

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**PATRICIA BRITO SOARES**

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE ÔNIBUS A RESPEITO QUALIDADE DO  
TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO LUÍS-MA**

São Luís

2024

**PATRICIA BRITO SOARES**

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE ÔNIBUS A RESPEITO QUALIDADE DO  
TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO LUÍS-MA**

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: Ademir da Rosa Martins

São Luís

2024

Soares, Patricia Brito.

Percepção dos usuários de ônibus a respeito qualidade do transporte público de São Luís-MA / Patricia Brito Soares. – 2024. 29 f.

Orientador: Ademir da Rosa Martins.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação, Artigo) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2024.

1. Transporte público. 2. Mobilidade urbana. 3. Qualidade de serviço. 4. Satisfação do usuário. I. Martins, Ademir da Rosa. II. Título.

**PATRICIA BRITO SOARES**

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE ÔNIBUS A RESPEITO QUALIDADE DO  
TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO LUÍS-MA**

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: 25/07/2024.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Ademir da Rosa Martins (orientador)

Dr. em Informática na Educação

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Ricardo Luiz Casella Dugaich

Me. em Administração de Empresas

Universidade Federal do Maranhão

Prof.<sup>a</sup> Vilma Moraes Heluy

Dr.<sup>a</sup> em Ciência da Informação

Universidade Federal do Maranhão

Dedico este trabalho primeiramente a Deus e aos meus pais que sempre me incentivaram estudar.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar agradeço a Deus, por toda força e perseverança e por nunca me deixar desistir dos meus objetivos.

Ao meu orientador Prof. Ademir da Rosa Martins, por ter aceitado me orientar, apesar de todas as dificuldades e contratemplos.

Aos meus pais, por toda a dedicação, esforço e carinho que sempre empenhar na minha criação e dos meus irmãos.

Aos meus irmão e amigos, por sempre estarem ao meu lado e me fazerem e me deixarem mais leve, mesmo quando eu não sabia que era preciso.

E a cada uma das pessoas que fizeram parte e que direta ou indiretamente contribuíram com a conclusão desta pesquisa.

“O insucesso é apenas uma oportunidade para  
recomeçar com mais inteligência”

Henry Ford, 1922

## RESUMO

O transporte público urbano é essencial para a mobilidade, pois facilita o acesso ao local de trabalho, a postos saúde, escolas e ao lazer. Destaca-se por transportar muitas pessoas em uma mesma viagem e por possuir um custo menor comparado a outros meios de transporte. Além de ser eficiente no deslocamento das pessoas, ele apresenta outros benefícios tais como: a redução de congestionamentos, emissão de poluentes e acidentes. Este trabalho tem por objetivo principal identificar a percepção dos usuários a respeito da qualidade do transporte público na cidade de São Luís – MA. A pesquisa foi realizada com 150 pessoas, destes 66,7% são mulheres, 74% estão na faixa dos 16 aos 30 anos, cerca de 36% estão empregados e 46% recebem até um salário mínimo. Um fator de destaque na avaliação da satisfação foi a caminhada até o ponto de ônibus como um dos pontos positivos. Como pontos negativos têm-se os assaltos, a lotação e a tarifa que são áreas críticas a serem melhoradas. Concluiu-se que é preciso investir na qualidade do transporte público pois estes impactam diretamente em aspectos como diminuição da poluição e engarrafamentos. A pesquisa destaca que segurança, tarifa e lotação são prioridades para os usuários do transporte público. Sugere-se para a melhora qualidade, bem como, do aumento da satisfação: o aumento da presença policial, instalação de câmeras e melhora na infraestrutura das vias.

**Palavras-chave:** Transporte público, mobilidade urbana, qualidade de serviço, satisfação do usuário.

## ABSTRACT

Urban public transport is essential for mobility, as it facilitates access to the workplace, health centers, schools and leisure activities. It stands out for transporting many people on the same journey and for being less expensive than other means of transport. As well as being efficient in getting people around, it has other benefits such as reducing congestion, pollutant emissions and accidents. The main objective of this study is to identify users' perceptions of the quality of public transport in the city of São Luís – MA, Brazil. The survey was carried out with 150 people, 66.7% of whom are women, 74% fall within the 16-30 age range, around 36% are employed, and 46% earn up to one minimum wage. One factor that stood out in the assessment of satisfaction was the walk to the bus stop as one of the positive points. Negative points include muggings, crowding and the fare, which are critical areas for improvement. It was concluded that it is necessary to invest in the quality of public transport, as this has a direct impact on aspects such as reducing pollution and traffic jams. The survey highlights that safety, fares and capacity are priorities for public transport users. It is suggested that in order to improve quality, as well as increase satisfaction, the following should be done to increase police presence, install cameras, and improve road infrastructure.

