

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**RAIMUNDO DOS SANTOS SÁ FILHO**

**TRANSPORTE ALTERNATIVO DA ÁREA ITAQUI BACANGA NA PERSPECTIVA  
DO USUÁRIO**

São Luís  
2020

**RAIMUNDO DOS SANTOS SÁ FILHO**

**TRANSPORTE ALTERNATIVO DA ÁREA ITAQUI BACANGA NA PERSPECTIVA  
DO USUÁRIO**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Orientador: Prof. Ademir da Rosa Martins

São Luís

2020

Sá Filho, Raimundo dos Santos.

Transporte alternativo da área Itaqui Bacanga na perspectiva do usuário / Raimundo dos Santos Sá Filho. – 2020.

21 f.

Orientador(a): Ademir da Rosa Martins.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2020.

1. Qualidade. 2. Transporte. 3. Usuários. I. Martins, Ademir da Rosa. II. Título.

**RAIMUNDO DOS SANTOS SÁ FILHO**

**TRANSPORTE ALTERNATIVO DA ÁREA ITAQUI BACANGA NA PERSPECTIVA  
DO USUÁRIO**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo,  
apresentado como requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Administração da Universidade Federal do  
Maranhão - UFMA.

Aprovado em: 16/12/2020.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Ademir da Rosa Martins (orientador)

Dr. em Informática na Educação

Universidade Federal do Maranhão

Prof. ....

Dr. em ....

Universidade de Federal do Maranhão

Prof. ....

Dr. ....

Universidade Federal do Maranhão

Dedico este trabalho aos meus pais, Raimundo Sá e Severina Camara que sempre me apoiaram durante todo esse tempo.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha família, esposa Thamyres Mota;

Aos meus filhos: Rhayca, Rodrigo e Ryan pelo carinho e força nesse momento difícil que todos passamos;

Agradeço também ao professor Dr. Ademir da Rosa Martins, que me ajudou nas correções e orientações.

“Tudo que sua mão encontrar para fazer.  
Faça-o com todo o seu coração”

Jesus

## RESUMO

O transporte alternativo é objeto de muitas pesquisas que compõem a região metropolitana de São Luís, sobretudo na cidade de São Luís e, especificamente, na área Itaqui Bacanga, por conta da sua importância para a população e seu impacto em diversos setores, como o econômico e o de mobilidade. Em razão disso este trabalho teve por objetivo identificar, da perspectiva do usuário, o nível de satisfação com o serviço prestado. A pesquisa considerou para estudo de caso a área Itaqui Bacanga, situada na cidade de São Luís, capital do Maranhão, e os usuários do transporte alternativo da área Itaqui Bacanga. Quanto a metodologia foi feita a aplicação de um questionário com os usuários, em que foi avaliado o nível de satisfação nos aspectos preço, horário, condição dos carros, atendimento, conforto. Os itens que geraram maior satisfação nos usuários dizem respeito a horário, conforto e preço; os itens que indicaram uma maior insatisfação nos usuários dizem respeito a condição dos carros e atendimento.

**Palavras-chave:** Qualidade, Transporte, Usuários.

## **ABSTRACT**

Alternative transport is the subject of much research that makes up the metropolitan region of São Luís, especially in the city of São Luís and, specifically, in the Itaqui Bacanga area, due to its importance to the population and its impact in several sectors, such as the economic and mobility. As a result, this work aimed to identify, from the user's perspective, the level of satisfaction with the service provided. The research considered for a case study the Itaqui Bacanga area, located in the city of São Luís, capital of Maranhão, and the users of the alternative transport in the Itaqui Bacanga area. As for the methodology, a questionnaire with users was applied, in which the level of satisfaction was evaluated in terms of price, schedule, car condition, service, comfort. The items that generated the greatest satisfaction among users concern time, comfort and price; the items that indicated greater dissatisfaction among users refer to the condition of the cars and service.

**Keywords:** Quality, Transport, Users.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Abordagens da qualidade .....	12
Figura 1 - Principais eixos viários da região Itaqui Bacanga .....	13
Quadro 2 - Padrões de qualidade do transporte alternativo .....	14
Quadro 3 - Frota dos carros da área Itaqui Bacanga.....	15
Quadro 4 - Tempo de deslocamento para o destino final. ....	15
Quadro 5 - Dados da mobilidade na área Itaqui Bacanga .....	15
Gráfico 1 - Gênero dos entrevistados .....	16
Gráfico 2 - Faixa etária dos entrevistados .....	16
Gráfico 3 - Satisfação geral dos entrevistados.....	17
Gráfico 4 - Satisfação com as condições dos carros de lotação .....	17
Gráfico 5 – Satisfação com atendimento .....	18
Gráfico 6 – Satisfação com preço.....	19

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>QUALIDADE NO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS.....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>SISTEMA DE TRANSPORTE ALTERNATIVO ITAQUI BACANGA.....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA .....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>14</b>
<b>5.1</b>	<b>Mapeamento do sistema de transporte alternativo Itaqui Bacanga .....</b>	<b>14</b>
<b>5.2</b>	<b>Pesquisa de satisfação de usuários .....</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>19</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>20</b>
	<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO .....</b>	<b>21</b>

