

A Percepção dos usuários da linha São Bento/Estação Sul sobre a qualidade do transporte coletivo urbano por ônibus na cidade de Poços de Caldas-MG

Jéssica Feltrin¹

Fábio Guilherme Ronzelli Murback²

Resumo: Este trabalho tem como objetivo a identificação da percepção dos usuários da linha São Bento/Estação Sul sobre a qualidade do transporte coletivo urbano da cidade de Poços de Caldas. O transporte público urbano é essencial para o desenvolvimento social e econômico das cidades, por isso a importância de oferecer níveis satisfatórios de qualidade que atendam às necessidades dos usuários. Para realização da pesquisa foram aplicados questionários a usuários desta linha para que classificassem o seu grau de satisfação em relação a cada fator de qualidade apresentado. À luz das informações coletadas foram identificados aspectos positivos e negativos do serviço prestado. Em relação aos aspectos negativos eles se resumem em: críticas às baldeações realizadas (fator acessibilidade), ao intervalo de 40 em 40 minutos entre dois ônibus da mesma linha (fator frequência) e ao preço da atual tarifa (fator tarifa).

Palavras-chave: Transporte Coletivo Urbano. Ônibus. Percepção de usuários. Qualidade.

Abstract: This paper aims to identify the perceptions of the bus line users St. Benedict / South Station on the quality of urban public transport in the city of Pocos de Caldas. The urban public transport is essential for the social and economic development of cities, so the importance of providing satisfactory levels of quality that meet the needs of users. To carry out the research questionnaires were applied to users this bus line to rate their degree of satisfaction for each quality factor presented. In light of the information collected were identified positive and negative aspects of service. Regarding the negative aspects they boil down to: criticism of transshipments made (accessibility factor), the range of 40 to 40 minutes between two buses of the same line (frequency factor) and cost of current tariff (tariff factor).

Keywords: Collective Urban Transport. Bus. Perception users. Quality.

¹ Jéssica Feltrin, graduanda, PUC Minas - Campus Poços de Caldas, curso de Administração, Av. Padre Francis Clétus Cox, 1661, Jardim Country Club, 37701-355, Poços de Caldas, MG, Brasil, jessicafeltrin@hotmail.com.

² Professor Fábio Guilherme Murback, Mestre em Engenharia de Produção, Docente da PUC Minas-Campus Poços de Caldas, Av. Padre Francis Clétus Cox, 1661, Jardim Country Club, 37701-355, Poços de Caldas, MG, Brasil, murback@pucpcaldas.br.

1 INTRODUÇÃO

O transporte público urbano constitui um fator essencial para o desenvolvimento social e econômico das cidades. Segundo Martinez citado por Gomide (2003) os serviços públicos essenciais são uma construção social que lhes confere a condição de direitos fundamentais e universais, ou seja, sem o acesso a esses serviços, as pessoas ficam limitadas para desenvolver suas capacidades e exercer seus direitos. A Constituição Federal do Brasil (1988) refere-se ao transporte coletivo como um destes serviços essenciais, conferindo aos municípios a competência de organizar e prestar (diretamente ou por regime de concessão) este serviço.

Ele torna possível a mobilidade das pessoas com diversos objetivos entre as diversas regiões de uma cidade: estudo, saúde, compras, lazer entre outras necessidades individuais, além de ser uma alternativa para a redução de congestionamentos, de acidentes de trânsito e da poluição ambiental. (RODRIGUES; 2008; RODRIGUES; 2006). Oferece benefícios tanto para os trabalhadores, pois podem se deslocar até seu local de trabalho, como para os empregadores, facilitando o acesso da mão de obra e também dos consumidores. Além disso, pode ser entendido como uma ferramenta de combate à pobreza e de inclusão social. Por isso, oferecer transporte coletivo de qualidade para toda população pode elevar notavelmente a disponibilidade de renda e tempo dos mais pobres, possibilitando o seu acesso aos serviços sociais básicos e às oportunidades de trabalho. (GOMIDE, 2003). Considerando estas informações, este estudo irá proporcionar contribuições à comunidade acadêmica através da ampliação do conhecimento deste tema extremamente importante, que influencia direta ou indiretamente a vida de todas as pessoas da cidade e às organizações.

Segundo pesquisa realizada pela Confederação Nacional da Indústria (2011) sobre a locomoção urbana da sociedade brasileira, 34% da população utiliza o ônibus como principal meio de locomoção nas cidades, seguido pela caminha com 24% e o automóvel da família com 16%.

Evidenciada a importância do transporte público urbano por ônibus para a sociedade é fundamental que este serviço possua níveis satisfatórios de qualidade e atenda as necessidades dos usuários. A partir destas considerações, a pergunta que direcionou a realização desta pesquisa foi: Qual a percepção dos usuários da linha São Bento/Estação Sul sobre a qualidade do transporte coletivo urbano da cidade de Poços de Caldas - MG?

Para a realização deste trabalho foi desenvolvido um estudo sobre a percepção dos usuários da linha São Bento/Estação Sul sobre a qualidade do transporte coletivo urbano por ônibus urbano da cidade de Poços de Caldas, localizada na região sul do Estado de Minas Gerais. A pesquisa refletiu a

percepção destes usuários quanto aos fatores que influenciam na qualidade da prestação deste serviço, e com isso foi possível identificar os principais problemas que geram insatisfação e propor ações de melhorias para benefício dos usuários e de toda a sociedade. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010) a cidade de Poços de Caldas possui 152.435 habitantes. A população atualmente é atendida por uma única concessionária de transporte coletivo urbano por ônibus.

2 METODOLOGIA

Este trabalho se caracteriza, quanto à sua natureza, em uma pesquisa aplicada, pois teve finalidade imediata, ou seja, utilizará os conceitos gerados por uma pesquisa básica para gerar conhecimentos de aplicação prática direcionados à solução de problemas específicos. (SILVA; MENEZES, 2001).

Inicialmente utilizou-se de pesquisa bibliográfica, que tem o objetivo de conhecer as diversas contribuições científicas existentes sobre o tema em questão. (GIL, 2002). Para isso, foram utilizados livros, dissertações e artigos científicos.

Para alcançar os objetivos propostos pela pesquisa utilizou-se a pesquisa quantitativa e descritiva. A pesquisa quantitativa tem o objetivo de traduzir numericamente opiniões e informações para posteriormente classificá-las e analisá-las utilizando técnicas estatísticas. Já a pesquisa descritiva tem o objetivo de descrever as características de determinada população ou fenômeno ou ainda determinar relações existentes entre as variáveis. (SILVA; MENEZES, 2001). O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o questionário que possui o objetivo de levantar a opinião política da população ou preferência do consumidor. (ROESCH, 1999).

O questionário foi baseado na pesquisa realizada na dissertação de Márcio Olbrick Rodrigues, aplicada aos usuários do transporte Coletivo da cidade de São Carlos-SP. Aos critérios utilizados pelo autor no questionário, considerou-se relevante incluir o fator de qualidade Tarifa.

Inicialmente foi aplicado um questionário utilizando dois critérios de análise, o grau de satisfação (5- ótimo, 4- bom, 3-regular, 2- ruim e 1-péssimo) e grau de importância (5-Extremamente Importante, 4-Importante, 3-Média Importância, 5-Baixa Importância e 1-Nenhuma Importância). Porém, durante a aplicação dos 10 primeiros questionários, observou-se uma grande dificuldade das pessoas em classificar os atributos da qualidade por grau de importância, muitos optaram por não responder pela falta de entendimento. Com isso, optou-se por manter apenas a classificação dos atributos por grau de satisfação (APÊNDICE A). Além disso, ao final do questionário foram anotadas

críticas, sugestões e outras observações relevantes feitas pelos entrevistados referentes à linha São Bento/Estação Sul.

Estes questionários foram aplicados a 100 usuários da linha no período de 19 a 24 de março de 2012. A opção pela linha São Bento/Estação Sul foi feita pelo fato da autora deste trabalho ser moradora do bairro São Bento e usuária desta linha. Com isso, a proximidade com o objeto de pesquisa facilitou a coleta dos dados.

Os dados foram analisados utilizando ferramentas da estatística simples e realizando correlações entre os dados obtidos.

3 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

3.1 Conceito de Percepção

A percepção resulta de um processo iniciado através de um estímulo externo ao organismo, percebido através das células nervosas receptoras, que são sensíveis a formas de energia como luz, temperatura e som. Quando estas fontes de energia conseguem estimular as células nervosas receptoras, ocorre uma sensação. Quando um conjunto de sensações é organizado e memorizado no cérebro chamamos este processo de percepção (NUNES *apud* DANTAS, 2005).

Percepção tem sido definida como sensações acrescidas de significados. Por meio dos processos perceptivos as experiências sensoriais são integradas ao que já existe armazenado de experiências anteriores para se obter significado. Implica interpretar estímulos e, para tanto, relacionar componentes sensoriais externos com componentes significativos internos. (GADE, 1998, p.29).

Segundo Faria citado por Dantas (2005), os comportamentos de uma pessoa estão ligados, sobretudo, à forma pela qual percebe o mundo ambiente. Por isso, muitos psicólogos acreditam que o estudo da percepção é o marco zero para a compreensão do homem. Para o autor, a percepção é influenciada por três fatores:

- Características do estímulo: toda energia física que pode estimular um receptor, e conseqüentemente, influenciar o organismo, que sendo sensível, há um nível de intensidade causa um efeito sensorial;
- Estado psicológico: as emoções e as experiências passadas são os principais estados psicológicos

que influem na percepção. Este fator tem grande importância para esta pesquisa, pois fundamenta as sensações agradáveis como o bem estar, e também as desagradáveis que envolvem sentimentos de repugnância;

- Mecanismo fisiológico de quem percebe: Envolve a produção de hormônios pelo organismo e a sua distribuição via corrente sanguínea aos órgãos do corpo; o sistema nervoso constantemente estimulado, transmite os impulsos às demais partes. Estas atividades são coordenadas e integradas pelos sistemas: nervoso cerebral-espinhal, nervoso autônomo e endócrino.

