



FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FASA  
CURSO: ADMINISTRAÇÃO  
ÁREA: ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
PELO TRANSPORTE URBANO NA REGIÃO DO PLANO  
PILOTO, CONSIDERADOS PELOS USUÁRIOS**

**FRANCISCO EDUARDO SANTOS NASCIMENTO  
RA: 2030025/8**

**PROF<sup>a</sup>. ORIENTADORA: ROSE MARY GONÇALVES**

Brasília/DF  
2007

**FRANCISCO EDUARDO SANTOS NASCIMENTO**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
PELO TRANSPORTE URBANO NA REGIÃO DO PLANO  
PILOTO, CONSIDERADOS PELOS USUÁRIOS**

Monografia apresentada como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Prof<sup>a</sup>. Orientadora: Rose Mary Gonçalves

Brasília/DF  
2007

**FRANCISCO EDUARDO SANTOS NASCIMENTO**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
PELO TRANSPORTE URBANO NA REGIÃO DO PLANO  
PILOTO, CONSIDERADOS PELOS USUÁRIOS**

Monografia apresentada como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Prof<sup>a</sup>. Orientadora: Rose Mary Gonçalves

**Banca Examinadora**

---

Prof<sup>a</sup>. Rose Mary Gonçalves  
Orientadora

---

Prof. Luís Antonio Pasquetti  
Professor Examinador

---

Prof. Rogério Sinotti  
Professor Examinador

Dedico essa monografia a Deus, aos meus pais Francisco e Maria e a minha noiva Josélia.

Por terem estado comigo durante todo o processo de elaboração dessa monografia, me apoiando e incentivando.

Agradeço primeiramente à minha família por ter me proporcionado a base de meu aprendizado e todas as ferramentas possíveis para a elaboração desse trabalho.

Agradeço, também, à minha noiva pela paciência e compreensão.

E principalmente à professora Rose Mary, que foi fundamental para o desenvolvimento desta monografia, colaborando com o seu amplo conhecimento acerca do tema.

Muito obrigado e que Deus os abençoe.

## RESUMO

A qualidade na prestação dos serviços é essencial na busca da satisfação do consumidor. Apesar dos clientes serem de fundamental importância para as empresas, poucos gestores parecem estar atentos, a melhorar o desempenho dos seus serviços, a fim de atender as necessidades do consumidor. O presente trabalho tem como objetivo apresentar uma análise sobre a avaliação da qualidade e suas características na percepção dos usuários do sistema de transporte público na região do Plano Piloto, fundamentada nos princípios da qualidade. Apresenta-se um embasamento teórico, a metodologia de desenvolvimento do trabalho, abrangendo a conceitualização de qualidade juntamente com seu controle e sua aplicação. A partir dos conceitos expostos passa-se para os elementos de percepção do usuário e qualidade no sistema de transporte, com ênfase em alguns fatores que possibilitam a qualidade no sistema de transporte público. Realiza-se a coleta de dados através de uma entrevista estruturada com aplicação de um questionário na região central do Plano Piloto. Analisa-se a apresentação dos resultados quanto a percepção dos usuários do transporte público. Na discussão são abordados os resultados da pesquisa e identifica-se a percepção do usuário quanto a qualidade do transporte público. Finalizando a monografia foi elaborada uma conclusão onde são expostos os resultados do trabalho ligando a teoria apresentada no decorrer do estudo aos resultados obtidos.

Palavras-chave: Qualidade, transporte público, percepção.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>08</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1 Conceito de Qualidade.....	10
2.2 Controle de Qualidade.....	12
2.3 Caracterização da Qualidade de Serviço.....	13
2.4 Percepção do Usuário.....	14
2.5 Qualidade do Sistema de Transporte Público.....	15
2.5.1 Confiabilidade.....	16
2.5.2 Segurança.....	16
2.5.3 Acessibilidade.....	16
2.6 Sistema de Transporte Público.....	17
2.7 Gestão do Sistema de Transporte Público.....	19
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>21</b>
3.1 Método de Abordagem.....	21
3.2 Método de Procedimento.....	21
<b>4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>24</b>
4.1 Amostra.....	24
4.2 Faixa Etária.....	24
4.3 Renda Familiar.....	25
4.4 Freqüência de Utilização do Transporte Público.....	25
4.5 Freqüência de Utilização do Transporte de Vans.....	26
4.6 Importância dos Atributos.....	26
4.7 Qualidade do Transporte Público.....	27
<b>5 DISCUSSÃO.....</b>	<b>28</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>29</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>30</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>32</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O transporte coletivo pode ser considerado um dos principais meios de circulação dentro do espaço urbano. Ele é de fundamental importância para o desenvolvimento econômico e social das cidades, pois é o responsável pela interligação da população dos lugares de residência aos locais de trabalho. Dentre os transportes coletivos, o ônibus é o meio mais utilizado, pela sua maior acessibilidade e pelo atendimento amplo aos desejos de destino da população.

Neste ramo de atividade é fundamental o planejamento, a fim de evitar gastos operacionais elevados e insatisfação para seus usuários.

O presente trabalho faz uma avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo transporte urbano na região do Plano Piloto. Como a vida dos usuários é influenciada pela qualidade do sistema de transporte coletivo?

Com o objetivo de analisar a percepção do usuário sobre a qualidade do sistema de transporte público, foi aplicado através de entrevista estruturada um questionário de perguntas de múltipla escolha, com objetivo de analisar os resultados quanto a qualidade do transporte público.

O objetivo geral é analisar o sistema de transporte coletivo na região do Plano Piloto, com intenção de avaliar este serviço coletivo urbano, a partir da percepção dos usuários.

Os objetivos específicos compreendem a identificação dos elementos que expressão a percepção, as expectativas e desejos destes usuários.

A percepção dos usuários pode contribuir positivamente para a gestão de transporte coletivo caso exista uma comunicação eficiente entre os usuários e o governo. A atenção do governo e das empresas privadas deve estar voltada a essa percepção com o objetivo de aprimorar seu planejamento.

A justificativa para o presente trabalho fundamenta-se na necessidade de gerar conhecimento sobre o sistema de transporte público ao usuário e sugerir o aprimoramento do mesmo, com a intenção da melhoria da qualidade dos serviços. Dessa forma, trazer benefícios aos usuários do sistema de transporte público do Plano Piloto.

