de uma área geográfica extensa;
- b) Implica menores gastos com a aplicação, uma vez que não exige treinamento dos pesquisadores;
- c) Garante o anonimato das respostas;
- d) Permite que as pessoas respondam no momento em que achar conveniente;
- e) Garante que a opinião dos entrevistados não seja afetada por outros fatores.

Para a aplicação do questionário, foi utilizado o modelo SERVQUAL de avaliação para mensuração das respostas, na qual os entrevistados puderam julgar suas expectativas e perspectivas sobre a qualidade do serviço de transporte público que é oferecido à população.

De acordo com Corrêa e Caon (2006), a metodologia SERVQUAL, enquanto instrumento, consiste na elaboração e aplicação de um questionário composto por 22 itens de avaliação, utilizando uma escala de 1 a 7 para medir a expectativa do cliente em sete dimensões, podendo ser adaptado de acordo com o tipo da avaliação ou serviço. A qualidade do serviço será resultado da diferença entre a expectativa e a percepção do cliente.

Para Barreto e Crescitelli (2013), o questionário do tipo SERVQUAL, apesar de ter sofrido inúmeros aperfeiçoamentos ao longo dos anos, ainda se mostra muito eficaz em seu objetivo que é mensurar a qualidade de serviços ou até mesmo de um produto. Para os autores, as empresas não podem ser apenas receptivas e trabalhar com opiniões dadas espontaneamente por seus clientes. É necessária uma ação formalizada de busca de informações.

Segundo Alves *et. al.* (2014), os entrevistados que respondem ao questionário do tipo SERVQUAL devem avaliar o serviço utilizando uma escala de 1 a 7, onde 1 significa sem

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

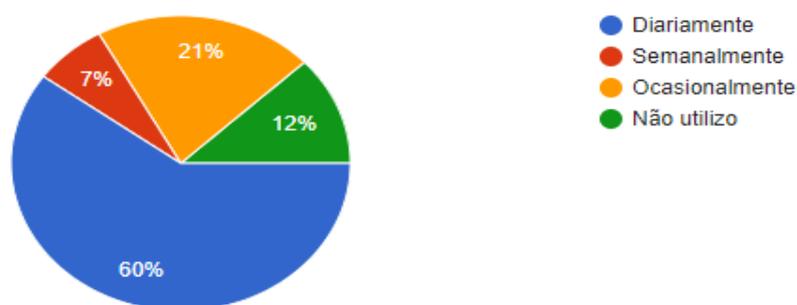
importância e 7 muito importante. Vale ressaltar que esses valores podem ser adaptados, de acordo com o tipo de entrevista que é realizada. Para os autores, o método é uma ferramenta essencial para mensurar a qualidade de um serviço oferecido, pois, só através dos dados obtidos é possível realizar intervenções corretivas nos itens de baixa avaliação, fazendo com que a empresa sempre busque competitividade em seu mercado de atuação.

4 INTERPRETAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Após a apresentação de embasamentos teóricos, necessários para entendermos conceitos de transportes e a metodologia de trabalho para o desenvolvimento desta pesquisa, apresentamos neste tópico a análise e a interpretação dos resultados obtidos para contextualizar o tema abordado da pesquisa, com o objetivo de medir a qualidade da prestação de serviço de transporte público da RMR, sob o ponto de expectativas e perspectivas de seus usuários. A ideia é conhecer e avaliar os fatores que levam a satisfação e insatisfação desses clientes perante o serviço oferecido.

Em relação à amostragem da pesquisa, foram validadas 88 respostas do questionário aplicado, de um total de 100 pessoas entrevistadas. Isso significa que 12 pessoas entrevistadas (12%) não utilizam o transporte público, logo, não puderam opinar sobre o tema, conforme mostra a figura 2:

Figura 2 - Pessoas que utilizam o transporte coletivo.

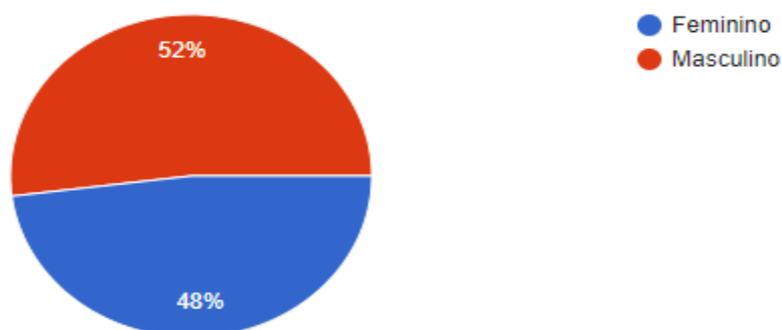


Fonte: Elaboração própria (2020).