**Keywords:** Public transportation, urban mobility, service quality, user satisfaction.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Legislação Urbanística Brasileira.....	13
Quadro 2 – Características dos serviços .....	17
Quadro 3 – Avaliação do fatores .....	19
Gráfico 1 – Percepção pela média ponderada .....	21

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil .....	19
Tabela 2 – Parâmetro e Média.....	20
Tabela 3 – GAP classificado em ordem decrescente.....	22

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO EM SÃO LUÍS.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1</b>	<b>O transporte público coletivo .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2</b>	<b>O sistema de transporte público em São Luís.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3</b>	<b>Legislação e Diretrizes Municipais .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4</b>	<b>Qualidade e Serviço de Transporte Público .....</b>	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>24</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO .....</b>	<b>26</b>

## PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE ÔNIBUS A RESPEITO QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO LUÍS-MA <sup>1</sup>

Patricia Brito Soares <sup>2</sup>  
Ademir da Rosa Martins <sup>3</sup>

**Resumo:** O transporte público urbano é essencial para a mobilidade, pois facilita o acesso ao local de trabalho, a postos saúde, escolas e ao lazer. Destaca-se por transportar muitas pessoas em uma mesma viagem e por possuir um custo menor comparado a outros meios de transporte. Além de ser eficiente no deslocamento das pessoas, ele apresenta outros benefícios tais como: a redução de congestionamentos, emissão de poluentes e acidentes. Este trabalho tem por objetivo principal identificar a percepção dos usuários a respeito da qualidade do transporte público na cidade de São Luís – MA. A pesquisa foi realizada com 150 pessoas, destes 66,7% são mulheres, 74% estão na faixa dos 16 aos 30 anos, cerca de 36% estão empregados e 46% recebem até um salário mínimo. Um fator de destaque na avaliação da satisfação foi a caminhada até o ponto de ônibus como um dos pontos positivos. Como pontos negativos têm-se os assaltos, a lotação e a tarifa que são áreas críticas a serem melhoradas. Concluiu-se que é preciso investir na qualidade do transporte público pois estes impactam diretamente em aspectos como diminuição da poluição e engarrafamentos. A pesquisa destaca que segurança, tarifa e lotação são prioridades para os usuários do transporte público. Sugere-se para a melhora qualidade, bem como, do aumento da satisfação: o aumento da presença policial, instalação de câmeras e melhora na infraestrutura das vias.

**Palavras-chave:** Transporte público, mobilidade urbana, qualidade de serviço, satisfação do usuário.

**Abstract:** Urban public transport is essential for mobility, as it facilitates access to the workplace, health centers, schools and leisure activities. It stands out for transporting many people on the same journey and for being less expensive than other means of transport. As well as being efficient in getting people around, it has other benefits such as reducing congestion, pollutant emissions and accidents. The main objective of this study is to identify users' perceptions of the quality of public transport in the city of São Luís – MA, Brazil. The survey was carried out with 150 people, 66.7% of whom are women, 74% fall within the 16-30 age range, around 36% are employed, and 46% earn up to one minimum wage. One factor that stood out in the assessment of satisfaction was the walk to the bus stop as one of the positive points. Negative points include muggings, crowding and the fare, which are critical areas for improvement. It was concluded that it is necessary to invest in the quality of public transport, as this has a direct impact on aspects such as reducing pollution and traffic jams. The survey highlights that safety, fares and capacity are priorities for public transport users. It is suggested that in order to improve quality, as well as increase satisfaction, the following should be done to increase police presence, install cameras, and improve road infrastructure.

**Keywords:** Public transportation, urban mobility, service quality, user satisfaction.

### 1 INTRODUÇÃO

O transporte público urbano tem um papel importante na locomoção das pessoas, pois permite o acesso às suas necessidades básicas, como: trabalho, saúde, estudo e lazer. Sua principal característica é o transporte em massa, uma vez que muitas pessoas são transportadas em uma mesma viagem, favorecendo o deslocamento em um mesmo corredor viário. Além disso seu custo é baixo, comparado com os meios de transporte individual, o que de certa forma não afeta em demasia o orçamento das famílias ao final do mês.

Ele permite que os usuários possam se locomover de um ponto a outro de forma rápida e eficiente. Está presente em áreas metropolitanas e rurais, transportando os passageiros para locais próximos e até para outras cidades.

O seu uso causa um impacto direto: na economia, seja pelos empregos gerados pelas empresas do setor, seja pelo transporte diário da força de trabalho; nos congestionamentos, uma vez que transporta um grande número de pessoas em um único veículo, diminuindo o número

<sup>1</sup> Artigo apresentado para a disciplina de TCC II e defendido perante banca examinadora em sessão pública no semestre de 2024.1, na cidade de São Luis/MA;

<sup>2</sup> Graduanda do Curso de Administração/UFMA. Contato: patriciabritoaires@gmail.com;

<sup>3</sup> Professor Orientador. Dr. em Informática na Educação. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/UFMA. Contato: ademir.martins@ufma.br.

de automóveis nas vias; no meio ambiente, pois quanto menor quantidade de veículos nas vias, menor será a emissão de poluentes; redução de acidentes e mortes no trânsito; melhor aproveitamento do tempo.

Em contrapartida, há muitas reclamações a respeito do transporte público, entre as principais estão: preço da passagem, superlotação, impontualidade, insegurança, estrutura do veículo, dos pontos de embarque e terminais de integração e qualidade do atendimento.

Este trabalho tem como foco de pesquisa a seguinte pergunta: Qual a percepção dos usuários a respeito da qualidade do transporte público na cidade de São Luís – MA?

