

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

SAULO MENDES PEREIRA

**SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFMA
SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO POR ÔNIBUS
EM SÃO LUÍS**

São Luís

2017

SAULO MENDES PEREIRA

**SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFMA
SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO POR ÔNIBUS
EM SÃO LUÍS**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração de Empresas da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Rômulo Martins França

São Luís

2017

MENDES, Saulo.

Análise da satisfação dos alunos do curso de administração da UFMA sobre a qualidade do serviço de transporte público realizado por ônibus em São Luís / Saulo Mendes. – 2017.
78 f.

Orientador(a): Rômulo Martins França.
Monografia (Graduação) - Curso de Administração,
Universidade Federal do Maranhão, 2017.

1. Qualidade. 2. Satisfação. 3. Transporte Público. I. França, Rômulo Martins. II. Título.

SAULO MENDES PEREIRA

**SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFMA
SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO POR ÔNIBUS
EM SÃO LUÍS**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração de Empresas da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em: / / 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Rômulo Martins França (orientador)
Doutor em Informática na Educação
Universidade Federal do Maranhão

2º Examinador

3º Examinador

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, soberano, gracioso e misericordioso, a Ele toda glória, honra e louvor, ao meu pai, Paulo, e minha mãe, Andrea, por acreditarem e confiarem em mim.

AGRADECIMENTOS

A Deus, o autor e consumidor da minha fé, que me escolheu na eternidade, me concedeu sabedoria e conhecimento, e a quem devo minha vida;

Aos Professores e Professoras do curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão, por sua dedicação ao ensino.

Ao Orientador Professor Dr. Rômulo Martins França, e ao Professor Dr. Ademir da Rosa Martins, pelo apoio, presteza, pelas suas correções e incentivos.

Aos amigos e irmãos, pelo incentivo e por estarem ao meu lado em todos os momentos.

A Daniel Carvalho Silveira, amigo que sempre esteve presente em minha jornada acadêmica, pelos momentos de amizade, aulas, trabalhos conjuntos e ajuda na elaboração deste trabalho.

À Secretaria Municipal de Trânsito e Transportes de São Luís, por disponibilizar dados e documentos sem os quais este trabalho não seria realizado.

À minha família, em especial meus pais, pelo amor, incentivo, carinho, paciência e ensinamentos.

Agradeço também a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação e me ajudaram a elaborar este trabalho.

RESUMO

O transporte público coletivo por ônibus é objeto de diversas pesquisas, debatido e examinado em cidades de médio e grande porte, por conta de sua importância para a população e seu impacto em diversos setores econômicos, já que este integra toda uma região urbana. Por isso, o presente trabalho teve como objetivo realizar uma análise da satisfação do usuário sobre a qualidade deste serviço. A pesquisa considerou, para estudo de caso, a cidade de São Luís, capital do estado do Maranhão, e os usuários estudantes do curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Quanto à metodologia, foi feita a aplicação de um questionário com os alunos, em que foi avaliado o nível de satisfação que os mesmos imputam às dimensões da qualidade solicitadas, que foram: linhas e horários, finais de semana, condições da frota, atendimento, comunicação, preço e pagamento e satisfação geral. Os itens que geraram maior satisfação nos usuários dizem respeito à dimensão “atendimento”, o número de paradas por linha e o respeito às paradas pelos motoristas, e os que geraram maior insatisfação estão na dimensão “final de semana”, além da lotação e quantidade de ônibus nos horários de pico e a pontualidade.

Palavras-chave: Análise de Satisfação. Qualidade do Serviço. Transporte Público.

ABSTRACT

Collective public transportation by bus is the subject of several researches, debated and examined in medium and large cities, due to its importance to the population and its impact in several economic sectors, since it integrates an entire urban region. Therefore, the present work had as objective to perform an analysis of user satisfaction on the quality of this service. The research considered, for a case study, the city of São Luís, capital of the state of Maranhão, and the students of the Administration course of the Federal University of Maranhão (UFMA). As for the methodology, a questionnaire was applied with the students, which was evaluated the level of satisfaction that they attribute to the quality dimensions requested, which were: lines and schedules, weekends, conditions of the fleet, attendance, communication, price and payment and overall satisfaction. The items that generated the greatest satisfaction in the users relate to the dimension "service", the number of stops per line and the respect to the stops by the drivers, and those that generated greater dissatisfaction are in the dimension "weekend", besides the capacity and quantity of bus in the time of great circulation and punctuality.

Keywords: Satisfaction Analysis. Service quality. Public transportation.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT:	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
RMGSL:	REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO LUÍS
IBGE:	INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA
SIT:	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE
UFMA:	UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Bonde Animálico puxado à tração animal em 1879.	32
Figura 2 - Usuários utilizando o bonde elétrico	33
Figura 3 - Usuários do Bonde Elétrico enfrentam superlotação	34
Figura 4 - Projetos de novas intervenções viárias em São Luís.....	39
Figura 5 - Rodovias da Ilha de São Luís	40
Figura 6 - Movimentos Pendulares com destino ao Município de São Luís	41
Figura 7 - Principais eixos viários do município de São Luís	42
Figura 8 - Principais eixos viários transversais de São Luís	43
Figura 9 - Localização dos terminais de integração de passageiros em São Luís	45
Figura 10 - Pontos de grande concentração de passageiros na região central da cidade.....	46
Figura 11 - Abrangência das Linhas Urbanas	48
Figura 12 - Divisão dos entrevistados por sexo.....	54
Figura 13 - Divisão dos entrevistados por faixa etária.....	55
Figura 14 - Divisão dos entrevistados por período	55
Figura 15 - Divisão dos entrevistados por bairro	56
Figura 16 - Número de linhas disponíveis	57
Figura 17 - Linhas e horários 1.....	58
Figura 18 - Linhas e horários 2.....	59
Figura 19 - Satisfação geral com linhas e horários	59
Figura 20 - Finais de semana.....	60
Figura 21 - Satisfação geral com o transporte nos finais de semana.....	61
Figura 22 - Condições da frota	62
Figura 23 - Satisfação geral com os ônibus	63
Figura 24 - Atendimento.....	64
Figura 25 - Comunicação	65
Figura 26 - Dimensão preço e pagamento	66
Figura 27 - Satisfação geral com o transporte coletivo de São Luís	67

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Abordagens da Qualidade.....	19
Quadro 2 - Peculiaridades do Transporte Público.....	25
Quadro 3 - Padrões de qualidade para transporte público por ônibus	29
Quadro 4 - Classificação das linhas de ônibus.....	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Frota da cidade de São Luís	37
Tabela 2 - Tempo de deslocamento para o trabalho em São Luís, São José de Ribamar, Paço do Lumiar e Raposa.....	38
Tabela 3 - Dados da mobilidade.....	44
Tabela 4 - Linhas de ônibus x Tarifa	47
Tabela 5 - Orçamento do Projeto SIT.....	49

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	QUALIDADE	17
2.1	Conceitos e Definições da Qualidade.....	17
2.2	Avaliação da Satisfação dos Usuários	19
3	TRANSPORTE PÚBLICO.....	21
3.1	Importância do Sistema de Transporte Coletivo	23
3.2	Avaliação da Qualidade no Serviço de Transporte Público Urbano..	24
3.2.1	Ponto de Vista do Usuário	27
3.2.2	Ponto de Vista das Empresas Operadoras	30
3.2.3	Ponto de Vista do Órgão Gestor.....	30
3.3	Transporte Urbano Coletivo em São Luís	31
3.3.1	Exposição dos Principais Eixos Viários de São Luís	39
3.3.2	Mobilidade na Ilha de São Luís	43
3.3.3	Infraestrutura Atual do Transporte Público	44
3.3.4	Características do Sistema de Transporte Público Atual.....	46
3.3.5	Implantação do Sistema Integrado de Transporte em São Luís.....	48
4	METODOLOGIA	51
5	ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO.....	54
5.1	Perfil da Amostragem	54
5.2	Itens de Qualidade Demandada	56
5.2.1	Linhas e Horários	56
5.2.2	Finais de Semana.....	60
5.2.3	Condições da Frota	61
5.2.4	Atendimento	63
5.2.5	Comunicação.....	64
5.2.6	Preço e Pagamento.....	65
5.2.7	Satisfação Geral dos Usuários	66
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
	REFERÊNCIAS.....	71
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	75

1 INTRODUÇÃO

A qualidade do serviço de transporte público por ônibus sempre foi um fator de grandes discussões, sejam elas no âmbito político ou social, dada a sua importância para a sociedade. Diante disso, e com o advento das eleições municipais no ano de 2016, este assunto se tornou um dos maiores motivos de debate na cidade de São Luís - MA. As mais diversas opiniões sobre o assunto emergiram na capital maranhense, sejam no tom de crítica, questionamento ou elogio ao serviço oferecido. Este cenário foi retratado pelo jornal “Imirante” (2016) em matéria intitulada “expectativa para o transporte público”, onde o jornal relata que a licitação do transporte público foi cercada por muitas expectativas da população com a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A capital maranhense vem sofrendo algumas intervenções no sentido de otimizar a mobilidade e facilitar a acessibilidade, como bem observa Ferreira (1999; 2014) que destaca a construção da Ponte José Sarney, ligando a “cidade velha” à “cidade nova” e a barragem do Bacanga, em 1970, a construção da avenida Beira-Mar em 1975, além da implantação de alguns conjuntos habitacionais nas décadas de 60,70 e 80, como obras que trouxeram consigo, a necessidade de expandir as vias de acesso. Trazendo para uma realidade mais recente, pode ser apontada a inauguração da Avenida IV Centenário, com utilização de recursos do PAC Rio Anil (MARANHÃO, 2015) e da Via Expressa (MA-207), que interliga diversos bairros como Renascença, Cohafuma, Vinhais Velho e Maranhão Novo, obras que possibilitaram um avanço na questão da mobilidade urbana.

O transporte público por ônibus é o principal meio de transporte utilizado em boa parte das cidades brasileiras, isso se deve a fatores como: custo de aquisição, investimentos na sua operação, versatilidade, ainda que possua baixa capacidade, de acordo com Santos (2008). 94% dos usuários de transporte público utilizam o ônibus como meio de transportes, segundo a ANPT (2002).

De acordo com Bicalho (1998), o serviço de transportes em zonas urbanas apresenta duas características contraditórias: por um lado, como se trata de um serviço público essencial, deve atender a necessidades sociais e, por outro, é um serviço econômico, que pode ser explorado pelo setor privado. Sendo assim, é fácil identificar que estes dois pontos, potencialmente se chocam, pois nem sempre é

possível atender, de maneira simultânea, as necessidades sociais da população e as metas ousadas dos empresários que buscam a maximização dos lucros.

Para boa parte dos alunos, com exceção dos que moram na área Itaqui-Bacanga, Anjo da Guarda e bairros vizinhos, o único acesso à UFMA é pela Avenida dos Portugueses, esta via, inclusive, é a única que liga a região do Bacanga com o centro da cidade, região esta, que possui cerca de 250 mil habitantes, de acordo com dados do IBGE (2015), o que dificulta bastante o trânsito na barragem do Bacanga, e conseqüentemente, a chegada dos alunos na UFMA. É válido ressaltar que é nesta região que se encontram locais como o porto Ponta da Madeira (pertencente à VALE), o porto público do Itaqui, fábricas de cimento, entre outros, o que gera um grande fluxo de veículos e pessoas diariamente.

Conforme estimativas da UFMA, cerca de doze mil pessoas entram e saem todos os dias da instituição (UFMA, 2016). Boa parte destas pessoas utilizam o transporte público para realizar o deslocamento de ida e volta em direção à Cidade Universitária. Muitos alunos chegam na universidade após uma viagem longa, com grandes lotações, o que pode vir a afetar o rendimento destes durante as aulas, por isso torna-se necessário conhecer a opinião deles acerca deste serviço.

A partir do exposto, surge o questionamento: “Qual é o nível de satisfação dos alunos do curso de administração da UFMA sobre a qualidade do transporte público por ônibus oferecido na cidade de São Luís - MA? ”

O objetivo geral deste trabalho é analisar a satisfação dos alunos do curso de administração da UFMA, usuários de transporte público por ônibus, quanto à qualidade deste serviço

Quanto aos objetivos específicos, há de se destacar:

- a) Discorrer sobre o sistema municipal de transporte público de passageiros em São Luís;
- b) Coletar dados quanto a avaliação da satisfação dos alunos do curso de Administração da UFMA, quanto à qualidade do serviço de transporte público por ônibus;
- c) Caracterizar os usuários da pesquisa, alunos do curso de Administração da UFMA, que utilizam o transporte público;
- d) Analisar o grau de satisfação dos usuários do serviço de transporte coletivo por ônibus.

- e) Destacar possíveis mazelas no serviço prestado, a partir do questionário respondido pelos alunos do curso de Administração da UFMA;

São Luís, a capital do Estado do Maranhão, teve sua fundação em 8 de setembro de 1612, portanto, há mais de 400 anos, e, como consequência do crescimento natural de uma cidade, surgiu a necessidade de adaptar a infraestrutura viária, com a criação de conjuntos habitacionais, e, aliado a isso, modernizações também no que diz respeito à mobilidade, com a construção de ruas e avenidas para possibilitar uma maior fluidez no deslocamento da população.

Não é de hoje que a capital maranhense vem enfrentando diversos problemas de mobilidade e acessibilidade, o que pode ser observado hoje relacionado ao transporte público por ônibus, já foi um problema na época em que se utilizavam bondes animáticos, bonde elétrico, conforme observa Corrêa (1993), a autora afirma que São Luís tinha quatro linhas de bondes onde operavam quatro veículos responsáveis pelo transporte da população local, que já na década de 1920, de acordo com Rossini Corrêa, possuía densidade demográfica de 52.929 habitantes. Prazeres (2007) corrobora com essa ideia, ressaltando que a quantidade de bondes disponibilizados era insuficiente para a quantidade de passageiros que deles precisavam.

Algumas capitais brasileiras passaram por um planejamento urbano durante sua concepção, fato este que facilitou o desenvolvimento destas, no entanto, São Luís não está inclusa neste grupo. A gestão municipal ludovicense não se preparou para o crescimento da cidade ocorrido nos últimos 20 anos, e com isso, a infraestrutura não acompanhou o ritmo de crescimento da população, fator este que ocasionou diversos problemas, inclusive no sistema de transporte público. Existe uma necessidade diária dos trabalhadores que utilizam este serviço em se deslocar de sua residência em direção ao local de trabalho, e durante todo esse processo, tem-se muitos obstáculos.

Há de se levar em consideração que, no caso da capital maranhense, não há tantas opções de modais a serem utilizados no deslocamento diário da população, em São Luís inexistem, por exemplo, o transporte coletivo por metrô, trem ou VLT (Veículo Leve sobre Trilhos). Desta forma, o serviço público de transporte prestado por ônibus desempenha uma função primordial.

O serviço de transporte público impacta os mais variados setores da economia de determinada localidade, tendo em vista que, através deste, é possível haver a

integração de toda uma região urbana, por isso é extremamente necessário muita discussão e estudos sobre o tema. Por se tratar de um serviço considerado essencial, pois de acordo com o IBGE (2010), 958.522 pessoas residem na zona urbana de São Luís, entre os prestados pela prefeitura de São Luís, é imprescindível que se tenha um alto nível de qualidade, além de um controle desta, visando uma melhoria contínua. Portanto, torna-se necessário perceber a qualidade deste serviço, através do ponto de vista dos seus clientes (usuários).

De acordo com a Agergs (2005), o transporte por ônibus possui uma forte importância para a dinâmica das cidades. Esta ideia corrobora com o exposto no parágrafo anterior, enfatizando assim que o correto funcionamento das cidades, principalmente dos grandes centros urbanos, depende de um bom serviço prestado no transporte pública, pois este afeta as mais variadas atividades humanas.

Apesar de suas peculiaridades, ao analisar de uma maneira mais ampla, percebe-se que o sistema de transporte coletivo da capital maranhense enfrenta uma gama de problemas comuns, "... o sistema de transporte coletivo, encarregado de levar a grande maioria da população, não consegue atender de forma satisfatória aos usuários do sistema" (SILVA, 2009, pág. 71).

Diante do exposto, a justificativa desse estudo se dá por conta da importância do serviço de transporte público por ônibus na cidade de São Luís - MA, bem como pela necessidade em otimizar os instrumentos de avaliação deste, pois na maioria dos casos, apenas é analisado a ótica das empresas prestadoras de serviço e do poder público, como gestor do serviço, sem levar em consideração a percepção dos usuários. O foco deste trabalho é mostrar a relevância do transporte coletivo do ponto de vista do aluno do curso de administração da UFMA, usuário deste serviço, pois, talvez, este serviço venha a influenciar no desempenho e na produtividade destes alunos. É válido ressaltar que, recentemente, o curso obteve nota máxima no ENADE (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes), o que, entre outras coisas, demonstra um nível cultural e crítico nivelado, por parte dos alunos.

Essa pesquisa foi realizada no campus universitário da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) com os estudantes do curso de Administração, já que, muitos alunos utilizam este serviço e o tempo de deslocamento de suas residências até a UFMA pode ser um fator que interfira em sua produtividade, se for muito alto. Além disso, foi optado por esta amostra, no intuito de obter um resultado mais homogêneo

e o mais próximo possível da realidade, já que o fluxo nesta região é intenso, portanto, torna-se justificável um estudo para compreender qual é a percepção dos alunos do curso de Administração acerca deste serviço.

Por fim, temos que os resultados e estudos contidos neste trabalho podem servir de base para que o poder público e empresários do setor privado, responsáveis pela gestão do transporte público da capital, venham estar melhorando o serviço buscando uma satisfação cada vez maior por parte do usuário.

Este trabalho está dividido em 07 partes. O capítulo 01 é constituído pela introdução, apresentação dos objetivos e as justificativas para a elaboração do trabalho. No capítulo 02 inicia-se a revisão teórica dos pontos de interesse do presente trabalho. Primeiramente, foi abordado a questão da qualidade de uma forma geral logo após, é feita uma relação do conceito de qualidade aplicado no setor de transporte público e uma breve explanação sobre avaliação da satisfação dos usuários. No terceiro capítulo é apresentado o referencial teórico necessário ao tema, com abordagens sobre o transporte público e sua importância, a avaliação da qualidade no serviço de transporte público urbano, o ponto de vista dos componentes do sistema (usuário, empresas operadoras e o órgão gestor), o transporte urbano coletivo em São Luís, contendo um breve histórico, a exposição dos principais eixos viários de São Luís, a mobilidade na ilha de São Luís, a infraestrutura atual do transporte público, as características do sistema de transporte público atual e a implantação do Sistema Integrado de Transporte em São Luís – SIT. O capítulo 04 apresenta a metodologia utilizada e sua forma de aplicação. O capítulo 05 contém a apresentação dos dados obtidos na pesquisa e a análise dos resultados. Logo após, no capítulo 06, são feitas as principais conclusões do trabalho e as considerações finais. Ao final, encontram-se as referências utilizadas para fundamentar esta pesquisa e os anexos.

2 QUALIDADE

2.1 Conceitos e Definições da Qualidade

A qualidade sempre existiu nas empresas e organizações, havendo variação, entretanto, no seu grau de importância. Quanto ao serviço público, como observa Alves (2007), este fator historicamente foi motivo de reclamação, mas a inclusão do princípio constitucional da eficiência *“levou o poder público, em todas as esferas, a adotar diferenciadas e criativas estratégias para elevar a qualidade de vida da população respectiva”*. Em alguns locais ou tipos de mercado, sempre houve uma maior preocupação com a qualidade, já em outros, este fator era, ou ainda é, menosprezado. Temos experimentado, nos últimos anos, uma transformação na maneira como as informações correm, podemos citar alguns motivos para isso: o advento da Internet, os inúmeros avanços tecnológicos obtidos nos últimos anos, através do surgimento de recursos como o computador, televisão, telefones, etc.

Há de se ressaltar que a definição de qualidade gera muitas controvérsias e discussões. Muitos teóricos se prestaram a isso, e aqui serão elencadas algumas definições, de diferentes pontos de vista e que servirão de base para este trabalho.

De acordo com o pensamento de Juran (1988), podemos atribuir qualidade a um produto quando as características deste se adequam à necessidade do cliente, gerando assim, satisfação ao mesmo. Ainda segundo Juran (1988), “qualidade é a ausência de falhas”.