Para obtermos os dados de respostas das pessoas que participaram desta pesquisa, dividimos a aplicação do questionário em 3 etapas, na qual, a primeira etapa correspondia aos tipos de perfis dos usuários. Dessa forma, perguntamos o sexo das pessoas envolvidas, conforme mostra o gráfico 10. Foram 52 respostas para o sexo masculino e 48 do sexo feminino:

Figura 3 - Sexo das pessoas entrevistadas na pesquisa.

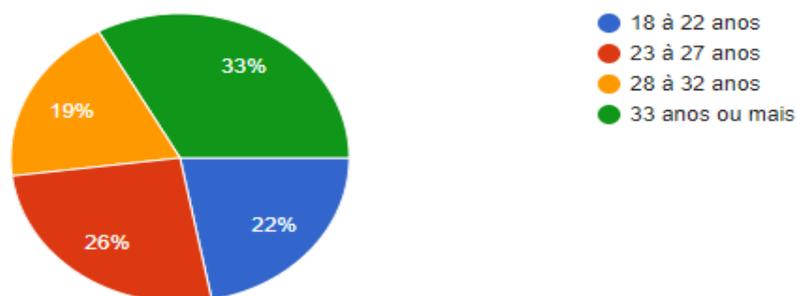
RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------



Fonte: Elaboração própria (2020).

Foi perguntado também aos entrevistados em que faixa etária eles estariam inclusos. Com os resultados obtidos, foi observado que maior parte dos entrevistados possui 33 anos ou mais, o que equivale a um total de 33 respostas (33%):

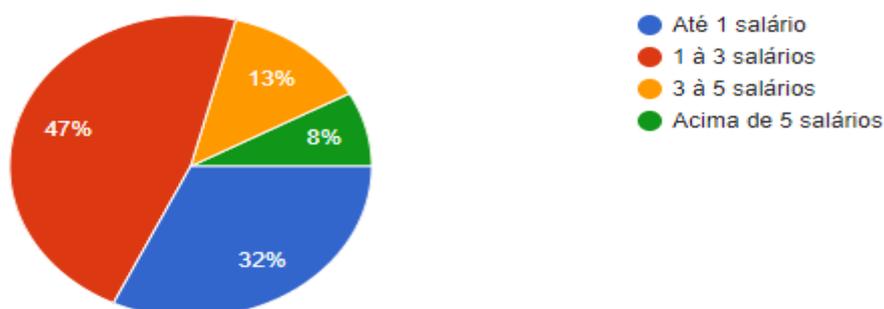
Figura 4 - Faixa etária dos entrevistados.



Fonte: Elaboração própria (2020).

Na última pergunta da primeira etapa, foi perguntado também aos entrevistados em que faixa de renda mensal eles pertencem. Segundo os resultados, 8 pessoas (8%) responderam que ganham acima de 5 salários, enquanto 32 (32%) disseram que ganham até 1 salário:

Figura 5 - Faixa de renda mensal dos entrevistados



Fonte: Elaboração própria (2020).

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

A segunda e terceira etapa do questionário corresponde à aplicação do modelo SERVQUAL de avaliação. Os entrevistados foram convidados a expor suas opiniões sobre a qualidade do transporte público da RMR, mensurando as dimensões de: elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, seguindo essa mesma sequência. A tabela 1 mostra as perguntas que foram feitas, divididas pelos campos de Expectativas e Percepção.

Para cada elemento da escala SERVQUAL foram elaboradas 3 perguntas objetivas, onde cada uma dessas permitisse obtermos a resposta necessária para a temática do trabalho, porém, sem cansar o entrevistado com a duração do questionário. No total, foram 30 perguntas realizadas, onde os participantes tiveram que atribuir uma nota de 1 a 5, conforme a pergunta apresentada na etapa seguinte.

Tabela 1 – Perguntas realizadas (Expectativas e Percepções)