Para identificar as percepções dos usuários sobre a qualidade do transporte coletivo urbano é importante notar que ela tem início nos estímulos percebidos pelo usuário (visão, audição, olfato e sensações como de temperatura e pressão), influenciado por seu estado psicológico que irão acionar os mecanismos fisiológicos do organismo.

3.2 Qualidade

O conceito de qualidade já existe há milênios, porém é recente a sua utilização como ferramenta gerencial. Inicialmente ela era relacionada a uma mera inspeção, e hoje é considerada uma atividade fundamental para o sucesso estratégico da empresa. Mas esta mudança não ocorreu rapidamente, a evolução da qualidade ocorreu ao poucos. Por isso, para melhor compreensão desta história, Garvin (1992) divide a evolução da qualidade em 4 eras:

- Inspeção: Nos séculos XVIII e XIX tudo era produzido manualmente em pequenas quantidades por artesãos. Após prontos os produtos eram submetidos a uma inspeção informal para assegurar a qualidade, isto quando esta era realizada. A inspeção formal tornou-se necessária com o surgimento da produção em massa, em que as peças não poderiam mais ser encaixadas manualmente. No século XX a atividade de inspeção foi legitimada e sua relação com o controle de qualidade foi formalizada na publicação *The Control of Quality in Manufacturing*, em 1922, em que a qualidade foi considerada uma atividade de função independente. A inspeção tinha a finalidade de acompanhar de perto a execução do trabalho de forma a garantir a qualidade, identificar os erros e apresentá-los às pessoas competentes para que tomem providências, e o trabalho retorne ao padrão. Porém o controle de qualidade se restringia à inspeção e atividades

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

limitadas como contagem e classificação pela qualidade.

- Controle Estatístico da Qualidade: O marco desta nova era foi no ano de 1931, com a obra *Economic Control of Manufactured Product*, com a apresentação de uma definição de maior precisão do controle de fabricação, técnicas de acompanhamento, além de propor diversas formas de melhorias na qualidade. Nesta era observou-se a improbabilidade de duas peças serem produzidas identicamente com as mesmas especificações, considerando a existência de variações na matéria-prima, na destreza dos operadores e nos equipamentos. Porém, era certo que esta variação continuaria existindo. A questão apontada foi: como separar as variações aceitáveis das outras que indicavam problemas. Com isso, foram formuladas técnicas estatísticas simples que determinavam os limites destas variações e gráficos que representavam os valores de produção que estavam dentro ou fora dos limites aceitáveis de variação. Ao invés de inspecionar todos os produtos, selecionava-se um número limitado de produtos (amostra) para ser submetido à inspeção.
- Garantia da Qualidade: Nesta era a garantia de qualidade se transformou de uma disciplina restrita baseada na produção para uma disciplina com considerações importantes para seu gerenciamento. O foco ainda era a prevenção de problemas, mas além do controle estatístico existiam outros quatro instrumentos: quantificação dos custos da qualidade, controle total da qualidade, engenharia da confiabilidade e zero defeito. Na quantificação dos custos da qualidade, Joseph Juran, em 1951, afirmou que os custos das falhas poderiam ser reduzidos investindo-se em melhoria da qualidade. Com isso, os gerentes aprenderam que maiores despesas com prevenção eram justificadas se os custos das falhas continuassem altos. O controle total da qualidade foi baseado nos princípios de Armand Feigebaum, em que produtos de alta qualidade só poderiam ser produzidos se o controle se iniciasse desde o projeto e se finalizar apenas quando o produto estiver nas mãos do cliente. Assim, o departamento de fabricação não pode trabalhar isoladamente, deve-se então compreender que a qualidade envolve o trabalho de todos. Com isso a engenharia da confiabilidade surgiu como o objetivo de garantir um bom desempenho do produto ao longo do tempo, valorizando as habilidades de engenharia e seu foco na qualidade no decorrer de todo o processo de projeto. O zero defeito adotava a filosofia de que o padrão de qualidade aceitável era o zero defeito, e os empregados eram os responsáveis por isso. Surgiu então a necessidade de conscientizar, motivar e treiná-los para que adotassem esta filosofia da perfeição.
- Gestão Estratégica da Qualidade: Houve o surgimento do interesse da alta direção pela

qualidade, que com o objetivo de alcançar maior lucratividade, exigiram sua inclusão no planejamento estratégico da empresa. Esta era é mais ampla que as anteriores, que além da busca por lucratividade, a qualidade está relacionada ao sucesso na concorrência e pela melhoria contínua.

Existem diferentes abordagens para definição da qualidade, porém, para se adequar ao objetivo desta pesquisa, optou-se utilizar definições baseadas no usuário. Esta abordagem adota a premissa que cada usuário tem diferentes desejos e necessidades, e o produto/serviço que melhor atender às suas preferências, irão considerar que este possui a melhor qualidade. (GARVIN, 1992). No quadro 1, destacam-se alguns conceitos baseados no usuário.

- “Qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos...” (Corwin D. Edward, “*The Meaning of Quality*”, *Quality Progress*, outubro de 1968, p. 37.)
- “Na análise final de Mercado, a qualidade de um produto depende de até que ponto ele se ajusta aos padrões das preferências do consumidor”. (Alfred A. Kuehn e Ralf L. Day, “Strategy of Product Quality”, *Harvard Business Review*, novembro-dezembro de 1962, p. 101.)
- “Qualidade é adequação ao uso”. (J.M. Juran, org., *Quality Control Handbook*, 3ª edição, Nova Iorque: McGraw-Hill, 1974, pp. 2-2.)

Quadro 1: Definição da Qualidade Baseada no Usuário
Fonte: GARVIN, 1992, Adaptado.

3.2.1 Qualidade em Serviços

São diversas as definições para a palavra serviços, porém todas possuem em comum o tema intangibilidade e consumo simultâneo. Desta forma, (James) Fitzsimmons citado por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), define: “Serviço é uma experiência precíval, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de co-produtor.”

A avaliação da qualidade em serviços acontece no decorrer da prestação do serviço. Cada contato com o cliente é um oportunidade para atender ou não às suas necessidades. A qualidade de serviços pode ser identificada através da comparação entre a percepção do serviço prestado e as expectativas desejadas do serviço. Quando às expectativas do serviço são excedidas, ele é percebido pelo cliente como excepcional, surpreendente. Quando às expectativas são atendidas, a qualidade é satisfatória. Porém, quando às expectativas não são atendidas a qualidade do serviço é considerada inaceitável. Estas expectativas derivam de fontes como a propaganda boca a boca, necessidades

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

pessoais e experiências anteriores. (FITZSIMONS; FITZSIMONS, 2005).

Para Gade (1998) a avaliação de qualidade em serviço por parte dos clientes é gerada por várias dimensões: o tratamento recebido; os conhecimentos necessários para a eficácia na prestação de serviços; a agilidade; o desempenho confiável; a aparência dos atendentes e das instalações.

A partir de vários estudos, Grönroos (1993) faz uma integração de vários fatores que influenciam a qualidade total percebida e estabelece Os Seis Critérios da Boa Qualidade Percebida do Serviço, conforme indicado no Quadro 2.

1	Profissionalismo e Habilidades	Os clientes compreendem que o prestador de serviços, seus empregados, os sistemas operacionais e os recursos físicos possuem o conhecimento e as habilidades necessárias para solucionar seus problemas de forma profissional (critérios relacionados aos resultados).
2	Atitudes e Comportamento	Os clientes sentem que os funcionários de serviços (pessoas de contato) estão preocupados com eles e se interessam por solucionar seus problemas de uma forma espontânea e amigável (critérios relacionados a processo).
3	Facilidade de Acesso e Flexibilidade	Os clientes compreendem que o prestador de serviços, seus empregados, os sistemas operacionais e os recursos físicos possuem o conhecimento e as habilidades necessárias para solucionar seus problemas de forma
4	Confiabilidade e Honestidade	Os clientes sabem que qualquer coisa que aconteça ou sobre a qual se recorde será cumprida pela empresa, seus empregados e sistemas, para melhores interesses dos clientes (critérios relacionados a processos).
5	Recuperação	Os clientes compreendem que sempre que algo der errado ou alguma coisa imprevisível e inesperada acontecer, o prestador de serviços tomará de imediato e ativamente ações para mantê-los no controle da situação e para encontrar uma nova e aceitável solução (critérios relacionados a processos).
6	Reputação e Credibilidade	Os clientes acreditam que as operações do prestador de serviço merecem sua confiança, valem o dinheiro pago e que representam bom nível de desempenho e valores que podem ser compartilhados entre os clientes e o prestador de serviços (critérios relacionados à imagem).

Quadro 2: Os Seis Critérios da Boa Qualidade Percebida do Serviço.

Fonte: GRÖNROOS, 1993.

3.2.2 Qualidade no Transporte Público Urbano

Para que a qualidade no transporte público urbano seja alcançada é necessário considerar o nível de satisfação de todos os atores envolvidos de forma direta ou indireta no sistema: usuários, sociedade, governo, trabalhadores e empresários do setor. (FERRAZ; TORRES, 2001).