## TRANSPORTE ALTERNATIVO DA ÁREA ITAQUI BACANGA NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO

Raimundo dos Santos Sá Filho \*  
Ademir da Rosa Martins †

**Resumo:** O transporte alternativo é objeto de muitas pesquisas que compõem a região metropolitana de São Luís, sobretudo na cidade de São Luís e, especificamente, na área Itaqui Bacanga, por conta da sua importância para a população e seu impacto em diversos setores, como o econômico e o de mobilidade. Em razão disso este trabalho teve por objetivo identificar, da perspectiva do usuário, o nível de satisfação com o serviço prestado. A pesquisa considerou para estudo de caso a área Itaqui Bacanga, situada na cidade de São Luís, capital do Maranhão, e os usuários do transporte alternativo da área Itaqui Bacanga. Quanto a metodologia foi feita a aplicação de um questionário com os usuários, em que foi avaliado o nível de satisfação nos aspectos preço, horário, condição dos carros, atendimento, conforto. Os itens que geraram maior satisfação nos usuários dizem respeito a horário, conforto e preço; os itens que indicaram uma maior insatisfação nos usuários dizem respeito a condição dos carros e atendimento.

**Palavras-chave:** Qualidade, Transporte, Usuários.

**Abstract:** Alternative transport is the subject of much research that makes up the metropolitan region of São Luís, especially in the city of São Luís and, specifically, in the Itaqui Bacanga area, due to its importance to the population and its impact in several sectors, such as the economic and mobility. As a result, this work aimed to identify, from the user's perspective, the level of satisfaction with the service provided. The research considered for a case study the Itaqui Bacanga area, located in the city of São Luís, capital of Maranhão, and the users of the alternative transport in the Itaqui Bacanga area. As for the methodology, a questionnaire with users was applied, in which the level of satisfaction was evaluated in terms of price, schedule, car condition, service, comfort. The items that generated the greatest satisfaction among users concern time, comfort and price; the items that indicated greater dissatisfaction among users refer to the condition of the cars and service.

**Keywords:** Quality, Transport, Users.

### 1 INTRODUÇÃO

Assim como ocorre em outras cidades, o ônibus é o principal meio de transporte utilizado e em São Luís não é diferente. No entanto, são inúmeras reclamações que surgem, principalmente quanto a lotação, cumprimento de horários, demora em horários de pico e segurança (assaltos).

Há um constante desejo da população de maior mobilidade e flexibilidade. Para uma parte da população a melhoria do poder aquisitivo e a maior facilidade de acesso a financiamentos, entre outros, tem possibilitado a aquisição de veículos individuais. Outra parte da população, com poder aquisitivo mais restrito, encontra resposta, nesses quesitos de flexibilidade e mobilidade, na utilização do transporte alternativo.

A região do Itaqui Bacanga 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 mobilidade da população dessa região que usa transporte público e até mesmo veículos particulares. Nessa região se encontram grandes empresas como a VALE, o Porto do Itaqui, a Eneva, dentre outras empresas, muitas prestando serviços para estas principais. Isso gera um fluxo muito grande de veículos, causando congestionamentos, principalmente em horários de pico.

---

\* Graduando do Curso de Administração/UFMA. Artigo apresentado para a disciplina de TCC II, na data de 20/07/2020, na cidade de São Luís/MA. Endereço eletrônico para contato: raieri\_2008@hotmail.com;

† Professor Orientador. Dr. em Informática na Educação. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/UFMA. Endereço eletrônico para contato: ademir.martins@ufma.br.

Em razão dessa lentidão do fluxo terrestre de veículos as pessoas da região Itaqui Bacanga procuram utilizar os carros de lotação, já que o deslocamento deles ocorre com mais rapidez em relação aos outros tipos de transporte.

Ao depender desse tipo de transporte, para se deslocar com mais celeridade ao seu local de trabalho, muitos usuários se sujeitam às condições dos veículos e da condução, onde se nota em alguns aspectos uma certa precariedade. Na área Itaqui Bacanga ainda são observados alguns veículos em condições muito ruins de rodar, a exemplo: pneus carecas, para choques e lanternas quebradas, sujeira em bancos e fiação elétrica exposta. Além disso, existe alguns condutores que infringem leis de trânsito numa espécie de corrida por quem faz mais passageiros por trajeto. Não existe segurança jurídica do serviço, não há contratos entre os envolvidos e algumas regras não são respeitadas por todos.

A agência estadual de transporte e mobilidade urbana (MOB) criou a lei 10.538/2016 que entrou em vigor no dia 12 de janeiro de 2017. Essa lei permite uma fiscalização mais efetiva do transporte alternativo, especifica a obrigação dos operadores e possibilita a MOB exigir o cumprimento de normas. Segundo a MOB, a agência possui equipe permanente para a realização de fiscalização com o apoio da Polícia Rodoviária Federal e Polícia Rodoviária Estadual.

Com isso os usuários passaram a exigir uma maior qualidade do serviço.

A partir do exposto surge o questionamento: “qual o nível de satisfação dos usuários do transporte alternativo da área Itaqui-Bacanga sobre a qualidade do serviço prestado?”

Entender a preferência dos usuários do transporte alternativo da área Itaqui Bacanga ao invés de transporte público coletivo, para o deslocamento entre bairros e centro da cidade de São Luís, pode fornecer dados valioso para promover a melhoria dessa forma de transporte que é demandado por muitas pessoas.