Esta monografia está estruturada em 4 partes, na primeira apresenta o conceito de qualidade juntamente com seu controle e sua aplicação nas unidades de serviço, a percepção aplicada ao tema, bem como, o sistema de transporte público com

seus fatores de avaliação e suas particularidades. Na segunda parte compreende a apresentação dos resultados. Na terceira parte apresenta a discussão dos resultados e finalizando na quarta parte as considerações finais do trabalho.

Nos apêndices são mostrados os dados complementares da pesquisa, tais como, modelo de questionário e seus resultados da aplicação aos usuários.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa sessão, são abordados conceitos e características da qualidade e do sistema de transporte público, identificando fatores que podem influenciar na qualidade dos serviços prestados aos usuários. Esses fatores foram analisados a partir do controle de qualidade, a percepção e perfil dos usuários. Foram abordados alguns elementos que influenciam na qualidade do sistema de transporte tais como: confiabilidade, segurança e acessibilidade.

### 2.1 Conceitos de Qualidade

A qualidade é de fundamental importância nas empresas, por isso é importante que se tenha um conceito adequado às necessidades das organizações. Seguem abaixo alguns conceitos de qualidade, provenientes de diversos autores, a fim de explicar as diferenças de percepção e interpretações do assunto.

Para Kotler (1998 p. 311):

A qualidade é uma das principais ferramentas de posicionamento de produtos e de serviços. É a capacidade de um produto ou serviço desempenhar suas funções, o que inclui confiabilidade, precisão, facilidade de operação e de consertos e outros atributos valiosos. Embora alguns desses atributos possam ser mensurados objetivamente, a qualidade deve ser mensurada em termos de percepção do usuário ou do consumidor.

A palavra qualidade tem sido nos últimos anos sinônimo de sucesso ou fracasso em muitas empresas, devido essa situação muitas organizações tiveram que adotar novas políticas de qualidade, para se manter no mercado. O aperfeiçoamento desses conceitos tem transformado o controle dos processos qualidade de serviço. Percebe-se nas organizações que o esforço para agregar qualidade ao processo produtivo gerou uma nova tendência para se conquistar a qualidade.

Para Falconi (apud Romilton, 2006, p. 14):

A qualidade de um produto ou serviço está diretamente ligada à satisfação do consumidor. A satisfação total do consumidor é à base de sustentação da sobrevivência de qualquer empresa. Essa satisfação do consumidor de-

ve ser buscada nas duas formas, defensiva e ofensiva. A satisfação na forma defensiva se preocupa em eliminar os fatores que desagradam o consumidor, por meio da retroalimentação das informações do mercado, já a satisfação da forma ofensiva, busca antecipar as necessidades do consumidor e incorporar esses fatores no produto ou serviço.

De acordo Garvin (2002, p. 47) “qualidade é um termo que apresenta diversas interpretações e por isso, “é essencial um melhor entendimento do termo para que a qualidade possa assumir um papel estratégico”.

É importante que as organizações identifiquem corretamente os fatores que contribuem para melhoria da qualidade.

Segundo Deming (1990, p.125):

A qualidade só pode ser definida em termos de quem a avalia, na opinião do operário, ele produz qualidade se puder se orgulhar de seu trabalho, uma vez que baixa qualidade significa perda de negócios e talvez de seu emprego. Alta qualidade pensa ele, manterá a empresa no ramo. Qualidade para o administrador de fábrica significa produzir a quantidade planejada e atender às especificações. Uma das frases mais famosas de Deming para conceituar qualidade é “atender continuamente as necessidades e expectativas dos clientes a um preço que eles estejam dispostos a pagar”.

O modo de como a qualidade é definida, identificada e entendida em uma empresa reflete a forma como é direcionada a execução dos serviços ao consumidor/usuário.

Deming (apud Romilton, 2006, p. 15):

Idealizou o ciclo PDCA: P significa (planejar), D quer dizer (fazer), C significa (controlar) e A, (ação). Esse mecanismo prega que todos os processos devem ser continuamente estudados e planejados, ter suas mudanças implementadas e controladas, depois desses passos, deve-se realizar uma avaliação dos resultados obtidos. Esse ciclo deve sempre estar se desenvolvendo a fim de que depois de idealizado, implantado, medido e tendo estudado os resultados, possa novamente ser utilizado para outra melhoria, permitindo que o processo não se estagne e esteja sempre evoluindo.

Segundo Juran (1992, p. 04):

Há muitas frases curtas a escolher, mas frases são armadilhas. Não se conhece nenhuma definição curta que mereça a aprovação de todos sobre o que significa qualidade, embora essa unanimidade seja importante. Não podemos planejar a qualidade sem antes concordarmos no significado da qualidade.

Existe uma dificuldade grande em conceituar qualidade, por isso a necessidade das organizações identificarem e buscarem fazer com que a qualidade seja mais que apenas uma frase curta, mas sim algo necessário para o sucesso organizacional de uma empresa.

Entende – se que qualidade é o resultado da avaliação e percepção do consumidor dando ênfase a fatores positivos e negativos de um processo.

## 2.2 Controle de Qualidade

Segundo Marshall (2003, p.75):

O controle da qualidade é o processo para assegurar o cumprimento dos objetivos da qualidade durante as operações, o controle consiste em avaliar o desempenho da qualidade total, comparar o desempenho real com as metas da qualidade e atuar a partir das diferenças.

A definição de qualidade pode ser abordada de diferentes maneiras, mais sempre almejando atender as expectativas do cliente. Portanto é fundamental que os gestores das empresas e governo identifiquem as necessidades e desejos dos clientes, para que ofereçam serviços em conformidade com suas expectativas.

Para Sashkin e Kiser (apud Alexandre, 2003, p.18):

Informam que a TQM significa que a cultura da organização é definida pela busca constante da satisfação do cliente através de um sistema integrado de ferramentas, técnicas e treinamento. Isso envolve a melhoria contínua dos processos organizacionais, resultando em produtos e serviços de alta qualidade.

O objetivo maior das empresas é atender as necessidades de seus clientes, com isso é preciso avaliar o seu nível de qualidade todo o tempo, fazendo uso de ferramentas de correção e propor melhorias contínuas dos processos de organização e desempenho de suas atividades.