Para Maranhão (2006), o controle da qualidade permitirá às organizações manter os clientes já existentes, além de conquistar outros, dessa forma a empresa irá operar com riscos menores e com um maior volume de negócios.

Garvin (1992) discorre sobre oito atributos ou dimensões da qualidade, de acordo com o listado abaixo:

- a) Desempenho: que se refere às características básicas de um produto;
- b) Características: que são os adereços do produto, aquelas características secundárias que suplementam o funcionamento básico do produto;
- c) Confiabilidade: que reflete a probabilidade de um mau produto, ou dele falhar num determinado período;
- d) Conformidade: atendimento das especificações ou grau de variabilidade em torno de um valor de parâmetro estabelecido como meta;

- e) Durabilidade: que é uma medida da vida útil do produto;
- f) Atendimento: rapidez e eficiência do serviço;
- g) Estética: aparência de um produto;
- h) Qualidade percebida: inferência sobre a qualidade dos produtos (GARVIN,1992).

Já em outra definição, a qualidade está diretamente relacionada com o sentimento que o produto gera no consumidor:

A maioria das pessoas concorda que qualidade é aquilo que produz satisfação, que está relacionada a um preço justo, a um produto que funciona corretamente e a um serviço prestado de forma a superar as expectativas de quem dela faz uso. (VERGUEIRO, 2002. 52p.)

Além disso, é necessário saber quem é o destinatário deste produto, e o que o cliente espera dele, para que suas exigências venham a ser atendidas e, quando possível, até superadas. A empresa dispõe de uma série de recursos - máquinas, mão de obra, matéria-prima e funcionários - que deverão ser gerenciados e controlados para que o produto, ou serviço final, possua a qualidade desejada pelo cliente.

No desafio de manter a qualidade em alta na organização, há de se ressaltar a urgência de entender o cliente e buscar satisfazê-lo:

A busca da satisfação dos clientes não é uma opção, é uma questão de sobrevivência para qualquer organização. A satisfação dos mesmos é o resultado de antecipar e superar suas necessidades e expectativas implícitas e explícitas e deve ser a razão de ser de todas as organizações (PRAZERES, 1996).

Ou seja, o cliente é peça fundamental para o avanço ou fracasso de uma organização, e conseqüentemente, na definição de qualidade. Corroborando com esta ideia, Cordeiro (2004) afirma que a preocupação inicial de uma empresa ao produzir serviços ou produtos deve ser em procurar a melhor forma de satisfazer seus consumidores.

Segundo o pensamento de Garvin (apud PALADINI,1990), qualidade possui uma gama de definições e conceitos, tanto no ambiente corporativo quanto no literário. Estes muitos conceitos, se dividem em cinco abordagens gerais e diferentes entre si: transcendental, baseada no produto, baseada no usuário, baseada na produção, baseada no valor.

O Quadro 1 nos mostra cada abordagem citada acima, juntamente com sua definição e a principal frase que caracterizam cada abordagem.

Quadro 1- Abordagens da Qualidade

ABORDAGEM	DEFINIÇÃO	FRASE
Transcendental	Qualidade é sinônimo de excelência inata. É absoluta e universalmente reconhecível. Dificuldade: pouca orientação prática	"A qualidade não é nem pensamento nem matéria, mas uma terceira entidade independente das duas... Ainda que qualidade não possa ser definida, sabe-se que ela existe." (PIRSIG, 1974)
Baseada no produto	Qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda dos atributos do produto. Corolários: melhor qualidade só com maior custo. Dificuldade: nem sempre existe uma correspondência nítida entre os atributos do produto e a qualidade.	"Diferenças na qualidade equivalem a diferença na quantidade de alguns elementos ou atributos desejados." (ABBOTT, 1995)
Baseada no usuário	Qualidade é uma variável subjetiva. Produtos de melhor qualidade atendem melhor aos desejos do consumidor. Dificuldade: agregar preferências e distinguir atributos que maximizam a satisfação.	"A qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos..." (EDWARDS, 1968) "Qualidade é a satisfação das necessidades do consumidor... Qualidade é adequação ao uso." (JURAN, 1974)
Baseada na produção	Qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda do grau de conformidade do planejado com o executado. Esta abordagem dá ênfase a ferramentas estatísticas (Controle do processo). Ponto Fraco: foco na eficiência, não na eficácia	"Qualidade é a conformidade às especificações" "...prevenir não-conformidade é mais barato que corrigir ou refazer o trabalho." (CROSBY, 1979)
Baseada no Valor	Abordagem de difícil aplicação, pois mistura dois conceitos distintos: excelência e valor, destacando os trade-offs qualidade x preço. Esta abordagem dá ênfase à Engenharia/Análise de Valor-EVA.	"Qualidade é o grau de excelência a um preço aceitável." (BROH, 1974)

Fonte: Adaptado de Paladini, 2006, p. 8

2.2 Avaliação da Satisfação dos Usuários

Falar em qualidade, é, naturalmente, falar da satisfação do cliente, ou seja, para que se possa atingir um padrão elevado de qualidade, deve-se buscar entender as necessidades e expectativas do cliente, visando atendê-las. Rodrigues (1997) concorda plenamente com esta ideia, para ele, quando uma empresa pretende oferecer um produto ou serviço de qualidade, ela pretende alcançar a satisfação do seu cliente.

De acordo com Kotler e Keller:

Para empresas centradas no cliente, a satisfação de seus clientes é ao mesmo tempo uma meta e uma ferramenta de marketing. Hoje, as empresas

precisam estar especialmente preocupadas com o nível de satisfação do cliente porque a Internet proporciona uma ferramenta para que os consumidores espalhem reclamações – assim como elogios – para o resto do mundo [...] (KOTLER, KELLER, 2006, p.144).

Segundo o pensamento de Lovelock e Wright (2003), quando um cliente avalia a qualidade de um serviço, ele está julgando em função de um padrão interno já existente, que é à base de suas expectativas. Froemming (2002) discorre sobre a relação da satisfação do cliente com o tempo em que este se relaciona com o produto ou serviço em questão, ele considera a satisfação dos clientes como um aspecto primordial de marketing, e uma área que vem despertando interesse de grandes gestores. Para ele, a percepção do cliente sobre a qualidade do serviço é feita durante ou logo após o consumo daquele produto/serviço. Portanto, as organizações devem ouvir os clientes, bem como analisar o grau de satisfação destes, no intuito de cativá-los, além de angariar novos consumidores.

Kotler (1998) afirma que a satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto em relação às expectativas da pessoa. O autor ainda considera que a satisfação, unida ao bom atendimento, é o que faz o cliente retornar, é por este motivo que a satisfação dele deve ser o motivo maior, pois se o cliente encontra-se satisfeito, ele deixa de ser um mero consumidor, mas passa a ser um parceiro comercial, um advogado defendendo a empresa e fazendo propaganda a seus familiares e amigos.

Para Johnston e Clark (2002), a satisfação trata da tentativa de atender as expectativas dos clientes. Se a tentativa atende ou supera as expectativas, o cliente fica satisfeito. Corroborando com isso, Kotler e Armstrong (2003), afirmam que a satisfação do cliente depende da expectativa por ele adquirida, se as suas expectativas não forem atendidas, isso gerará uma insatisfação, por outro lado, se o desempenho for atingido, o cliente ficará satisfeito, e se o desempenho for atingido acima das expectativas do cliente, este ficará encantado.

Segundo o pensamento de Walker (1991), através da própria clientela é que se pode fazer marketing de uma forma mais simples. Os clientes sempre estão praticando a propaganda “boca a boca”, e relatando suas experiências, sejam elas positivas ou negativas, sendo assim, a empresa deve se empenhar em agregar valor ao seu serviço ou produto, a fim de que os clientes recomendem e façam bons comentários para amigos e familiares.

3 TRANSPORTE PÚBLICO

Conforme a definição de Ferraz e Torres (2004), transporte é o deslocamento de pessoas e de produtos. Logo, quando o termo “transporte urbano” é utilizado, refere-se aos deslocamentos de pessoas e produtos realizados dentro das cidades. Ainda segundo o mesmo autor, para o transporte de passageiros os modos de transporte podem ser: a pé, de bicicleta, montado em animal, motocicleta ou semelhante, carro, van, bonde (poucas cidades), ônibus, metrô e trem suburbano (FERRAZ e TORRES, 2004).

Este serviço deve ser concedido aos cidadãos por meio do poder público, obedecendo a alguns critérios, como segurança, qualidade, conforto, tarifa acessível, sendo também uma garantia do direito de ir e vir. Trata-se de uma necessidade básica da sociedade (FERRAZ E TORRES, 2004).

Previstos no artigo 175 da Constituição Federal de 1988, o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos são regulamentados pela Lei Federal nº 8.987/1995, que versa sobre a delegação de seu fornecimento, realizada pelo poder concedente, através de licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas.

Parte dos sistemas de transporte público no Brasil está submetida a um contrato, que foram implantados pela gestão municipal, todavia, há alguns que se encontram irregulares, que descumprem normas exigidas. (BRASIL,2004a).

No que diz respeito estritamente à São Luís, a Lei Municipal nº 3430/96 dispõe sobre o serviço de transporte público, e indica, com base no artigo 6º, que este deverá possibilitar aos usuários a mais ampla mobilidade e acesso a toda cidade com menor tempo e curso possíveis.

Os serviços de transportes públicos serão delegados através de concessão precedida por licitação pública (Artigo 46). No caso da extinção da linha, fica cancelado automaticamente o termo de concessão, transferência de outros direitos.

O advento das leis citadas anteriormente, proporcionaram que o transporte público fosse gerido pela prefeitura, de maneira que esta venha a controlar as empresas prestadoras deste serviço. Diante dessa subordinação, as empresas devem ofertar um serviço de maneira adequada e com qualidade.

Por se tratar de um sistema bastante complexo, os obstáculos encontrados neste serviço estão correlacionados com vários outros problemas que servem como empecilho para o avanço deste serviço nos grandes centros. Conforme Black (1995), estes problemas podem ser divididos em três categorias principais: congestionamentos, mobilidade e impactos auxiliares.

Tratando especificamente do serviço de transporte público por ônibus, algumas fragilidades são diagnosticadas com mais facilidade. Primeiramente, podemos citar a questão do tempo gasto durante o uso, e aqui inclui-se o tempo que o usuário leva esperando o ônibus e o tempo gasto dentro do veículo. Outro grande problema enfrentado pelos usuários é a questão da lotação nos ônibus, em muitos casos, excessiva, já que nem sempre a capacidade da frota é proporcional à população, vemos este problema principalmente nos horários de pico, onde a demanda aumenta exponencialmente, enquanto a oferta não segue o mesmo ritmo. Por fim, temos todos os problemas que dizem respeito a infraestrutura das cidades, envolvendo a qualidade do asfalto utilizado, a quantidade de veículos nas vias, a largura de ruas e avenidas, que influenciam na satisfação do cliente.

A forma como o serviço de transporte público é gerida possui extrema importância para o desenvolvimento da cidade como um todo, e por isso torna-se cada vez mais necessário que essa gestão seja eficiente. Em uma cidade com um bom sistema de transporte público, a população tende a se interessar mais pelo seu uso, podendo ocasionar uma queda no uso do transporte privado, o que consequentemente produziria uma melhora na mobilidade urbana.

Em conformidade com Ferraz e Torres (2004), temos que o nível de desenvolvimento socioeconômico da cidade, o tamanho e topografia da cidade, do clima, da cultura, da existência ou não de políticas de restrição ao uso do transporte individual, da disponibilidade, custo de qualidade do transporte público e semipúblico são fatores que interferem na quantidade de viagens urbanas, bem como na distribuição das viagens entre os vários modais de transporte disponíveis.

A maior parte da população brasileira tem conhecimento de que o sistema de trânsito como um todo, se tornou um dos grandes problemas em nosso país. Essa percepção se dá por conta dos problemas de mobilidade, que causam enormes congestionamentos, além disso, nos é noticiado que os acidentes de trânsito só crescem, sendo uma das principais causas de morte no Brasil. Tendo em vista esses

fatores, políticas públicas estão sendo estudadas para que o transporte público se torne mais eficiente nas cidades brasileiras, pois têm-se que, havendo melhorias neste setor, os problemas ocasionados pelo trânsito citados acima, podem ser solucionados ou amenizados.

3.1 Importância do Sistema de Transporte Coletivo

De acordo com Ferraz e Torres (2004), o transporte público é o único meio motorizado, seguro e cômodo, acessível à população mais carente, além de ser uma alternativa para as pessoas incapazes de ter um transporte individual ou dirigir (crianças, adolescentes, idosos, alguns deficientes, doentes, etc.). Além de ser uma excelente opção para a substituição do automóvel, o que pode vir a diminuir enormes problemas enfrentados nos grandes centros urbanos, como a alta poluição ambiental, congestionamentos, acidentes de trânsito. Os autores listam algumas características positivas do transporte coletivo urbano:

- a) Favorece a democratização da mobilidade, por representar em muitos casos a única forma de locomoção, para quem não possui um veículo ou não podem dirigir (crianças, idosos, deficientes, etc.);
- b) Reduzem a necessidade de investimentos em expansão do sistema viário, estacionamentos, sistemas de controle de tráfego, possibilitando maiores incentivos de recursos em outros setores de maior destaque social (saúde, habitação, educação);
- c) Opção de transporte para trocar o automóvel, diminuindo os impactos negativos do uso acentuado do transporte individual;
- d) Representa o modo de transporte motorizado que apresenta segurança e comodidade com o menor custo unitário, por isso é mais acessível à população de baixa renda;
- e) Minimizam a necessidade de investimentos em extensão do sistema viário, estacionamentos, sistemas de controle de tráfego, possibilitando maiores incentivos de recursos em outros setores de maior relevância social (saúde, habitação, educação);
- f) Permite uma ocupação do uso do solo nas cidades mais racional (eficiente e humana), potencializando o aproveitamento do espaço viário por passageiro transportado;

g) Garante, quase sempre, segurança aos passageiros;

Assegurar o acesso amplo e democrático ao espaço urbano deve ser o alvo principal de uma política de mobilidade, de maneira que os mais variados modais de transporte coletivo sejam privilegiados. Esta política também deve possuir metas como: provocar e avaliar o planejamento de transportes como facilitador da redistribuição do espaço e da circulação, com equidade; ser instrumento para a apropriação adequada do uso do espaço urbano para os mais numerosos e vulneráveis, como pedestres, passageiros de transporte público e pessoas com necessidades especiais; focar e promover a plena acessibilidade aos meios de transporte, sem barreiras.

Ou seja, um estímulo maior ao uso do transporte coletivo e a otimização deste, irão promover uma melhoria na qualidade de vida da população, além de diminuir o uso do transporte individual, o que conseqüentemente gerará benefícios para as pessoas, ao meio ambiente e todos os meios que compõem o espaço urbano.

3.2 Avaliação da Qualidade no Serviço de Transporte Público Urbano

A qualidade passou a ser discutida de maneira mais ampla nos últimos anos, diversos setores passaram a ser alvo de estudos com essa finalidade, incluindo o setor de transporte público. Com isso, empresas operadoras e órgãos gestores deste ramo, passaram a submeter seus serviços a estas avaliações de qualidade, com o intuito de otimizar suas atividades.

Entretanto, a qualidade no transporte público sofreu algumas mudanças no que diz respeito à forma de medição:

Associada inicialmente a níveis de serviços e a variáveis econômicas do sistema, a qualidade, durante duas décadas, expressou somente os anseios das operadoras do sistema de transporte público e de seus órgãos gerenciadores, passando, a partir da década dos anos 90, a ser tratada amplamente, agregando também os parâmetros de qualidade pela visão do usuário, ou seja, extrapolando o campo operacional e incluindo os desejos e as necessidades da sociedade (LIMA JR E BERTOZZI, 1998).

Muitos estudos e pesquisas na área de transportes, que pretendem avaliar a qualidade do serviço, são realizados com certa frequência. Todavia, uma boa parte destes estudos é voltada para o processo de produção, possui ênfase nas medidas

técnicas, e há pouco espaço para se analisar a opinião do usuário e seu nível de satisfação, bem como a motivação dos empregados, conforme aponta Rodrigues (2006).

O transporte público urbano deve ter sua qualidade avaliada através de um plano maior, que contemple a opinião e o grau de satisfação de todas as partes envolvidas nesse processo, quais sejam: usuários (clientes), comunidade, governo, trabalhadores do setor e empresários do ramo. Deve existir um equilíbrio no nível de contentamento de todos esses atores, caso contrário, haverá queda na qualidade, diminuição da demanda, etc. Para tanto, é necessário que haja uma integração entre estes participantes, de maneira que todos conheçam os direitos e obrigações uns dos outros, para que a gestão deste serviço ocorra de forma participativa e democrática (FERRAZ E TORRES, 2004).

Segundo Lima Júnior (1994), o serviço de transporte público possui algumas peculiaridades, como heterogeneidade, inseparabilidade, mudança de ambiente e flutuações de demanda, que estão melhor exemplificadas no Quadro 2:

Quadro 2 - Peculiaridades do Transporte Público

Características	Explicação
Heterogeneidade	As viagens no sistema de transporte público urbano apresentam horários diferenciados, locais de origem e destino e rotas diferentes.
Inseparabilidade	É inseparável a produção e o consumo na atividade de transporte, pois a presença física é imprescindível durante a produção.
Mudança de ambiente	Sua produção não ocorre em um ambiente controlado, pois se desloca espacialmente. O cliente tem interesse no resultado final e não só especificamente no transporte.
Flutuações de demanda	Existem grandes flutuações tanto em termos de intensidade e de frequência. No caso do transporte público têm-se variações acentuadas de intensidade entre os chamados picos da manhã e da tarde.

Fonte: Lima Júnior (1994)

Lima Jr. (1995) concorda com Ferraz e Torres ao esclarecer que qualidade no serviço de transportes deve ser avaliada sob a ótica de todos as partes e interessados, além disso, este autor acrescenta que deve haver uma comparação com outras

opções de serviços existentes, mas sabendo que este serviço é diferente de outras atividades, no que diz respeito à qualidade, sendo esta última ideia, defendida também por outro autor: "...o sistema deve ser avaliado e contemplado com um visão mais ampla, levando-se em conta não somente o sistema em si, mas o ambiente onde ele acontece e a satisfação dos envolvidos no conjunto". (ANTUNES, 2009, pág. 1).

Este autor frisa como diferenciação: a intangibilidade de seus resultados; a participação do cliente na produção; a heterogeneidade dos processos e resultados, com variabilidade alta e motivada por fatores de difícil controle, principalmente os associados ao cliente; os picos de demanda; e o fato da produção não ocorrer em ambiente controlado, pois se desloca espacialmente.

Para Lima Jr. (1995) apud Rodrigues e Serratini (2008) os fatores mais importantes ao se avaliar a qualidade do serviço de transporte público na visão do usuário são:

- a) Confiabilidade: intervalo entre os veículos, tempo de viagem, cumprimento do itinerário;
- b) Responsabilidade: substituição do veículo em caso de quebra, atendimento ao usuário;
- c) Empatia: disposição do motorista e cobrador em dar informações, atenção com pessoas idosas e deficientes físicos;
- d) Segurança: condução do motorista e assaltos;
- e) Tangibilidade: lotação, limpeza e conservação;
- f) Ambiente: trânsito e condições climáticas;
- g) Conforto: bancos, iluminação e ventilação;
- h) Acessibilidade: localização dos pontos de parada;
- i) Preço: tarifa;
- j) Comunicação: informação sobre o sistema e relação entre os usuários;
- k) Imagem: identificação da linha/serviço;
- l) Momentos de interação: contato com o motorista e o cobrador. (LIMA JR., 1995, apud RODRIGUES E SORRATINI, 2008)

Kawamoto (2010) defende que a natureza hedonista do homem prepondera também no grau de satisfação em relação ao transporte público, ou seja, este grau sempre estará em um nível aquém do esperado, pois o usuário sempre espera se deslocar de um modo melhor do que aquele ofertado.