Elementos	Expectativas	Percepção
Tangíveis	1. É esperado que as empresas operadoras de transporte coletivo oferecessem veículos em boas condições físicas para a realização das viagens?	1. As empresas oferecem veículos em boas condições de funcionamento para a prestação do serviço?
	2. É esperado que os pontos de parada oferecessem boas condições de uso aos clientes, proporcionando conforto e proteção?	2. Os pontos de parada estão em boas condições de abrigar os usuários, oferecendo condições de conforto e proteção?
	3. É esperado que os aspectos físicos do ônibus, como assentos, por exemplo, propiciem uma viagem confortável aos clientes?	3. Os aspectos físicos dos ônibus propiciam uma viagem confortável para os clientes?
Confiabilidade	4. É esperado que as empresas de transporte público tivessem o compromisso de realizar as viagens previstas estipuladas pelo órgão gestor?	4. As empresas cumprem com a realização das viagens?
	5. É esperado que as empresas de transporte coletivo passassem a realizar suas viagens com pontualidade (considerando uma margem de tolerância)?	5. As empresas de transporte coletivo realizam suas viagens com pontualidade?
	6. É esperado que os veículos sempre atendessem os pontos de embarque/desembarque quando solicitado, oferecendo as condições necessárias para embarcar e desembarcar?	6. Os veículos sempre atendem os pontos de paradas para embarque/desembarque quando solicitado pelo cliente?
Responsividade	7. É esperado que os funcionários da empresa (motoristas e cobradores) prestem o serviço de forma responsiva para com os clientes?	7. Os motoristas e cobradores prestam serviço aos clientes de forma responsiva?
	8. É esperado que os funcionários da empresa (motoristas e cobradores) estivessem sempre dispostos a orientar os clientes no sentido de tirar dúvidas e orientando-os sempre que necessário?	8. Os motoristas e cobradores estão sempre dispostos a ajudar os clientes, orientando-os sempre que necessário?

	9. É esperado que os motoristas e colaboradores tivessem disponibilidade para ajudar os clientes (idosos, pessoas com bebês, pessoas com deficiência)?	9. Os motoristas e colaboradores ajudam os clientes sempre que necessário? (idosos, pessoas com bebês, pessoas com deficiência).
Segurança	10. É esperado que os funcionários das empresas oferecessem aos clientes uma viagem segura e confortável, respeitando as leis de trânsito e o limite de velocidade?	10. Os funcionários da empresa oferecem uma viagem segura e confortável para os clientes, respeitando as leis de trânsito e limite de velocidade?
	11. É esperado que os motoristas fossem treinados adequadamente na prática da direção defensiva na condução das viagens.	11. Os motoristas aplicam a direção defensiva nas viagens realizadas?
	12. É esperado que os colaboradores fossem treinados para operar adequadamente os instrumentos agregados ao veículo, como a plataforma elevatória, por exemplo?	12. Os funcionários sabem operar adequadamente os instrumentos agregados do veículo, como a plataforma elevatória, por exemplo?
Empatia	13. É esperado que os motoristas e cobradores fossem atenciosos com cada usuário?	13. Os motoristas e cobradores realizam um atendimento atencioso para com os clientes?
	14. É esperado que as empresas de transportes passassem a ser atenciosas em relação a reclamações e críticas dos clientes, se colocando no lugar do cliente na situação?	14. As empresas de transportes são atenciosas em relação às reclamações ou críticas relacionadas aos serviços prestados?
	15. É esperado que os motoristas e cobradores compreendam plenamente as necessidades dos clientes?	15. Os motoristas e cobradores compreendem as necessidades dos clientes?

Fonte: Elaboração própria (2020).

A segunda etapa corresponde ao campo de expectativas, onde as pessoas puderam atribuir uma nota sobre como elas gostariam que fosse a prestação deste tipo de serviço. Em suma, os entrevistados estariam respondendo para o pesquisador qual seria um modelo ideal de transporte público. O tabela 2 mostra as notas dadas e a médias correspondentes aos itens avaliados:

Tabela 2 - Respostas obtidas (Expectativas)

Elementos	Expectativas	1	2	3	4	5	Média
Tangíveis	1. É esperado que as empresas operadoras de transporte coletivo oferecessem veículos em boas condições físicas para a realização das viagens?	2	3	10	5	68	4,52
	2. É esperado que os pontos de parada oferecessem boas condições de uso aos clientes, proporcionando conforto e proteção?	4	5	8	4	67	4,42
	3. É esperado que os aspectos físicos do ônibus, como assentos, por exemplo, propiciem uma viagem confortável aos clientes?	3	5	7	9	64	4,43