Em busca desse objetivo, as empresas passaram a envolver toda a equipe em prol dessa conquista, e não somente técnicos responsáveis por essas áreas. Como o mercado globalizado vem buscando novas abordagens sobre a questão de qualidade, uma adequada gestão passou a ser decisiva para sobrevivência dos pro-

duto e fornecedores de produtos, como contribuição para alavancar a competitividade e o estabelecimento da qualidade de serviço.

### 2.3 Caracterização da Qualidade de Serviço

A qualidade é um elemento que está relacionado diretamente a produtos e serviços. Esta monografia é aplicada ao setor de transportes, portanto, apenas os aspectos referentes a serviços serão abordados na caracterização.

Para Braga (apud Côrtes, 2006, p. 9):

De uma maneira geral, o desempenho de um sistema deve refletir o nível de satisfação dos desejos de quem o utiliza, administra e também da própria sociedade, adotando uma inserção social e uma função pública. O desempenho relaciona-se aos objetivos buscados, de acordo com a visão dos autores intervenientes, como os usuários.

A Figura 01 ilustra os aspectos intervenientes no processo de estabelecimento da Qualidade de Serviço.

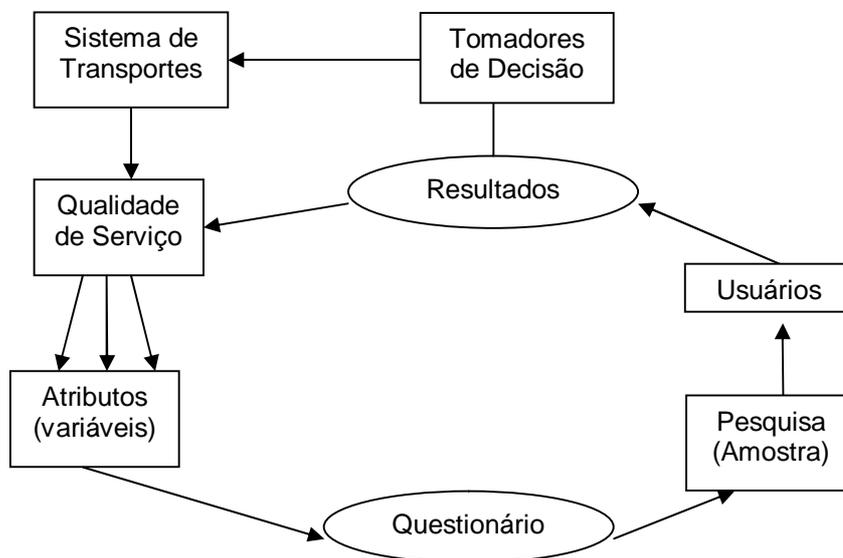


Figura 01 Aspectos intervenientes no processo de estabelecimento da qualidade de serviço.  
Fonte: (CÔRTEES, 2006 p. 10)

Para Catunda (apud Côrtes, 2006, p. 10):

A qualidade de serviços é tradicionalmente, é o principal elemento indicador do desempenho do sistema de transporte e se expressa através da percepção e das expectativas dos usuários desse sistema. Considerando que os

diferentes atributos de serviço são importantes na percepção dos usuários, pois refletem as diferenças nas características socioeconômicas e também as suas preferências, torna-se indispensável mensurar a qualidade do serviço oferecido.

“Cabe ressaltar que os indicadores de qualidade nada mais são do que os atributos selecionados para definir a qualidade desejada e monitorar os resultados da qualidade técnica, funcional e percebida.” (FORTE, apud CÔRTEZ, 2006, p. 13)

Ao analisar a qualidade do serviço, é preciso determinar as percepções e as necessidades do usuário. A forma como o usuário identifica e qualifica o serviço prestado é muito importante para uma avaliação dos serviços. A aplicação de questionários aos usuários pode determinar a percepção e a expectativa dos mesmos em relação à qualidade do serviço. (CÔRTEZ, 2006)

Na sessão seguinte é revisto o conceito de percepção, relacionando-o com seu entendimento de Qualidade de Serviço e percepção do usuário.

## 2.4 Percepção do Usuário

Segundo Holanda (apud CÔRTEZ, 2006 p. 44) perceber tem como significado “adquirir conhecimento de, por meio dos sentidos”. Em geral, a percepção do homem em relação ao termo transportes é utilizada sob a ótica comportamental.

Para Gade (1989, p.29):

Percepção são sensações que possuem significados para as pessoas. Para autora, por meio dos processos perceptivos as experiências sensoriais são relacionadas ao que já existe armazenado no subconsciente de situações anteriores para se obter significado... implica interpretar estímulos e, para tanto, relacionar componentes sensoriais estamos como componentes significativos internos.

Portanto nota-se que há uma importante atuação dos órgãos dos sentidos no processo de comunicação e percepção.

Segundo Boone e Kurtz (1998, p.180):

Percepção é o significado que uma pessoa atribui aos estímulos recebidos através dos cinco sentidos. Como a maior parte dos estímulos sofre uma triagem ou passa por um filtro, a tarefa da empresa é penetrar através desses filtros perceptivos de modo a apresentar eficazmente a mensagem de vendas.

Cada indivíduo possui uma maneira diferente de perceber o mundo a sua volta, e as empresas por sua vez tentam de várias formas alcançar tais percepções.

Em relação a qualidade de serviço, as percepções dos usuários, suas expectativas e desejos e sua satisfação geral possuem alguns indicadores observáveis (HAYES, 2001).

## 2.5 Qualidade do Sistema de Transporte Público

O transporte público é uma atividade intermediária, um serviço executado com qualidade oferece a satisfação aos usuários sendo assim proporciona conforto e segurança, atendendo as expectativas dos consumidores. (OLBRICK, 2006)

Para Olbrick (2006 p. 14)

A realização de uma viagem por transporte coletivo urbano compõe-se das seguintes etapas: percurso a pé da origem até o local do embarque no sistema, espera pelo coletivo, deslocamento dentro do coletivo e caminhada do ponto de desembarque até o destino final.

Para definir qualidade faz-se necessário ouvir e se basear na opinião de usuários habituais do sistema, geralmente pessoas das classes econômicas menos favorecidas com isso, pode-se definir novos padrões de qualidade.

Segundo Ávila (2003, p.42):

A qualidade do serviço dependerá do grau das ações desenvolvidas pela empresa, no sentido de conhecer as expectativas dos clientes e assegurar que as mesmas possam ser atendidas durante a realização do serviço.