É de suma importância que o serviço de transporte público seja ofertado com uma boa qualidade e que satisfaça a grande maioria dos usuários. Ribeiro Neto (2001) diz que o serviço de transporte público por ônibus obterá sucesso quando:

- a) Atender uma necessidade, utilização ou aplicação bem definida;
- b) Satisfazer a expectativa dos passageiros;

- c) Atender a normas e especificações aplicáveis;
- d) Atender a requisitos da sociedade;
- e) Tiver preços competitivos;
- f) Tiver um bom suporte para manutenção das características de qualidade.

Em pesquisa realizada no município de Urbelândia, Rodrigues e Sorratini (2008) se prestaram a realizar uma análise do serviço de transporte público ofertado por ônibus naquele município. A pesquisa demonstrou que fatores como: lotação, estado das vias, confiabilidade, frequência de atendimento, segurança, características dos veículos, características das estações de parada, possuem mais relevância no julgamento dos usuários.

De acordo com o pensamento de Santos (2003), algumas especificações devem ser levadas em consideração no momento em que se avalia o sistema de transporte coletivo por ônibus, tais como: acessibilidade, confiabilidade, tempo de viagem, intervalo entre atendimentos, lotação, características dos veículos, facilidade de utilização e mobilidade.

Em conformidade com o pensamento de Ferraz e Torres (2004), alguns fatores devem ser levados em consideração quando se realiza uma pesquisa de qualidade acerca do transporte público urbano, conforme o Quadro 3 que será apresentado na próxima subseção.

O serviço de transporte urbano se dá através de três atores: usuário, empresas operadoras e órgão gestor, que podem analisar a qualidade de maneira distinta. A seguir, serão expostos os pontos de vista para cada um desses atores.

3.2.1 Ponto de Vista do Usuário

Lovelock (1995) pontua que, a partir do momento em que os usuários são convidados a participar fisicamente no processo de operação de determinado serviço, o enfoque do planejamento deste deve ser feito em função deles.

Segundo Ferraz e Torres (2004), uma viagem por transporte coletivo urbano compõe-se das seguintes etapas: o percurso a pé até o local do embarque, espera pelo coletivo, locomoção dentro do coletivo e o deslocamento do ponto de desembarque até o destino final. O autor enfatiza que, como essas atividades demandam tempo, energia, é preciso que algumas condições, ligadas à segurança,

comodidade, conforto e rapidez, sejam atendidas durante todas as etapas desse processo.

Tem-se que a satisfação do usuário em relação ao serviço de transporte público é medida, de maneira geral, através de fatores como conforto, rapidez e segurança, e que através destes, outros pormenores vão se desencadeando. Estes fatores estão podem ser observados com mais clareza no Quadro 3.

Deve-se analisar também, a relação existente entre a qualidade do serviço e o valor das tarifas. Ferraz (2004) enfatiza que um bom serviço implica em altas tarifas. Há pessoas que irão primar pela qualidade do serviço, independente do seu preço, no entanto, para muitos, principalmente aqueles que possuem menor poder aquisitivo, o fator primordial para avaliar positivamente o serviço de transporte público é o valor da tarifa e tendo em conta que é neste grupo que se encontra a parcela mais significativa dos usuários desse serviço, é de suma importância ter em conta a capacidade de pagamento dos clientes para se obter melhorias.

Quadro 3 - Padrões de qualidade para transporte público por ônibus

Fatores	Parâmetros de avaliação	Bom	Regular	Ruim
Acessibilidade	Distância de caminhada no início e no fim da viagem (m)	< 300	300 - 500	> 500
	Declividade dos percursos não exagerada, passeios revestidos e em bom estado de segurança na travessia das ruas.	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
Frequência de atendimento	Intervalo entre atendimentos (minutos)	< 15	15 - 30	> 30
Tempo de viagem	Relação entre tempo de viagem por ônibus e por carro	< 1,5	1,5 - 2,5	> 2,5
Lotação	Taxa de passageiros em pé (pass/m ²)	< 2,5	2,5 - 5,0	> 5,0
Confiabilidade	Viagens não realizadas ou realizadas com atendimento >3 min. e atraso >5 min. (%)	< 1,0	1,0 - 3,0	> 3,0
Segurança	Índice de acidentes significativos (acidentes/100 mil km)	< 1,0	1,0 - 2,0	> 2,0
Característica dos ônibus	Idade e estado de conservação	1 < 5 bom estado	5 < 1 < 10 bom estado	Outras situações
	Número de portas e largura do corredor	3 portas	2 portas corredor largo	Outras situações
	Altura dos degraus	Pequena	Deixa a desejar	Grande
Característica dos locais de parada	Sinalização	Na maioria	Deixa a desejar	Falta em muitos
	Cobertura	Na maioria	Deixa a desejar	Em poucos
	Banco para sentar	Na maioria	Deixa a desejar	Em poucos
Sistema de informações	Folhetos com itinerários e horários disponíveis	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
	Informações adequadas nas paradas	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
	Informações e reclamações (pessoalmente ou por telefone)	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
Transbordabilidade	Transbordos (%)	< 15	15 - 30	> 30
	Integração física	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório

Fonte: Ferraz e Torres (2004).

3.2.2 Ponto de Vista das Empresas Operadoras

Como coloca Lima Jr e Bertozzi (1998), a empresa operadora têm como fim suprir a necessidade de transporte da sociedade, que o faz por meio de uma remuneração. Logo, os alvos principais dela são as variáveis de desempenho operacional e econômico.

Lima Jr e Bertozzi (1998) constatam que a qualidade passou a ser um dos mecanismos de controle e remuneração do serviço por conta da privatização e concessão dos serviços de transporte. Isto fez com que as empresas operadoras buscassem sua capacitação através do aumento de eficiência de seus processos internos, da agregação de variáveis de qualidade internas e externas e, principalmente, a interação com o usuário do sistema de transporte público. Este último talvez seja um dos maiores desafios enfrentados pelos empresários desse setor, pois a qualidade é determinada prioritariamente pelo usuário, e é o grau de qualidade que irá definir a continuidade e sobrevivência destas empresas no mercado.

3.2.3 Ponto de Vista do Órgão Gestor

Segundo Ferraz e Torres (2004), o governo, como regulamentador do serviço de transporte público, possui três obrigações: planejar o transporte, implementar obras e ações pertinentes ao transporte e gerir o sistema. Portanto, é recomendável que se tenha um aparato construído, visando manter a oferta adequada do serviço.

Estes órgãos são os responsáveis pela análise de desempenho do sistema, e para realizá-la, várias medidas são adotadas, como expõe Sink (1993, apud Cançado et. al., 1997):

- a) Eficiência: relacionada ao grau de utilização dos recursos na produção do serviço;
- b) Eficácia: está correlacionada aos objetivos alcançados pela organização com a utilização dos recursos disponíveis;
- c) Produtividade: relação entre a quantidade de serviço produzido com a quantidade de insumos consumido;
- d) Qualidade: associada às especificações estabelecidas.

Após a integração dos pontos de vista acerca de qualidade, dos usuários, das empresas operadoras e dos órgãos gestores, é possível se ter uma perspectiva de expansão da atuação do transporte público de maneira eficaz.

3.3 Transporte Urbano Coletivo em São Luís

São Luís é a capital do estado do Maranhão, posicionada na ilha de Upaon-Açu, o município abrange pouco mais da metade da ilha (57%), pertencendo-lhe ainda, politicamente, as ilhas de Duas Irmãs, Tauá-Redondo, Guarapirá, Tauá-Mirim, do Medo e das Pombinhas. A BR 135, rodovia federal, é a única via de ligação entre o território continental e a ilha, sendo também a única porta de entrada e saída para os outros três municípios que integram a Ilha: São José de Ribamar, Paço do Lumiar e Raposa. (SÃO LUÍS, 2016).

Na medida em que a população e a cidade de São Luís cresciam, foi-se necessário a implantação de serviços que facilitassem o deslocamento dos habitantes, e de acordo com Ferreira (2009), em 1871 foram inauguradas, pela Companhia Ferro – Carril São Luís do Maranhão, as primeiras linhas urbanas de bondes, com a utilização de tração animal. Em 1879, os seguintes percursos eram realizados: Largo do Palácio / Cutim (atual Anil); Largo do Palácio / Estação Central (Alto da Carneira); Largo do Palácio / João Paulo; Largo do Palácio / Largo dos Remédios; Largo do Palácio / São Pantaleão, podendo ser melhor visualizado na Figura 1:

Figura 1 - Bonde Animático puxado à tração animal em 1879.



Fonte: MORRISON (2016).

No ano de 1924 foi estabelecido um contrato para que houvesse a operação dos serviços de bonde elétricos (Figura 2) pelo presidente da província do Maranhão, Godofredo Viana (JESUS, 1999). Com a realização deste ato, a população de São Luís teve seu deslocamento facilitado, além de, em virtude da implantação dessas linhas, algumas residências foram construídas próximas a estas, buscando uma maior valorização dos terrenos.

Figura 2 - Usuários utilizando o bonde elétrico



Fonte: MORRISON (2016).

Em 1928, foi realizado o primeiro teste com ônibus reservado ao transporte de passageiros e cargas, cujo trajeto foi entre o atual bairro da Estiva e o Centro Histórico. Ainda que a capital maranhense gozasse, durante um certo período da história, de três tipos de veículos coletivos (bondes, ônibus e kombis), não era oferecido um serviço de qualidade à população, isso se deve à insuficiência dos mesmos, possuíam estruturas precárias, o deslocamento era pequeno, e os horários eram desorganizados e irregulares (SIQUEIRA, 2015). Nessa época havia superlotação nos bondes durante os horários de picos, conforme pode ser visto na Figura 3:

Figura 3 - Usuários do Bonde Elétrico enfrentam superlotação



Fonte: MORRISON (2016)

Com o crescimento das empresas que regiam as linhas do bonde elétrico, houve a criação, através da Lei municipal nº 1.566, de 8 de Junho de 1965, do DMTUSL (Departamento Municipal de Transportes Urbanos de São Luís), órgão responsável pelo gerenciamento do sistema de transporte na cidade.

No ano de 1967, o serviço de bonde elétrico foi desativado pelo prefeito da cidade de São Luís, Eptácio Cafeteira, que alegou não haver possibilidade de continuar com o serviço por conta da falta de manutenção elétrica pelas fábricas que produziam os bondes. Tal atitude prejudicou a população, pois a partir desse momento, as pessoas só poderiam se deslocar a pé, já que o custo de transportes alternativos era muito alto. (SIQUEIRA, 2015).

De acordo com São Luís (1977), as intervenções realizadas pelo governo, em virtude do crescimento populacional, como a construção da ponte José Sarney e da barragem do Bacanga, bem como as consequências econômicas aguardadas após a instalação de novas indústrias, criaram um novo cenário que possibilitou a composição de itinerários que serviram para definir a rede básica ligando os bairros

onde se localizavam os setores que concentravam um fluxo de passageiros (áreas comerciais, estabelecimentos, escolas, cursos técnicos) que foi complementada com trechos de vias projetadas pelos órgãos municipais e pelo DERMA.

A falta de planejamento urbano tem gerado diversos problemas quanto à mobilidade em São Luís, o que também afeta o serviço de transporte público. Dentre as situações problemáticas que envolvem essa questão, se pode citar: a acessibilidade nas ruas e avenidas; qualidade do transporte urbano; condições nas vias urbanas durante o maior índice de pluviosidade; acesso ao transporte nos vários sentidos de deslocamento; as condições dos terminais de integração na cidade dentre outros de acordo com Vasconcellos (2000).

Pascheto (1984) estabelece alguns parâmetros que podem auxiliar na medida da produtividade no setor do transporte público urbano, tais como: a receita diária dos custos (deslocamento, quantidade razoável de passageiros, combustível), e a relação da demanda, além disso, o autor ressalta que é preciso observar a relação existente entre os lugares (quilometragem) oferecidos e a quantidade de funcionários alocados aos veículos na frota.

Ao longo do seu itinerário na capital maranhense, o ônibus luta contra congestionamentos e problemas relacionados à infraestrutura viária, como buracos, o que acaba agravando os custos operacionais, que são mensurados nas despesas operacionais (manutenção do veículo, combustível, tempo, etc.), e estas despesas influenciam na relação custo-benefício, observada pelos empresários. As dificuldades encontradas nesse setor, estão relacionadas à várias outras questões urbanas, que partem do universo público ao privado (VASCONCELLOS, 2000).

Há em muitos casos, no transporte público, um monopólio, por conta da utilização desse serviço ser intensa. É importante observar que o monopólio existe não somente quando há apenas uma oferta disponível, mas também quando as mesmas linhas utilizam os mesmos percursos. A mutilação do valor de uso complexo do transporte público se dá pelo aviltamento da qualidade, supressão de horários, superlotação nos ônibus entre outros. Ele assegura uma garantia da lucratividade quando o poder público não atua incisivamente mediante contrato de concessão e permissão (COCCO, 2011a).

Ainda que, o serviço em pauta seja de caráter público, a oferta é feita por empresas privadas, através da concessão, o que possibilita que as empresas ganhem

ascensão no mercado, e venham a seduzir novos clientes, das mais variadas classes sociais.

Os municípios localizados na Ilha do Maranhão, que compõem a Região Metropolitana da Grande São Luís (São José de Ribamar, Paço do Lumiar, São Luís e Raposa), a dificuldade com o transporte público abarca tanto a esfera municipal quanto a estadual. O conflito entre as cidades da Região Metropolitana de São Luís (RMGSL) é fruto de uma briga de interesses, onde cada gestor defende o seu recurso, no caso o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e os recursos oriundos do Governo Federal. Esta luta prejudica ainda mais, o serviço, já que planejamentos se tornam cada vez mais escassos.

A falta de planejamento urbano pode ser observada através de questões e problemas visíveis à toda população de São Luís, entre os quais pode-se citar: condições das vias urbanas no período chuvoso; qualidade do transporte urbano; acessibilidade nas avenidas e ruas; estado de conservação dos terminais de integração, dentre outros conforme aponta Vasconcellos (2000).

Vasconcellos (2000) acrescenta:

As condições das vias têm grande impacto nas situações do transporte e no trânsito, para viagens a pé e para meios motorizados. A qualidade das calçadas é essencial para a segurança e conforto dos pedestres. Infelizmente, não há dados abrangentes sobre as calçadas das cidades, uma vez que as necessidades dos pedestres têm sido negligenciadas pelo planejamento dos transportes. (VASCONCELLOS, 2000, p. 17).

Os corredores viários são responsáveis pela ligação entre a periferia e o centro das grandes cidades do Brasil e, portanto, é de suma importância que a distribuição daqueles seja observada com cautela. Na maioria das capitais brasileiras, os ônibus trafegam em corredores radiais. Isso é necessário, por conta da inter-relação segregacionista entre Centro-Periferia. Os trajetos são feitos pelo cruzamento de grande faixa territorial, devido à necessidade de atingir os espaços segregados das cidades brasileiras, os quais são exemplos “mores”, e a nos distinguir no cenário ocidental mundial. (ALCÂNTARA JR., 2011).

Outro fator que contribuiu para agravar a situação do transporte público em São Luís foi o aumento da compra de veículos, A Tabela 1 dispõe sobre a frota da capital, de acordo com dados estatísticos do IBGE (2015):

Tabela 1 - Frota da cidade de São Luís

Tipo de Veículo:	Quantidade:
Automóvel	189.895
Caminhão	9.758
Caminhão trator	1.195
Caminhonete	33.165
Camioneta	12.559
Micro-ônibus	1.435
Motocicleta	91.410
Motoneta	8.985
Ônibus	4.248
Trator de rodas	39
Utilitário	5.168
Outros	5.911
Total de Veículos:	363.768

Fonte: Ministério das Cidades, Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN - 2015.

De acordo com dados do IBGE, a população da capital maranhense equivale a 1.082.935, onde aproximadamente 32% constituem a classe trabalhadora, que realiza deslocamentos diários seguindo o trajeto casa-trabalho, enfrentando diversas dificuldades quanto à acessibilidade e mobilidade. Por existir maior disposição de emprego e renda no município de São Luís, diversos moradores das cidades que compõe a RGMSL trabalham na capital, e uma quantidade significativa destes leva entre meia hora até uma hora para chegar ao local de destino. A Tabela 2 expõe o tempo de deslocamento enfrentado por esses trabalhadores:

Tabela 2 - Tempo de deslocamento para o trabalho em São Luís, São José de Ribamar, Paço do Lumiar e Raposa.

Cidade em que reside	Pessoas que trabalham fora dos seus domicílios e realizam diariamente o Trajeto “casa-trabalho”.					
	Total	Tempo habitual de deslocamento do domicílio para o trabalho principal				
		Até 5 minutos	De 6 minutos a meia hora	Mais de meia hora até 1 hora	Mais de 1 hora até 2 horas	Mais de 2 horas
São Luís	314.578	20.740	135.040	114.166	39.204	5.428
São José de Ribamar	49.785	2.988	18.078	18.879	8.598	1.243
Paço do Lumiar	31.807	1.832	9.148	12.869	7.172	787
Raposa	6.158	707	2.152	1.966	998	336
Total	402.328	26.267	164.418	147.880	55.972	7.794

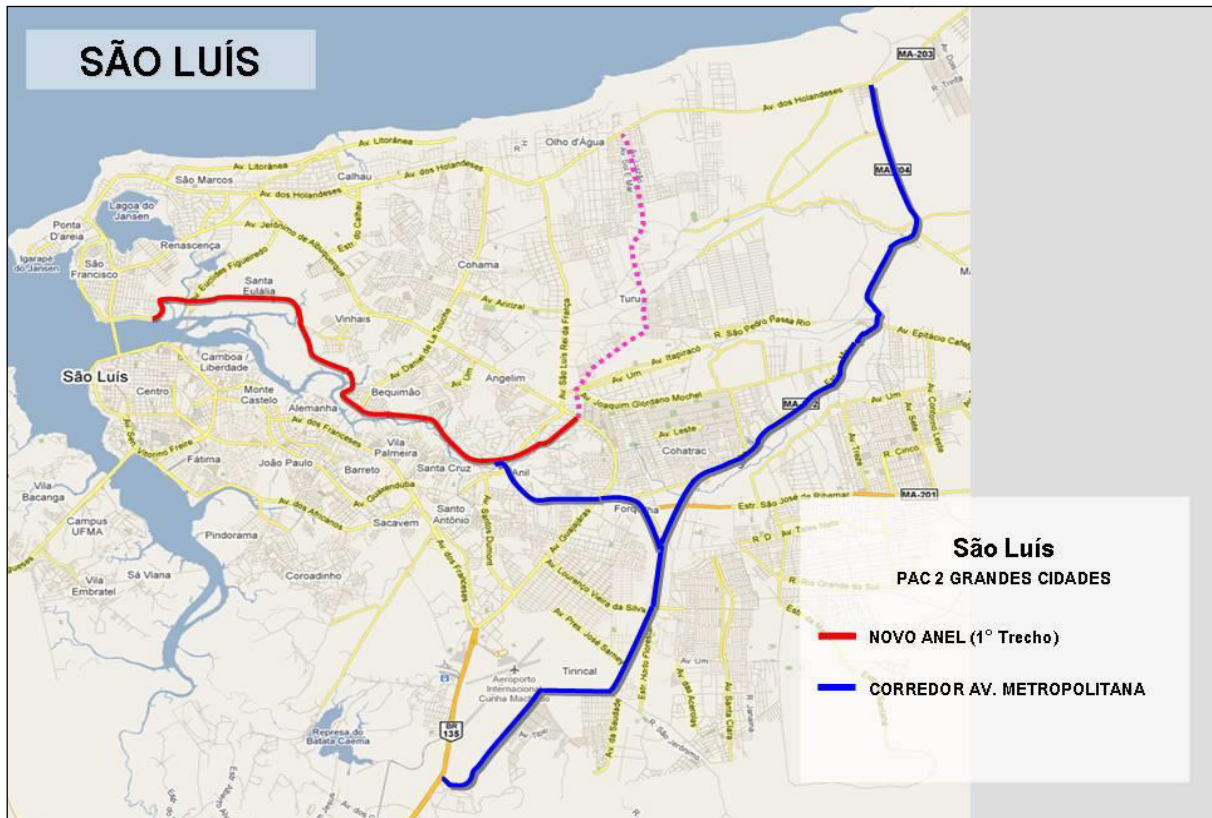
Fonte: IBGE, 2010.