Se o sistema de transporte é projetado com base nas necessidades e desejos dos usuários, terá sucesso garantido. Caso isso não ocorra, o fracasso também é quase garantido. Para o usuário, pequenas e simples medidas que melhorem seu conforto, conveniência e segurança possuem maior valor que projetos sofisticados e alta tecnologia. (BRASIL, 2008).

Da mesma forma, Lima Jr. citado por Lima Jr. E Bertozzi (1998) define qualidade para o setor de transportes como “a qualidade percebida pelos usuários e demais interessados, de forma comparativa com as demais alternativas de serviço existentes”. O autor acrescenta que a qualidade se traduz na adequação do transporte às necessidades dos usuários, ponderando entre a sua expectativa e a avaliação das características e atributos como conforto, regularidade, limpeza, segurança entre outros.

Nesta pesquisa o foco será os fatores de qualidade para usuários, cujo objetivo é oferecer um transporte público urbano de qualidade, proporcionando satisfação e baixo custo.

3.2.2.1 Fatores de Qualidade para os Usuários

Para a utilização do transporte coletivo, o usuário realiza as seguintes etapas: percurso a pé até o local de embarque, a espera do coletivo, locomoção dentro do coletivo e o percurso do ponto de desembarque até o seu destino Além disso, muitas vezes o usuário necessita utilizar um ou mais coletivos para realizar a viagem por completo. Durante todas estas ações que consomem tempo e energia, os usuários são expostos a diversos ambientes. Por este motivo é essencial observar fatores para garantir a qualidade durante todas as etapas. (FERRAZ; TORRES, 2001).

Para Ferraz e Torres (2001), existem doze principais fatores que influem na qualidade do transporte público urbano. Na sequência é apresentado cada um e suas características de acordo com Ferraz e Torres, acrescentada em alguns a visão de outros autores:

- **Acessibilidade:** é a distância percorrida para iniciar e finalizar uma viagem e também a comodidade encontrada durante o percurso. Neste percurso é relevante considerar a distância percorrida, a declividade, a presença ou não de calçamentos nos passeios, a situação das

calçadas. Para a avaliação deste fator podem ser utilizados dois parâmetros: a distância de caminhada do local de origem da viagem até o local de embarque e do local de desembarque ao destino final; e as características da comodidade apresentada nos percursos (declividade não exagerada, passeios revestidos e em bom estado e segurança ao atravessar a rua). A acessibilidade no transporte coletivo depende da estrutura e condições de acesso às estações de embarque e desembarque. Em projetos de sistema de transporte coletivo as condições dominantes para uma boa acessibilidade são: superação de barreiras físicas, caminho seguro e a minimização de desvios e conflitos com o meio (BRASIL, 2008). No caderno 5 intitulado “Implantação de Sistemas de Transportes Acessíveis”, publicado pelo Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana (2006, pág. 16) define: “A palavra acessível vem do latim *accessibile* e é um adjetivo que significa a que se pode chegar, a que se pode alcançar, obter ou possuir, inteligível, compreensível, módico, moderado, razoável.” Acrescentando aos conceitos já mencionados, é interessante citar outra definição da palavra acessibilidade ligado ao tema da deficiência e das restrições à locomoção: “...acessibilidade como o processo de obter igualdade de oportunidades e a participação plena em todas as esferas da sociedade e no desenvolvimento social e econômico do país, pelas pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.” Desta forma, para obter um transporte público acessível às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, são necessárias ações de adaptações sobre as calçadas, pontos de paradas de ônibus, estações, sobre os veículos e elementos de identificações dos serviços para facilitar a utilização por pessoas com deficiência visual (BRASIL, 2007).

- Frequência de atendimento: compreende o intervalo de tempo da passagem de veículo de transporte público e outro da mesma linha. Este fator influencia o tempo de espera nos pontos de parada para usuários que desconhecem os horários, além de reduzir a flexibilidade da utilização do sistema para aqueles que conhecem os horários. Segundo Faria citado por Rodrigues (2006), os sistemas de ônibus com tempo de espera elevado produzem nos usuários atitudes desfavoráveis em relação ao meio de transporte. Desta forma, é desejável oferecer maior frequência nos serviços para reduzir o tempo de espera do usuário, considerando que os “Usuários normalmente percebem tempos de espera mais longos do que são de fato.” (BRASIL, 2008, pág. 268)
- Tempo de Viagem: é o tempo gasto no interior dos veículos e varia de acordo com a velocidade média de transporte e da distância entre os locais de embarque e desembarque. A velocidade do transporte é influenciada pelo grau de separação da via de transporte público do tráfego

geral, por situações de tráfego intenso, rotas tortuosas e sinuosas, a distância entre os pontos de parada, das condições das vias e do trânsito, a capacidade de aceleração e frenagem dos veículos. Segundo Rodrigues (2006), o que deve ser observado neste fator é a duração da viagem em relação às outras modalidades de transporte, considerando que os usuários fazem comparações com elas.

- **Lotação:** corresponde ao número de passageiros que estão no interior do veículo. A presença de usuários em pé é aceitável desde que não seja excessiva. A quantidade elevada de pessoas em pé provoca nos usuários desconforto, que é provocado pela exagerada proximidade entre as pessoas, a limitação de movimentos e dificuldades para embarque e desembarque.
- **Confiabilidade:** é o grau de certeza dos usuários que o coletivo irá chegar à origem e ao destino no horário previsto (considerando uma margem de tolerância). Este fator engloba a pontualidade nos horários e a efetividade na realização das viagens programadas. A confiabilidade no sistema afeta o tempo de espera dos usuários nos pontos de parada, considerando que, se ele confia que o coletivo chegará no horário determinado, poderá otimizar seu tempo e chegar no ponto na hora certa. Porém, os serviços em que os horários não são cumpridos ou quando são desconhecidos, os passageiros tendem a antecipar a sua chegada aos pontos de paradas ou estações, o que não ocorreria se eles confiassem no sistema. (KITTELSON & ASSOCIATES, INC. et al, apud SANTOS, 2010). O não cumprimento dos horários pode ocorrer por defeitos nos veículos, acidentes de trânsito, acidentes com passageiros no interior do veículo e no momento do embarque e desembarque, trânsito intenso entre outros. “A confiabilidade está relacionada ao nível de crédito que as pessoas têm na capacidade do sistema público de transporte em ter o desempenho esperado”. (BRASIL, 2008, p. 87)
- **Segurança:** está relacionada com os acidentes envolvendo os veículos de transporte públicos e atos de violências como roubos e agressões dentro dos veículos e nos locais de parada. A violência vai além do sistema de transporte público, se tratando de um problema de segurança da comunidade. Por isso, a segurança no transporte público deve ser focada nos acidentes envolvendo os veículos. A marca negativa deixada por um acidente pode reduzir significativamente a confiança pública e a percepção positiva do transporte público. Por isso a importância em manter altos padrões de segurança, realizando inspeções regulares, procedimentos de manutenção e treinamentos aos motoristas. Além disso, é importante a disposição clara de instruções de evacuações e a disponibilização de equipamentos de proteção contra incêndios, que demonstram para os usuários a preparação para a segurança e

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – *campus* Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

profissionalismo. (BRASIL, 2008)

- Características dos Veículos: a tecnologia e seu estado de conservação são fatores determinantes na comodidade dos passageiros. No transporte por ônibus, para avaliar o parâmetro características dos veículos podem ser utilizados os fatores: idade, número de portas, largura do corredor e altura dos degraus das escadas.
- Características dos Pontos de Parada: devem ser os considerados os seguintes aspectos: sinalização adequada para que o usuário saiba o local correto de espera pelo coletivo e a existência de cobertura (proteger os usuários da chuva ou sol) e bancos nestes locais (promover comodidade aos usuários, principalmente idosos, crianças, deficientes enfermos e mulheres grávidas). A avaliação deste parâmetro é realizada com base nos fatores: sinalização adequada, existência de cobertura e de bancos para sentar.
- Sistema de Informações: envolve a disponibilidade de folhetos ou tabelas com os horários e itinerários das linhas, informações sobre as linhas e horários nos pontos de parada, fornecimento de informações pelo motorista e cobrador se necessário, a disponibilização de um posto de atendimento (pessoalmente ou por telefone) para o fornecimento de informações, reclamações ou sugestões, entre outros.
- Conectividade: refere-se à facilidade de deslocamento dos usuários entre dois locais da cidade, ou seja, a quantidade de viagens em transporte público urbano em que não é necessária a realização de transbordo e as características dos transbordos realizados. O ideal seria não realizar transbordos, ou seja, as viagens entre dois pontos da cidade deveriam ser diretas, sem precisar trocar de veículo. Contudo, isto não é possível por motivos técnicos e econômicos, e os transbordos muitas vezes serão necessários. Por isso é fundamental proporcionar integração física (transbordo entre linhas diferentes realizado em locais apropriados com cobertura e bancos para sentar) e tarifária (o usuário não precisa pagar novamente ou paga menos ao trocar de veículo para completar a viagem).
- Comportamento dos Operadores: Em relação ao comportamento dos motoristas é necessário: conduzir o veículo com habilidade e atenção, respeito no tratamento com os passageiros, aguardar o embarque e desembarque dos passageiros antes de fechar as portas, responder educadamente aos questionamentos dos passageiros, não falar palavras inconvenientes, entre outros. As mesmas observações valem para os cobradores, exceto é claro, às relacionadas com a forma de dirigir. O contato pessoal dos usuários com os funcionários do sistema de transporte é permanente e representa o mais poderoso canal de comunicação. Assim, a aparência, a conduta

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

e comportamento profissional dos funcionários podem contribuir significativamente para a percepção do serviço por parte do usuário. (RODRIGUES, 2006)

- Estado das Vias: o aspecto mais importante em relação a este fator é a qualidade da superfície de rolamento, com o objetivo de evitar as reduções, aumentos de velocidade e solavancos devido à presença de buracos, lombadas e valetas, além da existência de poeira e lama o caso de vias não pavimentadas. Também é importante a sinalização adequada da via para garantir conforto e segurança aos usuários.