## **2 QUALIDADE NO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS**

A definição de qualidade para alguns autores gera diferentes pontos de vista a respeito deste assunto.

A qualidade nos transportes, para Braga (1995), é o resultado dos níveis de serviço da ação integrada entre os três agentes envolvidos no processo: usuários, empresas e poder público.

Lima (1996) destaca que, diferente dos outros serviços e da manufatura, as atividades de transporte são realizadas em ambientes não controlados (espaço aéreo, mar, ruas), daí a necessidade de adaptação do conceito de qualidade a esse serviço. Para Lima a avaliação da qualidade no transporte se dar pelo ambiente, conforto, acessibilidade, preço, momento de interação, comunicação, experiência anterior, imagem e confronto entre o que é realizado, comunicado e percebido.

Correia (2004) esclarece que é necessário descobrir o que os usuários do produto julgam por qualidade, ou seja, verificar quais são as características que são mais importantes de acordo com as necessidades do cliente, ou que promovem sua satisfação. Uma vez descobertas, tais características devem ser mensuradas e ponderadas para a avaliação da qualidade final do produto. Portanto, considerando o serviço de transporte público, é essencial que existam indicadores e outros mecanismos de avaliação da qualidade do sistema para promover a satisfação da oferta desejada pelos usuários.

Já para Juran (1988) pode-se atribuir a qualidade de um produto a adequação das características deste produto com as necessidades do cliente gerando, assim, satisfação do mesmo.

Outra definição de qualidade está diretamente relacionada com o sentimento que causa no cliente.

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.)

Ou seja, o cliente é fundamental para a sobrevivência deste tipo de negócio, já que a insatisfação do cliente acarreta perda de recursos, uma vez que por se tratar de um negócio cíclico, caso não tenha uma experiência agradável, o usuário pode, nos próximos traslado, não entrar naquele veículo e, além disso, pode fazer uma propaganda negativa do motorista e/ou do “carrinho lotação” para os outros usuários.

Quadro 1 - Abordagens da qualidade

Abordagem	Definição	Exemplo
Transcendental	Qualidade é sinônimo de excelência inata.	Carro de qualidade: Ferrari
Baseada no produto	Qualidade é uma variável precisa e mensurável	Carro com ar-condicionado
Baseada no usuário	Qualidade é uma variável subjetiva	Cliente
Baseada na produção	Qualidade é abordada com ênfase em ferramentas estatísticas.	Carro dentro das especificações de fabricação.
Baseada no valor	Abordagem de difícil aplicação, ênfase no valor.	O usuário define a qualidade pelo preço

Fonte: Adaptado de Paladini, 2006.p.8

### 3 SISTEMA DE TRANSPORTE ALTERNATIVO ITAQUI BACANGA

O município de São Luís possui um sistema de transporte coletivo por ônibus que engloba 162 (cento e sessenta e dois) linhas operando uma frota de 946 (novecentos e quarenta e seis) veículos. A área Itaqui Bacanga possui 32 (trinta e duas linhas) operando com uma frota de 209 (duzentos e nove) ônibus, para atender toda a região e zona rural. IBGE (2019)

Com base em levantamento de dados da MOB em outubro de 2019 a demanda média de transportados nos dias úteis foi de cerca de 190.315 (cento e noventa mil trezentos e quinze) passageiros, realizando 2054 (duas mil e cinquenta e quatro) viagens, com um total de 74.618 (setenta e quatro mil seiscentos e dezoito) quilômetros.

Tendo em vista a concessão precária de linha de ônibus coletivo e o crescimento da demanda, criou-se oportunidade para que o transporte alternativo se estruturasse visando uma maior eficiência no transporte de passageiros.

Neste sentido verificou-se que o sistema de transporte alternativo urbano de São Luís da região Itaqui Bacanga apresenta extrema importância no contexto de transporte de passageiros.

Os dados obtidos através da SMTT (Secretaria Municipal de Transporte Terrestre) dão conta de que existem aproximadamente 346 carros de passeio para o transporte de passageiros, apelidados de “carrinhos de lotação”.

Os “carrinhos de lotação” tem sua estrutura notada pela formação de duas cooperativas, possuindo ao todo 48 cooperativados.

Dessa forma, estão assim configurados:

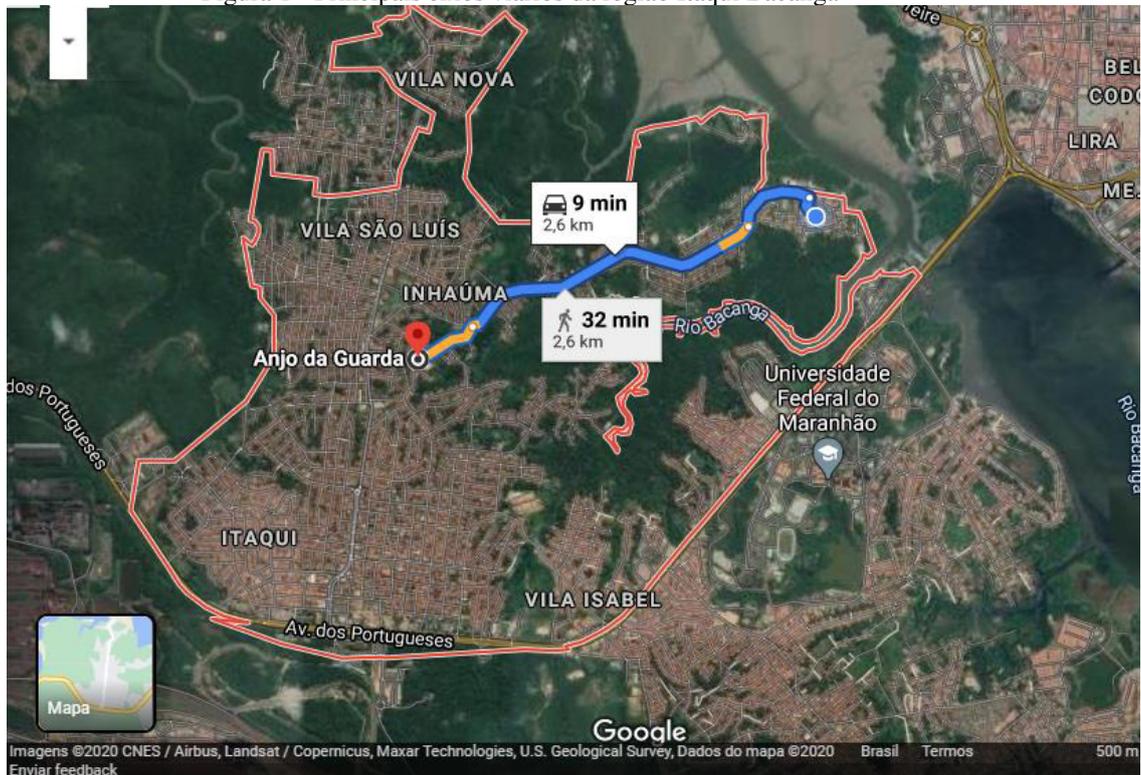
- a COOPERTAIB (Cooperativa de Transporte Alternativo Área Itaqui Bacanga) possui 30 cooperativados;
- a COOCAL (Cooperativa dos Carrinhos Amigos Lotação) possui 18 cooperativados;
- os 298 restantes são avulsos, trabalham de forma não organizada, atendem todas as paradas de ônibus da região.

Os bairros com maior número de carro cadastrados na cooperativa COOPETAIB são Anjo da Guarda e Vila Nova. Vila Embratel e Fumacê também possuem grande número de carros cadastrados. Todos eles fazem linha para o centro da cidade São Luís e possuem tarifas tabeladas de R\$ 3,00 (três reais) para viagens entre bairros e R\$ 4,00 (quatro reais) para viagens para o centro da cidade, por cada passageiro.

Também fazem corridas fechadas, onde um passageiro banca toda a lotação do carro sem precisar de outros passageiros, o valor cobrado fica R\$10,00 (dez reais) para viagens entre bairros) e R\$ 12,00 (doze reais) para viagens para o centro da cidade.

O mapa presente na Figura 1 mostra as principais vias de acesso à região Itaqui Bacanga, limitada pela barragem do Bacanga, e entre os bairros que compõem a área.

Figura 1 - Principais eixos viários da região Itaqui Bacanga



Fonte: Google Maps (2020)

#### 4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta pesquisa, de natureza aplicada, pode ser classificada quanto aos meios em exploratória; quanto aos meios em estudo de caso com pesquisa de campo e sua abordagem é qualitativa.

Para compor as informações sobre a qualidade e sobre o sistema de transporte alternativo foi realizado um levantamento bibliográfico e documental com relação as linhas de operação do transporte alternativo, com o objetivo de contextualizar a mobilidade da população esta região. O levantamento das informações referentes a área Itaqui Bacanga foi realizado através de visitas as cooperativas deste tipo de transporte.

Para o levantamento da satisfação dos usuários foi aplicado um questionário com perguntas fechadas aos usuários do sistema de transporte alternativo. Foram entrevistadas 45

peessoas, nas paradas de embarque da região e nos pontos fixos localizadas na praça Deodoro centro da cidade de São Luís. O questionário fez uso da ferramenta Google Forms.

Os dados obtidos na aplicação do questionário foram tabulados e transformados em gráficos, para isso utilizou-se o programa Excel.

## 5 RESULTADOS

Os itens a seguir mostram o resultado das coletas de dados. Primeiro, apresenta dados sobre o mapeamento do sistema de transporte alternativo, e após, relaciona o resultado da aplicação de questionário junto aos usuários.

### 5.1 Mapeamento do sistema de transporte alternativo Itaqui Bacanga

A pesquisa foi realizada de acordo com os dados oferecido pelos motoristas dos carros de lotação, cooperativas COOPETAIB e COOCAL, e com dados da MOB.

Primeiro, cabe destacar as características peculiares do transporte alternativo:

- Heterogênea: as viagens, os horários, os locais de origem, o destino e rotas são diferentes;
- Mudança de ambiente: o usuário tem interesse no resultado final e não no veículo que está usando;
- Flutuações de demanda: grandes flutuações de intensidade e frequência, principalmente nos picos de manhã e tarde.