A região central de São Luís suscita cotidianamente um enorme fluxo de veículos e pedestres. O sistema de transporte público indica isso quando se constata a quantidade de linhas de ônibus que concorre para esta área. Todavia, em uma análise feita há pouco tempo, para a elaboração do “Plano de Mobilidade da Área Central de São Luís”, foi identificado que aproximadamente 50% das viagens que vão para o centro, não tem como destino final o próprio centro, mas que na verdade, estas viagens apenas de passam pela zona central, de acordo com Aguiar (2013).

Nos últimos anos foram realizadas algumas obras de intervenção na estrutura viária de São Luís, mas que favorecem principalmente o deslocamento individual e não priorizam o sistema de transporte coletivo. Para exemplificar, pode-se mencionar a construção da “Via Expressa”, que possui 9km de extensão, e da avenida “Quarto Centenário”, com fundos oriundos do PAC Rio Anil num total de 364 milhões de reais, que possui 3,8 km de extensão, iniciando na Avenida Camboa/Ponte Bandeira Tribuzzi e finalizando na interseção com a Avenida dos Franceses, cujo acesso é permitido aos bairros da Camboa, Liberdade e Fé em Deus (MARANHÃO, 2015).

Há ainda outras intervenções previstas para a cidade de São Luís, com projetos no Ministério das cidades, como o novo corredor (Avenida Metropolitana) e também o novo anel viário, de acordo com a Figura 4:

Figura 4 - Projetos de novas intervenções viárias em São Luís



Fonte: Brasil (2014)

3.3.1 Exposição dos Principais Eixos Viários de São Luís

As cidades da ilha de São Luís são ligadas através das rodovias estaduais, quais sejam: a MA 201 (Estrada de Ribamar) e a MA 203 (Estrada da Raposa), que detêm um grande tráfego de veículos. Somado a isso, tem-se a MA 202 (Estrada da Maioba) e a MA 204 (Estrada de Paço do Lumiar), que também possuem sua importância nessa correlação entre os municípios.

A disposição das rodovias pode ser observada na Figura 5:

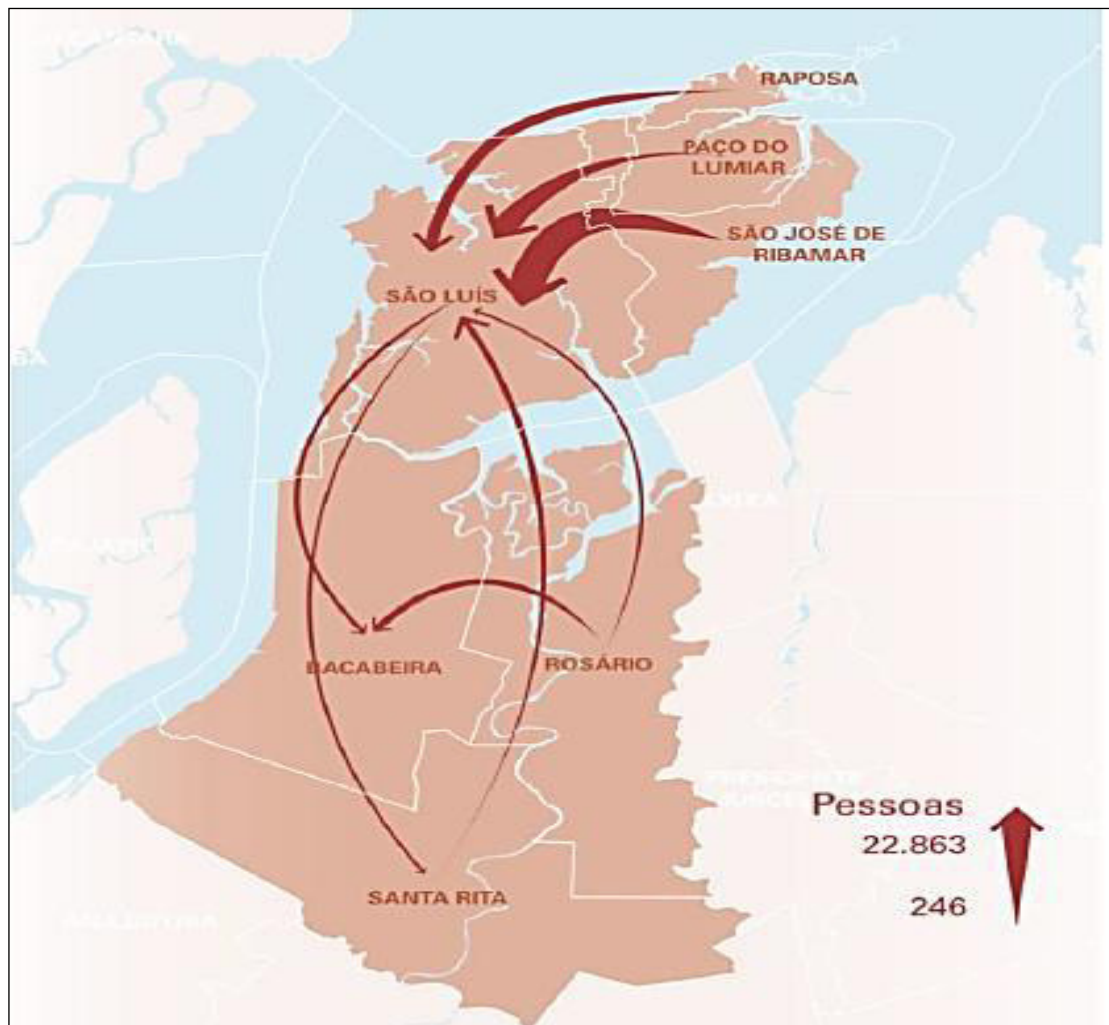
Figura 5 - Rodovias da Ilha de São Luís



Fonte: adaptado da Base Google Maps 2014

O mapa a seguir (Figura 6) demonstra a BR 135 e seu papel na realização de movimentos pendulares regionais. Esta via é o canal responsável pela integração entre a ilha de Upaon-Açu e as cidades próximas, entre as quais, pode-se destacar Rosário, Santa Rita e Bacabeira. Há de se ressaltar a alta concentração de trânsito existente no quilômetro zero da BR 135, que marca o início da zona urbana de São Luís, onde tem-se uma convergência de fluxos, que contém veículos dos mais variados portes durante quase todo dia. Além disso, a figura ilustra um deslocamento volumoso dos habitantes de São José de Ribamar, Paço do Lumiar e Raposa em direção a São Luís. (SÃO LUÍS, 2014)

Figura 6 - Movimentos Pendulares com destino ao Município de São Luís

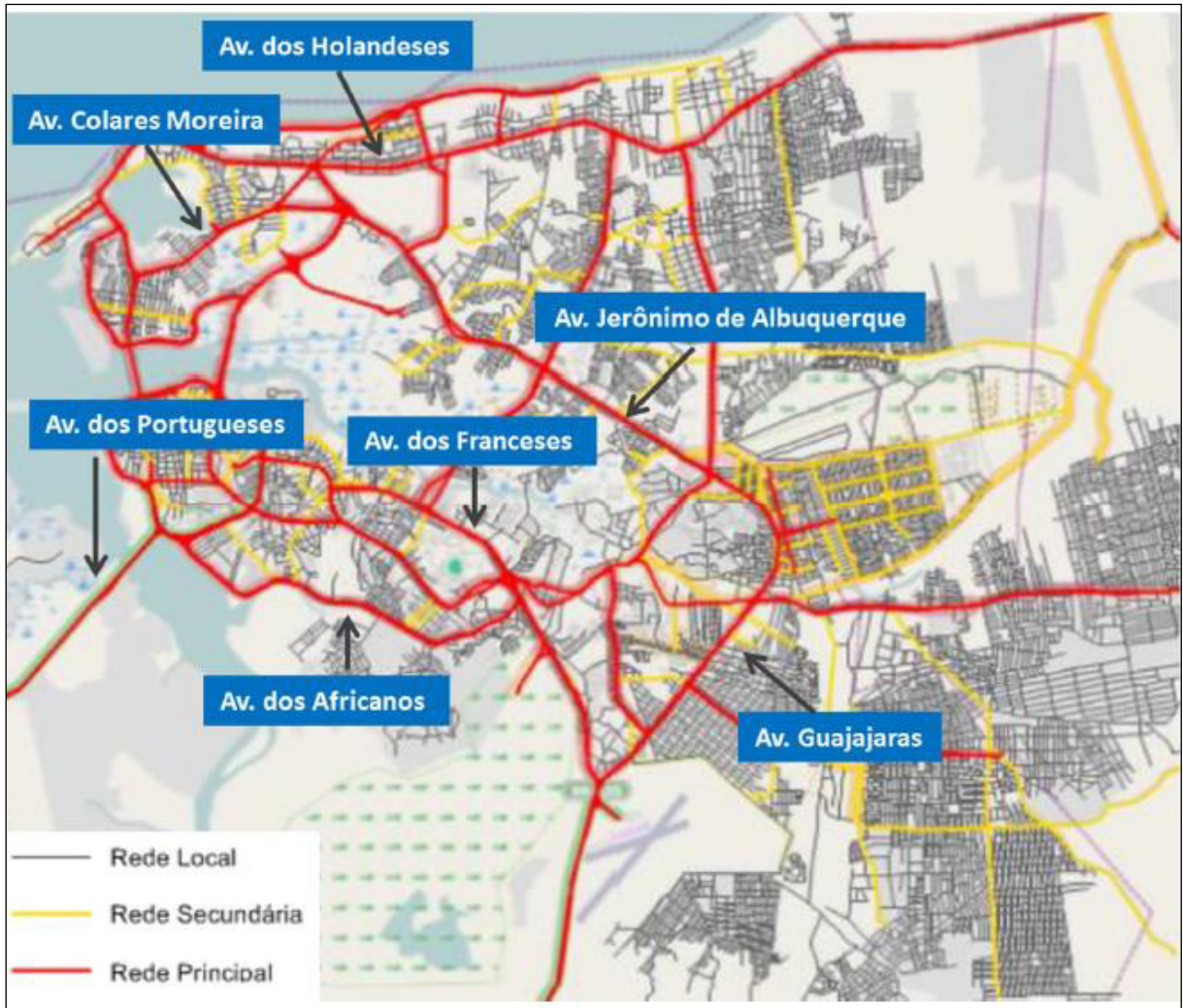


Fonte: Barbosa, Espírito Santo e Trinta, 2014.

O sistema viário municipal de São Luís se caracteriza essencialmente por vias com mais de uma faixa por sentido de tráfego, bem estruturadas e com viabilidade de disponibilizar boas condições de mobilidade. (BARBOSA; ESPÍRITO SANTO; TRINTA, 2014).

Algumas vias primárias e secundárias do município de São Luís merecem um enfoque maior no tocante à sua caracterização e importância na ligação urbana. A Av. Jerônimo de Albuquerque; Av. dos Holandeses; Av. Africanos (Av. Presidente Médici); Av. dos Portugueses; Av. Colares Moreira; Av. Guajajaras e Av. dos Franceses; compõem os eixos estruturais fundamentais, que conectam diversos polos do município (Figura 7 abaixo).

Figura 7 - Principais eixos viários do município de São Luís



Fonte: adaptado de Engimind (2013), apud São Luís (2014).

Existem ainda algumas vias importantes no contexto urbano de São Luís (Figura 8), que realizam conexões transversais às avenidas dispostas longitudinalmente. Trata-se da Av. Daniel de laTouche, Av. São Luís Rei de França, Av. Euclides Figueiredo e Av. Marechal Castelo Branco, estas vias são destinadas principalmente ao uso comercial (SÃO LUÍS, 2016).

Figura 8 - Principais eixos viários transversais de São Luís



Fonte: adaptado de Engimind (2013), apud São Luís (2014).

3.3.2 Mobilidade na Ilha de São Luís

No ano de 2014 foi feita uma pesquisa com dados do SmartSteps (uma ferramenta de "Big Data", baseada numa plataforma de análise estatística de dados, através do uso dos telefones celulares, para identificar o deslocamento populacional urbano) e pesquisa complementar via SMS, abordando a questão da mobilidade dos municípios de São Luís, São José de Ribamar, Paço do Lumiar e Raposa, demonstrados na tabela 3 a seguir:

Tabela 3 - Dados da mobilidade

População da Ilha (2014):	1.382.195 habitantes
Total de Viagens Dia Útil:	2.066.240 viagens/dia
Índice de Mobilidade Geral:	1,49 viagens/habitante
Total de Viagens Motorizadas:	1.445.591 viagens motor/dia
Índice de Mobilidade Motorizado:	1,05 viagens motor/habitante
Participação Transporte Coletivo:	53%

Fonte: SmartSteps

A pesquisa demonstrou que 47% das viagens motorizadas são realizadas de maneira individual, enquanto 53% são feitas por transporte coletivo. Os dados também informam que são realizadas pouco mais de 2 milhões de viagens diárias em São Luís, Raposa, Paço do Lumiar e São José de Ribamar, sendo que aproximadamente 75% das viagens feitas são frequentes, e ainda, o período entre 7h-10h da manhã compreende um quarto do total de viagens no dia, de acordo com São Luís (2016).

3.3.3 Infraestrutura Atual do Transporte Público

São analisados aqui os terminais de integração e os pontos de grande fluxo de usuários de transporte público na região central:

- a) Terminais de Integração: a capital maranhense possui cinco terminais de integração de passageiros, sendo que quatro estão localizados na área urbana e um, no distrito industrial. Os terminais foram identificados no mapa a seguir (Figura 9 abaixo), conforme a seguinte nomenclatura:

T1 - Terminal de Integração da Praia Grande, no centro da cidade, adjacente ao Anel Viário. A região tem grande número de pontos comerciais e de instituições, além de ser um dos principais polos de atração turística, pois é onde se localiza o centro histórico da cidade.

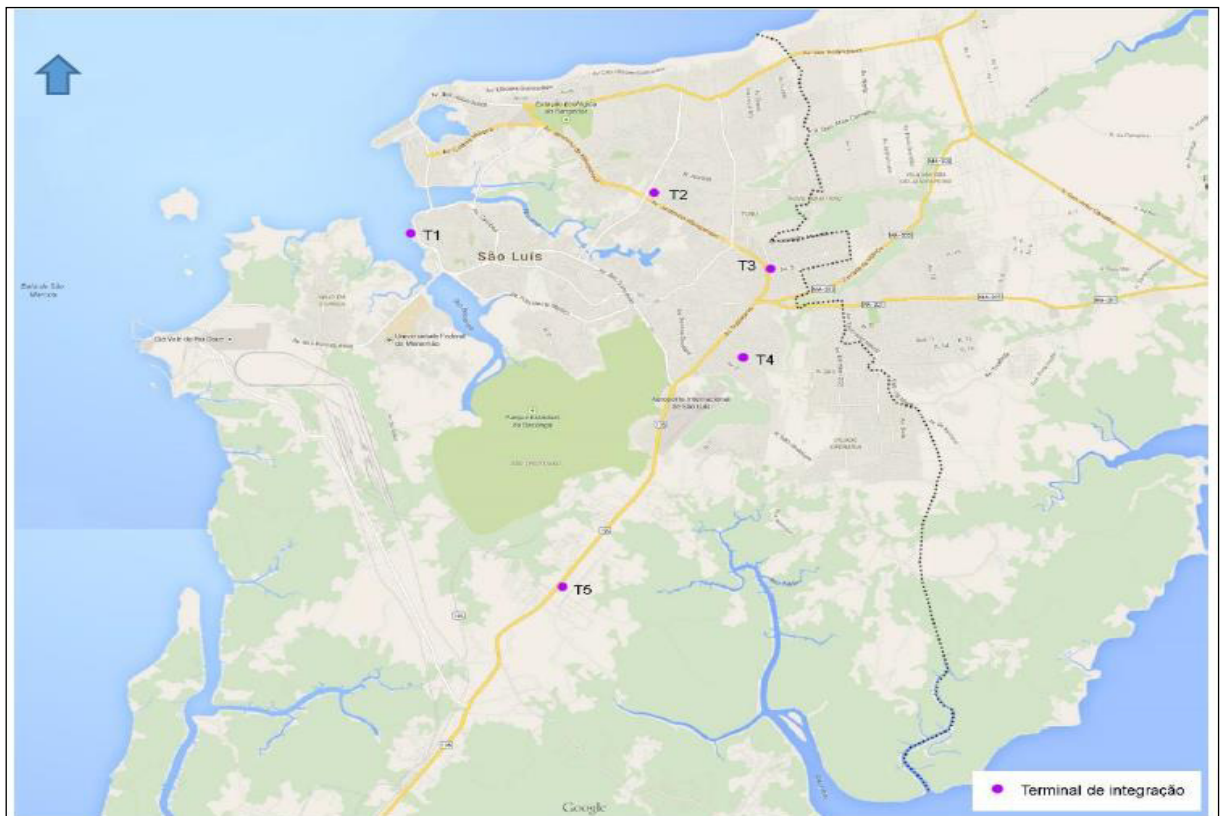
T2 - Terminal de Integração da COHAMA, próximo à interseção de duas importantes vias com a presença de comércio (Av. Jerônimo de Albuquerque e Av. Daniel de La Touche). Além disso, esse terminal também está inserido em uma zona com grande número de residências.

T3 - Terminal de Integração da COHAB, situado na Av. Jerônimo de Albuquerque, é inserido em uma área com grande presença de comércio nas vias de maior fluxo e, nas vias locais, grande número de residências.

T4 - Terminal de Integração do São Cristóvão, situado no bairro de mesmo nome, encontra-se instalado nas proximidades do campus da Universidade Estadual do Maranhão. Esta região tem grande número de residências e grande parcela da população que depende do transporte público.

T5 - Terminal de Integração do Distrito Industrial, situado fora da área urbana do município, é o de menor área construída. Esta região é a menos adensada, entretanto, a maioria da população desta região é usuária cativa de transporte público. Localizado às margens da BR-135, este terminal está inserido entre o distrito industrial e uma grande área de habitações de baixa renda. (SÃO LUÍS, 2016)

Figura 9 - Localização dos terminais de integração de passageiros em São Luís

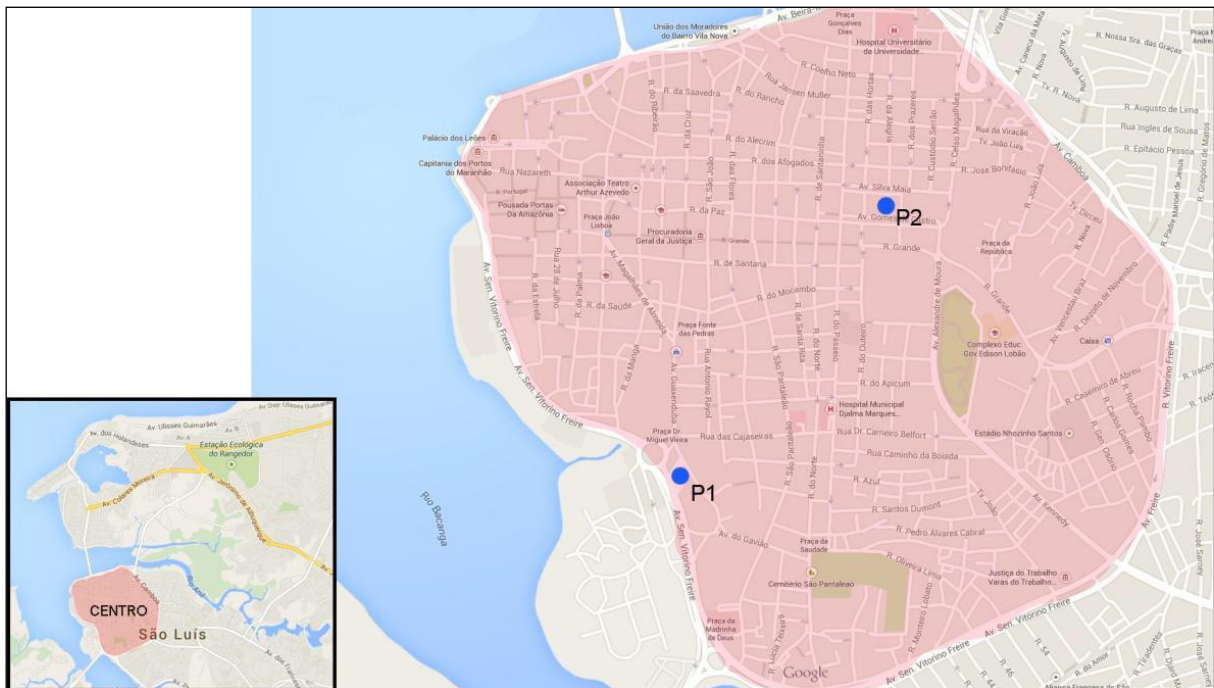


Fonte: adaptado da Base Google Maps (2014)

Pontos de grande fluxo de usuários de transporte público na região central:

Dois pontos merecem destaque ao se analisar os locais com grande concentração de passageiros relacionados ao deslocamento da população. Esses pontos estão identificados no mapa (Figura 10 abaixo) e dizem respeito a: (1) Terminal da fonte do Bispo, localizado na região do Mercado Central; e (2) Praça Deodoro, região por onde circula boa parte das linhas do sistema de transporte por ônibus. (SÃO LUÍS, 2016). Isso se deve à alta concentração de comércio naquela área, os pontos citados permitem o acesso a esta zona.