Acrescentando aos 12 critérios indicados por Ferraz e Torrez, considerou-se relevante também abordar nesta pesquisa o fator tarifa, considerando que uma tarifa justa é fundamental para que as pessoas de menor renda possam ter acesso a este serviço, ou seja, a tarifa deve ser compatível com a renda do usuário (GOMIDE; 2006).

Ferraz e Torrez (2001) propõem o modelo disposto no Quadro 3 para a avaliação da qualidade pelos usuários de transporte público por ônibus.

Fatores	Parâmetros de Avaliação	BOM	REGULAR	RUIM
Acessibilidade	Distância a pé no início e no fim da viagem e comodidade nas caminhadas			
Frequência	Intervalo entre atendimentos			
Tempo de viagem	Relação entre o tempo de viagem por ônibus e por carro			
Lotação	Taxa de passageiros em pé			
Confiabilidade	% de viagens programadas realizadas no horário, com alguma tolerância			
Segurança	Índice de acidentes			
Características dos veículos	Idade, estado de conservação, número de portas, largura do corredor e altura dos degraus			
Características das Paradas	Sinalização adequada, coberturas e bancos			
Sistema de informações	Nas paradas, em folhetos, por meio de telefone etc.			
Transbordabilidade	% de transbordos e existência de integração física e tarifária			
Comportamento dos operadores	Habilidade e precaução dos condutores e tratamento dispensado aos usuários			
Estado das vias	Existência de pavimentação, buracos, lombadas, valetas e sinalização			
Tarifa	Comparação com outras cidades			

Quadro 3: Modelo de Matriz de avaliação para usuários

Fonte: FERRAZ; TORRES, 2001.

Além da contribuição de Ferraz e Torres (2001) para o tema, a literatura apresenta a visão de outros autores sobre os fatores de qualidade na visão dos usuários.

Lima Jr. E Bertozzi (1998), por exemplo, a partir de critérios de Parassunaman *et al.* para serviços

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

e geral elaboraram os critérios indicados no Quadro 4 com a visão da qualidade no serviço de transporte público do ponto de vista do usuário.

Critérios de avaliação da qualidade para o transporte público na visão do usuário	
Critérios	Interpretação
Confiabilidade	intervalo entre veículos ; tempo de viagem; cumprimento do itinerário
Responsividade	Substituição do veículo em caso de quebra ; atendimento ao usuário
Empatia	Disposição do motorista e cobrador em dar informações atenção com pessoas idosas e deficientes físicos
Segurança	condução do motorista ; assaltos
Tangibilidade	Lotação; limpeza; conservação
Ambiente	Trânsito; condições climáticas
Conforto	Bancos ; iluminação; ventilação
Acessibilidade	localização dos pontos de parada
Preço	preço da passagem
Comunicação	informação sobre o sistema
Imagem	identificação da linha/serviço
Momentos de interação	contatos com o motorista/cobrador

Quadro 4: Critérios de avaliação da qualidade para o transporte público - visão do usuário

Fonte: BERTOZZI E LIMA Jr., 1998

Ribeiro Neto (2001), a partir de entrevistas com consultores de qualidade, gerentes de empresas de ônibus, gerentes do poder público, urbanistas e especialistas em transportes, fez um levantamento sobre as características da qualidade do transporte urbano, as quais foram avaliadas junto aos usuários do serviço na cidade de Piracicaba no ano de 2000. Essas características podem ser observados no Quadro 5.

<p>Variáveis sobre a viagem dentro do ônibus</p> <p>O número de passageiros no ônibus Os degraus de acesso ao ônibus A conservação e limpeza do ônibus O número de portas do ônibus A largura do corredor do ônibus A educação de motoristas e cobradores A maneira como o motorista dirige O pavimento das ruas (buracos e irregularidade) O sistema de integração de transporte (tarifa única) O tempo gasto na viagem Os bancos do ônibus A ventilação do ônibus Os balaustres no corredor do ônibus As paradas nos terminais</p>	<p>Variáveis sobre a caminhada até o ponto ou terminal</p> <p>A distância até o ponto de parada A segurança durante a caminhada As calçadas (pavimentadas e conservadas) As ruas (limpas, bem iluminadas e sem enchentes) As placas informativas indicando os pontos de parada A sinalização para pedestres</p> <p>Variáveis sobre a espera pelo ônibus</p> <p>As informações de linhas e horários nos Terminais A cobertura nos pontos de parada A identificação dos pontos de parada Os bancos nos pontos de parada A limpeza e aparência dos terminais A facilidade par comprar a passagem As catracas eletrônicas nos terminais A iluminação nos pontos de parada A segurança nos terminais e pontos de parada O código da linha e denominação do ônibus As placas de informação e orientação nos Terminais</p>
---	---

Quadro 5: Características de Qualidade do Transporte Urbano

FONTE: RIBEIRO NETO, 2001.

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – *campus* Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

Rubinstein (2004), a partir de informações levantadas por uma pesquisa exploratória, elaborou uma relação de atributos da qualidade do transporte público coletivo urbano por ônibus. Esses critérios que podem ser observados no Quadro 6 foram avaliados pelo autor em uma pesquisa quantitativa junto à população da cidade de Montevidéu, capital do Uruguai.

A análise dos diversos trabalhos relacionados aos fatores de qualidade do transporte público urbano por ônibus demonstra que não existe uma definição única sobre as ferramentas e critérios para sua avaliação. O autor Ribeiro Neto, por exemplo, separou as características de qualidade do transporte urbano em três etapas: Variáveis sobre a viagem dentro do ônibus, Variáveis sobre caminhada até ponto ou terminal e Variáveis sobre a espera pelo ônibus. Já Rubinstein (2004), considerou conveniente desagregar os critérios, ou seja, alguns aspectos da qualidade que poderiam ser agregados em apenas um, foram tratados de forma isolada (ex. o aspecto da qualidade Características dos ônibus que se relaciona com o aspecto Conforto durante a Viagem, porém foi tratado de forma independente). Apesar destas diferenças, observa-se que todos os autores abordam questões ligadas a acessibilidade, confiabilidade, características dos veículos e pontos de paradas, segurança, conforto, a existência de serviços diferenciais e sistemas de informações ao usuário e estado das vias.

Na pesquisa com os usuários do transporte coletivo realizada na cidade de São Carlos por Rodrigues (2006), identificou que os fatores com menor desempenho foram: vias, sistema de informação e locais de parada, obtendo as respectivas médias de 2,20-2,50 e 2,60. Os fatores com melhor desempenho de acordo com os usuários são operadores (3,90), acessibilidade (3,70) e segurança (3,60). A média de todos os fatores de desempenho foi de 3,18. Ao final do trabalho Rodrigues (2006) sugeriu que em relação às vias deve-se realizar um plano de recondicionamento e redimensionamento das ruas por onde transitam os ônibus, além da redução de lombadas e valetas. Quanto aos locais de parada, propôs a instalação de uma quantidade maior de abrigos com bancos na região central e também nos bairros, além de uma maior sinalização de indicação de pontos de embarque e a disponibilização de informações sobre horários e linhas nestes locais. Ao final de sua pesquisa, Rodrigues (2006) afirma a importância de valorizar os resultados de pesquisas de opinião, em oposição a resultados apenas técnicos, que de forma isolada mascaram a complexa relação que há entre usuários e serviços de transporte.

Com a revisão bibliográfica pode-se obter importantes conhecimentos para a realização desta pesquisa. O trabalho de Ferraz e Torrez (2001) funcionou como a base teórica e de Rodrigues (2006) a

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

base metodológica deste trabalho. Os conceitos dos demais autores foram importantes para o complemento teórico e afirmação dos conceitos de Ferraz e Torres.