Nesse sentido, o objetivo geral foi identificar a percepção dos usuários a respeito da qualidade do transporte público na cidade de São Luís - MA. Os objetivos específicos são: identificar o perfil do usuário; identificar os fatores que têm maior grau de importância para os usuários de transporte público; identificar o grau de satisfação quanto aos fatores de qualidade; e discutir estratégias que possam afetar positivamente a qualidade do transporte público.

Foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa com coleta das percepções de 150 usuários do transporte público de São Luís-MA.

O tema deste trabalho justifica-se pela importância que os estudos sobre a qualidade nos serviços públicos têm, especialmente no transporte coletivo por ônibus, para todos aqueles que estão direta ou indiretamente envolvidos nesse tipo de sistema. Através da pesquisa de qualidade é possível a identificação de áreas críticas, a implementação de melhorias, avaliação da eficiência e eficácia do serviço e o alcance dos objetivos. Ao captar e identificar as percepções dos usuários do transporte público os dados obtidos podem influenciar os processos de tomada de decisão dos agentes públicos.

## **2 TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO EM SÃO LUÍS**

### **2.1 O transporte público coletivo**

A Política Nacional de Mobilidade Urbana em seu artigo 4º, define transporte público coletivo como o “serviço público de transporte de passageiros acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo poder público” (Brasil, 2012).

A Constituição Federal de 1988, estabelece que o transporte coletivo possui caráter essencial, sendo competência dos municípios organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão esse serviço a população (Brasil, 1988).

O transporte coletivo caracteriza-se como o meio de transporte utilizado por muitas pessoas ao mesmo tempo, tendo assim um custo unitário baixo, que conta com veículos pertencentes a uma empresa, seu uso não permite flexibilidade pois apresenta horários fixos. Os meios de transporte público urbano mais comuns são: ônibus, metrô, pré-metrô, bonde e trem suburbano (Ferraz; Torres, 2004).

No Brasil o meio de transporte coletivo mais utilizado é o ônibus, representando aproximadamente 86% das viagens diárias realizadas em transporte coletivo, nas cidades com mais de 60 mil habitantes, e sendo responsável por mais de 40 milhões de viagens por dia pelos passageiros de todo o país (Banco Internacional de Desenvolvimento, 2021).

Segundo o Banco Internacional de Desenvolvimento - BID (2021), são três os fatores que contribuíram para que houvesse a predominância dos ônibus como principal meio de transporte coletivo, sendo eles: o rápido processo de urbanização das cidades brasileiras, onde a população na década de 1970 passou de 56% para 85% em 2010; o incentivo ao rodoviarismo, durante o governo de Washington Luís, que foi encarado como um instrumento de geração de empregos e industrialização; e as ações de Juscelino Kubitschek, que agilizam a construção de novas estradas e estimularam a instalação de indústrias do setor automobilístico e similares.

A bagagem brasileira com o serviço de transporte coletivo por ônibus acarretou uma ampla e forte legislação urbana, que apresenta os elementos para o disciplinamento e a normatização das atividades de transportes. Assim sendo, nas últimas décadas ocorreram significativos avanços com relação “à qualificação dos sistemas de transporte público coletivo, principalmente com destaque para as medidas relacionadas à otimização, priorização e integração” (Banco Internacional de Desenvolvimento, 2021). O Quadro 1 apresenta as principais leis que regem o setor.

É importante ressaltar que mesmo que haja uma robusta legislação, há muitas cidades que não têm um planejamento adequado. “Isso, quando associado às altas e rápidas taxas de urbanização e motorização dos deslocamentos, mostra que grande parte das cidades possui um sistema de transporte público coletivo incapaz de competir com o modo individual” (BID, 2021, p. 17).

Quadro 1 – Legislação Urbanística Brasileira

<b>Lei</b>	<b>O que faz</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Destaque</b>
Constituição Federal (1988) / Capítulo II – Da Política Urbana, Artigos 182 e 183	Estabelece a política urbana	Parcelamento ou edificação compulsórios, imposto sobre a propriedade predial e territorial urbana progressivo no tempo (IPTU), desapropriação com pagamento mediante títulos da dívida pública e usucapião.	Instituição do Plano Diretor pela primeira vez, estabelecimento da função social da propriedade urbana e regulamentação das desapropriações.
Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995	Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.	-	Toda concessão de serviço público, precedida ou não da execução de obra pública, será objeto de prévia licitação, nos termos da legislação própria e com observância dos princípios da legalidade, moralidade, publicidade, igualdade, do julgamento por critérios objetivos e da vinculação ao instrumento convocatório (Art 14)
Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997	Institui o Código de Trânsito Brasileiro.	-	-
Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000	Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.	-	-
Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000	Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.	-	-

(Contínua)

Quadro 1 – Legislação Urbanística Brasileira (continuação)