Confiabilidade	4. É esperado que as empresas de transporte público tivessem o compromisso de realizar as viagens previstas estipuladas pelo órgão gestor?	4	1	9	11	63	4,45
	5. É esperado que as empresas de transporte coletivo passassem a realizar suas viagens com pontualidade (considerando uma margem de tolerância)?	4	1	9	13	61	4,43
	6. É esperado que os veículos sempre atendessem os pontos de embarque/desembarque quando solicitado, oferecendo as condições necessárias para embarcar e desembarcar?	5	1	6	12	64	4,47
Responsividade	7. É esperado que os funcionários da empresa (motoristas e cobradores) prestem o serviço de forma responsiva para com os clientes?	3	1	10	9	65	4,50
	8. É esperado que os funcionários da empresa (motoristas e cobradores) estivessem sempre dispostos a orientar os clientes no sentido de tirar dúvidas e orientando-os sempre que necessário?	2	2	14	11	59	4,40
	9. É esperado que os motoristas e cobradores tivessem disponibilidade para ajudarem as clientes (idosos, pessoas com bebês, pessoas com deficiência)?	2	3	15	8	60	4,38
Segurança	10. É esperado que os funcionários das empresas oferecessem aos clientes uma viagem segura e confortável, respeitando as leis de trânsito e o limite de velocidade?	3	3	5	11	66	4,52
	11. É esperado que os motoristas fossem treinados adequadamente	2	2	8	9	67	4,56

	na prática da direção defensiva na condução das viagens.						
	12. É esperado que os colaboradores fossem treinados para operar adequadamente os instrumentos agregados ao veículo, como a plataforma elevatória, por exemplo?	3	1	9	4	71	4,58
Empatia	13. É esperado que os motoristas e cobradores fossem atenciosos com cada usuário?	2	3	13	7	63	4,43
	14. É esperado que as empresas de transportes passassem a ser atenciosas em relação a reclamações e críticas dos clientes, se colocando no lugar do cliente na situação?	5	3	8	4	68	4,44
	15. É esperado que os motoristas e cobradores compreendam plenamente as necessidades dos clientes?	3	4	12	15	54	4,28

Fonte: Elaboração própria (2020).

Para chegarmos nesse resultado das médias correspondentes aos elementos avaliados na pesquisa, utilizamos cálculo matemático de média aritmética, onde foram somados os valores (que correspondem às notas dadas pelos entrevistados a cada elemento apresentado) e dividimos pelo total de respostas válidas, que foram 88.

De acordo com os resultados obtidos, foi possível observar que as maiores médias se concentram no campo de segurança, que perguntava aos entrevistados de uma forma mais abrangente, como eles julgam a importância da aplicação do conhecimento inerente à função desempenhada de motoristas e cobradores e qual o papel das empresas para com essa obrigação de oferecer capacitação e segurança. O resultado desbancou, inclusive, os elementos tangíveis, que correspondem à avaliação dos equipamentos utilizados para a realização da prestação do serviço. Por outro lado, as médias mais baixas do questionário ficaram por conta do campo empatia, onde os usuários julgaram como não sendo tão essencial perante os outros elementos.

De acordo com Barreto e Crescitelli (2013, p. 101): “A segurança tem a ver com o conhecimento dos funcionários e a capacidade da empresa de inspirar confiança”. Ainda segundo os autores, para avaliar a satisfação dos clientes, a empresa deve estar pautada no entendimento das suas expectativas e na qualidade do que é oferecido.

A terceira e última parte do questionário tratou da percepção dos entrevistados ao utilizar o transporte público, ou seja, eles deveriam avaliar a qualidade do serviço oferecido,

atribuindo uma nota. Dessa forma, eles deixam de projetar um serviço considerado excelente ou aceitável (expectativa) e passam a considerar apenas a realidade vivenciada, conforme resultados apresentados do tabela 3:

Tabela 3 - Respostas obtidas (Percepção)

Elementos	Percepção	1	2	3	4	5	Média
Tangíveis	1. As empresas oferecem veículos em boas condições de funcionamento para a prestação do serviço?	24	25	29	10	0	2,28
	2. Os pontos de parada estão em boas condições de abrigar os usuários, oferecendo condições de conforto e proteção?	35	31	20	2	0	1,88
	3. Os aspectos físicos dos ônibus propiciam uma viagem confortável para os clientes?	31	26	20	9	2	2,15
Confiabilidade	4. As empresas cumprem com a realização das viagens?	20	21	27	16	4	2,58
	5. As empresas de transporte coletivo realizam suas viagens com pontualidade?	19	21	29	15	4	2,59
	6. Os veículos sempre atendem os pontos de paradas para embarque/desembarque quando solicitado pelo cliente?	24	18	24	17	5	2,56
Responsividade	7. Os motoristas e cobradores prestam serviço aos clientes de forma responsiva?	14	15	43	12	4	2,74
	8. Os motoristas e cobradores estão sempre dispostos a ajudar os clientes, orientando-os sempre que necessário?	13	22	36	12	5	2,70
	9. Os motoristas e cobradores ajudam os clientes sempre que necessário? (idosos, pessoas com bebês, pessoas com deficiência).	10	26	28	20	4	2,80
Segurança	10. Os funcionários da empresa oferecem uma viagem segura e confortável para os clientes, respeitando as leis de trânsito e limite de velocidade?	11	23	31	21	2	2,77
	11. Os motoristas aplicam a direção defensiva nas viagens realizadas?	20	11	32	20	5	2,76