Aspectos da Qualidade	Atributo da Qualidade	Características
Confiabilidade	Frequência	Intervalo entre veículos, tempo de espera no ponto, programação da frequência
	Horários	Pontualidade, certeza do usuário em relação ao cumprimento dos horários. Horário noturno
	Duração da viagem	Tempo de viagem no ônibus, velocidade do ônibus, quantidade de detenções nos pontos de parada, itinerários diretos ou com muitas voltas
	Cumprimento do itinerário	Desvios do itinerário, finalização itinerário antes do destino
Conforto durante a viagem	Limpeza	Limpeza exterior e interior dos ônibus
	Trato dispensado ao usuário	Trato prestado ao usuário, atitude do pessoal, percepção do usuário sobre a qualificação do pessoal. Uniforme e imagem do pessoal do ônibus. Recepção de reclamações e sugestões
	Desconforto durante a viagem	Radio no ônibus, volume e tipo de programação. Subida de vendedores e pessoas para pedir dinheiro
	Lotação	Quantidade de pessoa de pé. Espaço entre as pessoas de pé. Disponibilidade de assentos
Conforto durante a viagem e segurança	Condução do ônibus	Condução do motorista durante ao dirigir
Segurança	Acidentes	Ocorrência de acidentes. Motorista dirige escutando rádio ou falando no telefone. Velocidade e forma de dirigir perigosa
	Roubos	Ocorrência de roubos nos ônibus, nos pontos e na caminhada até os pontos
Características dos ônibus	Imagem dos ônibus	Estado de conservação (ruído, peças quebradas). Imagem de modernidade da frota. Tamanho dos veículo
	Arranjo Físico	Assentos, pega-mãos, janela, cortinas, luzes, largura do corredor
	Ventilação	Tamanho e abertura das janelas. Sistemas de ventilação ou ar condicionado
	Estética	Pintura, decoração interior
	Facilidades para subir e descer	Altura e quantidade de degraus. Distância dos degraus em relação ao meio fio
	Identificação do itinerário	Existência de placas com o número de linha e o itinerário
Facilidades do Transporte público Coletivo Urbano por ônibus	Serviços para portadores de necessidades especiais	
	Cobertura geográfica do serviço	Quantidade de linhas disponíveis. Zonas sem serviço. Distribuição das linhas na cidade. Disponibilização de vários pares Origem-Destino
	Transbordo	Existência de transbordo, facilidade para utilizar o transbordo. Conhecimento do sistema de transbordo. Coordenação dos transbordos
	Serviços diferenciais	Linhas rápidas, linhas locais. Quantidade disponível, facilidade para sua utilização
Características dos pontos	Itinerários	Itinerários diretos ou com muitas voltas
	Placas de informação	Existência de placas com informações no ponto e nos ônibus. Número de linha e placa de destino
	Serviços de consulta	Telefone de consulta sobre rotas e horários
	Caminhada	Quantidade de quarteirões de caminhada
	Infra-Estrutura	Refúgios, assentos, luzes
	Limpeza	Limpeza do refúgio e da calçada no local
	Identificação	Placa identificando o ponto
Aparência	Design e conservação da infraestrutura	
Economia	Preço da passagem	
Ambiente	Tráfego	
	Estado das ruas	

Quadro 6: Atributos de qualidade no Transporte Público Coletivo por ônibus segundo a visão do usuário.

FONTE: RUBISTEIN, 2004

4 RESULTADOS OBTIDOS

A pesquisa foi aplicada no período de 19 a 24 de março de 2012. Para avaliar o grau de satisfação dos usuários, utilizando o questionário (APENDICE B) foi solicitado aos entrevistados que atribuíssem notas de 1 a 5 aos para cada fator de qualidade (5- ótimo, 4- bom, 3-regular, 2- ruim e 1- péssimo) e ao final da entrevista as pessoas foram questionadas sobre outras críticas e sugestões referentes à linha São Bento/Estação Sul.

A amostra composta por 100 pessoas possui: 83 pessoas do gênero feminino e 17 do gênero masculino; 23 pessoas na faixa etária de 15 a 25 anos, 37 pessoas na faixa etária de 26 a 40 anos, 31 pessoas na faixa etária de 41 a 65 anos e 9 pessoas possuem mais de 65 anos; 28 pessoas que possuem o nível de escolaridade fundamental incompleto, 20 pessoas o nível fundamental, 8 pessoas o nível médio incompleto, 38 pessoas o nível médio, 2 pessoas o nível superior incompleto e 4 pessoas o nível superior.

A partir destas informações verifica-se que a maior parte dos usuários são mulheres com idade de 26 a 40 anos e com ensino médio completo.

Quanto ao motivo das viagens de ônibus a amostra é composta predominantemente por pessoas que utilizam o transporte coletivo para se deslocarem até o local de trabalho (GRAF. 1a). Esta expressividade pode ser justificada pela maior quantidade de entrevistados na faixa etária de atividade profissional (de 26 a 65 anos). Isto também justifica o fato da maior parcela da amostra utilizar o ônibus de 5 a 6 vezes por semana (GRAF. 1b).

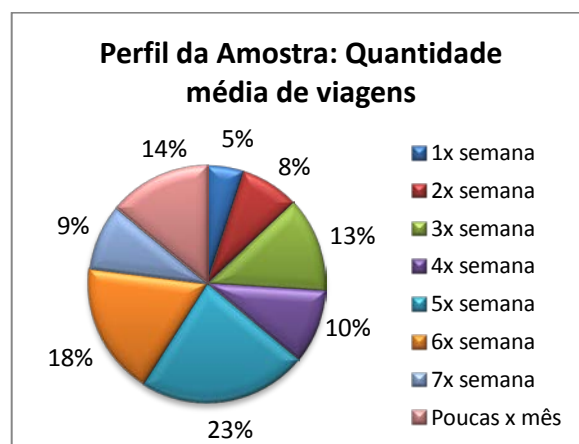
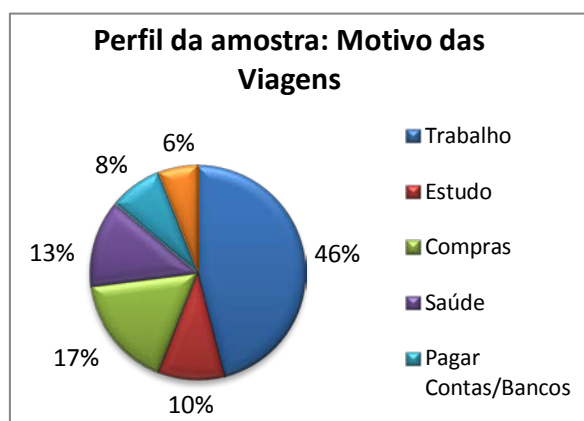


Gráfico 1: Perfil da Amostra: (a) Motivo das de Viagens (b) quantidade média de viagens.

FONTE: Dados da Pesquisa

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

Os dados obtidos através da pesquisa revelaram a percepção dos usuários sobre a linha de ônibus São Bento/Estação Sul. Os valores médios das notas obtidas em cada fator de qualidade pode ser observado no Gráfico 2.

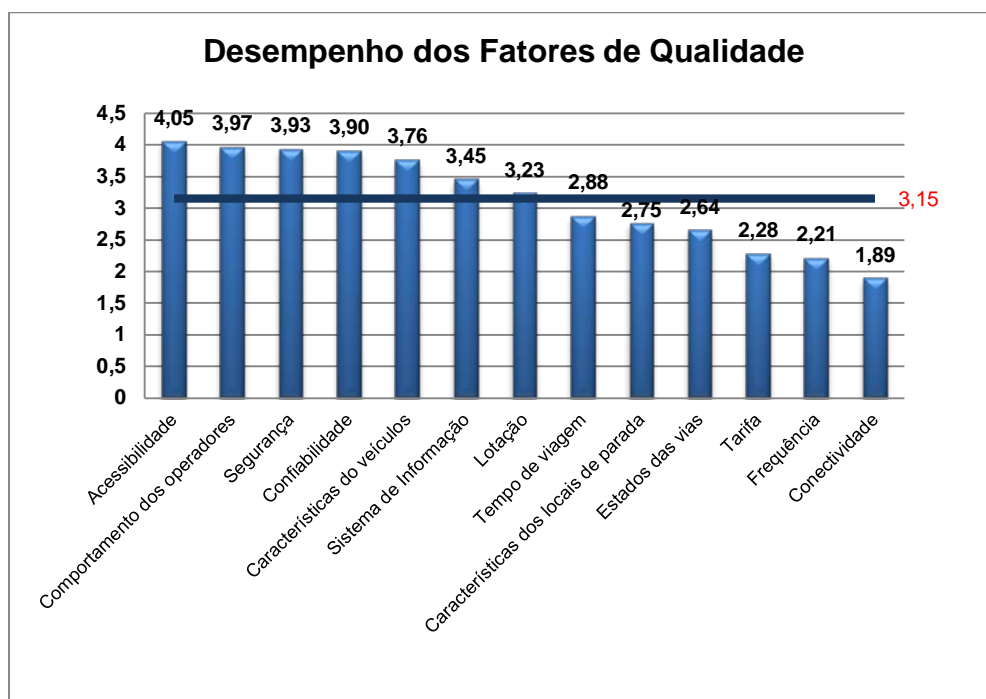


Gráfico 2: Média dos Fatores de Qualidade

Fonte: Dados da Pesquisa

Na Tabela 1, pode-se notar que a maior parte das respostas (36,62%) foi realizada utilizando o grau de satisfação bom.

Tabela 1: Quantidade de respostas de fator de Qualidade por grau de satisfação.

Fatores de Qualidade	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Total
Acessibilidade	5	4	6	51	34	100
Frequência	38	21	24	16	1	100
Tempo de viagem	20	20	20	32	8	100
Lotação	15	10	22	43	10	100
Confiabilidade	3	5	15	53	24	100
Segurança	6	5	9	50	30	100
Características dos veículos	2	9	14	61	14	100
Características dos locais de parada	21	18	30	27	4	100
Sistema de Informação	8	13	21	42	16	100
Conectividade	48	27	14	10	1	100
Comportamento dos operadores	2	1	21	50	26	100
Estados das vias	23	18	31	28	0	100
Tarifa	33	27	23	13	4	100
Total	224	178	250	476	172	
	17,23%	13,69%	19,23%	36,62%	13,23%	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

Já a média geral (3,15) indica uma avaliação positiva entre regular e bom (entre 3 e 4). A maior média de pontuação foi atribuída à acessibilidade (4,05) e as menores a conectividade (1,89) e a frequência (2,21).

Os critérios que obtiveram a maior porcentagem de respostas no grau de satisfação 1-péssimo foram: Conectividade (48% dos entrevistados), Frequência (38% dos entrevistados) e Tarifa (33% dos entrevistados), observe os Gráficos 3, 4 e 5.