De acordo com Ferraz e Torres (2004), existem vários fatores que influenciam na qualidade do serviço do transporte público urbano, nos quais a seguir é apresentada a caracterização de alguns desses fatores.

### 2.5.1 Confiabilidade

Em relação ao tema estudado, confiabilidade quer dizer o grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto, considerando uma margem de tolerância.

Para Muralha (1990), a conceituação de confiabilidade é verificada pelo nível de segurança que o usuário tem sobre certos fatores responsáveis por ocasionar incertezas devido aos comportamentos inesperados do sistema, tais como, veículos com defeitos constantes.

### 2.5.2 Segurança

Segurança, neste caso, está relacionada aos acidentes envolvendo os veículos de transporte público e até mesmo agressões e roubos no interior do ônibus.

Para Mello (1984, p. 21) “segurança – diz respeito ao número de acidentes que podem ocorrer com o sistema, sendo natural a não preferência por transportes nos quais ocorrem muitos acidentes durante viagens.”

### 2.5.3 Acessibilidade

Segundo Cortes (2006 p. 41)

Este conceito está relacionado com o aspecto físico e possui um viés econômico. Define-se como o grau de facilidade de deslocamento, de se alcançar o local desejado, facilidade de acesso às atividades sociais. Outras variáveis estão associadas a este atributo, como a frequência com o serviço é oferecido, as condições de uso do sistema, o tempo e a qualidade de acesso.

Difícilmente algum sistema disporá de todos os elementos que facilitam a acessibilidade, pois vários fatores de um modo ou de outro, o limitam.

Para Cortes (2006, p.43)

Com a intenção de estabelecer a qualidade serviço de acordo a maneira de agir do seu usuário, torna-se indispensável tratar que este do serviço que utiliza, assim como suas expectativas, sensações e sentimentos despertados pelo meio em que atua.

Na seção seguinte, será abordado o tema referente ao Sistema de Transporte Público, para complementar a teoria necessária à abordagem do problema de pesquisa.

## 2.6 Sistema de Transporte Público

Para Ribeiro Neto (2001, p.1):

Transportar é conduzir, ou levar de um lugar para outro. Transporte é o ato, o efeito ou operação para transportar... transporte público por ônibus é o ato, efeito ou operação para transportar pessoas de um lugar para outro, através de um veículo modelo ônibus.

O sistema de transporte público deve procurar atender e satisfazer seu principal consumidor, o usuário, com isso tornar suas viagens mais rápidas, mais seguras e mais econômicas.

Para Alexandre (2003, p. 14):

No Brasil, o transporte público de passageiros é uma atividade regulamentada por lei. Portanto, o transporte público ou coletivo de passageiros é o serviço de locomoção de pessoas prestado pelo poder público, e ou empresas privadas.

Para Spinelli (1999, p. 15) a definição usuário ou passageiro compreende-se: “Define usuário ou passageiro: cliente que utiliza os serviços de transporte coletivo. Razão de ser da existência do sistema de transporte coletivo de passageiros como as pessoas que recebem os serviços de “embarque e viagem”.

Para Bittencourt e Brizon (2006, p.1):

A acelerada urbanização no Brasil se processou de forma desordenada, deprimindo a qualidade de vida através, principalmente, da deterioração do meio ambiente e dos índices de mobilidade da população, especialmente das camadas menos favorecidas. Outra consequência foi que o tecido urbano das grandes cidades passou a se constituir num emaranhado de vias, cujo planejamento foi orientado apenas no sentido de tentar adequar o sistema viário ao descontrolado processo de urbanização.

Investe-se muito em melhorias associadas ao transporte, mas não se consegue melhorar a acessibilidade ao espaço urbano, ou acabar com os congestionamentos, ou reduzir os índices de poluição ou os acidentes de trânsito. (BITTENCOURT e BRIZON, 2006)

O setor de transporte público coletivo urbano no Brasil vive uma das piores crises da sua história, consolidada por uma perda constante de demanda e de produtividade. Ao lado do crescimento do transporte ilegal, dos congestionamentos urbanos e da falta de investimentos em infra-estrutura, que provocaram a queda da demanda e da qualidade do serviço. (Desoneração dos custos e barateamento das tarifas do transporte público, 2006. acesso em 21/11/2006)

Segundo Olbrick (2006, p.1):

O transporte coletivo urbano por ônibus é um importante meio de integração entre as diversas áreas econômicas e sociais dos centros urbanos, desempenhando importante papel no desenvolvimento industrial, na expansão do comércio, nos programas de saúde, na educação, entre outras atividades.

O transporte público oferecido por ônibus é de grande importância para o processo de desenvolvimento e crescimento das cidades, sendo assim deve atender a necessidades e expectativas que tal crescimento proporciona, atentando-se às questões ambientais que proporcionalmente também aumentam.

Segundo Olbrick (2006 p. 2):

Nos sistemas de transportes, de modo geral, uma nova postura se faz cada vez mais necessária: a preocupação com o usuário e com seus anseios. Está ultrapassando o conceito tradicionalmente estabelecido pela empresa prestadora do transporte que a define como a relação entre o serviço planejado e o serviço oferecido, sendo que o mais correto seria a visão como foco no usuário e definida como serviço recebido em relação ao serviço almejado.

O usuário, do transporte público necessita de serviços prestados que atendam às suas necessidades e anseios, pois é ele o principal receptor dos serviços, e que sem ele o serviço simplesmente não existiria. Nota-se que ambos tanto usuário como sistema transporte público são dependentes um do outro.

## 2.7 Gestão do Sistema de Transporte Público

Para Azevedo (2006, p. 3):

As cidades brasileiras apresentam, atualmente, um quadro sério de problemas relacionadas com o transporte, trânsito, com a falta de controle e ordenação do crescimento urbano, com o meio ambiente, etc. As cidades têm também apresentado, principalmente aquelas de portes médio e grande, queda acentuada na mobilidade e acessibilidade, degradação do meio ambiente, congestionamento, número elevado de acidentes de trânsito, etc., com um aumento significativo de problemas com os transportes urbanos.

Os problemas com o transporte, na atualidade, estão ligados a vários fatores, sendo eles o crescimento populacional, políticas públicas inadequadas. E quem perde com isso é o usuário, que sofre com a precariedade do sistema e a degradação do ambiental que também está diretamente ligada a esse fator.