Figura 10 - Pontos de grande concentração de passageiros na região central da cidade.



Fonte: base de mapa Google Maps modificado

3.3.4 Características do Sistema de Transporte Público Atual

Gerido pela Secretaria de Trânsito e Transporte do Município de São Luís – SMTT, o sistema de transporte público da capital abarca linhas urbanas e que circulam apenas no território municipal. A maior parte das linhas passam pelo centro.

Entre os principais núcleos viários de acesso ao centro, os mais usados pelo transporte público são: Ponte José Sarney (34 linhas), Av. Guaxenduba (39 linhas), Av. Getúlio Vargas (63 linhas) e Avenidas dos Portugueses (28 linhas). Os cinco terminais de integração são os principais organizadores das linhas que operam na cidade.. Assim, apenas 10 linhas não utilizam nenhum dos terminais de integração (SÃO LUÍS, 2016)

O sistema de transporte coletivo emprega tarifas distintas, como se pode ver na Tabela 4, que variam de acordo com extensão da linha de ônibus. São praticadas tarifas de R\$2,20, R\$2,50 e R\$2,90. A tarifa de maior amplitude é a de R\$2,90 com 130 linhas. Entretanto, as linhas com menores tarifas (R\$ 2,20 e R\$ 2,50) não são integradas aos terminais.

Tabela 4 - Linhas de ônibus x Tarifa

Abrangência da linha	Tarifa	Quantidade de linhas
Urbana	R\$ 2,20	11
	R\$ 2,50	25
	R\$ 2,90	130
Total		166

Fonte: Adaptado de Anexo 1-Projeto Básico (SÃO LUÍS, 2016)

São Luís (2016) afirma que as linhas são classificadas em três categorias, conforme ilustrado pelo Quadro 4:

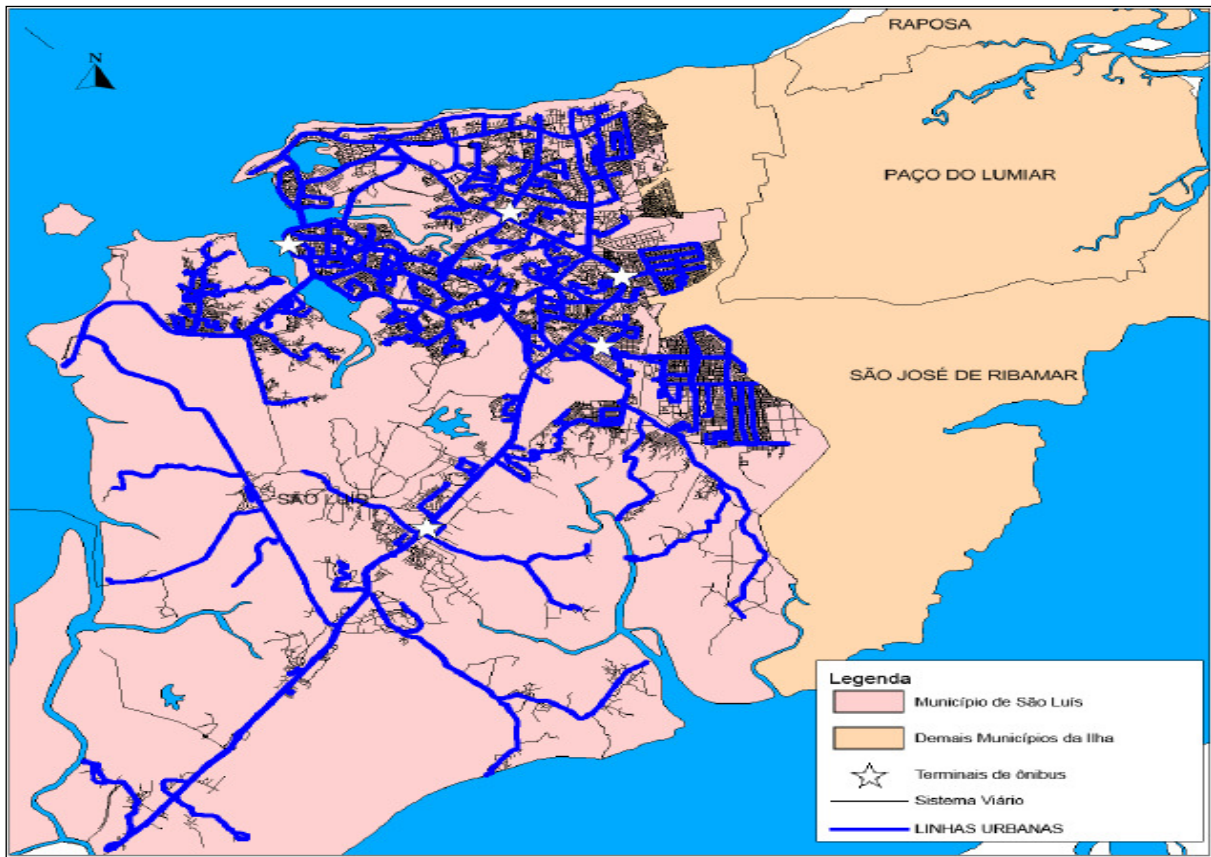
Quadro 4 - Classificação das linhas de ônibus

Tipo	Descrição	Quantidade
Alimentadora	São aquelas que conectam bairros à terminais de integração, onde os usuários devem mudar para outra linha para deslocar-se ao centro da cidade.	34
Troncal	São aquelas que ligam as regiões, que podem passar ou não por terminais de integração, geralmente estas linhas passam pelo centro da cidade, já que é o local de maior destino de viagens, a maioria das linhas é enquadrada nesta categoria.	127
Circular	Circular: São aquelas que não têm itinerário distinto de ida e volta, pois passam somente uma vez em cada local em um determinado ciclo de viagem. Essas linhas possuem como referência um dos terminais de integração.	5
Total		166

Fonte: Autor (2016)

Na Figura 11 abaixo, pode-se ter uma noção da parcela territorial que é coberta pelas linhas de ônibus de São Luís:

Figura 11 - Abrangência das Linhas Urbanas



Fonte: Anexo 1 - Projeto Básico (SÃO LUÍS, 2016)

3.3.5 Implantação do Sistema Integrado de Transporte em São Luís

De acordo com Jesus (2010), na década de 90 houve uma tentativa de remodelar o transporte público de São Luís, através da construção de novos terminais, implantação de novas linhas, além de otimização das já existentes. Naquela época, o intuito era seguir os mesmos moldes do sistema adotado na cidade de Curitiba, capital do estado do Paraná, onde diversas medidas tomadas resultaram numa melhoria significativa na mobilidade urbana.

A implantação do projeto SIT foi financiada, em sua maioria, pelo BNDES, onde a prefeitura de São Luís ficou responsável por arcar com a maior parte dos custos. O projeto possibilitou a construção de terminais de integração em pontos, considerados estratégicos, além da instituição do sistema de bilhetagem automática. O projeto foi orçado em R\$ 62.450.000,00, dos quais a prefeitura de São Luís respondeu por 54,35% do pagamento, ao passo que as empresas de transporte

ficaram com 45,65% (R\$ 28.507.000,00) segundo a SEMTUR (2000 apud FERNANDES, 2003).

A Tabela 5 abaixo demonstra com mais detalhes o orçamento do Projeto SIT:

Tabela 5 - Orçamento do Projeto SIT

PREFEITURA		INICIATIVA PRIVADA	
Descrição	Valor (R\$)	Descrição	Valor (R\$)
Corredores	29.662.000,00	Renovação da frota	24.507.000,00
Terminais	4.281.000,00	Bilhetagem eletrônica	4.000.000,00
Total	33.943.000,00	Total	28.507.000,00
Valor a ser financiado - BNDES – 60%	20.360.000,00	Valor financiado – BNDES – 90%	25.657.000,00
Prefeitura – 40% (contrapartida)	13.583.000,00	Empresas/Sindicato 10% (contrapartida)	2.850.000,00
Prazo total de financiamento		10 anos	
Carência de financiamento		21 meses	
Amortização do financiamento		99 meses	
Prazo instalação do projeto		15 meses	
Valor total do projeto		62.450.000,00	
Prefeitura		33.943.000,00	
Iniciativa privada		28.507.000,00	

Fonte: SEMTUR (2000) apud FERNANDES (2003)

Vários estudos foram realizados antes da fundação deste sistema, que buscaram avaliar a organização da cidade (através do levantamento das condições das vias públicas e a condição urbana da cidade como um todo), necessidade de alteração do atual fluxo de ônibus; aceitação do público-alvo por parte do sistema em vigor; funcionamento do Terminal Praia Grande em 1996, de acordo com Fernandes (2003).

Atualmente, o serviço está em funcionamento, mas carece de modificações profundas, tendo em vista que o projeto não acompanhou o processo de crescimento da capital maranhense.

O transporte público possui peculiaridades e especificações em cada cidade, isso varia de acordo com fatores geográficos, sociais e econômicos. No entanto, dentro das mais diversas variações, este serviço, que atende diariamente milhares de usuários, é fundamental para o bom andamento de uma cidade, visto que este elemento possui a capacidade de influenciar na qualidade de vida dos seus usuários,

além de possibilitar um desenvolvimento tanto social quanto econômico para o município.

Torna-se necessário que o desempenho das empresas operadoras do transporte público seja analisado e avaliado rotineiramente, para que se tenha um diagnóstico mais preciso da qualidade oferecida por estas empresas. É de suma importância que o poder público preze pela qualidade neste serviço, pois este é considerado como essencial para a população, e o faça através da análise do ponto de vista dos seus usuários, e não somente das empresas operadoras.

4 METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho foi feita baseada em um levantamento de cunho quantitativo, através da utilização de um questionário, em busca de uma análise de especificações da satisfação dos alunos do curso de administração da UFMA sobre a qualidade do serviço de transporte público por ônibus na cidade de São Luís.

Para averiguar melhor a mobilidade urbana da RGMSL, foi utilizado a análise documental, que de acordo com Vergara (2005), possibilita ao examinador obter conhecimentos na área de interesse a partir de documentos criados e conservados no interior da organização. A fim de se alcançar um resultado mais considerável na pesquisa, foi escolhido o levantamento de dados quantitativos, sobre este tipo de pesquisa, Fonseca (2002) esclarece:

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

Na intenção de determinar o grau de satisfação destes usuários, apresentando assim as características de um determinado grupo, sendo uma pesquisa descritiva, de acordo com o que observa o autor:

Pesquisa Descritiva: visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento (quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer" (MENEZES, SILVA, 2000, p.21).

Foram realizadas coletas de dados com um questionário, onde a avaliação do grau de satisfação foi medida através de uma escala de 5 pontos (Totalmente insatisfeito; Insatisfeito; Nem Satisfeito, nem insatisfeito; Satisfeito; Totalmente Satisfeito).

O questionário utilizado, foi adaptado do Instituto de pesquisa de mercado Unisinos, que fora utilizado para uma pesquisa de tema semelhante a este, na cidade de Esteio-RS. (TREZ; FONSECA; KIHARA, 2010).

A coleta dos dados foi feita através do software “Google Docs”, e de maneira online. Uma vez coletados os dados, os mesmos foram digitados em planilhas eletrônicas e processados no software “Excel”. Não foi utilizado nenhum método estatístico específico para a análise dos resultados, apenas foram retiradas as frequências e as médias.

Nesta pesquisa, foram realizadas 48 entrevistas, no período de 12/06/2017 a 23/06/2017, onde todos os alunos do curso foram convidados a participar, através do “sistema integrado de gestão de atividades acadêmicas – SIGAA. O número de entrevistados corresponde a 13,18% do total de alunos matriculados no curso de administração da UFMA, que possui um total de 364 alunos ativos. O questionário, apresentado no Anexo A, possui duas partes:

Parte 1: Perfil do aluno entrevistado: aqui foram registradas as informações que permitem a caracterização dos alunos. Foram levantados dados como nome, sexo, faixa etária, período letivo e bairro em que reside.

Parte 2: Avaliação: os itens de qualidade avaliados abrangem os seguintes aspectos:

- a) Linhas e Horários: refere-se à quantidade de linhas e pontualidade das mesmas.
- b) Finais de semana: refere-se à quantidade de linhas e pontualidade das mesmas durante o final de semana.
- c) Condições da Frota: refere-se às características, ao estado físico dos veículos e seu estado de conservação.
- d) Atendimento: refere-se ao modo de como o serviço é prestado pelos operadores.
- e) Comunicação: diz respeito às informações sobre as linhas e itinerários.
- f) Preço e pagamento: refere-se ao valor das tarifas e às formas de pagamento das mesmas.

Para a elaboração deste trabalho, foram utilizados alguns procedimentos metodológicos:

- b) Verificação bibliográfica dos assuntos abordados no trabalho em livros, artigos, internet, biblioteca, jornais, entre outros.
- c) Estudo sobre Transporte Urbano; Mobilidade; Qualidade; Qualidade percebida; Planejamento Urbano;
- d) Confecção de questionário a serem utilizados e delineamento de cronograma e escolha dos locais de aplicação.
- e) Aplicação de questionário.
- f) Tabulação de dados e elaboração de gráficos, com auxílio do Software Excel.
- g) Considerações finais, observações e recomendações.

A pesquisa realizada foi descritiva, cujo universo é constituído pelos alunos do curso de administração da UFMA, usuários do sistema de transporte coletivo urbano por ônibus, de ambos os sexos, maiores de 17 anos, sem limite de idade máxima.

Para a coleta de dados foram utilizados recursos como computador, softwares de tabulação, entre outros.

Foi realizado um pré-teste do questionário da pesquisa em cinco pessoas. Não houve dificuldade por parte de nenhum dos entrevistados, no teste, de entender facilmente o que deveriam responder.

Antes da aplicação dos questionários, foi explicado que só poderiam responder os que utilizavam efetivamente o transporte coletivo por ônibus, sem restrições às finalidades de uso.

Os resultados obtidos por meio dessa metodologia foram:

- a) Perfil dos usuários universitários do curso de administração da UFMA que utilizam o transporte público urbano por ônibus, obtido a partir de questionário de satisfação.
- b) Identificação dos itens da qualidade demandada, obtidos a partir dos questionários aplicados.
- c) Nível de satisfação usuários universitários do curso de administração da UFMA, obtido a partir de questionário de satisfação aplicado;

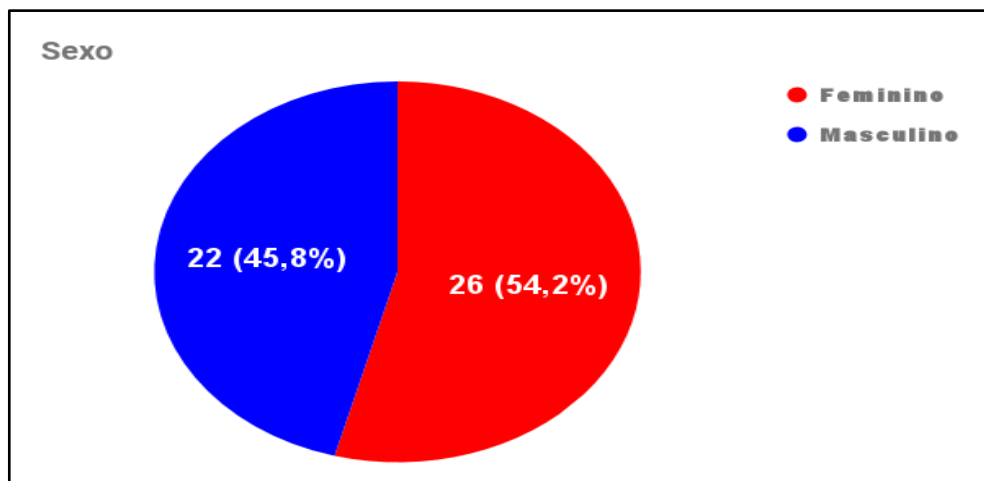
5 ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos a partir da coleta de dados aplicada, conforme descrito no capítulo anterior.

5.1 Perfil da Amostragem

Os dados processados dos 48 participantes da pesquisa, mostram um público com maioria de mulheres, totalizando 54,2% e 45,8% de homens, conforme demonstra a figura 12 abaixo.

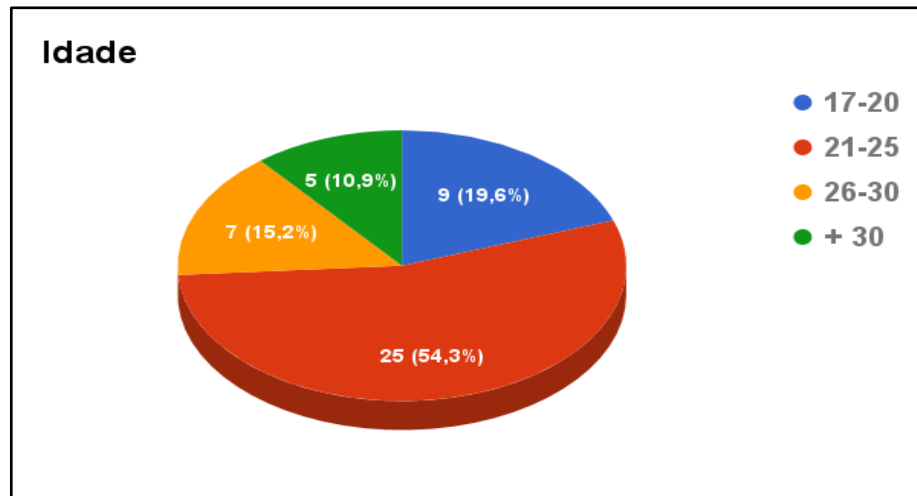
Figura 12 - Divisão dos entrevistados por sexo



Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

No que diz respeito à faixa etária dos entrevistados, foi utilizado como critério de seleção dos entrevistados a idade mínima de 17 anos, não havendo restrição de limite de idade. A partir da figura 13 abaixo, pode-se observar que o público entrevistado, em sua maioria, é bem jovem. Os entrevistados com idade entre 17 e 25 anos correspondem a mais de 70% da amostra, tem-se 15,2% com idade entre 26 e 30 anos e 10,9% com mais de 30 anos.