	12. Os funcionários sabem operar adequadamente os instrumentos agregados do veículo, como a plataforma elevatória, por exemplo?	16	8	24	24	16	3,18
Empatia	13. Os motoristas e cobradores realizam um atendimento atencioso para com os clientes?	14	19	38	13	4	2,70
	14. As empresas de transportes são atenciosas em relação às reclamações ou críticas relacionadas aos serviços prestados?	34	18	24	8	4	2,20
	15. Os motoristas e cobradores compreendem as necessidades dos clientes?	18	21	34	12	3	2,56

Fonte: Elaboração própria (2020).

Para avaliarmos os resultados obtidos, utilizaremos o método dos Gaps, ou seja, a diferença entre as expectativas e as percepções. Para Andrade (2017), os gaps são considerados como obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços. O objetivo maior desse tipo de mensuração é permitir que os gestores compreendam quais são as fontes dos problemas que afetam a qualidade dos serviços oferecidos e como podem melhorá-los.

De acordo com Gonçalves *et. al.* (2017), para descobrirmos se as expectativas e percepções dos clientes se associam, deveremos entender que:

- a) Expectativas < percepções: boa qualidade percebida;
- b) Expectativas = percepções: aceitável a qualidade percebida;
- c) Expectativas > percepções: ruim a qualidade percebida.

Tabela 4 - Apresentação dos Gaps

Elementos	Perguntas	Expectativa	Percepção	Gap
Tangíveis	1	4,52	2,28	2,24
	2	4,42	1,88	2,54
	3	4,43	2,15	2,28
Confiabilidade	4	4,45	2,58	1,87
	5	4,43	2,59	1,84
	6	4,47	2,56	1,91
Responsividade	7	4,50	2,74	1,76
	8	4,40	2,70	1,70
	9	4,38	2,80	1,58
Segurança	10	4,52	2,77	1,75
	11	4,56	2,76	1,80
	12	4,58	3,18	1,40

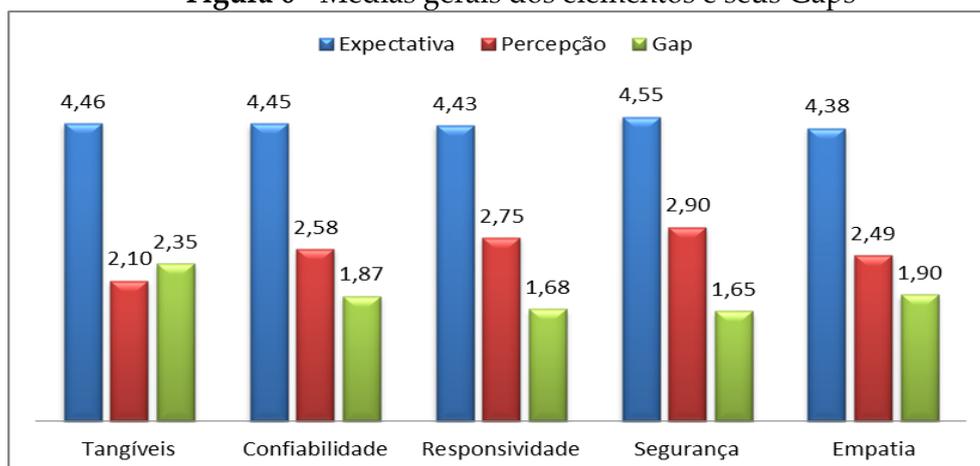
Empatia	13	4,43	2,70	1,73
	14	4,44	2,20	2,24
	15	4,28	2,56	1,72

Fonte: Elaboração própria (2020).

De acordo com Alves *et. al.* (2014, p.95), “os consumidores avaliam a qualidade de um serviço comparando o que eles querem ou esperam com as vantagens proporcionadas”. Para os autores, as empresas devem estar atentas em operar suas atividades em um nível que seus clientes considerem iguais ou superiores às suas expectativas.

Avaliando a qualidade do transporte público da RMR, com base na apresentação dos dados tabulados, podemos observar que todas as expectativas foram maiores que as percepções, logo, chegamos a uma resposta de que a qualidade percebida pelos usuários deste serviço é considerada ruim em todos os aspectos apresentados. O menor Gap registrado nos resultados foi de 1,40, referente o elemento segurança, 12ª pergunta, que perguntava ao usuário se os funcionários sabem operar adequadamente os instrumentos agregados do veículo. O maior Gap pertence ao campo tangível, 2ª pergunta, com média de 2,54, que abordava a situação dos pontos de embarque e desembarque.