Segundo dados da COOPETAIB, elaborou-se o Quadro 2, onde são discriminados diversos fatores e os parâmetros indicadores de qualidade de cada um.

Quadro 2 - Padrões de qualidade do transporte alternativo

Fatores	Parâmetros de avaliação	Bom	Regular	Ruim
Tempo de viagem	Relação por viagem entre carro e ônibus (minutos)	<5	6-15	>15
Lotação	Quantidade de usuários dentro do carro	1-3	4	>5
Segurança	Quantidade de acidentes registrados pela cooperativa	0	1-5	>5
Característica do carro	Idade e conservação do carro	1-2 anos	3-5	>5
Característica do carro	Número de portas	4 portas	2 portas	2 portas

Fonte: Adaptado de COOPETAIB (2020)

Os dados coletados sobre a quantidade de carro (Quadro 3) foram com referência aos carros cadastrados e os não cadastrados pelas cooperativas, outros 97 carros identificados rodando não tiveram localização comprovadas de origem, apenas sabe-se que rodam pela região sem ao menos serem identificados a que bairro pertencem; foram identificados carros de origem dos bairros São Francisco, Ilhilha e região central de São Luís.

Dos carros identificados Anjo da Guarda e Vila Nova estão entre os que mais possuem carros. Os bairros mais distantes do eixo bairro centro possuem menos carros.

Quadro 3 - Frota dos carros da área Itaquí Bacanga

<b>Bairro</b>	<b>Quantidade De Carros</b>
Anjo da Guarda	62
Vila Nova	44
Fumacê	23
Vila Embratel	23
Vila Isabel	22
Gapara	20
Alto da Esperança	18
Gancharia	18
Vila Bacanga	15
Sá Viana	13

Fonte: COOPETAIB-COOCAL (2020)

O tempo calculado (Quadro 4) teve como referência um dia de segunda-feira as 10:00 da manhã, os bairros, também foi identificado que durante o horário de pico esse tempo pode ter um acréscimo de 20 minutos em virtude de o trânsito de veículos serem maiores.

Quadro 4 - Tempo de deslocamento para o destino final.

<b>Bairro</b>	<b>Tempo de Deslocamento (Minutos)</b>	<b>Destino</b>
Anjo da Guarda	30	Centro
Vila Nova	45	Centro
Fumacê	35	Centro
Vila Embratel	20	Centro
Vila Isabel	20	Centro
Gapara	30	Centro
Alto Da Esperança	45	Centro
Gancharia	40	Centro
Vila Bacanga	20	Centro
Sá Viana	15	Centro
Residencial Paraíso	25	Centro

Fonte: COOPETAIB-COOCAL (2020)

O Quadro 5 apresenta dados gerais sobre a mobilidade na área Itaquí Bacanga.

Quadro 5 - Dados da mobilidade na área Itaquí Bacanga

<b>Discriminação</b>	<b>Quantidade</b>
População da área Itaquí Bacanga	255.000 habitantes
Total de viagens em dias úteis	5920 viagens/dia
Índice da mobilidade geral	13,55 habitantes/viagens
População que usa ônibus	190.000 habitantes
Total de viagens de coletivo	2054 viagens/dia
Índice de mobilidade de transporte coletivo	92,50 habitantes/viagens

Fonte: Autor (2020). Dados da pesquisa. MOB (2020)

Chega-se à conclusão de que mesmo com o serviço atualmente oferecido, ainda é grande a parcela da população desta região que necessita usar o transporte urbano coletivo. Isso demonstrando que ainda há uma demanda a ser explorada.

## 5.2 Pesquisa de satisfação de usuários

A seguir são discutidos os resultados da pesquisa realizada com 45 usuários do sistema de transporte alternativo da região Itaqui Bacanga.

Quanto ao gênero, os dados da pesquisa mostram um público na sua maioria mulheres com 56% dos entrevistados e os homens com 44%, conforme o Gráfico 1.



Fonte: Autor (2020). Dados da pesquisa.

No que diz respeito a faixa etária (Gráfico 2) predominam os usuários com mais idade, 44% dos entrevistados tinham mais de 41 anos de idade 33% foram identificados na faixa etária dos 31-40 anos. Na faixa etária de 21-30 anos, tivemos 16%, e apenas 7% dos entrevistados estão na faixa entre 18 e 20 anos.



Fonte: Autor (2020). Dados da pesquisa.

O público entrevistado mostrou-se em idade acima dos 30 anos, possivelmente em virtude de cursos e escolas estarem fechadas durante esse período de isolamento social, ocasionando um número menor de jovens em circulação.

A seguir foram questionados sobre a satisfação quanto a linha, horário e preço. Os dados dos pesquisados (Gráfico 3) indicam que aproximadamente 75% dos usuários demonstrou satisfação com o serviço prestado, tendo maior peso na sua percepção linhas e preço, 12 dos usuário relataram que o preço é o que mais torna o serviço atrativo, já para 11 dos entrevistados o horário foi o mais importante, pois estes fazem linhas variadas e a diversificação de alternativa entre os carro se torna mais vantajosa, para 11 dos 45 entrevistados as linhas oferecidas foram mais satisfatórias pois há uma maior possibilidade de fazer a viagem em um outro carro, no caso de perder a oportunidade ou não poder embarcar devido a lotação do veículo.