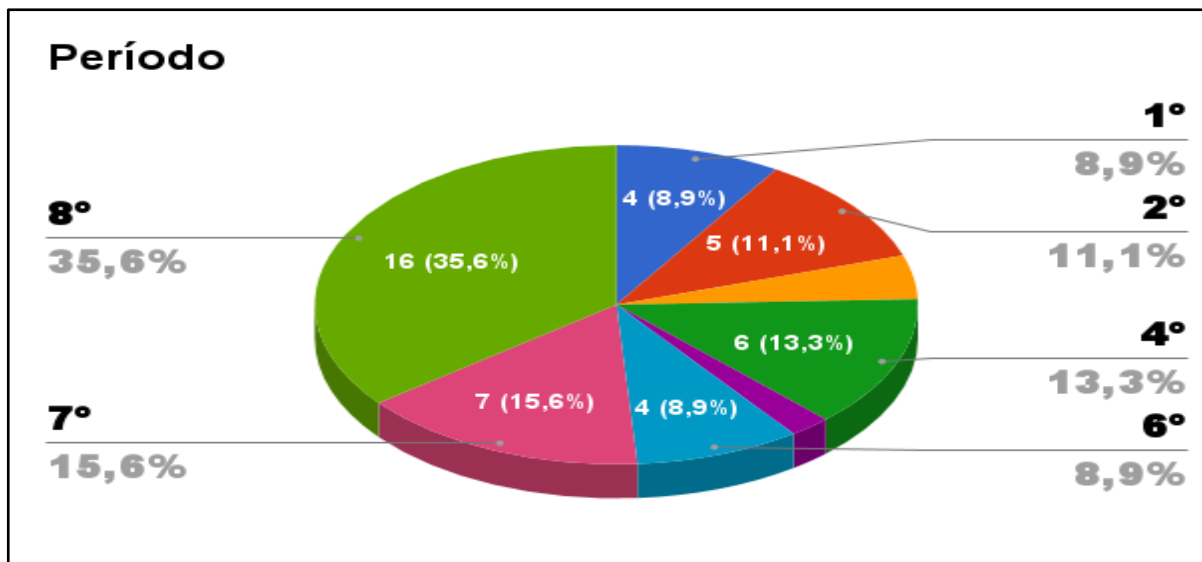
Figura 13 - Divisão dos entrevistados por faixa etária



Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

Com relação ao período do curso que os entrevistados se encontram, tem-se uma amostra bem heterogênea, como pode ser visto através da Figura 14 abaixo, com pelo menos 2 participantes de cada período, com predominância do oitavo e último período, que somam 35,6% da amostra.

Figura 14 - Divisão dos entrevistados por período

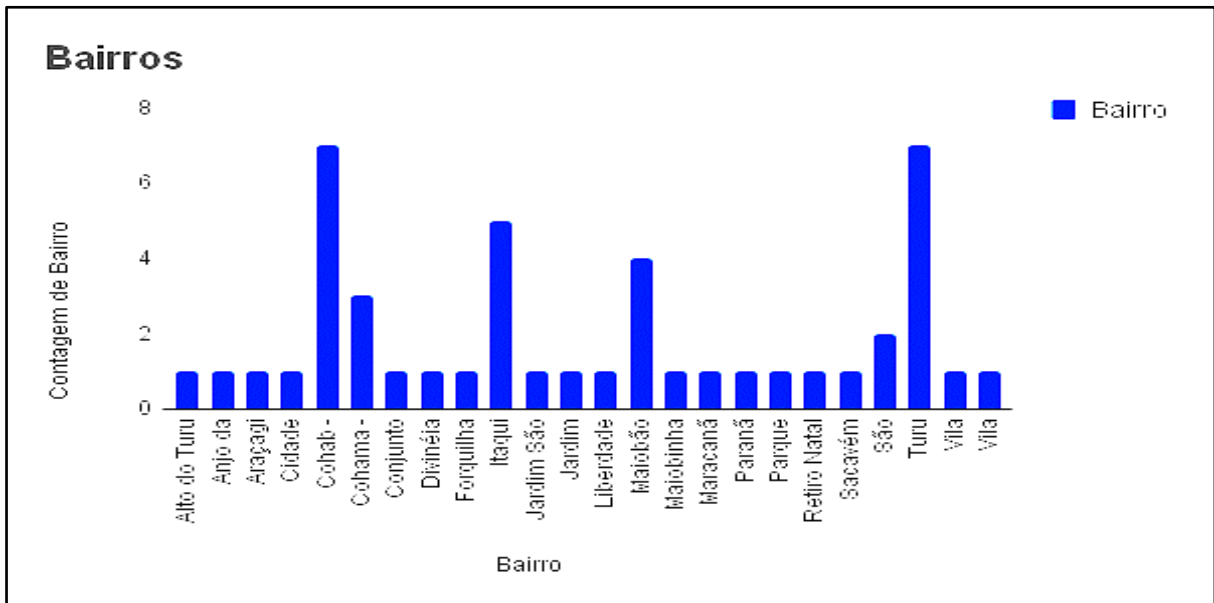


Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

O último critério empregado para qualificar a amostra refere-se ao bairro onde o entrevistado reside. Os dados da Figura 15 abaixo demonstram que há uma grande

variedade de bairros considerados na pesquisa, com destaque para três regiões de maior representatividade, quais sejam: Cohab-Cohatrac, Itaquí-Bacanga e Turu.

Figura 15 - Divisão dos entrevistados por bairro



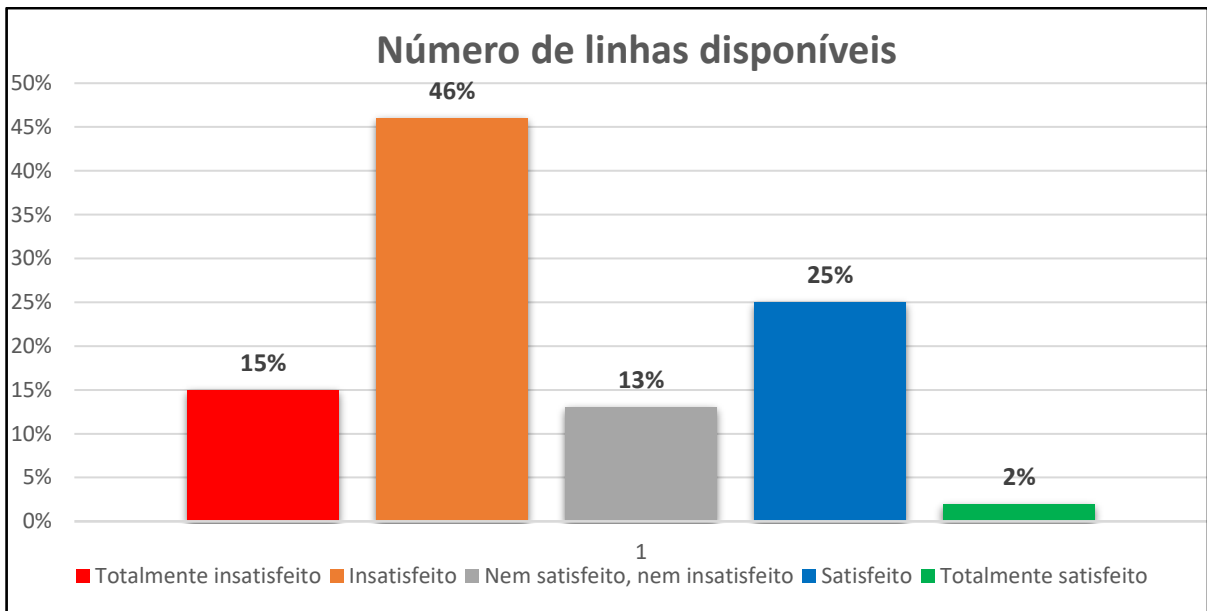
Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

5.2 Itens de Qualidade Demandada

5.2.1 Linhas e Horários

A dimensão designada “linhas e horários” foi o primeiro grupo de questões avaliadas pelos respondentes da pesquisa. Primeiramente, os entrevistados foram interrogados acerca da satisfação com o número de linhas disponíveis, e conforme mostra a Figura 16 abaixo, mais de 60% dos entrevistados estão “totalmente insatisfeitos ou insatisfeitos” com a quantidade de linhas.

Figura 16 - Número de linhas disponíveis



Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

O alto índice de insatisfação não causa surpresa, se comparado a alguns índices complementares. De acordo com dados oficiais da SMTT, tem-se, em média, 530.000 passageiros pagantes utilizando este serviço diariamente, para um total de 166 linhas, ou seja, fazendo uma conta fria, e sem levar em consideração outros pormenores, existem aproximadamente 3.200 passageiros para cada linha de ônibus na RGMSL todos os dias.

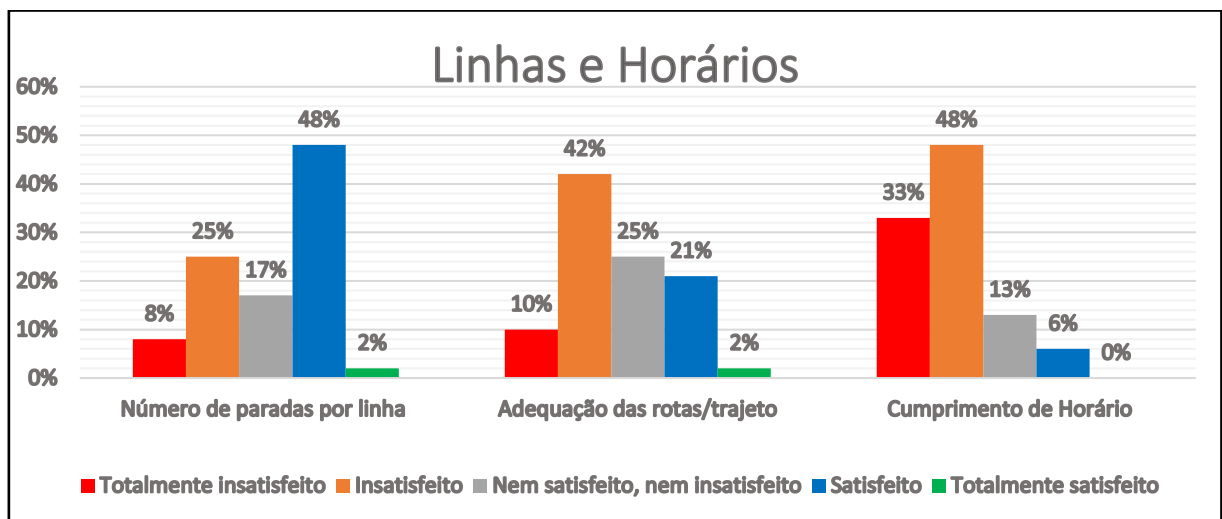
Nesta dimensão, os entrevistados foram indagados sobre a quantidade de paradas por linha, a adequação das rotas/trajeto (acesso a diversos locais da cidade) e a respeito do cumprimento de horário dos ônibus, conforme pode ser observado na imagem abaixo. Há de se destacar este último quesito, que obteve um alto índice de insatisfação, mais de 80%, conforme a Figura 17 mais abaixo. Antunes (2009) coloca a pontualidade como uma forma de mostrar respeito e consideração ao próximo, e portanto, é fundamental no caso em questão, pois existem usuários com diversos compromissos que irão realizá-los ou não dependendo da pontualidade do sistema.

Quanto ao número de paradas por linha, a avaliação feita pelos entrevistados é positiva, mais de 50% disseram estar “satisfeitos” ou “totalmente satisfeitos” com este quesito, conforme Figura 17 mais abaixo.

Foi questionado também, sobre a adequação das rotas/trajetos a diversos locais da cidade, tem-se 42% dos entrevistados “insatisfeitos”, é válido destacar que, em conformidade com São Luís (2016), a maioria das linhas (126) passa pelo centro

da capital, entre os eixos principais de acesso ao centro, os mais utilizados por linhas de ônibus são as Avenidas dos Portugueses (28 linhas), Ponte José Sarney (34 linhas), Av. Getúlio Vargas (63 linhas) e Av. Guaxenduba (39 linhas). Gonçalves (2009) expõe que em várias cidades os usuários não descobrem diretamente origens e destinos, deste modo, o usuário precisa encontrar sozinho o caminho certo, causando desconforto e incerteza, de acordo com a Figura 17.

Figura 17 - Linhas e horários 1



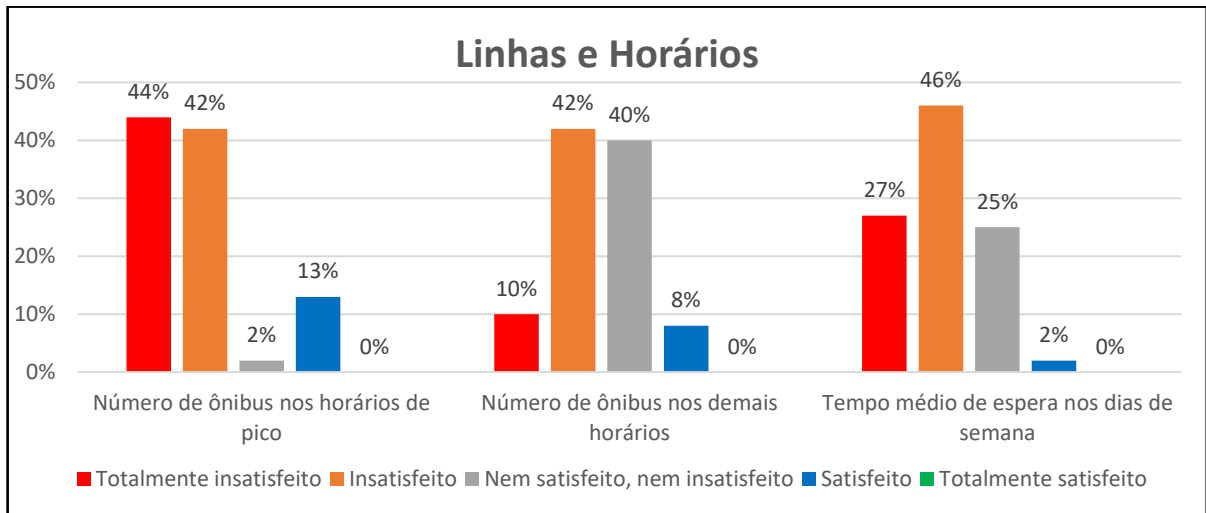
Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

Ainda dentro desta dimensão, os respondentes foram questionados sobre o número de veículos que operam no sistema de transporte público. Aqui, houve o maior índice de insatisfação deste bloco, no quesito “número de ônibus nos horários de pico”, onde praticamente 90% dos entrevistados declararam estar “totalmente insatisfeitos ou insatisfeitos” (Figura 18). Conforme dados da SMTT, a frota atual de ônibus é composta por 928 veículos, sendo que 837 destes operam diariamente nas ruas da RGMSL, e de acordo com São Luís (2016), o período entre 7h-10h da manhã concentra um quarto do total de viagens no dia. De acordo com dados do IBGE-2016, a população da RGMSL é de aproximadamente 1.530.000 habitantes, sendo assim, tem-se 1 ônibus para cada 1600 habitantes.

Quanto ao número de ônibus nos demais horários, houve um certo equilíbrio entre aqueles que estão insatisfeitos (42%) e os que não estão satisfeitos, nem insatisfeitos (40%). Com relação ao tempo médio de espera nos dias de semana, o

cenário é semelhante ao quesito “cumprimento de horários”, mais de 70% declararam estar “totalmente insatisfeitos” ou “insatisfeitos”.

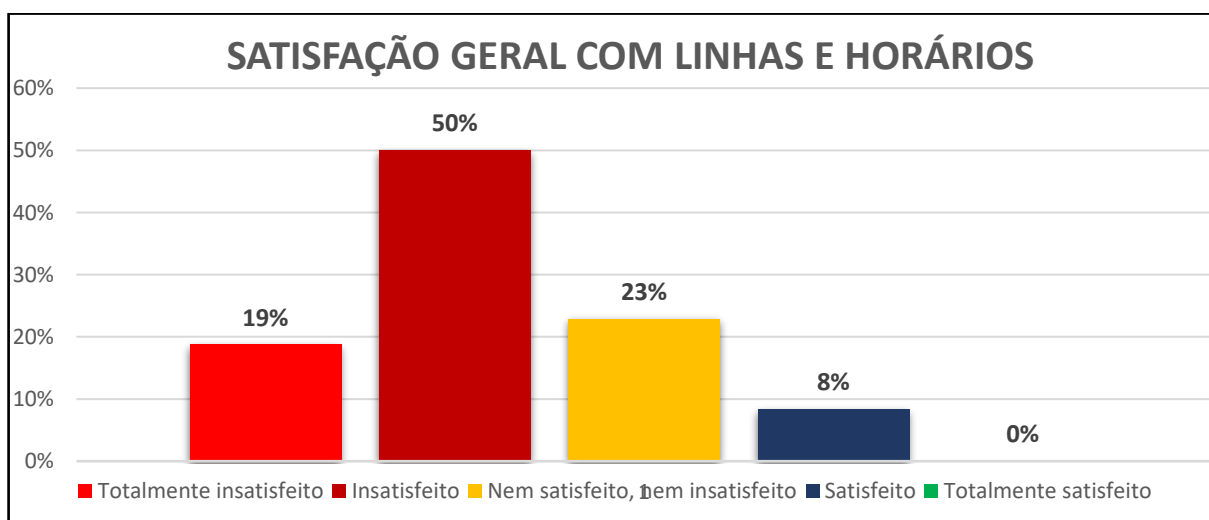
Figura 18 - Linhas e horários 2



Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

Por fim, o gráfico abaixo na Figura 19 mostra o grau de satisfação geral dos usuários com linhas e horários, em que 50% dos entrevistados declararam estar insatisfeitos, sendo que, na avaliação destes, o atraso das linhas, e a quantidade insuficiente de ônibus foram os aspectos mais relevantes.

Figura 19 - Satisfação geral com linhas e horários

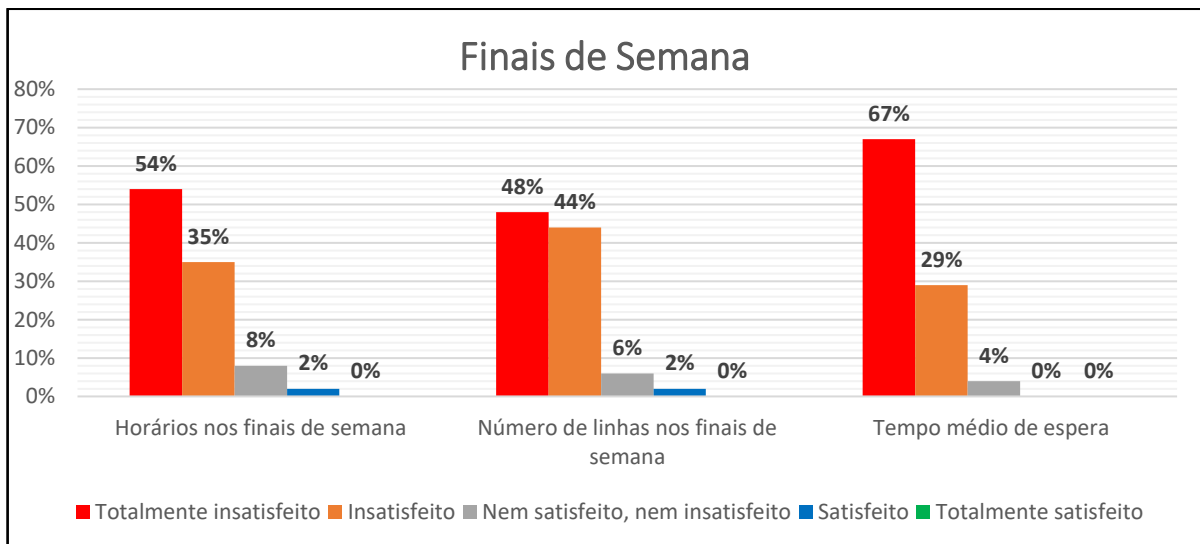


Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

5.2.2 Finais de Semana

Os índices de satisfação dos usuários com o transporte nos finais de semana são os mais negativos de toda pesquisa. Em todos os três quesitos abordados (Horário nos finais de semana, número de linhas nos finais de semana e tempo médio de espera nos finais de semana), aproximadamente 90% dos entrevistados declararam estar “totalmente insatisfeitos” ou “insatisfeitos”, conforme indica o gráfico abaixo na Figura 20.