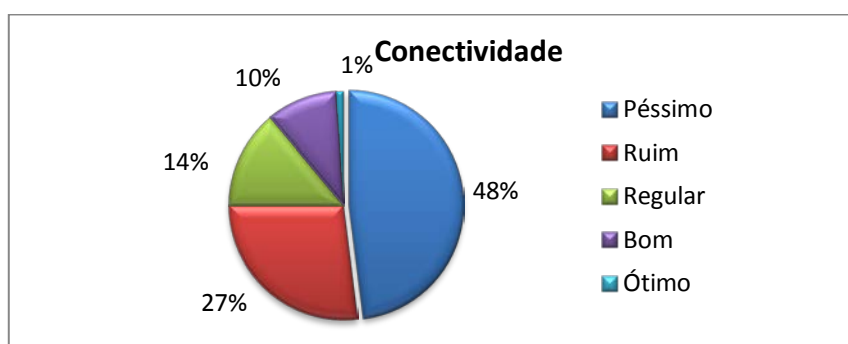


Gráfico 3: Desempenho do Fator de Qualidade Conectividade
Fonte: Dados da Pesquisa

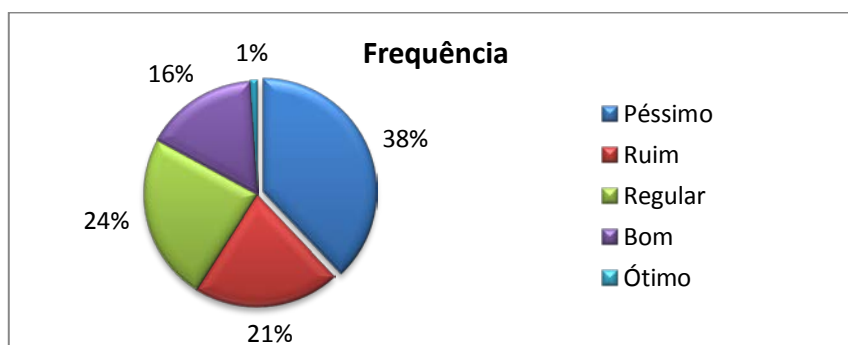


Gráfico 4: Desempenho do Fator de Qualidade Frequência
Fonte: Dados da Pesquisa

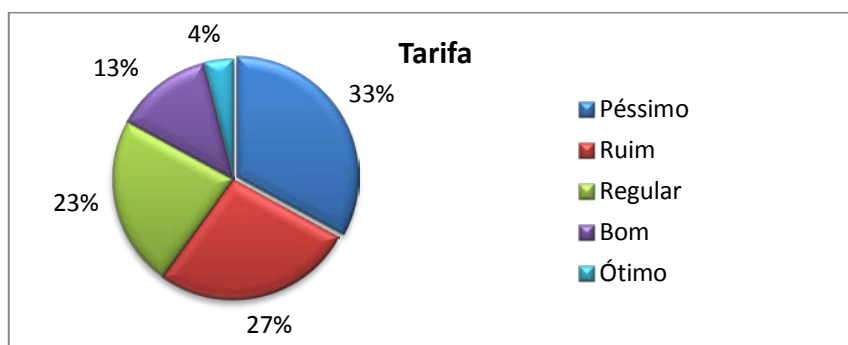


Gráfico 5: Desempenho do Fator de Qualidade Tarifa
Fonte: Dados da Pesquisa

Analisando de forma genérica, 36,62% das notas foram atribuídas à nota 4-Bom, pode-se inferir então, que englobando todos os fatores os usuários consideram o serviço de boa qualidade (GRAF. 6).

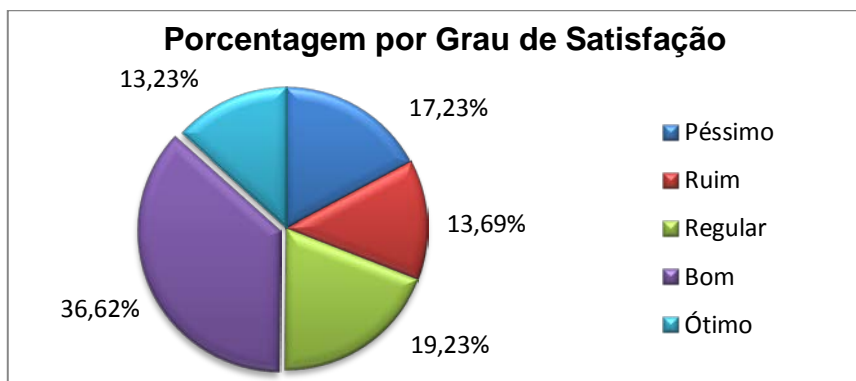


Gráfico 6: Porcentagem por Grau de Satisfação
Fonte: Dados da Pesquisa

As médias dos fatores de qualidade por gênero podem ser comparadas na Tabela 2. Observa-se que: ambos os gêneros estão menos satisfeitos com o fator Conectividade; as mulheres estão mais satisfeitas com a Acessibilidade e os homens com a Segurança; a maior diferença de percepção entre os gêneros está no fator Características dos Veículos; na média geral, por uma pequena diferença de valores, os homens estão mais satisfeitos que as mulheres.

TABELA 2: Comparativo das Médias dos Fatores de Qualidade por Gênero

Fatores de Qualidade	Mulheres	Homens
Acessibilidade	4,07	3,94
Frequência	2,19	2,29
Tempo de viagem	2,90	2,76
Lotação	3,22	3,29
Confiabilidade	3,84	4,18
Segurança	3,86	4,29
Características dos veículos	2,73	3,82
Características dos locais de parada	2,73	2,82
Sistema de Informação	3,53	3,06
Conectividade	1,86	2,06
Comportamento dos operadores	3,98	3,94
Estados das vias	2,70	2,35
Tarifa	2,30	2,18
Média Geral	3,07	3,15

Fonte: Dados da Pesquisa

Avaliando a diferença de percepção entre as faixas etárias, verifica-se uma geral

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

insatisfação no fator Conectividade. Outro fator que merece destaque é a maior satisfação dos usuários com idade acima de 65 anos (TAB 3).

Em relação à frequência de utilização da linha verifica-se: insatisfação em todos os extratos em relação ao fator Conectividade; uma redução da média geral quanto maior a frequência de utilização; as pessoas que utilizam o ônibus com maior frequência são mais insatisfeitas com o intervalo entre dois ônibus desta mesma linha - Fator Frequência (TAB 4).

Tabela 3: Comparativo das Médias dos Fatores de Qualidade por faixa Etária

Fatores de Qualidade	15 a 25 anos	26 a 40 anos	41 a 65 anos	Acima de 65 anos
Acessibilidade	4,26	3,84	4,03	4,44
Frequência	2,00	2,11	2,19	3,22
Tempo de viagem	3,04	2,65	2,77	3,78
Lotação	3,65	3,03	2,97	3,89
Confiabilidade	3,78	3,86	3,90	4,33
Segurança	4,26	3,97	3,48	4,44
Características dos veículos	3,57	4,00	3,55	4,00
Características dos locais de parada	2,70	2,89	2,45	3,33
Sistema de Informação	3,09	3,32	3,58	4,44
Conectividade	1,87	1,95	1,71	2,33
Comportamento dos operadores	3,78	3,84	4,16	4,33
Estados das vias	2,78	2,54	2,68	2,56
Tarifa	2,04	2,03	2,42	3,44
Média Geral	3,14	3,08	3,07	3,74

Fonte: Dados da Pesquisa

Tabela 4: Comparativo das Médias dos Fatores de Qualidade por Frequência de Utilização

Fatores de Qualidade	Poucas x por mês	1 a 4 x por semana	5 a 7 x por semana
Acessibilidade	3,93	3,92	4,18
Frequência	2,93	2,33	1,92
Tempo de viagem	2,93	3,06	2,74
Lotação	3,50	3,14	3,22
Confiabilidade	3,79	4,19	3,72
Segurança	4,07	3,94	3,88
Características dos veículos	4,07	3,72	3,70
Características dos locais de parada	3,14	2,78	2,62
Sistema de Informação	4,14	3,72	3,06
Conectividade	1,79	1,92	1,90
Comportamento dos operadores	3,79	4,11	3,92
Estados das vias	2,64	2,64	2,64
Tarifa	2,71	2,19	2,22
Média Geral	3,34	3,21	3,06

Fonte: Dados da Pesquisa

No extrato da amostra escolaridade, a satisfação dos usuários é menor no fator Tarifa, enquanto os estratos com Fundamental Incompleto e Completo e Médio Incompleto e Completo têm uma percepção de qualidade menor no fator Conectividade (TAB 5).