Gráfico 3 - Satisfação geral dos entrevistados

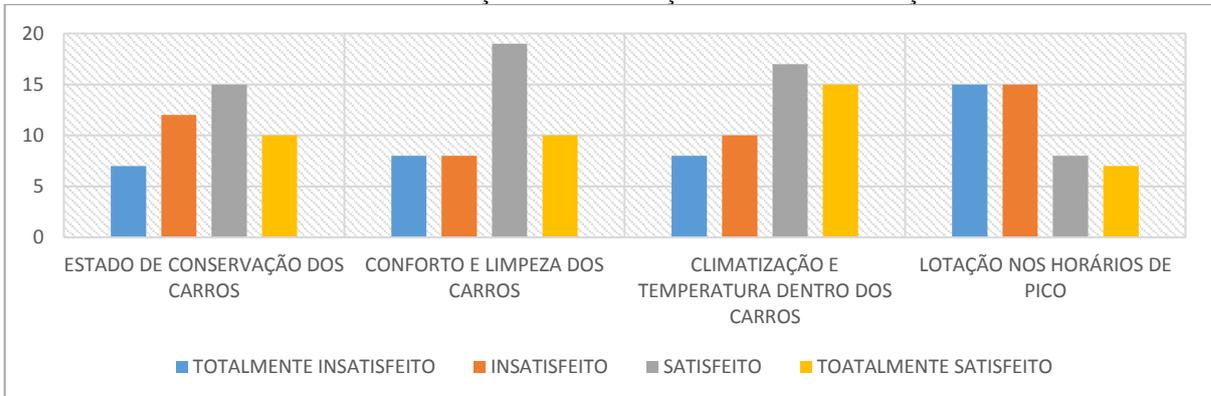


Fonte: Autor (2020). Dados da pesquisa.

A pesquisa realizada com 45 pessoas em diferentes horários constatou que mesmo com algumas limitações de legalidade e sensação de insegurança em alguns com relação aos motoristas o nível de satisfação mostrou-se elevado em comparação com os demais itens mostrados, o que mais pesou foi a questão de preço cobrado que geralmente é o mesmo do transporte coletivo legalizado, o que diferencia é o horário que estes transitam pois devido à grande quantidade de carros lotação o tempo de parada dos usuários nos pontos de embarque se torna pequeno, o que não ocorre nos outros meios de transporte.

A seguir foi pesquisa a satisfação com as condições da frota de carros lotação. O Gráfico 4 apresenta a distribuição dos dados coletados.

Gráfico 4 - Satisfação com as condições dos carros de lotação



Fonte: Autor (2020). Dados da pesquisa.

Quanto à conservação dos veículos, nesta pesquisa 15% relatam estar completamente insatisfeito com as condições dos carros de lotação e 26% indicaram insatisfação. Por outro lado, 33% tem um olhar diferente para as condições dos carros, considerando-se satisfeitos, e 22% demonstram estar muito satisfeitos pelas condições dos carros.

O que levou a uma não unanimidade na avaliação geral dos carros foi o fato de haver muitos veículos novos rodando e outros já em estado avançados de uso.

No item limpeza, que é o cuidado que o motorista tem no interior dos veículos quando este disponibiliza uma prévia limpeza a cada corrida e jornais nos tapetes dos veículos para não acumular poeiras, 64% dos entrevistados dizem estar satisfeitos ou muito satisfeitos na questão de limpeza, enquanto os demais 36% avaliam como muito insatisfeito e insatisfeito.

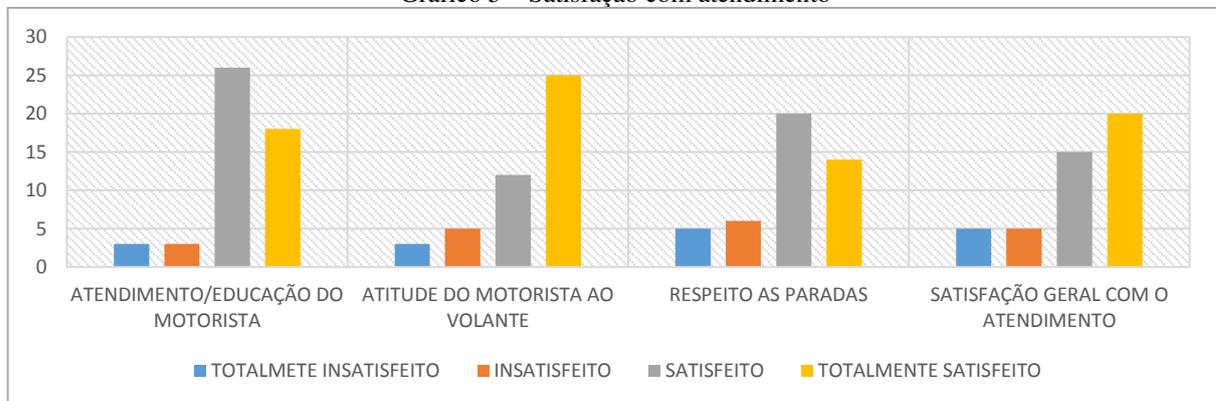
No item de climatização e temperatura, 71% dos entrevistados consideram a climatização dentro do veículo satisfatória ou muito satisfatória tendo em vista a grande

quantidade de carro que possuem ar-condicionado e os que não possuem ar condicionado tem o vidro das portas que serem baixados durante a viagem.