Lei	O que faz	Instrumento	Destaque
Estatuto da Cidade – Lei no 10.257, de 10 de julho de 2001	Regulamenta os artigos 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências.	Parcelamento, edificação ou utilização compulsórios; IPTU progressivo no tempo; desapropriação com pagamento em títulos; usucapião especial de imóvel urbano; concessão de uso especial para fins de moradia; direito de superfície; direito de preempção; outorga onerosa do direito de construir; operações urbanas consorciadas; transferência do direito de construir e estudo de impacto de vizinhança.	Plano Diretor, plano de transporte urbano integrado e gestão democrática da cidade.
Política Nacional de Mobilidade Urbana – Lei no 12.587, de 3 de janeiro de 2012	Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana.	Plano de Mobilidade urbana e instrumentos de apoio a esta.	Apresenta definições; estabelece direitos dos clientes do sistema; indica as atribuições da União, estado, Distrito Federal e municípios; institui o Plano de Mobilidade urbana, que prevê a aplicação de instrumentos de apoio à mobilidade urbana e separação entre a tarifa pública e a tarifa de remuneração.
Estatuto da Metrópole – Lei 13.089, de 12 de janeiro de 2015	Institui o Estatuto da Metrópole.	Plano de desenvolvimento urbano integrado, planos setoriais interfederativos, fundos públicos, operações urbanas consorciadas interfederativas, zonas para aplicação compartilhada dos instrumentos urbanísticos, consórcios públicos, convênios de cooperação, contratos de gestão, compensação por serviços ambientais ou outros serviços e parcerias público-privadas interfederativas.	Estados passam a poder instituir, por meio de lei complementar, regiões metropolitanas e aglomerações urbanas constituídas por agrupamento de municípios limítrofes para integrar a organização, o planejamento e a execução de funções públicas de interesse comum, entre elas, os serviços de transporte.

Fonte: Elaborado pela autora com base no BIT, 2021

É fato que o transporte público é importante dentro do contexto urbano, pois trata-se de um transporte democrático. Tendo em vista que tem um baixo custo, é, de certo modo, cômodo e seguro, além de se apresentar como uma alternativa para aqueles que não podem ou não querem dirigir (Ferraz; Torres, 2004).

Ferraz e Torres ainda elencam outros fatores que contribuem para que o uso do transporte público seja importante:

- a) Representa uma alternativa ao uso de automóveis consequentemente melhorando a qualidade de vida das pessoas, uma vez que, contribui para a diminuição da poluição ambiental, engarrafamentos, acidentes de trânsito, gasto em obras viárias caras, consumo desordenado de energia;
- b) Ocupação e uso racional do solo urbano colaborando com a formação de cidades mais humanas e eficientes com relação ao transporte, sistema viário e infraestrutura de serviços públicos;
- c) As atividades econômicas da maior parte das cidades são dependentes do transporte público, tendo em vista que é o principal meio de transporte clientes e trabalhadores do comércio, indústria e do setor de serviço;

- d) As atividades sociais também são dependentes do transporte público, pois grande parte das pessoas se deslocam utilizando-o seja por necessidade, seja por preferência.

Bertucci (2011) acrescenta que o uso dos coletivos pode ainda influenciar em outras esferas como: ganho de espaço e tempo com deslocamentos; diminui o número de engarrafamentos e leva a um aumento na pontualidade permitindo que as pessoas que utilizam esse meio de transporte possam planejar suas atividades diárias com mais precisão; evita desperdício de tempo e dinheiro com imprevistos no caso de acidentes de trânsito, por exemplo, pois reduz a necessidade de negociar com empresas de seguro, idas a delegacias e hospitais devido a acidentes de trânsito; reduz a necessidade de compra de um automóvel, consequentemente impacta na renda familiar; serve como espaço de socialização e integração, uma vez que, durante a rota, algumas pessoas se sentem confortáveis em conversar sobre os mais variados assuntos, desde política a futebol, por exemplo; permite a realização de pequenas tarefas, pois não há a necessidade de se estar atento à condução do veículo; está indiretamente ligado à saúde pública, uma vez que para sua utilização é preciso fazer pequenas caminhadas todos os dias (Bertolucci, 2011).

O transporte coletivo desempenha um papel importante dentro do contexto urbano, pois é indispensável à sociedade. Ele assume o papel fundamental de dar movimento à vida das pessoas dentro das cidades, não podendo ser tratado como um meio que tão simplesmente liga o usuário de um ponto a outro, mas como um serviço que interliga toda uma cadeia de mercado. Quando há interrupção do transporte público suas consequências são sentidas quase que automaticamente por todos que dele dependem e dificilmente outros meios de transporte trarão propostas iguais ou que permaneça por muito tempo (Silva et al., 2021).

Em resumo, o transporte público é indispensável pois movimenta a economia das cidades, promove equidade social, auxilia na melhora qualidade de vida, reduz a prática de contravenções penais, fomenta a eficácia e eficiência das cidades. Desta forma é necessário que haja uma priorização do transporte público, da sua qualidade, eficiência e eficácia, para que ele se consolide cada vez mais como a principal opção de deslocamento da população.

## **2.2 O sistema de transporte público em São Luís**

O sistema de transporte coletivo da cidade de São Luís é operado exclusivamente por ônibus. Conta com cinco terminais de integração sendo eles: São Cristóvão, Cohab/Cohatrac, Cohama/Vinhais, Praia Grande e Distrito Industrial e possui os sistemas de catraca eletrônica e bilhete único.