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

Tabela 5: Comparativo das Médias dos Fatores de Qualidade por Escolaridade

Fatores de Qualidade	Fundamenta Incompleto e Completo	Médio Incompleto e Completo	Superior Incompleto e Completo
Acessibilidade	3,98	4,11	4,17
Frequência	2,15	2,22	2,67
Tempo de viagem	2,75	2,93	3,50
Lotação	3,06	3,41	3,17
Confiabilidade	3,69	4,13	3,83
Segurança	3,65	4,20	4,17
Características dos veículos	3,77	3,76	3,67
Características dos locais de parada	2,60	2,85	3,17
Sistema de Informação	3,60	3,37	2,83
Conectividade	1,83	1,93	2,00
Comportamento dos operadores	4,23	3,72	3,83
Estados das vias	2,67	2,59	2,83
Tarifa	2,42	2,20	1,83
Média Geral	3,11	3,19	3,21

Fonte: Dados da Pesquisa

O questionamento aos entrevistados no final da pesquisa sobre críticas e sugestões referentes à linha de ônibus São Bento resultou as seguintes considerações:

a. críticas:

- alguns motoristas efetuam bruscas freadas e/ou correm muito;
- a tarifa só é adequada quando paga com o cartão;
- nos horários de pico (manhã e fim da tarde) os ônibus são muito lotados;
- faltam coberturas e bancos em alguns pontos;
- tarifa alta;
- presença de baratas nos ônibus;
- ruas cheias de buracos.

b. sugestões de melhoria:

- linha do ônibus direto para o a estação Central, sem baldeação na estação de ônibus da Zona Sul;
- maior número de coberturas nos pontos dentro do bairro;
- restauração dos pavimentos das ruas;
- menor tempo de espera entre dois ônibus da linha São Bento/Estação Sul;
- rever itinerário considerando que não há necessidade da linha do São Bento passar por outros bairros que já possuem a sua linha própria.

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – *campus* Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

A partir dos resultados obtidos através da pesquisa pode-se avaliar de forma genérica que a percepção dos usuários da linha São Bento/Estação Sul é positiva. Porém, alguns fatores que, analisados isoladamente apresentaram desempenho insatisfatório e carecem maior atenção.

A linha São Bento/Estação Sul passa pelos bairros Jardim São Bento, Jardim Contorno, Parque Esperança e Jardim Paraíso. Atualmente com o sistema de integração implantado pela empresa concessionária, a linha São Bento/Estação Sul segue apenas até a estação de integração da zona sul, e as pessoas que necessitam seguir para a estação central precisam utilizar mais uma linha de ônibus, realizando uma baldeação. Da mesma forma quem está na estação central precisa utilizar uma linha até a estação sul, desembarcar e embarcar na linha São Bento/Estação Sul.

Com isso, a baixa média do fator conectividade relaciona-se à necessidade dos usuários desta linha realizarem esta baldeação no Terminal de ônibus da região da zona sul. Durante a aplicação dos questionários observou-se uma grande insatisfação dos usuários diante desta situação. Foram apontados os seguintes problemas: desnecessidade de transbordo devido à pequena distância do bairro São Bento até o terminal da zona sul; o ônibus que segue até o terminal central tem capacidade menor de lotação do que o ônibus do São Bento; o transtorno causado por ter que desembarcar de um ônibus segurando crianças no colo ou sacolas de compra e embarcar em outro.

Esta maior insatisfação dos usuários, relacionada a esta baldeação, é um fator determinante para a percepção dos usuários desta linha. Durante a aplicação dos questionários observou-se que muitos tenderam a uma análise negativa dos outros critérios por estarem muito insatisfeito no critério conectividade, ou seja, como a baldeação é muito ruim então todo o sistema é ruim. Muitos disseram: “pode colocar ruim em tudo!”.

O fator conectividade se caracteriza pela facilidade do deslocamento das pessoas entre dois pontos da cidade, por isso a empresa concessionária deve avaliar a real necessidade dos transbordos realizados, que além de prolongarem o tempo da viagem, colocam os passageiros diante de diversos desconfortos além do gasto adicional para aqueles que não possuem o cartão de integração de tarifa.

A baixa média da frequência é justificada pelo intervalo de 40 em 40 minutos entre um ônibus e outro desta linha, que para grande parte dos entrevistados este tempo de espera entre dois ônibus é muito longo. Uma sugestão para solucionar este problema seria o aumento do número de ônibus que atendem a linha, diminuindo o intervalo entre um ônibus e outro e ainda reduzindo os níveis de lotação. Se não for economicamente viável para a empresa concessionária, deve-se ao menos efetivar esta ação nos períodos de maior fluxo de passageiros.

Durante a aplicação da pesquisa, observou-se que a maior parte dos usuários da linha São

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

Bento/Estação Sul são os próprios moradores do Bairro Bento, mesmo a linha passando por outros bairros. Isso pode ser explicado pelo fato dos moradores destes outros bairros já possuírem sua linha própria a qual segue direto para a Estação Central. Entre outros comentários foram relatadas várias situações de passageiros localizados em pontos de outros bairros, efetuam o sinal de parada, mas desistem de embarcar quando descobrem que ele só vai até a Estação Sul. Isso fortalece ainda mais a ideia da desnecessidade da linha São Bento/Estação Sul passar por outros bairros, e traz consistência a esta insatisfação dos usuários apontada pela presente pesquisa.

A tarifa cobrada atualmente é considerada alta pelos passageiros da linha. Houve reclamações relacionadas ao uso de cartão de integração tarifária, que na ausência deste a tarifa paga é maior. Ou ainda pessoas que possuem apenas um cartão para toda a família, questionaram o fato da integração tarifária só acontecer uma vez. Por exemplo, se duas pessoas ou mais de uma família estiverem juntas, o segundo ônibus que utilizarem a primeira pessoa que passar a roleta terá o desconto da integração tarifária, já as outras pessoas pagarão o valor integral da passagem. É importante a avaliação do valor da tarifa, verificando se ele está coerente com o valor que a sociedade tem condições de pagar e se os benefícios de integração de tarifa estão atendendo todos os usuários de forma satisfatória.

Quanto ao estado das vias, nota-se também um baixo desempenho. Para solucionar este problema espera-se uma ação do poder público local para recuperação das vias por onde transita o coletivo. O bom desempenho deste fator é de grande importância, pois têm a finalidade de evitar acidentes no interior dos veículos com as freadas bruscas e solavancos devido à presença de buracos, lombadas e valetas no solo.

O resultado geral da pesquisa reflete um resultado positivo sobre a percepção dos usuários da linha São Bento/Estação Sul sobre a qualidade do transporte público, porém de acordo com a opinião dos usuários, os fatores acessibilidade, frequência e tarifa precisam ser melhorados. A questão da acessibilidade foi muito atacada devido às baldeações realizadas na Estação de Integração da Zona Sul. O fator de qualidade frequência recebeu baixo grau de satisfação, pois de acordo com os usuários o intervalo entre dois ônibus é grande (de 40 em 40 minutos). Já a tarifa recebeu baixa avaliação, pois para grande parte dos usuários é considerada alta.

A comparação entre os dados desta pesquisa e a pesquisa realizada por Rodrigues (2006) na cidade de São Carlos abordando os mesmos critérios utilizados por ele (excluindo o fator tarifa), revelam as seguintes observações: enquanto nesta pesquisa os fatores com pior desempenho foram Conectividade, Frequência e estado das vias, em São Carlos os fatores pior avaliados foram estado das vias, sistema de informação e características dos locais de parada. Uma diferença interessante

observada nos resultados das duas pesquisas foi que, enquanto o fator frequência foi o 7º melhor avaliado na pesquisa de Rodrigues (2006) com uma média de 3,30, nesta pesquisa o fator frequência foi o 11º melhor avaliado, com média de 2,21. Outro ponto a ser destacado é o fator conectividade que em São Carlos foi o 5º melhor avaliado, e nesta pesquisa este fator obteve a pior avaliação dentre os outros fatores. Além disso, observa-se que nas duas pesquisas que estão entre os três primeiros melhor avaliados os fatores comportamento dos operadores, acessibilidade e segurança e que a média geral entre as duas pesquisas possuem valores próximos, em São Carlos 3,18 e nesta pesquisa 3,22 (TAB 6).

Tabela 6: Comparativo entre os resultados da pesquisa realizada na cidade de São Carlos e os dados desta pesquisa

Fatores de Qualidade	Cidade de São Carlos		Dados da Pesquisa	
	Médias	Colocação	Médias	Colocação
Comportamento dos operadores	3,90	1º	3,97	2º
Acessibilidade	3,70	2º	4,05	1º
Segurança	3,60	3º	3,93	3º
Características dos veículos	3,50	4º	3,76	5º
Conectividade	3,50	5º	1,89	12º
Tempo de viagem	3,40	6º	2,88	8º
Frequência	3,30	7º	2,21	11º
Confiabilidade	3,20	8º	3,90	4º
Lotação	2,70	9º	3,23	7º
Características dos locais de parada	2,60	10º	2,75	9º
Sistema de Informação	2,50	11º	3,45	6º
Estados das vias	2,20	12º	2,64	10º
Média	3,18		3,22	

Fonte: RODRIGUES (2006); Dados da Pesquisa

Durante a realização da pesquisa observou-se como o transporte público é importante na vida das pessoas. Sem ele elas estariam limitadas à realização de suas atividades extremamente importante para a população urbana: trabalhar, estudar, realizar compras e consultas médicas, entre outras. Por isso é importante oferecer um transporte público de qualidade e que esta seja percebida pelos usuários.

No decorrer da aplicação dos questionários notou-se como foi diferente a percepção das pessoas em relação a cada fator de qualidade apresentado a elas. Algumas pessoas consideraram a qualidade do transporte ruim: “fui mal atendida pelo motorista”, “preciso carregar as sacolas pesadas do supermercado dentro do ônibus lotado”, “tenho que descer do São Bento e pegar outro ônibus com criança no colo”, “tem barata dentro do ônibus”, “se perco um ônibus só têm outro 40 minutos depois e

chego atrasado ao trabalho”, em contrapartida outros consideram bom: “certo dia minha mãe passou mal e foi socorrida pelo motorista”, “o ponto é pertinho de casa”, “eu não pago a tarifa, então para mim tá bom”, “como eu não uso todo dia para mim está bom”. Como podemos observar nessas falas baseadas no comportamento dos entrevistados durante a pesquisa, a percepção de cada usuário é influenciada por fatores e situações diferentes, desta forma a percepção de cada usuário é diferente.