Conforme Azevedo (2006, p. 4):

O sistema de transporte público vivencia uma queda na sua importância junto aos usuários e a comunidade, em geral, transparecendo uma imagem de um serviço considerado com um “mal necessário”, para as pessoas que não possuem outra alternativa, a não ser o transporte coletivo. Como consequência, criou-se no Brasil uma linha divisória entre as parcelas da população que efetivamente têm acesso ao transporte individual e aquelas que são dependentes do transporte público, refletindo as grandes disparidades e iniquidades sociais e econômicas da sociedade brasileira.

O sistema de transporte coletivo de Curitiba é um dos mais eficientes do Brasil, o que é comprovado por uma série de prêmios internacionais. Implantado nos anos 70 com a preocupação de privilegiar o transporte de massa, o sistema é reconhecido por aliar baixo custo operacional e serviço de qualidade. Cerca de 1,9 milhões de passageiros são transportados diariamente, com um grau de satisfação de 89% dos usuários empresa que gerencia o sistema. (SETRANS, 2006)

O transporte público do Distrito Federal engloba três sistemas. O primeiro é a STPAC, que transporta passageiros de condomínios e cidades distantes, para o Plano Piloto e outras localidades. O segundo é o Sistema de Transporte Público Alternativo (STPA), que faz percursos menores dentro das cidades satélites. Já o Sistema de Transporte Público (STP) compreende as empresas de ônibus que circulam em todo Distrito Federal. (SETRANS, 2006)

Na seção seguinte foram adotados os procedimentos metodológicos para avaliação e percepção dos usuários em relação a qualidade do sistema de transporte público.

### 3 METODOLOGIA

De acordo com Lakatos e Marconi (1991, p. 40), “todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos, em contrapartida, nem todos os ramos de estudo que empregam estes métodos são ciência”.

#### 3.1 Método de abordagem

De acordo com Lakatos e Marconi (1991, p.43) o método se caracteriza por “uma abordagem mais ampla, em nível de abstração mais elevado, dos fenômenos da natureza e da sociedade e engloba os métodos indutivos, dedutivos, hipotético-dedutivo e o dialético”.

O método de abordagem mais adequado para o desenvolvimento deste trabalho de monografia é o dedutivo, pois parte de um conceito geral que se tem sobre qualidade e o sistema transporte público para um particular.

Lakatos e Marconi (1991, p. 43) “explicam que o “argumento dedutivo tem o propósito de explicar o conteúdo das premissas, reformular ou enunciar de modo explícito a informação já contida”.

Para Rampazzo (2002, p. 38):

A dedução é a argumentação que torna explícitas verdades particulares contidas em verdades universais. O ponto de partida é o antecedente, que afirma uma verdade universal; e o ponto de chegada é o conseqüente, que afirma uma verdade menos geral, ou particular, contida implicitamente no primeiro.

#### 3.2 Método de Procedimento

Para Lakatos e Marconi (1991, p. 47) “os métodos de procedimento constituem etapas mais concretas da investigação, com finalidade mais restrita em termos de explicação geral dos fenômenos menos abstratos.”

Para se alcançar os objetivos estabelecidos foram realizadas pesquisas bibliográficas em livros voltados à qualidade do sistema do transporte público, bem como a percepção de seus usuários, sites que tratam do tema e também aplicação de

questionário a fim de analisar a percepção dos usuários em relação ao sistema de transporte.

Conforme Lakatos e Marconi (1991, p.44):

A pesquisa bibliográfica “trata-se do levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto.”

Para Rampazzo (2002, p. 53) afirma o conceito de pesquisa bibliográfica: “A pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas (em livros, revistas etc.). Pode ser realizada independente, ou como parte de outros tipos de pesquisa.”

Com a finalidade de identificar a percepção do usuário sobre a qualidade do sistema de transporte público, foi aplicado um questionário estruturado composto de 10 perguntas (Apêndice) que representa uma ferramenta de contribuição quando obtém informações exatas acerca das percepções dos usuários.

A coleta de dados é o documento onde os entrevistados ou usuários devem responder perguntas sobre o transporte público, afim de ser alcançar resultados. (MATTAR, 1997)

Para Rampazzo (2002, p. 108):

Entrevista estruturada é aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido. Ela se realiza de acordo com um formulário elaborado. Neste caso, o pesquisador não é livre para adaptar suas perguntas a determinada situação.

A coleta dos dados ocorreu nos dias 7 e 8 de maio de 2007, uma entrevista estruturada um questionário de perguntas de múltipla escolha na região central do Plano Piloto, situado na rodoviária e Conjunto Nacional. A população foi formada por usuários do Sistema Transporte Público e amostra obtida foi de uma população composta de 101 pessoas (101 casos válidos), com  $ic = 0,95\%$  de  $10\%$  na hipótese  $p = 50\%$ , sendo estes usuários  $65\%$  do sexo masculino e  $35\%$  do sexo feminino, a quantidade de questionários mostrou-se significativos para obtenção do resultado desejado. (TAGLIACARNE, 1978)

Para Rampazzo (2002, p. 113) “As perguntas de múltipla escolha são perguntas fechadas, mas apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo várias facetas do mesmo assunto.”

A seguir, serão apresentados globalmente os principais resultados obtidos com a pesquisa que caracterizam o perfil dos usuários que utilizam o serviço oferecido pelo Sistema de Transporte Público.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

### 4.1 Amostra

Foi obtido um universo de 49 entrevistados do sexo masculino, o que corresponde a 49% da amostra estudada e 52 mulheres entrevistadas, o que corresponde 51% do total da amostra.

A Figura 4.1 ilustra o universo de pesquisa quanto ao sexo dos usuários.