Figura 6 - Médias gerais dos elementos e seus Gaps



Fonte: Elaboração própria (2020).

A figura 6 mostra de uma maneira mais resumida, quais são os aspectos que os gestores de transportes devem se atentar para melhorar a qualidade do serviço prestado. Logo, chegamos ao resultado de que os elementos tangíveis que fazem parte desse processo precisam ser melhorados. O Gap foi de 2,35. Esse resultado deixa evidenciado que as empresas devem atentar para seu maior problema perante seus usuários, por isso, deve ser considerado nesse aspecto a idade dos equipamentos e/ou estado de funcionamento dos veículos. Situações como limpeza do interior do carro também pode ser levado em consideração, uma vez que é o zelo do ambiente interno na qual as pessoas viajam. Fora isso, as empresas também podem oferecer equipamentos modernos, que propiciem viagens confortáveis a seus clientes, como carros climatizados, por exemplo.

No que se diz respeito aos pontos de embarque e desembarque, conhecido popularmente como ponto de parada - incluso como elemento tangível do serviço de

transporte, vale ressaltar que esse, por sua vez, não é de responsabilidade das empresas rodoviárias, mas sim do CTM, que determina e implanta as paradas, levando em consideração uma série de fatores pré-definidos em seu regulamento operacional. Atualmente, os aspectos físicos, exposto no próprio manual, descrevem os pontos como abrigos metálicos, pré-moldados ou qualquer outro tipo padrão estabelecido pelo CTM. (Manual de Operações do STPP/RMR, 2013).

Continuando as avaliações, foi observado que os outros elementos estavam com Gaps muito próximos. O menor deles ficou por conta do campo segurança, com 1,65. Com valor muito próximo, ficou a responsividade com 1,68 - praticamente empatados, seguido por confiabilidade (1,87) e empatia com 1,90. Contudo, os valores estão longe de serem ideais e só refletem necessidade de melhorias.

De acordo com Santos (2015), é preciso entender o cliente para poder satisfazê-lo. É necessário que os gestores criem laços para compreender o anseio de quem utiliza os seus serviços e que isso possa servir como meio de melhoria contínua para a empresa.

Para com Barreto e Crescitelli (2013), o importante é entender como as expectativas são formadas. Conforme acrescentam, as expectativas dos clientes se desenvolvem ao longo de suas experiências com o serviço prestado. Com isso, entende-se que todas as notas atribuídas aos itens avaliados correspondem a um cenário que eles (clientes) gostariam que fosse e como eles percebem a realidade. Para os autores, a satisfação só ocorre na medida em que as expectativas são satisfeitas.

5 CONCLUSÃO

O principal modo de transporte público nas cidades brasileiras é o ônibus, por sua flexibilidade, custo de aquisição e de investimentos na sua operação, mesmo com baixa capacidade operacional. Apesar dos desafios para gerir o transporte público por ônibus, ele ainda é considerado um meio de locomoção preferido, sendo de forma predominante ou complementar a outros sistemas (CASTILHA, 2013).

Entre os itens mais avaliados negativamente, levando em consideração o modelo de Gaps da escala SERVQUAL, os elementos tangíveis do transporte tiveram os mais altos gaps, isso significa que houve uma diferença considerável entre as expectativas e perspectivas dos usuários sobre o elemento avaliado. Possivelmente esse resultado deixa claro a necessidade de melhorias nesse aspecto, como por exemplo a qualidade dos equipamentos que é oferecido à população: ônibus mais confortáveis, climatizados e em bom estado de funcionamento, podem em longo prazo, diminuir ou extinguir a má avaliação junto com os usuários.

Um destaque a ser feito sobre a manutenção dos pontos de parada (outro item avaliado negativamente) que é o local onde o usuário se protege e espera pelo ônibus, não é de responsabilidade das empresas, e sim do CTM, cabendo à mesma realizar mudanças nas estruturas dos referidos pontos para melhor acomodar os usuários, oferecendo um melhor conforto.

Pelos dados, conclui-se que o transporte público da RMR possui deficiências que comprometem sua qualidade. Esta pesquisa serviu para comprovar que existem meios eficientes de mensuração da qualidade de um determinado serviço, como o método SERVQUAL, utilizado para o levantamento dos dados aqui obtidos. Infelizmente, não foi

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

possível citar nenhuma qualidade do setor, tendo em vista que todas as respostas apontaram necessidade de melhorias. Talvez, o maior aprendizado adquirido com este estudo esteja na capacidade de ouvir melhor os consumidores que pagam por um determinado produto ou serviço.