No item de lotação nos horários de pico, 66% demonstram muita insatisfação ou insatisfação com a lotação, pois alguns dos motoristas aproveitam esse período para tentar levar o máximo possível de pessoas em uma única viagens, gerando desconforto entre os usuários e reclamação pelo espaço apertado, que é provocado com o acréscimo de mais passageiros nas viagens. Alguns condutores chegam a pedir para que um sente no colo do outro quando estes são de mesma família e/ou amigos.

Considera-se como atendimento todo o suporte que é oferecido ao usuário antes, durante e depois do serviço prestado. Um atendimento realizado de forma a atender as necessidades do cliente gera condições para a demanda de mais clientes, neste caso outros usuários do transporte alternativo. O usuário é que mantém o negócio de carros lotação vivo. O Gráfico 5 mostra a distribuição dos dados pesquisados com a satisfação dos usuários quanto ao atendimento.

Gráfico 5 – Satisfação com atendimento



Fonte: Autor (2020). Dados da pesquisa.

A pesquisa realizada com 45 pessoas em diferentes horários e dias mostrou que o atendimento aos usuários do transporte alternativo é majoritariamente satisfeito ou muito satisfeito.

O ponto de educação do motorista revelou que 87% dos entrevistados avaliaram como satisfeitos e muito satisfeitos a forma de como são tratados pelos motoristas dos carros de lotação.

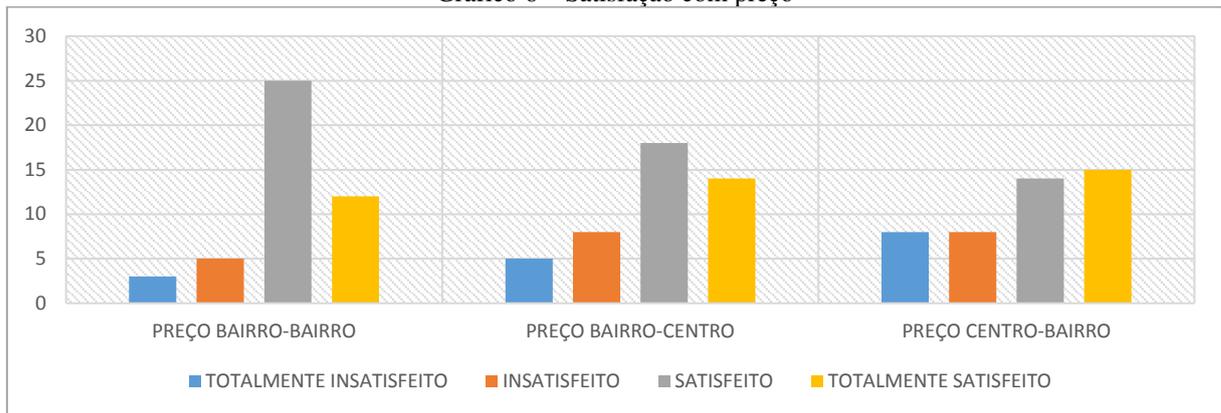
O ponto de atitude do motorista ao volante deixou claro que os usuários mesmo apontando erros de direção e violação das leis de trânsito foi dada uma nota de satisfação e muita satisfação acima de 82%, ficando claro com isso o apoio dos usuários a forma de condução dos motoristas.

O ponto de respeito às paradas também tiveram elevado índice de avaliação positiva para os usuários, sendo dado uma porcentagem de 75%, revelando que mesmo em alguns pontos fora das paradas de ônibus os motoristas param fora das paradas para o embarque e desembarque de passageiros.

A avaliação final do atendimento obteve nota expressiva de 77% satisfeito e muito satisfeito, o que mostra um apoio em sua grande maioria aos serviços prestados pelos motoristas de transporte alternativo.

Um assunto muito delicado quando se trata de satisfação dos usuários quanto a prestação de um serviço está no preço. O Gráfico 6 apresenta a distribuição dos dados coletados nessa pesquisa a respeito desse tópico.

Gráfico 6 – Satisfação com preço



Fonte: Autor (2020). Dados da pesquisa.

De acordo com o que foi coletado pode-se perceber que 82% dos entrevistados responderam que estão satisfeitos ou muito satisfeito quando se fala do preço cobrado nas viagens entre bairros e apenas 18% relatam muita insatisfação ou insatisfação dos preços cobrados para ser feito o deslocamento entre bairros.

No item preço bairro-centro o percentual de satisfeitos ou muito satisfeitos chega a 71% em virtude de o preço cobrado ser R\$ 0,20 (vinte centavos de real) a mais do que o cobrado pelo transporte coletivo legalizado; ainda assim outros itens podem pesar nessa avaliação.

No item preço centro-bairro 64% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com o preço cobrado e apenas 36% dos entrevistados disseram estar muito insatisfeito ou insatisfeito com preço cobrado.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito final deste trabalho foi identificar o nível de satisfação dos usuários do serviço de transporte alternativo da região Itaquí Bacanga, pois considera-se que perceber a opinião do usuário deste tipo de serviço possibilita uma melhoria no atendimento e qualidade do serviço.