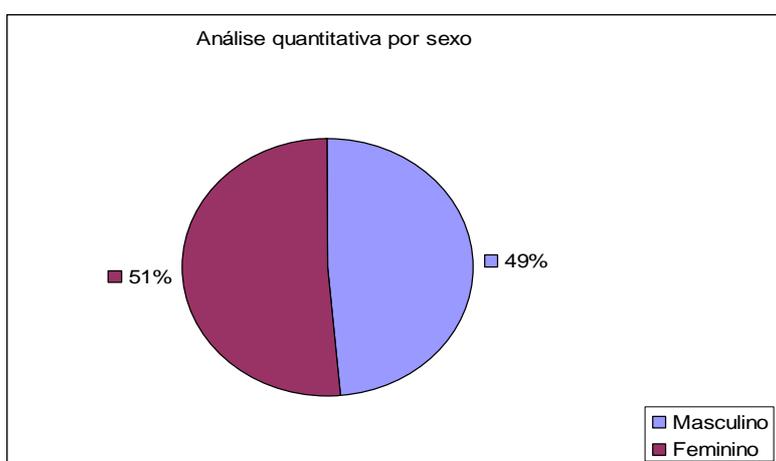


Figura 4.1 – Sexo dos Usuários

### 4.2 Faixa Etária

Do total de 101 questionários, a faixa etária com maior número, com 33% dos (34 entrevistados), é a 22 a 26 anos, seguida pela faixa mais de 31 anos, 30% dos usuários (30 entrevistados). Estes resultados podem ser visualizados na Figura 4.2

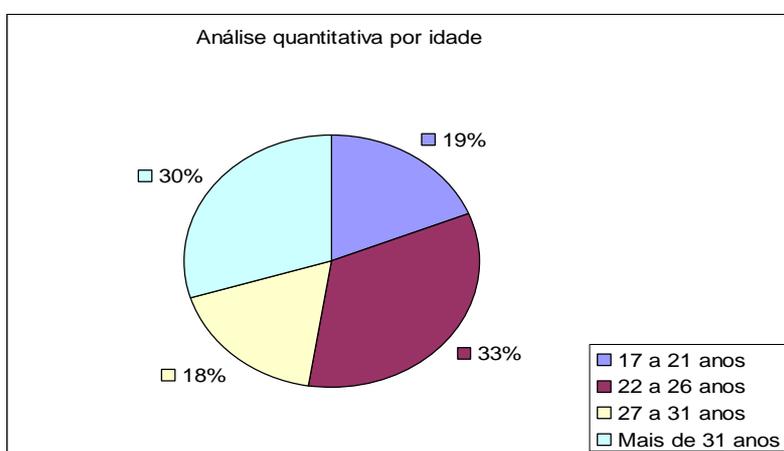


Figura 4.2 Faixa Etária dos Usuários

### 4.3 Renda Familiar

Em relação à renda familiar (salário mínimo), na ocasião da entrevista, o salário mínimo era de R\$ 380,00. Do total de 101 questionários, a faixa predominante, corresponde a 75% dos usuários (76 entrevistados), é de 1 a 3 salários mínimos.

Este resultado é ilustrado na Figura 4.3

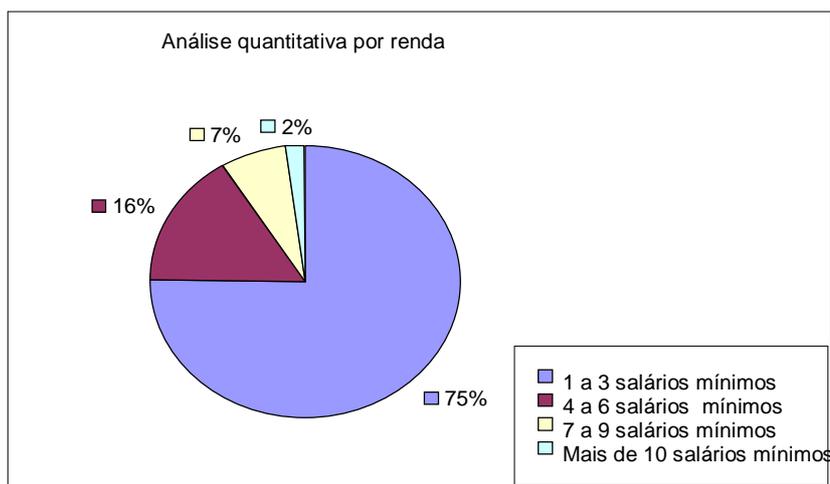


Figura 4.3 – Renda Familiar dos Usuários

### 4.4 Frequência de Utilização Transporte Público

Em relação à frequência de utilização do Transporte Público, dos 101 questionários analisados, 69 usuários (68% da amostra) utilizam o serviço mais de três vezes por semana.

Na Figura 4.4, pode-se observar esses dados.

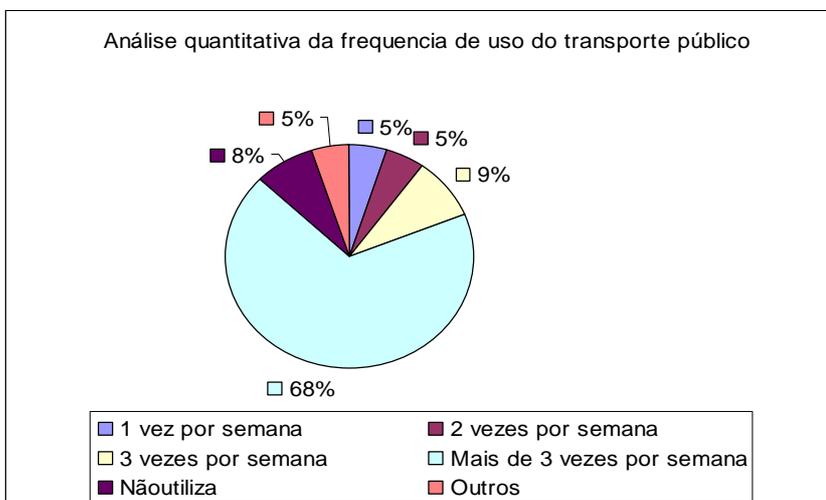


Figura 4.4 – Frequência de Utilização do Transporte Público

#### 4.5 Freqüência de Utilização do Transporte de Vans

Em relação à freqüência de utilização do Transporte por vans, dos 101 questionários analisados, 38 usuários (38% da amostra) não utiliza o transporte por vans.

Na Figura 4.5, pode-se observar estes dados.