Figura 20 - Finais de semana



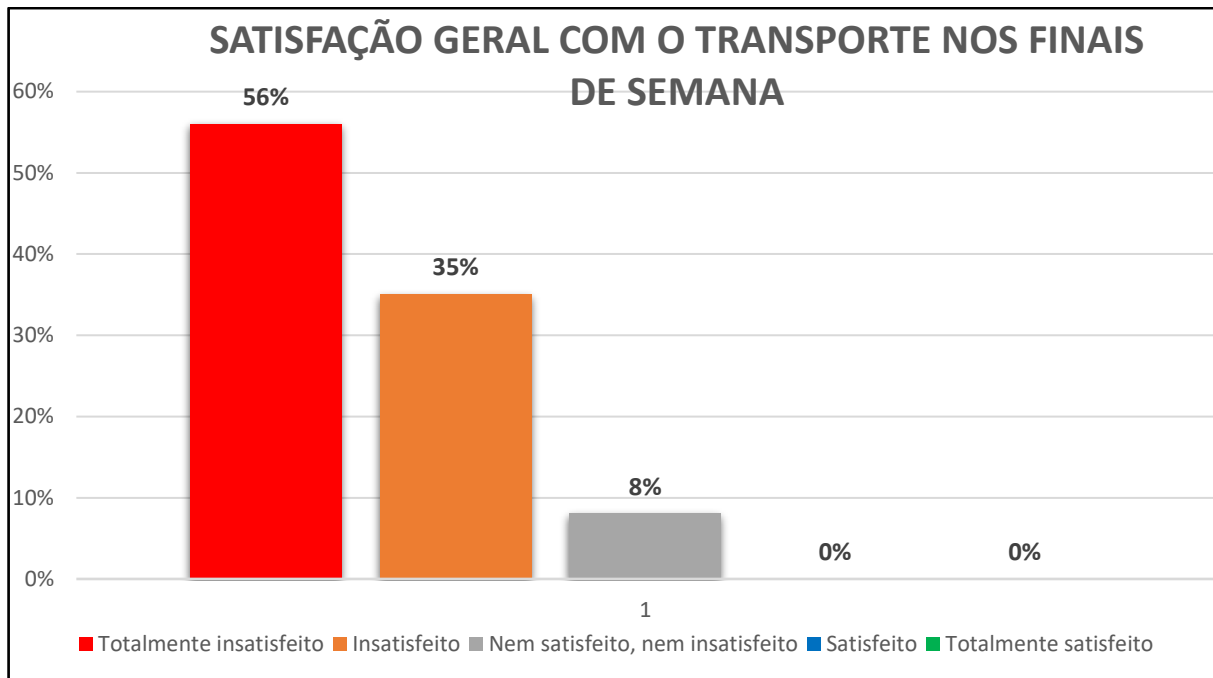
Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

Quando comparado com quesitos semelhantes aos dias de semana, tem-se um aumento de cerca de 30% no número de pessoas que estão “totalmente insatisfeitas” ou “insatisfeitas” com o serviço.

De acordo com dados oficiais da SMTT, o número de viagens do sábado é 25% menor que os dias úteis, e do domingo, é 43% menor. No que diz respeito à frota, a diferença é maior, no sábado tem-se aproximadamente 70% dos ônibus que circulam nos dias úteis, e no domingo, esse número cai para 47%.

Essa avaliação negativa, é melhor ilustrada no gráfico posterior, que mostra o grau de satisfação geral do usuário com o serviço de transporte público nos finais de semana, como pode ser visualizado na figura 21 abaixo.

Figura 21 - Satisfação geral com o transporte nos finais de semana



Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

5.2.3 Condições da Frota

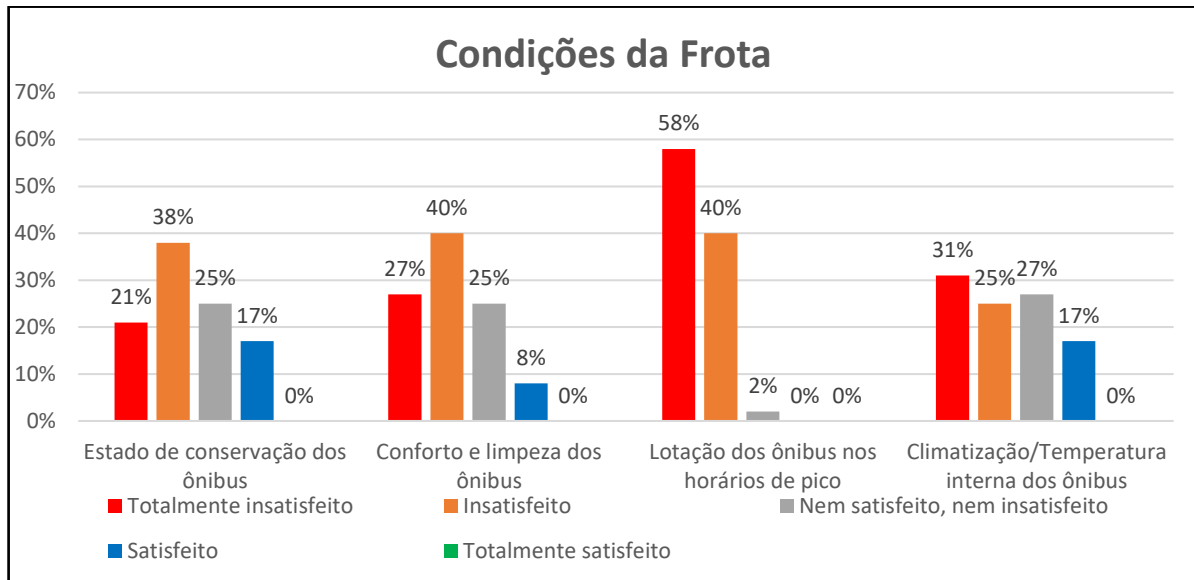
Segundo Kawamoto (1994), o conforto é uma ideia extensa e abarca tudo o que remete ao bem estar do usuário em relação ao transporte e sua condição de operação. O autor afirma que, existem alguns determinantes do conforto para o transporte público, que são: disponibilidade de assento, espaçamento entre assentos, solavancos e aceleração.

As condições da frota foram analisadas a partir de quatro itens, além da satisfação geral com os ônibus. Primeiramente foi indagado sobre a satisfação com o estado de conservação dos ônibus. Ramos e Coelho (1995) fizeram um estudo acerca do que é essencial para o sistema de transporte público sob a ótica do usuário, e constataram que possuir carros em bom estado de conservação é essencial. Nesta pesquisa, 21% afirmaram estar totalmente insatisfeitos com o estado de conservação dos carros, 38% insatisfeitos, 25% disseram não estar nem satisfeitos, nem insatisfeitos e ainda 17% declararam estar satisfeitos.

O quesito deste bloco que apresentou maior quantidade de respondentes insatisfeitos foi “lotação dos ônibus nos horários de pico”, em que 58% dos respondentes afirmaram estar totalmente insatisfeitos e 40%, insatisfeitos. Os demais

questos tiveram índices com um percentual maior de usuários satisfeitos, como visualizado nos gráficos abaixo na Figura 22.

Figura 22 - Condições da frota

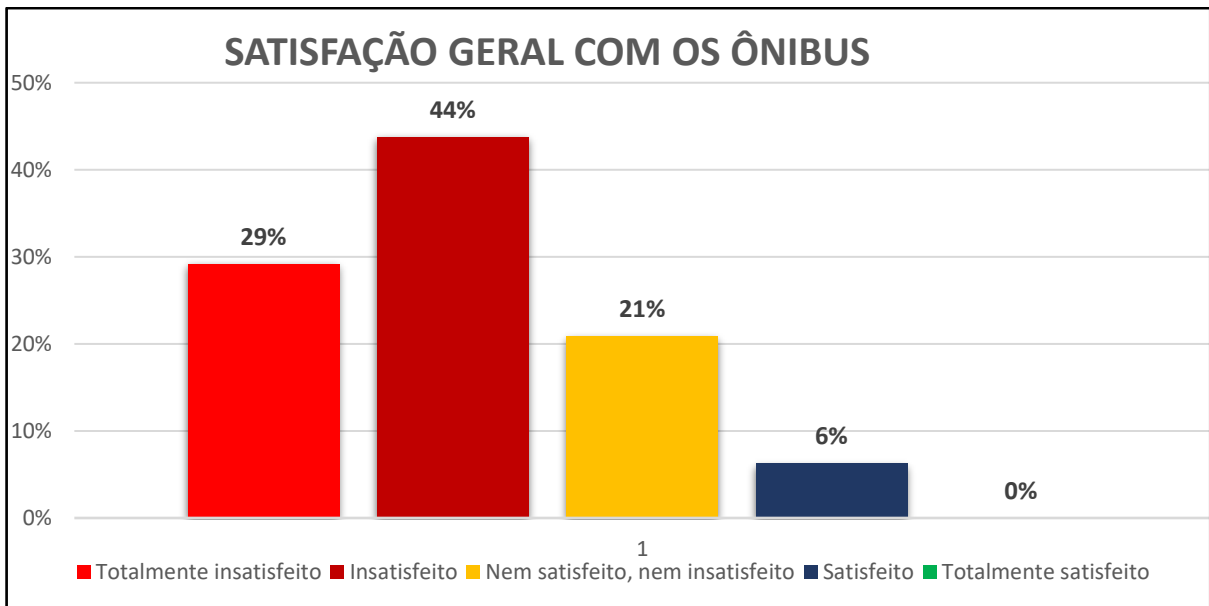


Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

Este resultado aponta a necessidade de se colocar mais ônibus em algumas linhas para evitar o desconforto da lotação. Visando uma melhoria deste cenário, segundo informa o jornal “O Imparcial”, em matéria publicada na data de 23 de setembro de 2016, o sistema de transporte de São Luís planejava a compra de 210 novos ônibus, incluindo 20 articulados, que possuem capacidade para, no mínimo, 140 passageiros sentados e em pé, incluindo a área reservada para acomodação de cadeira de rodas ou cão-guia.

Há de se destacar as diversas mudanças promovidas pela prefeitura de São Luís, no intuito de melhorar a frota de ônibus. Conforme o portal de notícias da prefeitura, até dezembro de 2016, foram inseridos 165 novos ônibus após o processo licitatório, o que representa uma renovação de mais de 60%. Todos os novos veículos disponibilizados após o certame, são equipados com ar-condicionado e acessibilidade. Entretanto, mesmo diante destas ações, ainda se tem um alto índice de insatisfação, conforme pode ser observado na Figura 23 abaixo, que indica a satisfação geral com os ônibus quanto aos alunos do curso de Administração da UFMA.

Figura 23 - Satisfação geral com os ônibus



Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

5.2.4 Atendimento

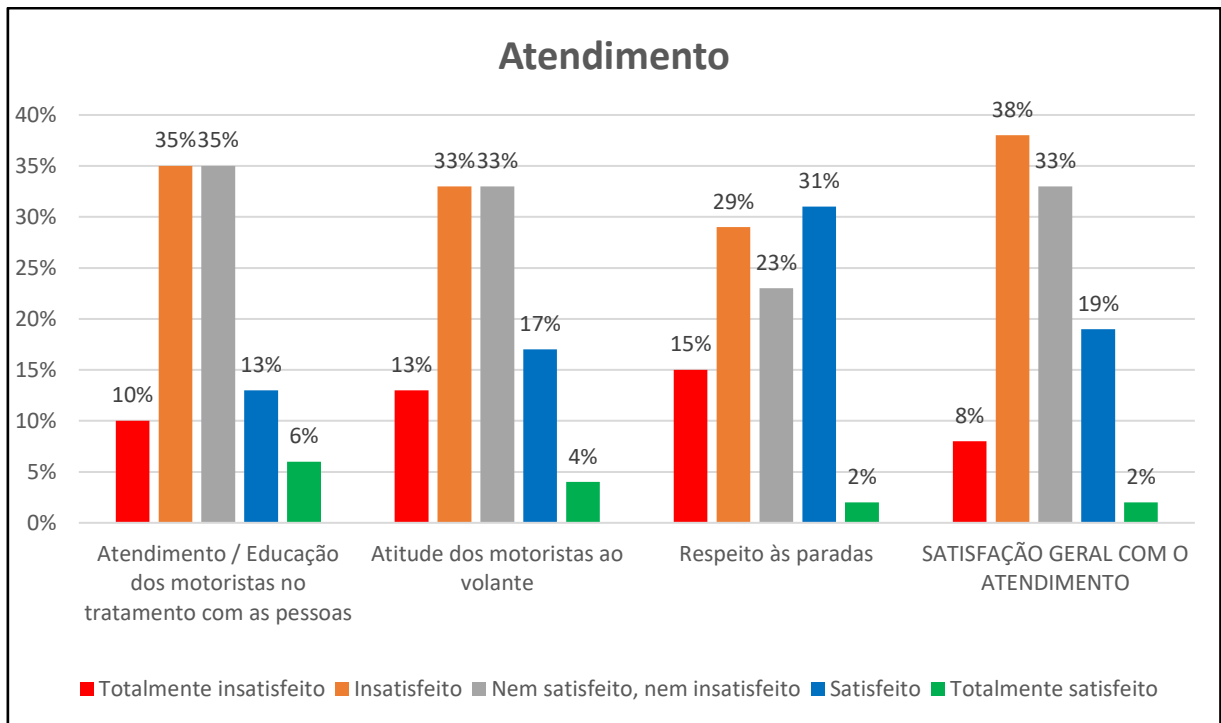
A dimensão “atendimento” foi dividida em 3 itens, no intuito de obter uma percepção mais detalhada dos alunos do curso de administração da UFMA em relação ao atendimento prestado pelos operadores do sistema de transporte, conforme gráficos da Figura 24 mais abaixo.

Neste bloco, os itens tiveram uma avaliação relativamente semelhante. O quesito que teve um julgamento mais negativo refere-se à atitude dos motoristas ao volante, onde 46% dos usuários afirmaram estar totalmente insatisfeitos ou insatisfeitos.

Em relação ao respeito às paradas, a opinião dos usuários foi bem dividida, 33% a julgaram positivamente (31% satisfeitos e 2% totalmente satisfeitos) e 34% negativamente (15% totalmente insatisfeitos e 29% insatisfeitos), enquanto 23% dos entrevistados afirmaram não estar nem insatisfeitos, nem satisfeitos.

No tocante ao atendimento/educação dos motoristas no tratamento com as pessoas, 45% dos usuários disseram estar totalmente insatisfeitos ou insatisfeitos, ao mesmo tempo que 35% manifestaram não estar nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

Figura 24 - Atendimento



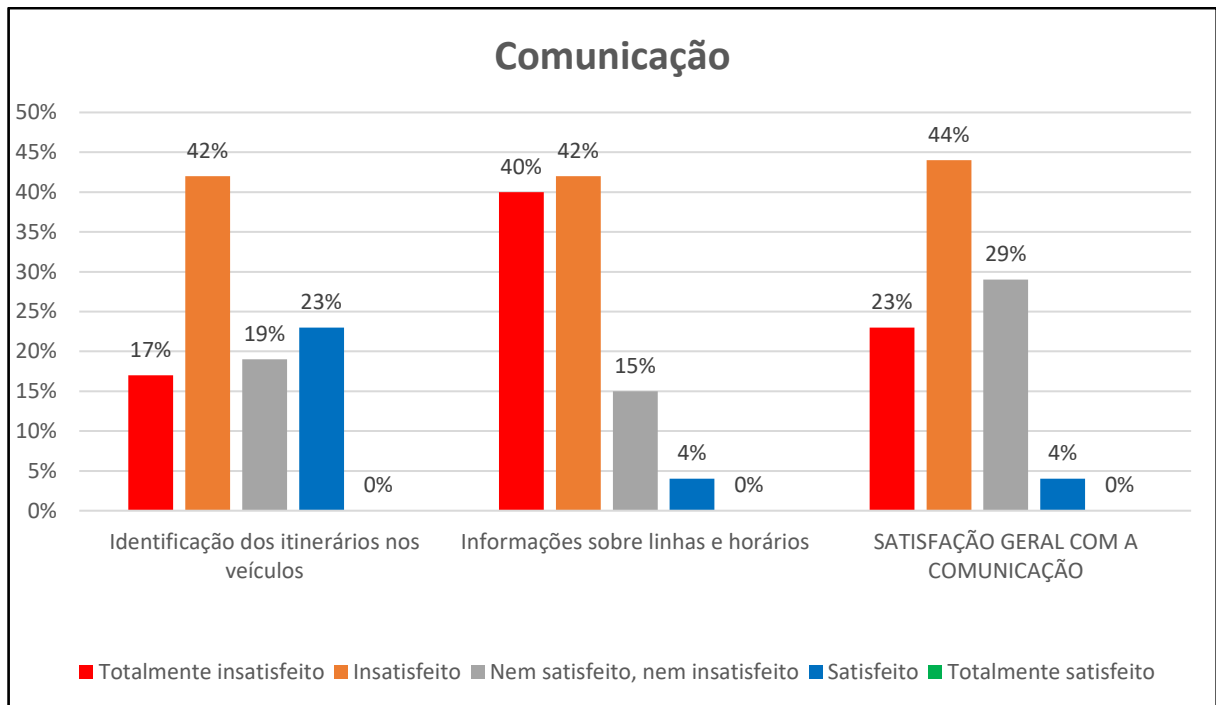
Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

Acerca da satisfação geral com o atendimento, 46% dos entrevistados encontram-se totalmente insatisfeitos ou insatisfeitos com o serviço, já 33% não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos, enquanto que 21% declararam estar satisfeitos (19%) ou totalmente satisfeitos (2%).

5.2.5 Comunicação

Conforme demonstra o gráfico abaixo (Figura 25 abaixo), esta dimensão não obteve uma avaliação positiva, principalmente em relação às informações sobre linhas e horários, em que mais de 80% declararam estar insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Quanto à identificação dos itinerários dos veículos, esse número reduz para aproximadamente 60%, que consideraram o serviço insatisfatório, sobre este item, 23% afirmaram estar satisfeitos, algo que talvez possa ter relação com a aquisição de novos ônibus pelo sistema de transporte, em que o letreiro que informa o itinerário é todo digital.

Figura 25 - Comunicação



Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

Com relação à satisfação geral com a comunicação, apenas 4% dos usuários estão satisfeitos, enquanto 29% não está nem satisfeito, nem insatisfeito, e praticamente 70% considera o item insatisfatório (23% totalmente insatisfeitos e 44% insatisfeitos).

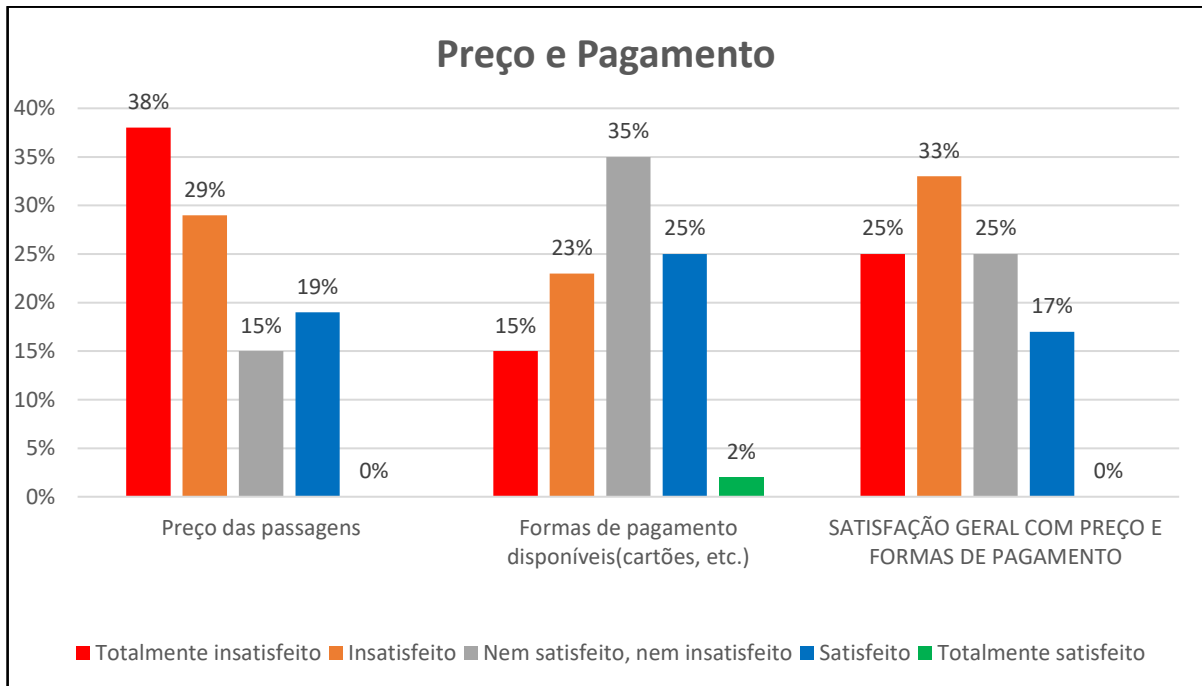
5.2.6 Preço e Pagamento

As temáticas relacionadas a preço sempre são muito sensíveis em uma pesquisa de satisfação de clientes. Nesta pesquisa, conforme indica a Figura 26 mais abaixo, cerca de 70% dos entrevistados afirmaram estar totalmente insatisfeitos ou insatisfeitos com os preços praticados no sistema de transporte coletivo, enquanto que 19% afirmaram estar satisfeitos. Quanto às formas de pagamento, o índice negativo foi menor (15% totalmente insatisfeitos e 23% insatisfeitos), sobre este item, 35% declararam não estar nem satisfeitos, nem insatisfeitos, e 27% considerou as formas de pagamento satisfatórias (25% satisfeitos e 2% totalmente satisfeitos).