O funcionamento do bilhete único está presente somente nas linhas integradas de ônibus, desta forma, as linhas intermunicipais como Ribamar, Paço do Lumiar e Raposa não contam com o sistema. O usuário tem o tempo de duas horas para a utilização do bilhete único, neste tempo ele pode mudar de coletivo pagando apenas uma única passagem, desde que sua viagem seja no mesmo sentido. Ao optar por uma mudança no sentido da viagem, o tempo para que embarque em qualquer ônibus é de uma hora, a contar a partir do momento que o cartão de transporte é passado no validador de passagem (presente na catraca eletrônica). Para aqueles que fazem uso das linhas alimentadoras (popularmente chamadas de Terminal), o limite é de 45 minutos. Vale ressaltar que o bilhete único é apenas para aquelas pessoas que utilizam cartão de transporte ou carteira de estudante. Atualmente a passagem custa R\$ 4,20 nas linhas de ônibus integradas e R\$ 3,70 para as linhas não integradas.

A Secretaria Municipal de Trânsito e Transportes (SMTT), divide as linhas de ônibus de São Luís em três tipos (SMTT, 2023):

- Linhas Troncais: são linhas que iniciam suas viagens no bairro, passam nos terminais de integração, seguem para os grandes corredores, e em seguida

retornam (passando novamente nos terminais de integração) para o bairro de onde partiram.

- Linhas Circulares: trata-se de linhas que realizam percurso circular em São Luís, trafegando nos principais corredores da cidade, sem necessariamente atender a demanda específica e direta de um bairro.
- Linhas Alimentadoras: são as linhas que realizam seu trajeto somente dentro de bairros ou de uma região específica. Tem como objetivo garantir o transporte do bairro para algum terminal de integração.

### 2.3 Legislação e Diretrizes Municipais

A cidade de São Luís conta com a Lei Orgânica do Município e com o Plano Diretor do Município, arcabouços legais que dispõem acerca da prestação de serviço de transporte público urbano.

A Lei Orgânica do Município de São Luís, formalizada no ano de 2012, que, em suma, contém os princípios norteadores da vida em sociedade, reitera o que está contido na Constituição Federal com relação ao transporte público. Ela estabelece que o transporte público é de competência do Município e trata-se de um serviço público de caráter essencial, sendo dever do Município a regulamentação e a utilização das vias públicas e determinando, no perímetro urbano, o itinerário e os pontos de parada dos transportes coletivos.

A Lei Orgânica Municipal (2012), traz como atribuições do município: a organização e prestação do serviço de transporte urbano municipal, por regime de concessão ou permissão, através de licitação, respeitando o que está contido no inciso XXXV do art. 5º da Constituição Federal; e a verificação da administração, contabilidade, recursos técnicos, econômicos e financeiros, principalmente para conhecer a rentabilidade do serviço, fixar as tarifas justas e punir as infrações regulamentares e contratuais, uma vez que a Administração Pública atua como agente fiscalizador dos serviços de transporte público.

O Plano Diretor do Município de São Luís, promulgado pela Lei nº7.122, de 12 de abril de 2023, apresenta, dentre outros tópicos, os objetivos do sistema municipal de transporte, a citar:

- I. a garantia de um transporte público universal, através de um sistema de transporte público integrado para as áreas urbana e rural, garantindo o deslocamento em todos os bairros, em especial naqueles isolados.
- II. a desestimulação do transporte motorizado individual, melhorando o transporte coletivo.
- III. o estabelecimento de uma política tarifária que garanta o acesso da população ao transporte público.
- IV. a Concessão do Transporte Público Coletivo de formação continuada para os operadores dos Transportes Coletivos, a fim de promover o reconhecimento do espaço público como bem comum, com vistas à segurança nos deslocamentos para promoção de saúde e garantia da vida.
- V. o incentivo da implantação de ônibus movidos à energia limpa, como forma de respeitar os índices de qualidade definidos pela legislação do órgão técnico competente.

Tanto a Lei Orgânica, quanto o Plano Diretor, apresentam o transporte público como um serviço importante e indispensável para a população e o desenvolvimento da cidade, não à toa esse serviço vem sendo amplamente discutido não somente pela população que dele depende, como também na imprensa e câmara de vereadores do município.

## 2.4 Qualidade e Serviço de Transporte Público

É interessante entender primeiramente que o conceito de qualidade diferencia em se tratando de produto e serviço. Enquanto produto é entendido como algo que pode ser oferecido a um mercado para apreciação, aquisição, uso ou consumo e para satisfazer uma necessidade ou desejo. (Kotler; Armstrong, 2003 apud Rodrigues, 2014). Serviço pode ser definido como o resultado de uma atividade ou uma série de atividades de natureza intangível que envolvem interações entre clientes, funcionários, equipamentos, instalações e procedimentos do prestador de serviços e atendem a necessidades e desejos dos consumidores (Urdan; Urdan, 2006 apud Rodrigues, 2014, p. 11).

Os serviços apresentam quatro características distintas, que são intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. O Quadro 2 descreve essas características.