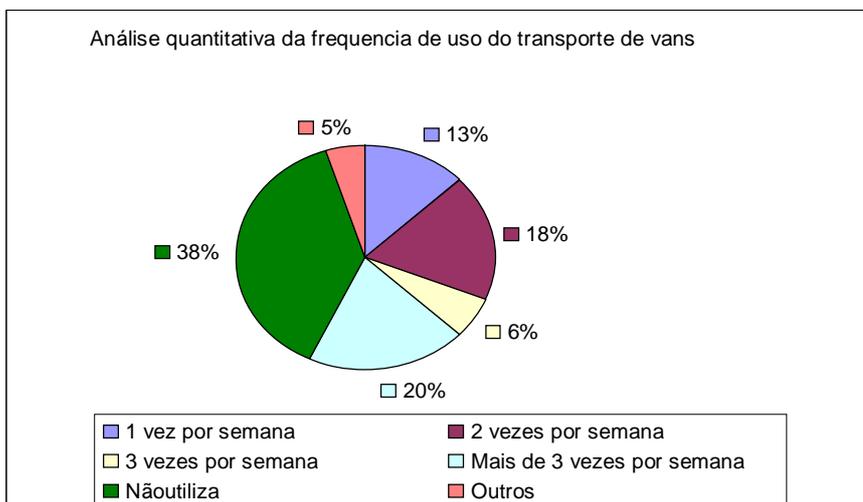


Figura 4.5 – Freqüência de Utilização do Transporte de Vans

#### 4.6 Importância dos Atributos

Dos 101 questionários preenchidos, 82 usuários (87% da amostra) elegeram a necessidade como um dos mais importantes, seguido por segurança na opinião de 05 usuários, o que corresponde a 5% dos entrevistados.

Na Figura 4.6, pode-se observar estes dados dos usuários.

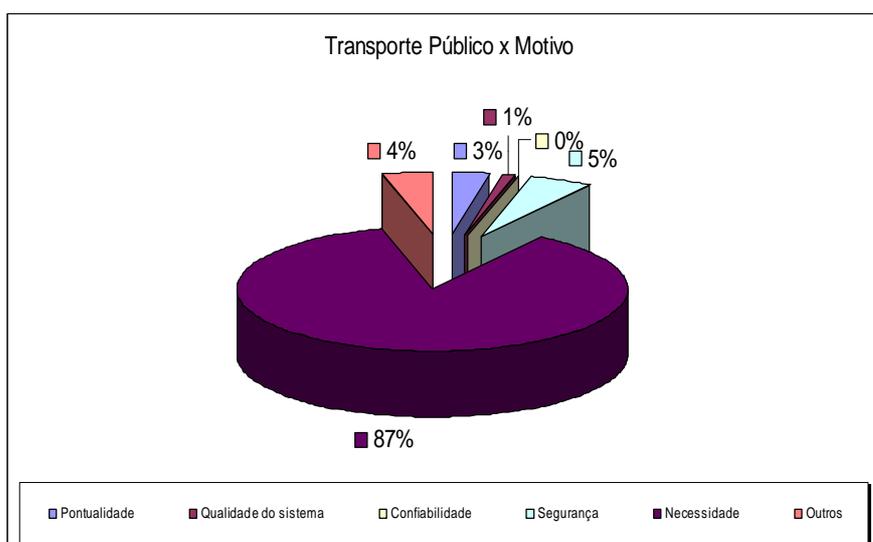


Figura 4.6 – Importância dos Atributos pela Percepção dos Usuários

## 4.7 Qualidade do Transporte Público

Dos 101 questionários preenchidos, 47 usuários (46% da amostra) consideram péssimo o Transporte Público na Região do Plano Piloto e 40 usuários (40% da amostra) consideram como ruim o Transporte Público da Região do Plano Piloto.

Este resultado é ilustrado na Figura 4.7

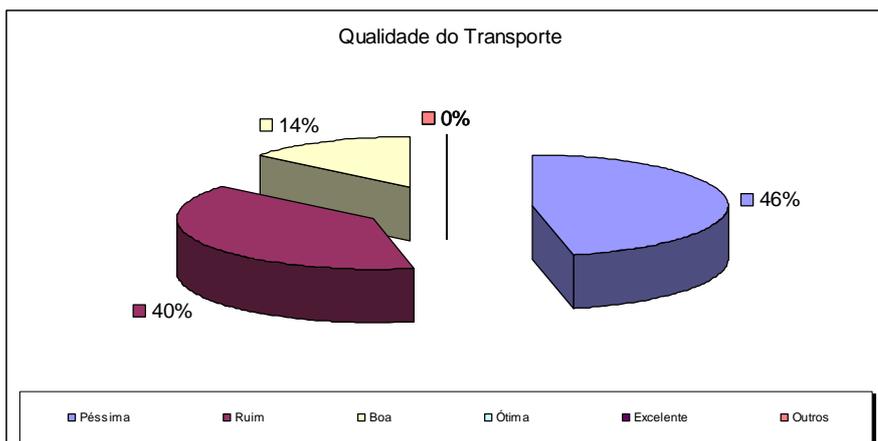


Figura 4.7 – Qualidade do Transporte Público

## 5 DISCUSSÃO

Na pesquisa realizada sobre a percepção dos usuários em relação ao sistema de transporte público, foi percebida a insatisfação dos usuários em relação a qualidade do mesmo, como demonstra o gráfico 4.7. Segundo Falconi (apud Romilton, 2006) sobre o conceito de qualidade, para qualquer empresa sobreviver, a base de sustentação é a satisfação do consumidor, sendo que esta pode ser buscada de duas maneiras, a ofensiva e defensiva, onde a defensiva elimina o que não agrada o cliente e a ofensiva busca antecipar as necessidades do consumidor.

O espaço amostral abordado para a coleta de dados constatou que a fonte da pesquisa é relevante pela grande utilização do transporte público, conforme gráfico 4.4 e Spinelli (1999) define que o cliente é razão maior da existência do transporte coletivo de passageiros.

A pesquisa levantou ainda que o nível de qualidade não atende aos requisitos mínimos exigidos pelos usuários do transporte público, fator que constata a falta de preocupação com o serviço prestado à comunidade. Isso está diretamente ligado a falta de controle da qualidade por parte das empresas prestadoras, conceito explicado por Marshall (2003), servindo ainda como sugestões de melhoria para a prestação de serviços.

A sociedade, pela sua necessidade do serviço, utiliza o transporte público como fator condicional para o seu deslocamento. Essa necessidade de locomoção de boa parte dos usuários do transporte público está relacionada com a posição social que ocupam, conforme gráfico 4.3, pois somente os que possuem uma renda maior, podem ter acesso a outro meio de transporte que não seja o público, como afirma Azevedo (2006). No gráfico 4.6 verifica-se os atributos considerados mais importantes na percepção dos usuários.