Destarte, pode-se deduzir que este trabalho trata-se de uma crítica construtiva ao serviço oferecido à população, mas na verdade, o intuito é servir como uma ferramenta estratégica para que os gestores de transportes busquem melhorar seus serviços ofertados. A princípio, pode ser uma tarefa árdua, uma vez que todas as abordagens feitas aos entrevistados tiveram efeito negativo, ou seja, não foi observada nenhuma qualidade nos aspectos apresentados.

Portanto, entender o comportamento do consumidor é primordial para traçar melhores estratégias, principalmente para a fidelização desses clientes e caso isso não ocorra, eles buscarão na concorrência a qualidade que lhes faltam. Cabe, neste caso, às empresas rodoviárias, buscarem dentro de suas possibilidades, medidas que facilitem a relação entre cliente/empresa. Só assim será possível melhorar a percepção que os clientes têm sobre o serviço que a eles são oferecidos.

Quanto às limitações dessa investigação, uma amostra maior possivelmente traria melhores resultados, não sendo possível fazer grandes generalizações com os resultados aqui encontrados. Assim, recomenda-se para investigações futuras estudos em outras metrópoles em que há aumento da demanda por serviços de transporte de qualidade ou que passam por processos de transformação de sua estrutura logística urbana.

REFERÊNCIAS

ALVES, E. B; BARBOZA, M. M.; ROLON, V. E. K. Marketing de relacionamento: Como construir e manter relacionamentos lucrativos? 1ª Ed. São Paulo: Intersaberes, 2014.

ANDRADE, Darly Fernando. Gestão de serviços: artigos brasileiros. Belo Horizonte: Poisson, 2017.

ANTUNES, M. .; ROMEIRO, T. I. O.; SIGRIST, V. C. Avaliação da qualidade do serviço de transporte público de ônibus na cidade de Santos. Revista FATEC Zona Sul, v.3 n.2 , 2017.

ARANTES, P. P; NEVES, S. M. (2017). Avaliação da qualidade em serviços: análise da utilização da ferramenta servqual. 1ª Ed. Belo Horizonte: Poisson, 2017.

BARCELOS, M. M.; LINDAU, L. A.; PEREIRA, B. M.; DANILEVICZ, A. de M. F.; CATEN, C. S. ten. Inferindo a importancia dos atributos dos transporte coletivo a partir da satisfação dos usuários. Revista Transportes, v.25, n.5, 2017.

BARRETO, I. F.; CRESCITELLI, Edson. Marketing de relacionamento: Como implantar e avaliar resultados. 1ª Ed. São Paulo: Pearson, 2013.

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

CASTILHA, E. D. Avaliação da qualidade do transporte público coletivo em Foz do Iguaçu-PR: a mobilidade desejada. R. Tecnol. Soc., Curitiba, v. 15, n. 36, p. 77- 93, abr./jun. 2019.

CARVALHO, C. H. R. Desafios da mobilidade no Brasil. Rio de Janeiro: Ipea, 2016.

CELLOS, R. M. C.; SILVA JUNIOR, C. A. P. da S. Análise da qualidade do transporte público urbano por ônibus sob a ótica do usuário idoso. Revista Engenharia e Tecnologia, v. 4, n. 3, 2012.

CONTERNO, R. C.; TOMAZONI, J. C. A Qualidade do Transporte Público Coletivo na Cidade de Pato Branco/PR. Revista Brasileira de Geografia Física, v. 8, n. 3, 2015

CORRÊA, H. L., CAON, M. Gestão de Serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. 1ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

DOMINGUEZ, S. V. O valor percebido como elemento estratégico para obter a lealdade dos clientes. Caderno Pesquisas em Administração, São Paulo, n. 7, v.4, 2000.

FALCÃO, L. M. A. A. Uma proposta para avaliação da qualidade dos serviços da administração de shopping centers, utilizando o modelo SERVQUAL. 2004-2005. 38 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Pernambuco, 2005.

FERREIRA, G. de C. S. O transporte coletivo por ônibus de Belo Horizonte: informação e subjetividade no trabalho. 2000-2001. 58 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

FREITAS, A. L. P; BOLSANELLO, F. M. C; CARNEIRO, L. S. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Foz do Iguaçu/PR, 2007.

GONÇALVES, W.S; BRUNO, D.M; BORGES, F.H. Aplicação do método SEVQUAL: um estudo de satisfação do cliente em um estacionamento de veículos leves. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Joinville – SC, 10 a 13 de outubro de 2017.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUERESCHI, Jonathan Soares. Logística de transporte: A importância dos custos logísticos AJM transporte Ltda. 2012. 36 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Centro Universitário Católico Salesiano, Lins, 2012.