No que diz respeito à satisfação geral com preço e formas de pagamento, mais de 55% dos entrevistados a consideram insatisfatória (25% totalmente insatisfeitos e 33% insatisfeitos), ao passo que 25% disseram não estar nem

satisfeitos, nem insatisfeitos e 17% declararam estar satisfeitos com esta dimensão, conforme pode ser visualizado na Figura 26 abaixo.

Figura 26 - Dimensão preço e pagamento



Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

5.2.7 Satisfação Geral dos Usuários

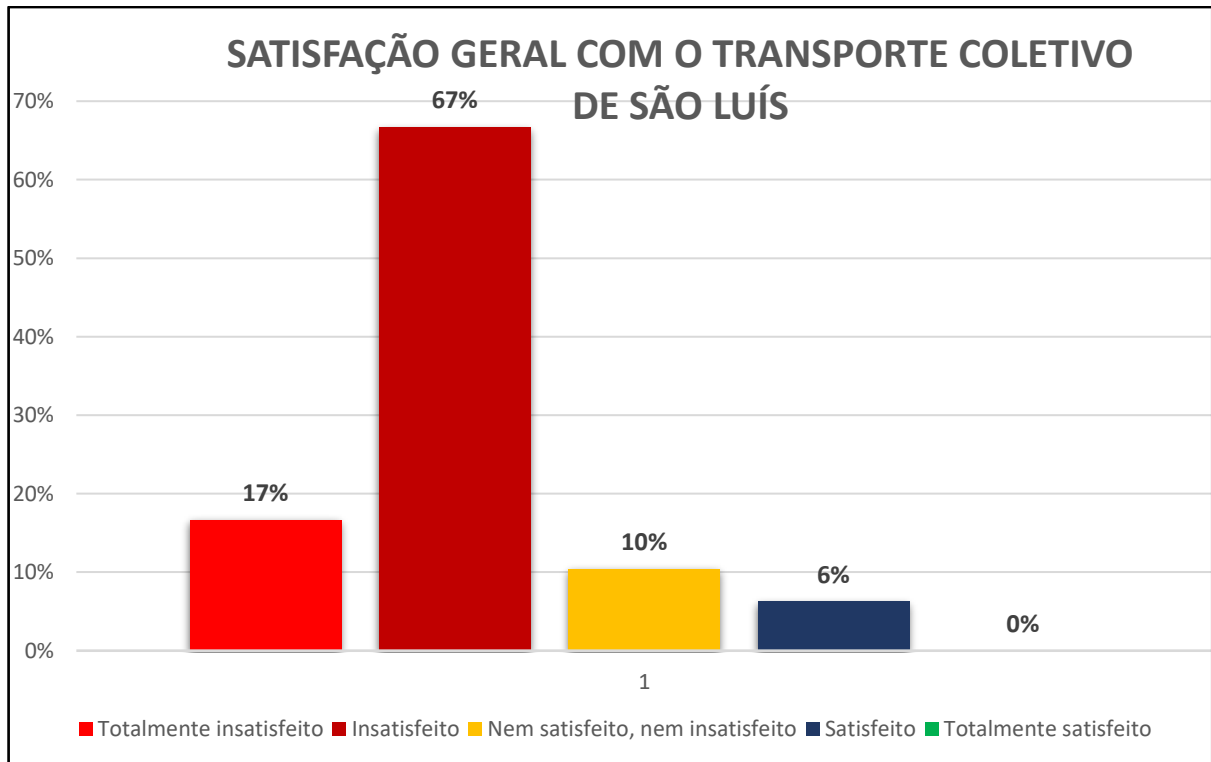
Geralmente, o grau de satisfação geral é o principal resultado de uma pesquisa de satisfação dos clientes. Entende-se que é necessário analisar resultados mais peculiares e específicos, como fora feito anteriormente, e é de suma importância a utilização da satisfação geral, pois como explica Kline (2011), através disso, pode-se analisar como as variáveis preditoras explicam a variável dependente.

Para medir a satisfação geral dos estudantes do curso de administração da UFMA com relação ao transporte coletivo, foi perguntado “qual sua satisfação geral com o transporte coletivo de São Luís?”. Para tanto, foi utilizada uma escala de 5 pontos, que vai de Totalmente Insatisfeito à Totalmente Satisfeito. Essa foi a última pergunta do questionário, respondida logo após o interrogado avaliar uma série de outras dimensões, que foram citados anteriormente neste capítulo.

Como resultado, obteve-se que, para aproximadamente 85% dos usuários, o transporte coletivo de São Luís é insatisfatório (17% totalmente insatisfeitos e 67%

insatisfeitos), 10% dos usuários declararam não estar nem satisfeitos, nem insatisfeitos, e ainda, 6% afirmaram estar satisfeitos, enquanto que nenhum dos respondentes disseram estar totalmente satisfeito com o serviço. Os resultados podem ser visto mais claramente no gráfico abaixo da Figura 27.

Figura 27 - Satisfação geral com o transporte coletivo de São Luís



Fonte: Autor (2017). Elaborado segundo dados da pesquisa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito principal desta pesquisa foi analisar a satisfação dos alunos do curso de administração da UFMA com o serviço de transporte público por ônibus em São Luís, pois considera-se que perceber a opinião do usuário possibilita uma gestão mais eficiente.

A partir do exposto neste trabalho, foi possível obter conhecimentos sobre as múltiplas formas de deslocamento (modais) e a importância de estimular o transporte por ônibus, explicações relevantes sobre qualidade, circulação, mobilidade e acessibilidade. Além disso, uma pesquisa como a que foi feita neste trabalho, é importante pois serve de auxílio no processo decisório e gerencial por parte dos operadores do sistema. Tomar decisões com base na satisfação dos clientes é primordial para que no médio e longo prazo os resultados sejam aperfeiçoados.

Conforme pôde ser visto, principalmente através do índice “satisfação geral com o transporte público de São Luís”, os alunos do curso de administração da UFMA, de uma maneira geral, estão totalmente insatisfeitos ou insatisfeitos com o serviço. Com base nos itens avaliados, chegou-se a conclusão que os aspectos em que há maior quantidade de usuários insatisfeitos são:

- a) Cumprimento de horário (pontualidade).
- b) Número de ônibus nos horários de pico.
- c) Lotação dos ônibus nos horários de pico.
- d) Tempo médio de espera nos finais de semana
- e) Número de linhas nos finais de semana.

Para que o serviço seja melhorado, é preciso que os problemas identificados nesta pesquisa sejam atacados e que os órgãos gestores reconheçam os benefícios que pesquisas assim trazem para a gestão do transporte coletivo por ônibus. Somado a isso, deve-se levar em consideração os quesitos que foram bem avaliados, a fim de que se mantenha os padrões já alcançados.

Esta pesquisa também serve como embasamento e respaldo para a própria UFMA, no sentido de que esta pode estar reivindicando melhorias neste serviço, a fim de aumentar a produtividade dos universitários.

De forma geral, o item que causa maior satisfação aos usuários diz respeito ao atendimento, o número de paradas por linha, bem como o respeito às paradas, por parte dos motoristas.

A falta de pontualidade foi um dos aspectos de maior insatisfação na pesquisa, para que este item seja melhorado propõe-se que haja uma investigação mais precisa sobre os fatores que causam o atraso, a fim de otimizar os fluxos e trajetos dos veículos, ou então trabalhando junto ao poder público para melhoria das vias. Recentemente, foi lançado o aplicativo “Meu Ônibus São Luís” que pretende informar a localização dos veículos e o horário em que estes passarão pelos pontos de parada, o avanço do uso desta ferramenta pode ser uma forma de modificar as expectativas dos usuários em relação ao horário de chegada dos veículos e intervalos entre os mesmos, buscando assim elevar a satisfação sobre este item.

Com relação ao número de ônibus nos horários de pico e à lotação destes, percebe-se então que, na visão dos entrevistados, o sistema de transporte deveria dispor de mais veículos, principalmente nos horários de pico, a fim de reduzir os intervalos entre ônibus da mesma linha, fazendo com que os índices de lotação evoluam, pois como evidencia a pesquisa, em determinados horários existe sobrecarga de passageiros em algumas linhas.

Sobre a dimensão “final de semana”, fica claro que é preciso que se tenha uma reestruturação do serviço nestes dias, adequando a quantidade de viagens e o número de veículos à demanda.

No que diz respeito ao atendimento, e sabendo de sua importância no setor de serviços, o treinamento e aperfeiçoamento em atendimento ao público, por parte dos operadores pode elevar os índices de desempenho deste item. Além disso, ações de fiscalização por parte das empresas e consórcios, incluindo reciclagens e cursos de direção defensiva podem aumentar a percepção dos usuários para esse indicador.

Portanto, é possível observar que o sistema de transporte público por ônibus em São Luís não possui um panorama avaliativo satisfatório em seu desempenho, segundo a percepção dos alunos do curso de Administração da UFMA. Torna-se necessário que todos os itens que avaliam a qualidade do serviço sejam melhorados, visando alcançar um grau de satisfação adequado para o usuário, dando ênfase aos pontos de menor satisfação do usuário.

Com trabalhos futuros, pretende-se apresentar os resultados à Gestão da Universidade Federal do Maranhão e também ao SMTT, para possíveis melhorias. Também pode ser desenvolvido algumas sugestões de plano de ação ou mesmo a utilização do PDCA para controle da satisfação dos usuários da UFMA quanto ao transporte público coletivo

REFERÊNCIAS

AGERGS - Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul, **Pesquisa de avaliação da qualidade dos serviços públicos no RS/2005, por usuários de transporte metropolitano**. Disponível em: <<http://www.agergs.rs.gov.br/upload/pesquisa45.pdf>>. Acesso em: 08 de Dezembro de 2016.

ALCÂNTARA JR, José O. **Sociabilidade em ônibus urbano**. São Luís: EDUFMA, 2011.

ALCÂNTARA JR, José O; SELBACH, Jeferson Francisco (Org.). **Mobilidade urbana em São Luís**. São Luís: EDUFMA, 2009.

ANTP - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTE PÚBLICO. **O transporte público e o trânsito para uma cidade melhor**. ANTP, 2002

ANTUNES, Eloísa Maieski. **Avaliação do transporte público por ônibus sob o ponto de vista do usuário em cidades médias paranaense**. 2009. 115p. Dissertação (Mestrado). Universidade Estadual de Maringá, Maringá 2009. Disponível em: <<http://www.peu.uem.br/Dissertacoes/Eloisa.pdf>> Acesso em: 17 dez 2016

BARBOSA, Érica Garreto Ramos; ESPÍRITO SANTO, José Marcelo do; TRINTA Patrícia. (Org.). **Leitura urbana**: São Luís: Prefeitura de São Luís/ Instituto da Cidade, 2014. (versão provisória para análise).

BICALHO, Marcos. **A dívida social no transporte coletivo**. Revista dos

BRASIL. Lei nº 8987, de 13 de fevereiro de 1995. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 de dez. 2016.

CORDEIRO, Célio de Oliveira. **A percepção da qualidade dos serviços prestados em uma Instituição de Ensino Superior segundo o Cliente**. Tese de Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Manaus, 2004.

CORDEIRO, Eduardo Celestino; BURNETT, Carlos Frederico Lago; FERREIRA, Antonio José de Araújo. A efetivação da Grande São Luís: do que se trata e como foi tratada. In: SANTOS, Protásio César dos; JÚNIOR, José Sampaio de Mattos (Org.). **Desenvolvimento Socioespacial**: novos olhares. São Luís: EDUEMA, 2013. p. 111-131.

DENATRAN. Estatística. **Frota de Veículos**. Disponível em: <<http://www.denatran.gov.br/frota.htm>>. Acesso em: 20 dez. 2016.

FERNANDES, Fábio Lopes. **Sistema Integrado de Transportes de São Luís: necessidade ou delírio?** 2003. Monografia (Graduação em Geografia) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2003.

FERRAZ, Antônio Clóvis “Coca” P.; TORRES, Isaac G. E. **Transporte Público Urbano**. São Carlos – SP, Rima, 2004.

FERREIRA, Antonio José de A. **A produção do espaço urbano em São Luís do Maranhão: passado e presente; há futuro?** São Luís: EDUFMA, 2014.

FERREIRA, Antonio José de A. **São Luís do Maranhão: em que cidade vivemos? Que cidade queremos no quarto centenário**. Ciências Humanas em Revista, v. 7, n. 2, São Luís, 2009.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila

GARVIN, D.A. **Gerenciando a qualidade**. Rio de Janeiro; Qualitymark, 1992.

GONÇALVES, A.R. **Avaliação de sistemas integrados de transporte público coletivo: estudo de caso de quatro cidades brasileiras**. UNB. Dissertação de Mestrado, 2000.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/v3/cidades/municipio/2111300/pesquisa/23>>. Acesso em: 09 de Dezembro de 2016.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2016/estimativa_tcu.shtm>. Acesso em: 20 de Dezembro de 2016.

IBGE. **Censo demográfico: educação e deslocamento**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/545/cd_2010_educacao_e_deslocamento.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2016.

JESUS, Isolda Ferreira de. **A participação dos transportes coletivos na violência urbana: o caso de São Luís**. 1999. 109f. Monografia (Graduação em Geografia) – Curso de Geografia, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 1999.

JURAN, J.M. **Controle da qualidade: conceitos, políticas e filosofia da qualidade**. São Paulo: McGraw-Hill : Makron, 1991-1993. 8v.

JURAN, Joseph M. **A Qualidade desde o projeto: Novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. (Tradução de Nivaldo Montingelli Jr). 3ª edição. São Paulo – SP, Pioneira, 1997.

KAWAMOTO, Eiji. **Avaliação dos projetos de transportes**. Notas de aula. São Carlos: Escola de Engenharia de São Carlos – EESC-USP.2010.

LIMA Jr., O. F. (1995). **Qualidade em serviços de transportes: conceituação e procedimento para diagnóstico**. Tese de doutoramento, Edusp, São Paulo.

LIMA JR., O. F. e BERTOZZI, P. P. **A qualidade no serviço de transporte público**

LOVELOCK, C. H. **Product Plus: Como adicionar o Valor de Seus Serviços à Qualidade de Seus Produtos**, São Paulo: Editora McGraw-Hill, 1995.

MARANHÃO, M. **ISO Série 9000: manual de implementação: versão 2000 : o passo-a-passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão**. 8.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006. xv, 212p

MARQUES, César Augusto. **Dicionário histórico-geográfico da província do Maranhão**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fon-Fon e Seleta, 1970.

MARQUES, César Augusto. Governo do Estado do Maranhão. Disponível: <<http://www.ma.gov.br/>>. Acesso em: 13 dez. 2016.

MORRISON, Allen. **The tramways (and other railways) of São Luís, Maranhão state, Brazil**. Disponível em: <<http://www.tramz.com/br/sl/sl.html>>. Acesso em: 18 de dez. 2016.

PALADINI, E. P. **Controle de qualidade: Uma abordagem abrangente**. São Paulo-SP, Atlas, 1990. Paulo-SP, Pioneira, 1990.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006. xvii, 355p.

PRAZERES, Paulo Mundin. **Dicionário de termos de qualidade**. São Paulo, Atlas, 1998. 464 p.

RAMOS, R.E.B.; COELHO, V.L. **Características de qualidade do serviço de transporte intermunicipal de passageiros**. ENANPAD, 1998.

Renovação da frota chega a mais três linhas de ônibus em São Luís. (2016). O Imparcial. Disponível em: <<https://oimparcial.com.br/noticias/cidades/2016/09/renovacao-da-frota-chega-a-mais-tres-linhas-de-onibus-em-sao-luis/>> Internet. 11 jul. 2017

RODRIGUES, M.O. **Avaliação do transporte público na cidade de São Carlos**. Dissertação (Mestrado). Escola de Engenharia de São Carlos- EESC, São Carlos, 2006.

RODRIGUES, F. F. A. **Qualidade em prestação de serviços**. Rio de Janeiro: SENAC/DN/DFP, 1997.

SANTOS, B. J. R. A qualidade no serviço de transporte público urbano. Disponível em: <http://www2.ucg.br/nupenge/pdf/Benjamim_Jorge_R.pdf>. Acesso em 17 dez 2016.

SÃO LUÍS. **Plano diretor de São Luís** 1977. 2. impres. São Luís: SIOGE, 1977.

SÃO LUÍS. **Prefeitura de São Luís: Concorrência Pública Nº 004/2016/CPL**. Disponível: <<http://www.saoluis.ma.gov.br/>>. Acesso em: 20 dez. 2016.

SILVA, João Ricardo Costa. **Os desafios para o uso do automóvel no espaço urbano de São Luís**. In: ALCANTARA JR, José O.; SELBACH, Jeferson Francisco (orgs). *Mobilidade Urbana em São Luís*. São Luís/MA: EDUFMA, 2009, p. 71-84.

SIQUEIRA, Juan Guilherme Costa. **Transporte público coletivo**: o estudo sobre a área de abrangência no Terminal Cohab/Cohatrac, São Luís-MA. 2015. 133f. Monografia (Graduação em Geografia) – Curso de Geografia, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2015.

sob as óticas do usuário, do operador e do órgão gestor. Revista dos

Transportes Públicos – ANTP, São Paulo, ano 20, p. 33-41, 3º Trimestre 1998.

Transportes Públicos, n.86, ANTP, 1998.p. 53-66.

VASCONCELLOS, Eduardo A, Eduardo A. **Transporte urbano nos países em desenvolvimento**: reflexões e propostas. 3. ed. São Paulo: Annablume, 2000

VASCONCELLOS, Eduardo A. **Transporte urbano espaço e equidade**: análise das políticas públicas. São Paulo: Annablume, 2001. 218p.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Nome:

Período:

1º

2º

3º

4º

5º

6º

7º

8º

Idade:

17-20

21-25

26-30

+30

Sexo:

Masculino

Feminino

Bairro: _____

Por favor, indique o seu grau de satisfação com cada um dos itens abaixo:

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, Nem insatisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
LINHAS E HORÁRIOS					
1. Número de linhas disponíveis	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2. Número de paradas por linha	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3. Adequação das rotas/trajetos (acesso a diversos locais da cidade)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4. Cumprimento de horário (pontualidade)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
5. Número de ônibus nos horários de pico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
6. Número de ônibus nos demais horários	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
7. Tempo médio de espera nos dias de semana (intervalo entre os ônibus)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
8. SATISFAÇÃO GERAL COM LINHAS E HORÁRIOS	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
FINAIS DE SEMANA					
9. Horários nos finais de semana	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
10. Número de linhas nos finais de semana	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
11. Tempo médio de espera nos finais de semana (Intervalo entre os ônibus)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
12. SATISFAÇÃO GERAL COM O TRANSPORTE NOS FINAIS DE SEMANA	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
CONDIÇÕES DA FROTA					
13. Estado de conservação dos ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
14. Conforto e limpeza dos ônibus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
15. Lotação dos ônibus nos horários de pico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
16. Climatização / temperatura interna dos ônibus.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

17. SATISFAÇÃO GERAL COM OS ÔNIBUS	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
ATENDIMENTO					
18. Atendimento / Educação dos motoristas no tratamento com as pessoas	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
19. Atitude dos motoristas ao volante (forma de dirigir do motorista)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
20. Respeito às paradas	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
21. SATISFAÇÃO GERAL COM O ATENDIMENTO	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
COMUNICAÇÃO					
22. Identificação dos itinerários nos veículos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
23. Informações sobre linhas e horários	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
24. SATISFAÇÃO GERAL COM A COMUNICAÇÃO	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
PREÇO E PAGAMENTO					
25. Preço das passagens	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
26. Formas de pagamento disponíveis (cartões, etc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
27. SATISFAÇÃO GERAL COM PREÇO E FORMAS DE PAGAMENTO	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
SATISFAÇÃO GERAL COM O TRANSPORTE COLETIVO DE SÃO LUÍS?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>