Tendo em vista esse fator da necessidade as empresas deixam de investir na satisfação dos usuários, criando assim um descontentamento dos mesmos, isso não se objetiva em resolução do problema, justamente pela dependência apresentada, acomodando assim os empresários.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de analisar a percepção do usuário sobre a qualidade do sistema de transporte público foi realizada a pesquisa aplicada aos seus usuários, onde foi possível analisar o problema proposto. Verificou-se que a percepção do usuário do transporte público quanto à qualidade do sistema está ligada a sua insatisfação.

Para a gestão da qualidade atingir plenamente seus propósitos, terá cada vez mais que compatibilizar os parâmetros técnicos que visam atender as suas especificações com a percepção dos usuários. As opiniões, necessidades e expectativas dos clientes tornam-se indispensáveis à gestão, pois servem de ponto de partida para melhoria da qualidade dos serviços.

O transporte, principalmente o urbano, deve ser tratado como um meio que proporcione a circulação de pessoas e o desenvolvimento racional da cidade. Tomando como base essa visão do transporte, acredita-se que as análises apresentadas neste trabalho a partir do diagnóstico da realidade, visam a propiciar conforto, qualidade, segurança, eficiência e eficácia nos deslocamentos da população, pois objetivo geral do mesmo é analisar o sistema de transporte coletivo na região do Plano Piloto.

Identificar a qualidade é uma tarefa muito complexa, uma vez que é definida por atributos e seus respectivos indicadores, o que torna o processo cada vez mais indefinido.

A principal dificuldade na avaliação da qualidade do transporte está associada à maneira de medir os resultados, na identificação dos usuários e suas expectativas e desejos.

É sugerida a reformulação do Sistema de Transporte Público, devido à grande deficiência constatada neste estudo. A precariedade e descaso com o usuário do transporte público sendo que em sua maioria utilizam os meios de transportes convencionais (ônibus), por simplesmente necessidade de locomoção. Sendo assim, se torna necessário efetuar a melhoria da qualidade do serviço prestado ao usuário.

É sugerido também as empresas a criação de projetos sociais voltados a atender comunidades de áreas mais carentes e que fazem uso do seu serviço.

Concluindo a avaliação do estudo, vale ressaltar que os resultados expostos justificam a importância da análise da qualidade de um sistema, para que possa atender os anseios e expectativas da sociedade.

## REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, Henrique Marques. **Avaliação da qualidade do sistema de transporte coletivo rodoviário municipal de Uberaba-MG**. Um estudo de caso. 2003. Dissertação: faculdade de Economia Administração e Contabilidade Departamento de administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

ÁVILA, Luzmarina F. **Engenharia Simultânea e Qualificação no Transporte Rodoviário de Passageiros**: Um estudo de caso. 2003. Dissertação de Mestrado Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2003.

AZEVEDO, A. R. J. **Gestão do Transporte Público e Trânsito**. Universidade Federal de São Carlos. São Paulo. 2006

BITTENCOURT, S. F., BRIZON, L. C. **Transporte Metroferroviário**. Desenvolvimento Urbano. São Paulo. Disponível em <http://www.cbtu.gov.br/monografia/2006/trabalhos/fernandodesenna.pdf>. Acesso em: 23 de abril de 2007.

BOONE, Louis e KURTZ, David L., **Marketing Contemporâneo**. 8ª ed. Rio de Janeiro. LTC. 1998.

CÔRTEZ, Bianca Cardoso. **Qualidade de Serviço no Setor de Transportes sob a Ótica da Teoria dos Topoi**. 2006. Dissertação de Mestrado Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2006.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade**. A revolução da administração. Rio de Janeiro. Marques Saraiva. 1990.

**DESONERAÇÃO dos Custos e Barateamento das Tarifas do Transporte Público**. São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.ntu.org.br/propostas>>. Acesso em: 21 de novembro de 2006.

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

GADE, C. **Psicologia do Consumidor e da Propaganda**. São Paulo. EPU. 1989.

GARVIN, David A. **Gerenciamento a qualidade**. A visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro. Qualitymark. 2002.

HAYES, B. E. **Medindo a Satisfação do Cliente**. Desenvolvimento e Uso de Questionários. Rio de Janeiro. Qualitymark. 2001.

JURAN, J. M. **Planejamento para a Qualidade**. 2ª Ed. São Paulo. Pioneira. 1992.

KOTLER, Philip. **Princípios de Marketing**. 7ª Ed. Rio de Janeiro. Prentice Hall do Brasil. 1998.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ª Ed. São Paulo. Atlas. 1991.

MARSHALL, Island Junior. **Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro. Ed. FGV. 2003.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. Metodologia, Planejamento. Vol. 1. 4ª ed. São Paulo. Atlas. 1997.

MELLO, José C. **Transporte e Desenvolvimento Econômico**. Brasília. EBTU, 1984.

MURALHA, M. **Contribuição para a Análise do Desempenho do Sistema de Transporte de Passageiros por Ônibus**. 1990. Dissertação de M. Sc. COPPE/UFRJ. Rio de Janeiro. 1990.

OLBRICK, M. R. **Avaliação da Qualidade do Transporte Coletivo da Cidade de São Carlos**. 2006. Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo. São Carlos, 2006.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica**. Para alunos dos cursos de graduação e pós graduação. São Paulo. Loyola. 2002

RIBEIRO NETO, A.A.A. **Contribuição à Avaliação de Transporte Urbano de Ônibus**. 2001. Dissertação Mestrado. Universidade de São Paulo. São Carlos, 2001.

ROMILTON, José A. R. S. **Gestão da Qualidade**. Estudo conceitual. Brasília. 2006. Dissertação (graduação). Disponível em: <<http://www.uniceub.br>>. Acesso em: 4 de maio de 2007.

SASHKIN, M. e KISER, K.J. **Gestão da Qualidade Total na Prática**. Rio de Janeiro. Ed. Campus. 1994.

SETRANS, **Transporte Público**. 2006. Disponível em <<http://www.st.df.gov.br>>. Acesso em 20 novembro de 2006.

SPINELLI, L. B. **Padrões de Qualidade para o Transporte Público por ônibus em Cidades de Porte Médio**. 1999. Dissertação Mestrado Universidade de São Paulo. São Carlos, 1999.

TAGLIACARNE, Guglielmo. **Pesquisa de Mercado: Técnica e prática**. 2ª ed. São Paulo. Atlas. 1978