Quadro 2 – Características dos serviços

Característica	Descrição
Intangibilidade	É impossível que os clientes os experimentem (sentir, ver, ouvir ou cheirar) antes de comprá-los. Eles só podem saber se são bons ou se irão satisfazer suas necessidades depois que forem executados.
Inseparabilidade	Não é possível separar o serviço do seu criador ou executor. Eles não podem ser separados do criador, do vendedor do serviço, já que muitos serviços são criados, administrados e consumidos simultaneamente.
Variabilidade	É impossível que haja padronização da produção de serviços. Cada unidade de serviço sempre será um pouco diferente de outras unidades do mesmo serviço.
Perecibilidade	São altamente perecíveis e não podem ser armazenados. Como exemplos tem-se: tempo de telefone não usado, cadeiras vazias num estádio e um mecânico desocupado em uma oficina representam negócios perdidos para sempre.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Rodrigues (2014)

O transporte coletivo pode ser caracterizado como um serviço, uma vez que este apresenta natureza intangível e é resultado das interações entre os usuários e os prestadores de serviços, tendo como objetivo sanar a necessidade de deslocamento dos usuários (Rodrigues, 2006). Entretanto, apesar de não receber resultados materiais do serviço prestado, ele não pode ser caracterizado como um serviço puro que envolve somente recursos humanos, pois para que ocorra a prestação desse serviço, é necessário que haja o uso de equipamentos razoavelmente sofisticados, os ônibus.

O transporte coletivo por ônibus apresenta características típicas de um serviço (intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade), porém possui outras que o distingue dos demais tipos de serviço (Rodrigues, 2006):

- Consumo intensivo – é consumido diariamente, pelo menos 1 ou 2 vezes ao dia;
- Consumo coletivo – como o próprio nome diz trata-se de um bem coletivo, consumido em massa e por grupos heterogêneos;
- Pagamento antecipado – o pagamento antecede a prestação do serviço;
- Interação com o meio ambiente – não há como ter controle do ambiente que o serviço é realizado, ao contrário de uma fábrica, por exemplo;
- Atuação dispersa espacialmente – a operação é bastante dispersa, ou seja, é um serviço espalhado, o que dificulta a supervisão do serviço e o controle do pessoal;
- Mercados fortemente regulamentados – a rigidez das regulamentações praticadas inibe que o serviço seja prestado em condições mais adequadas às necessidades dos clientes.
- Satisfação com o resultado e com o processo – neste serviço o cliente deseja, além da satisfação com o resultado, a satisfação na participação do processo, ou seja,

ele quer chegar ao local e no horário programado e que isto ocorra com segurança e razoável conforto.

Por ser entendido como um serviço, é importante que se busque a qualidade do transporte público de forma efetiva, buscando meios de satisfazer as necessidades, desejos e anseios dos usuários. Quando corretamente atendida, a qualidade do serviço pode se tornar uma vantagem competitiva, um diferencial.

### 3 METODOLOGIA

Quanto as finalidades trata-se de uma pesquisa descritiva pois pretende-se descrever as características de uma população ou fenômeno, ou estabelecer relações entre as variáveis (Gil, 2002). Esta pesquisa trabalha com a observação, registro, análise e ordenamento dos dados sem que haja manipulação, ou seja, sem que haja interferência do pesquisado (Pradanov e Freitas, 2012).

Com relação ao procedimento é uma pesquisa de campo pois ela tem seu foco voltado para uma comunidade, ressaltando as interações que ocorrem entre seus componentes (Gil, 2002).

Do ponto de vista da abordagem a pesquisa é caracterizada como quanti-qualitativa pois é o “método que associa análise estatística à investigação dos significados das relações humanas, privilegiando a melhor compreensão do tema a ser estudados, facilitando assim a interpretação dos dados obtidos” (Figueiredo, 2008, p. 97). Ou seja, a pesquisa nos dará um número de resultados das relações humanas analisados facilitando, assim, o entendimento do tema de estudo.

O instrumento de coleta utilizado foi o questionário, com perguntas fechadas, elaborado através da plataforma do Google Forms. As perguntas seguiram a lógica dos fatores que influenciam na qualidade do transporte público, presentes em Ferraz e Torres (2013) — são eles: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistema de informações, conectividade, comportamento dos operadores e estado das vias. Esses fatores são vistos tanto quanto ao grau de importância como ao grau de satisfação.

O tamanho da amostra, segundo Ribeiro e Echeveste (2015), depende de quatro fatores principais: o nível de significância desejado, a variabilidade da população, erro máximo de estimação e custo da pesquisa.

A amostra foi calculada com o nível de confiança de 95% ( $z = 1,96$ ), margem de erro de 8% ( $e = 0,08$ ), proporção esperada de 50% ( $p = 0,50$ ) e universo amostral de 700.000 (Souza, 2023), obtendo resultado conforme a equação abaixo:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p(1 - p)}{((N - 1)e^2) + (Z^2 \cdot p(1 - p))}$$

$$n = \frac{700000 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{((700000 - 1) \cdot 0,08^2) + (1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5))} = 150,03$$

Sendo assim, a pesquisa deve ser respondida por 150 pessoas para que assuma o nível de confiança, erro e proporção estipulados.