A pesquisa mostrou que a satisfação dos usuários do transporte alternativo está diretamente relacionado com a rapidez de deslocamento, uma vez que os motoristas mais experientes da região conhecem os atalhos entre os outros veículos e chegam ao destino final com antecedência, mesmo que isto ocasione quebra de regras de segurança veicular, descumprimento de leis de trânsito e insatisfação dos outros tipos de transporte como os ônibus de empresas de transporte legalizado.

Durante o horário de pico foi identificado graves infrações de leis de trânsito, dentre elas: avanço de sinal vermelho, condução perigosa, ultrapassagem irregular em vias de contra mão, parada em locais proibidos e andar pelo acostamento, sendo este último o mais comum.

Ainda assim, os usuários do transporte alternativo mostraram-se satisfeitos com o serviço, uma vez que o principal objetivo é chegar o mais rápido possível no destino final, não demonstrando preocupação com a segurança, outro fator importante para a satisfação foi o preço cobrado pelos motoristas do transporte alternativo.

Além destes, o que pesou também para a avaliação positiva dos usuários foi a questão da sensação de segurança com relação aos assaltos, tendo em vista que não foi percebido nenhum tipo de furto ou assalto dentro dos carrinhos lotação, o que não ocorre nos ônibus das empresas de transporte coletivo.

De uma maneira em geral o item que apresentou maior satisfação nos usuários diz respeito ao atendimento, conforto, climatização, fica claro e evidente que os usuários optam

pelo transporte alternativo em virtude de comodidade, segurança, preço e agilidade no transporte ao invés do transporte público coletivo.

A pesquisa também apontou que os aspectos em que há maior quantidade de usuários insatisfeitos são: lotação nos horários de pico e estado de conservação dos carros. Para que este tipo de serviço seja melhorado é necessário que estes itens sejam solucionados, seja com mudança de frota ou melhoria no estado de conservação dos veículos e uma maior quantidade de carros para que possa ocorrer uma diminuição da lotação nos horários de pico. Além disso, deve-se manter os itens já bem avaliados para que continue a qualidade do serviço.

## REFERÊNCIAS

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

BARBOSA, Érica Garreto Ramos; ESPÍRITO SANTOS, José Marcelo do; TRINTA, Patrícia. (Org.). **Leitura Urbana**: São Luís: Prefeitura de São Luís/ Instituto da Cidade, 2014. (Versão Provisória para análise).

BRASIL. Lei n 8987, de 13 de fevereiro de 1995. **Diário Oficial Da República Federativa Do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 18 de julho. 2020.

DENATRAN. Estatística. **Frota de Veículos**. Disponível em: <http://www.denatran.gov.br/frota.htm>>. Acesso em 12 de agosto. 2020.

FERRAZ: Antônio Clóvis P.; TORRES, Isaac. G. E. **Transporte Público Urbano**. São Carlos- SP, Rima, 2004.

FERREIRA, Antônio José de A. **A Produção do Espaço Urbano em São Luís do Maranhão**: passado e presente; há futuro? São Luís: EDUFMA, 2014.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, disponível em <<http://www.cidades.ibge.gov.br/v3/cidades/municipios/2111300/pesquisa/23>>. Acesso: 08 de agosto. 2020.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, disponível em <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2020/estimativa\\_tcu.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2020/estimativa_tcu.shtm)>. Acesso: 12 de agosto.2020.

LIMA Jr., O. F. (1995). Qualidade em Serviços de Transportes: conceituação e procedimento para diagnóstico. Tese de Doutorado, EDUSP, São Paulo.

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

COOPETAIB. Cooperativa do transporte alternativo área Itaqui Bacanga. Comunicação verbal 2020.

MOB. Agência Estadual de Trânsito e Mobilidade Urbana. Dados.2020

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO

SEXO	IDADE

- 1- DE UM MODO EM GERAL, QUAL O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS CARRO?
 

Muito insatisfeito  
  Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muito satisfeito
- 2- COMO VOCÊ AVALIA A LIMPEZA E CONFORTO DOS CARROS?
 

Muito insatisfeito  
  Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muito satisfeito
- 3- DE UM MODO EM GERAL, COMO VOCÊ SE SENTI COM A CLIMATIZAÇÃO E TEMPERATURA DENTRO DOS CARROS?
 

Muito insatisfeito  
  Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muito satisfeito
- 4- COMO VOCÊ AVALIA A LOTAÇÃO DOS CARROS EM HORÁRIOS DE PICO?
 

Muito insatisfeito  
  Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muito satisfeito
- 5- COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO E EDUCAÇÃO DOS MOTORISTAS?
 

Muito insatisfeito  
  Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muito satisfeito
- 6- COMO VOCÊ AVALIA A ATITUDE DO MOTORISTA AO VOLANTE?
 

Muito insatisfeito  
  Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muito satisfeito
- 7- COMO VOCÊ AVALIA O MOTORISTA EM RELAÇÃO AO RESPEITO AS PARADAS?
 

Muito insatisfeito  
  Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muito satisfeito
- 8- QUAL A SUA SATISFAÇÃO GERAL COM O ATENDIMENTO RECEBIDO PELOS MOTORISTAS?
 

Muito insatisfeito  
  Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muito satisfeito