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

HERCULANO SOBRINHO, J.; BUGNI, R. P. Análise da qualidade do transporte coletivo de Guarulhos-SP após implementação do sistema integrado. *Revista Internacional de Debates da Administração Pública*, v. 3, n., pp. 88-3, 2018.

LIMA, D. de; BARBOZA, S. I. Ônibus lotado: análise métrica da qualidade do transporte Público municipal. *Revista Gestão e Planejamento*, Salvador, v. 21, p. 641-658, jan./dez. 2020.

LIMA, Márcia. *Introdução aos métodos quantitativos em Ciências Sociais*. São Paulo: CEBRAP, 2016.

LUCK, R. M.; WITTMANN, M. L.; BATTISTELLA, L. F.; RICHTER, A. S.; SCHENDLER, S. Qualidade no transporte coletivo urbano. *Revista FACEF*, v.14, n.3, p. 264-277, set./out./nov./dez. 2011.

NORMAN, Richard. *Administração de serviços: Estratégia e liderança na empresa de serviços*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

PEREIRA, A. S.; MOREIRA, D.; PARREIRA, F. J. e SHITSUKA, R.. *Metodologia da pesquisa Científica*, UFSM, 2018.

RAMOS, D. V; CHIVATI, M. L; MACHADO, A. F; DEIMLING, K. A. S; MELLO, W. B. A evolução do transporte público de passageiro por ônibus. Pato Branco: UTFPR, 2017.

ROBLES, Léo Tadeu. *Logística internacional: uma abordagem para integração de negócios*. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2016.

ROCHA, Cristine Fursel. *O transporte de cargas no Brasil e sua importância para a economia*. 2015. 28 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2015.

ROLNIK, R.; KLINTOWITZ, D. Mobilidade na cidade de São Paulo. *Estudos Avançados*, n. 25, v.71, 2011.

SANTOS, A. S. *Marketing de relacionamento*. 1ª Ed. São Paulo: Pearson, 2015.

SANTOS, C. O. dos; DUARTE, P. C. Fatores caracterizadores da qualidade no sistema de transporte coletivo: um estudo de caso no município de BAGÉ/RS. XXXII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social: As Contribuições da Engenharia de Produção - Bento Gonçalves, RS, Brasil, 15 a 18 de outubro de 2012.

SARTORI, A., MACEDO, M. V. M. A. de; OLIVEIRA, R. de; SIQUEIRA, R. N. de; MORAES, F.; BOTELLO, M. P.; RIBANE, F. E. C. Avaliação da qualidade dos serviços de transporte

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------

público urbano em Cuiabá e Várzea Grande utilizando método Servqual. Revista Brazilian Journal of Development, v.5, n.6, 2019.

SILVA, . P da; SILVA, F. K. da; BOURSCEIRD, J. A.; LOPES, E. E. A importância da Qualidade nos Transportes Coletivos. Revista Interdisciplinar de Tecnologias e Educação [RInTE]. v. 3, n. 2, 2017.

SILVA, J. A. da; SILVA, S. da. Critérios de qualidade em serviços de transporte público urbano: uma contribuição teórica. Brazilian Journal of Production Engineering, São Mateus, v. 4, n.1, p. 83 – 98, 2018.

SOUZA, F.A.R.; MENEZES, C.A.T.S;. Avaliação do transporte público na RMR pelos indicadores de qualidade definidos pelo regulamento. XXXI Congresso Nacional de Pesquisa em Transporte da ANPET, Recife-PE, 29 de Outubro a 01 de Novembro de 2017.

TEIXEIRA, R. L.; Cortes, R. M.; Mesquita, W. A. Boletim Aquaviário. Brasília: ANTAQ, 2019.

TEIXEIRA, S. M.; REIS, J. G. M, dos; SANTOS, R. C.; OLIVEIRA, R. V.; VERGARA, W. H.; JORDAN, R. A. Qualidade do transporte urbano de passageiros: uma avaliação do nível de serviço do sistema do metropolitano de Sao Paulo. Revista Metropolitana de Sustentabilidade, v. 4, n. 1, 2014.

VASCONCELOS, D. G.; ANDRADE, M. O. Abordagem histórica dos transportes no Recife-PE. 32º Congresso de Pesquisa e Ensino em Transporte da ANPET, Gramado/RS, 20018.

RIC- Revista de Informação Contábil -ISSN 1982-3967	v.15	e-021007	1-27	2021
---	------	----------	------	------