Apesar disso, não deve ser descartada a importância de ouvir cada opinião. Pelo contrário, para alcançar a qualidade no serviço prestado deve-se dar relevância as opiniões, críticas e sugestões, de forma a alcançar um nível que atenda de forma satisfatória a todos os usuários. Desta forma, ressalta-se a importância da empresa concessionária em analisar as necessidades dos usuários, as críticas e sugestões apontadas, considerando que a qualidade só é satisfatória quando o usuário tem suas expectativas atendidas. Segundo Rodrigues (2006), às opiniões e expectativas do cliente são fundamentais a gestão, pois são úteis para melhoria da qualidade e revisão do orçamento.

5 CONCLUSÕES

Este artigo alcançou seu objetivo inicial de identificar a percepção dos usuários da linha São Bento/Estação Sul sobre a qualidade do transporte coletivo urbano da cidade de Poços de Caldas- MG.

Com a revisão bibliográfica pode-se adquirir conhecimentos fundamentais para o direcionamento desta pesquisa: a importância do transporte coletivo urbano para a sociedade, os conceitos de percepção, qualidade e qualidade em serviços e os fatores de qualidade para o transporte coletivo.

Uma dificuldade encontrada foi à definição da metodologia de pesquisa. Inicialmente buscou-se realizar uma pesquisa qualitativa. Porém na aplicação dos primeiros questionários as pessoas se demonstraram apáticas em responder as perguntas realizadas. Diante desta dificuldade no levantamento dos dados qualitativos foi necessário optar pela realização de uma pesquisa quantitativa com a aplicação de um questionário fechado.

Como sugestão para continuidade deste trabalho esta pesquisa poderia ser aplicada também nos outros bairros da cidade, com o objetivo de obter uma percepção mais ampla dos usuários do transporte coletivo urbano na cidade de Poços de Caldas.

O trabalho foi de grande valia para a autora, além da interessante experiência da atividade de pesquisa, foram adquiridos conhecimentos sobre um tema de grande importância para a sociedade.

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

Para os usuários o trabalho poderá ser uma ferramenta para que busquem melhorias e atendimento às suas reivindicações junto à prefeitura e à empresa concessionária.

REFERÊNCIAS

BERTOZZI, Patrícia Pacheco; LIMA Jr., Orlando Fontes. A qualidade no serviço de transporte público sob as óticas do usuário, do operador e do órgão gestor. **Revista dos Transportes Públicos**, São Paulo. Ano 21, n.81, p. 53-66, 1998. Disponível em: <<http://portal1.antp.net/rep/RTP/RTP1998-081-05.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2011.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Manual de BRT**: Bus Rapid Transit. Brasília: MC, 2008. Disponível em: <<http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSEMOB/Biblioteca/ManualBRT.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2011.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Plano Mob**: Construindo a cidade sustentável. Brasília: MC, 2007. Disponível em: <<http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSEMOB/Biblioteca/LivroPlanoMobilidade.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2011.

BRASIL. Ministério das Cidades. Caderno de Implantação de Sistemas de Transportes Acessíveis. Caderno 5. Brasília: MC, 2006. Disponível em: <<http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSEMOB/Biblioteca/BrasilAcessivelCaderno05.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2011.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC**: controle da qualidade total (no estilo japonês). 2ª ed. Belo Horizonte: UFMG, Escola de Engenharia: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CONFERÊNCIA NACIONAL DA INDÚSTRIA. **Pesquisa CNI – IBOPE: retratos da sociedade brasileira**: locomoção urbana. Brasília: CNI, 2011.

DANTAS. **A Avaliação da percepção da qualidade dos modos de transporte urbano, do ponto de vista do usuário idoso de Copacabana**. 2005.214f. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Rio de Janeiro, Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós Graduação e Pesquisa de Engenharia, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.pet.coppe.ufrj.br/index.php/producao/dissertacoes-de-msc/doc_download/36-avaliacao-da-percepcao-da-qualidade-dos-modos-de-transporte-urbano-do-ponto-de-vista-do-usuario>. Acesso em 1 set. 2011.

FERRAZ, Antonio Clóvis Coca Pinto; TORRES, Isaac Guillermo Espinoza. **Transporte público urbano**. 2.ed. São Carlos: Rima, 2004.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços**: operações, estratégica e tecnologia da informação. 4ª. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GADE, Christiane. **Psicologia do consumidor e da propaganda**. Edição revista e ampliada São Paulo: EPU, 1998.

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GOMIDE, Alexandre de Ávila. **Transporte Urbano e inclusão Social**: elementos para políticas públicas. Ipea,- texto para discussão nº 960. Brasília, 2003. Disponível em:
<http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_0960.pdf > Acesso em 27 ago. 2011.

GOMIDE, Alexandre de Ávila *et al.*. **Transporte público e pobreza urbana**: um índice-síntese de serviço adequado. Ipea,- texto para discussão nº 1209. Brasília, 2006. Disponível em:< http://www.ipea.gov.br/pub/td/2006/td_1209.pdf> Acesso em 15 de maio de 2012.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade. 6ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE Cidades**: População 2010- Poços de Caldas. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em 10 out. de 2011.

RIBEIRO NETO, Arthur Alberto Azevedo (2001). Contribuição à avaliação de transporte urbano por ônibus. São Carlos, 2001, 81p. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo.

RODRIGUES, Maurício Olbrick. **Avaliação da Qualidade do transporte coletivo da cidade de São Carlos**. 2006. 85p. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, Escola de Engenharia de São Carlos, São Carlos. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18137/tde-26072006-211449/publico/dissertacaomauricio.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2011.

RODRIGUES, Marcos Antonio. **Análise do transporte coletivo urbano com base em indicadores de qualidade**. 2008. 81 p. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia, Faculdade de Engenharia Civil, Uberlândia. Disponível em:
<http://www.ppgec.feciv.ufu.br/sites/ppgec.feciv.ufu.br/files/Anexos/Bookpage/Anexo_Marcos_Antonio_Rodrigues.pdf>. Acesso em: 16 out. 2011.

ROESCH, Sílvia Maria Azevedo; BECKER, Grace Vieira; MELLO, Maria Ivone de. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUBINSTEIN, Elias. **Avaliação da qualidade demandada para o transporte público coletivo por ônibus na cidade de Montevideú**. 2004. 141f. Trabalho de Conclusão (Mestrado Profissionalizante). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Engenharia, Porto Alegre. Disponível em:
<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/6849/000491308.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 16 out. 2011.

SANTOS, Paula Manoela dos. **A Percepção da Importância dos Atributos do Transporte Coletivo**. 2010. 79f. Monografia (Conclusão de Curso). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Engenharia Curso de Engenharia Civil, Porto Alegre. Disponível em:

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – *campus* Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/28584/000769209.pdf?sequence=1>> Acesso em:
18 de set. 2011.

SILVA, E. L. ; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3 ed. Florianópolis:
Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 2001.

Gestão & Conhecimento

Revista do Curso de Administração / PUC Minas – campus Poços de Caldas / ISSN 1808-6594

Edição 2014, Artigo 08, Data submissão: 15/12/2014, Data publicação: 29/12/2014

http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2014/artigos_v2014.html

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

1. Gênero: a. () Feminino
b. () Masculino
2. Faixa etária: a. () 15 a 25 anos
b. () 26 a 40 anos
c. () 41 a 65 anos
d. () acima de 65 anos
3. Escolaridade: a. () Fundamental Incompleto
b. () Fundamental
c. () Médio Incompleto
d. () Médio
e. () Superior Incompleto
f. () Superior
4. Bairro: _____
5. Motivo Principal das viagens de ônibus:
a. () Trabalho
b. () Estudo
c. () Compras
d. () Saúde
e. () Pagar Contas/Banco
f. () Outros _____
6. Quantas vezes por semana em média você utiliza a linha São Bento? (obs. Ida e volta corresponde a uma viagem) _____
7. Quais os horários da linha São Bento você utiliza? (Obs. Horário de saída do terminal)

	FATORES	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO	G.S.	G.I.
A	Acessibilidade	Distância de caminhada percorrida fora do ônibus (no início e fim da viagem)		
B	Frequência	Tempo de espera entre dois ônibus desta mesma linha		
C	Tempo de Viagem	Duração da viagem		
D	Lotação	Lotação dentro do ônibus (quantidade de pessoas em pé)		
E	Confiabilidade	Cumprimento dos horários (pontualidade)		
F	Segurança	Acidentes ou assaltos envolvendo os veículos		
G	Características dos veículos	Conforto, limpeza, iluminação, estado de conservação, ventilação		
H	Características dos locais de parada	Sinalização adequada, cobertura, assentos, limpeza, iluminação, segurança		
I	Sistema de Informação	Disponibilização de informações sobre os horários e itinerários no terminal, nos pontos de paradas e dentro do ônibus; informações por telefone e/ou pessoalmente.		
J	Conectividade	A integração das linhas, baldeações com outras linhas		
K	Comportamento dos Operadores	Comportamento do motorista e cobradores; atenção prestada ao passageiro		
L	Estado das Vias	Situação das vias por onde trafegam os ônibus		
M	Tarifa	Está coerente com o serviço prestado		

G.S. – Grau de Satisfação

- 5 - Ótimo
- 4 - Bom
- 3 - Regular
- 2 - Ruim
- 1 – Péssimo