A pesquisa foi realizada, então, com 150 usuários de ônibus da cidade de São Luís-MA.

Foi elaborado um questionário através do Google Forms, dividido em três sessões com perguntas fechadas e obrigatórias. Posteriormente, foi o questionário foi enviado através de e-mails e redes sociais, a coleta foi realizada entre 15 de abril a 26 de maio de 2024. A principal dificuldade encontrada foi conseguir o total de devolução dos questionários respondidos em tempo hábil.

Para análise dos dados foi utilizada média simples para cálculo do grau de satisfação e do grau de importância, atribuindo notas de 1 a 5, conforme apresentado no Quadro 3.

Quadro 3 – Avaliação dos fatores

Grau de satisfação	Grau de Importância	Nota Atribuída
Muito Satisfeito	Muito importante	5
Satisfeito	Importante	4
Indiferente	Média Importância	3
Insatisfeito	Pouca Importância	2
Muito Insatisfeito	Nenhuma Importância	1

Fonte: Autora (2024)

Sobre essas médias, utilizou-se a análise de brechas, ou GAP, que permite comparar um estado atual (nesse caso, o grau de satisfação) com um estado programado ou desejado (nesse caso, o grau de importância), verificando a distância, ou brecha, entre ambos. Além disso, usou-se média ponderada sobre o grau de satisfação.

Os dados coletados e processados resultaram em tabelas e gráfico para embasar nossa análise.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após a exposição da fundamentação teórica necessária para a compreensão dos conceitos de transporte e da metodologia adotada para o desenvolvimento desta pesquisa, apresenta-se neste tópico a análise e discussão dos resultados obtidos.

A Tabela 1 apresenta os dados referentes ao perfil do respondente.

Tabela 1 – Perfil

Itens	Opções	Percentuais
Sexo	Feminino	66,7
	Masculino	33,3
	Prefiro não declarar	0,0
	TOTAL	100,0
Faixa etária	16 a 20 anos	28,0
	21 a 30 anos	46,0
	31 a 40 anos	18,67
	41 a 50 anos	2,67
	51 a 60 anos	4,0
	Acima de 60 anos	0,66
	TOTAL	100,0
Ocupação atual	Estudante	48,0
	Empregado	36,67
	Desempregado	4,67
	Aposentado	0,0
	Autônomo	6,0
	Outro	4,66
	TOTAL	100,0
Faixa salarial	Até 1 salário mínimo	46,0
	1 a 2 salários mínimos	23,33
	3 a 4 salários mínimos	7,33
	Acima de 5 salários mínimos	2,0
	Não sei/Prefiro não responder	21,33
	TOTAL	99,9

(Continua)

Tabela 1 – Perfil (continuação)

Itens	Opções	Percentuais
Quantos ônibus costuma pegar diariamente	1	15,3
	2	34,0
	3	16,7
	4	19,3
	5	7,0
	6 ou mais	8,0
	TOTAL	100

Fonte: Autora (2024). Dados da pesquisa.

Verifica-se que, quanto ao sexo, a grande maioria são mulheres representando um total de 66,7% do total de pessoas que responderam ao questionário; a faixa etária predominante, 46%, são de pessoas que se encontram entre 21 e 30 anos. Constatou-se que em relação a ocupação a maioria, 48%, são estudantes, e quanto a ocupação atual 36,7% estão empregados. A faixa salarial predominante foi das pessoas que recebem até um salário mínimo, representando 46%. 34% costumam utilizar cerca de dois ônibus diariamente.

Os resultados sugerem que aquelas pessoas que possuem renda de até dois salários mínimos tendem a usar muito mais o transporte público em comparação àquelas com renda superior a este valor, uma vez que, estes não conseguem arcar com o custeio de outros meios de transporte (como os transportes por aplicativos e o automóvel próprio) que são mais seguros e confortáveis.

Para análise dos demais dados do formulário foi necessário construir uma tabela (Tabela 2) relacionando parâmetros e médias das respostas. Para tal tomou-se cada parâmetro e, utilizando as notas indicadas no Quadro 3, calculou-se a média simples, tanto para o grau de satisfação quanto para o grau de importância. Além disso, foi verificada a diferença entre o valor do grau de importância e o valor do grau de satisfação dos usuários calculados em cada parâmetro, nos fornecendo as brechas, conhecidas como GAP, para encontrarmos os principais pontos críticos.

Tabela 2 – Parâmetro e Média

Parâmetro	Grau de Satisfação	Grau de Importância	GAP
tempo de duração de viagem	2,25	4,46	-2,21
intervalo entre dois ônibus da mesma linha	2,03	4,37	-2,34
lotação do ônibus	1,77	4,47	-2,71
distância de caminhada até o ponto de ônibus	2,91	4,07	-1,16
assaltos envolvendo ônibus	1,63	4,60	-2,97
acidentes envolvendo ônibus	2,37	4,49	-2,11
pontualidade dos ônibus	2,14	4,51	-2,37
nível de informação dos usuários	2,22	4,11	-1,89
conforto dos ônibus	2,12	4,53	-2,41
condições das ruas por onde trafegam os ônibus	1,93	4,52	-2,59
valor da passagem	1,85	4,56	-2,71
altura dos degraus do ônibus	2,58	4,08	-1,50
sinalização das paradas de ônibus	2,26	4,35	-2,09
abrigos nos pontos de parada de ônibus	1,83	4,50	-2,67
educação dos motoristas e cobradores com os usuários	2,63	4,24	-1,61
modo que os motoristas dirigem	2,78	4,40	-1,62

Fonte: Autora (2024). Dados da pesquisa.

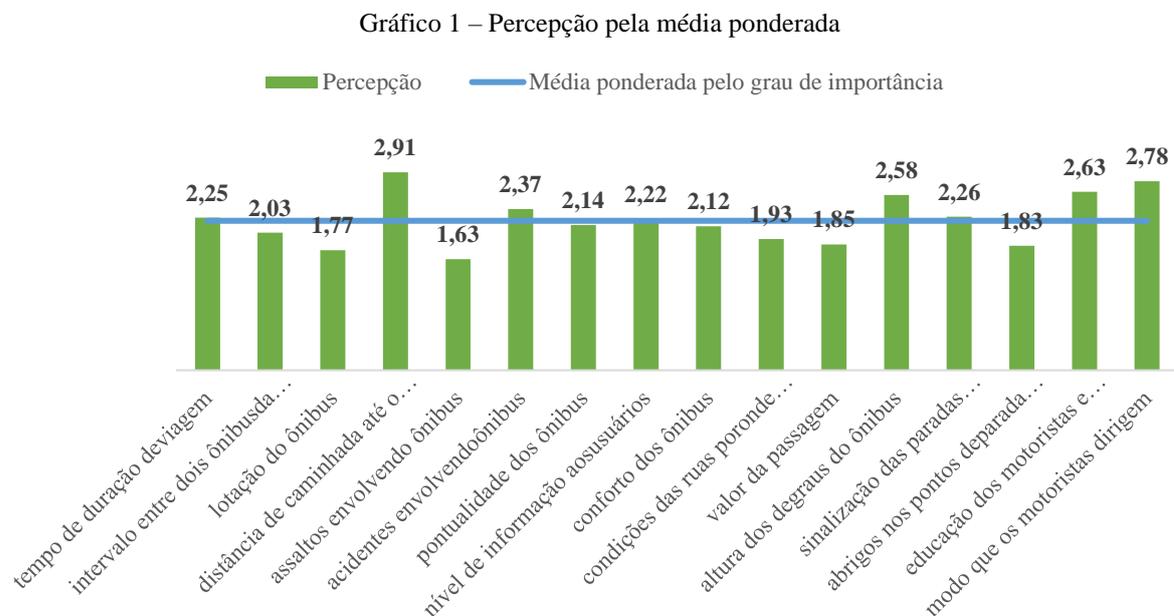
O parâmetro de maior grau de satisfação foi a “distância de caminhada até o ponto de ônibus” (Tabela 2). Para Ferraz e Torres (2008), a distância ideal de caminha até o ponto de ônibus precisa ser menor que 300 metros, a regular está entre 300 e 500 metros, enquanto a ruim é superior a 500 metros. O Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento – ITDP (2018) afirma que para fins da avaliação do padrão de qualidade, a distância de máxima de caminhada aceitável até o ponto de ônibus mais próximo é definida como 500 metros.

Analizando mais profundamente caminhar menos até o ponto de ônibus está relacionado não somente com o conforto, levando em consideração que é muito melhor caminhar por 100 ou 200 metros que 1 quilômetro, como também com a segurança pois as pessoas estarão menos suscetíveis à violência urbana.

Outro resultado encontrado está relacionado a menor média de satisfação e a maior média de importância ambas relacionadas a “assaltos envolvendo ônibus”, respectivamente. Esse é um campo que apresenta uma grande problemática para o transporte público, onde frequentemente são tomados os bens dos passageiros e a renda do transporte. Segundo Caldeira (2001), assaltos a passageiros são frequentes, indicando que este é um problema crescente no transporte público coletivo. Além disso, é possível que o risco de o passageiro ser assaltado seja maior que o de ser acidentado.

Essa prática criminosa afeta principalmente aqueles que precisam do transporte coletivo para se mover diariamente na cidade, que são as pessoas de baixa renda, que não podem arcar com os custos de outras alternativas de transportes, ficando vulneráveis a este tipo de ocorrência.

O Gráfico 1, a seguir, foi construído a partir da média ponderada pelo grau de importância de todos os parâmetros avaliados. O valor da média ponderada pelo grau de importância encontrado foi igual a 2,20. Nele é possível perceber mais claramente alguns dos piores parâmetros encontrados, aqueles que estão muito abaixo da linha da média, que são: assaltos envolvendo ônibus, lotação do ônibus, abrigos no ponto de parada e valor da passagem, respectivamente.



Fonte: Autora (2024). Dados da pesquisa.

A Tabela 3 apresenta os GAP's destacando nos itens localizados na parte inferior os principais pontos críticos, dentre eles: assaltos envolvendo ônibus, lotação, valor da passagem,

abrigos nos pontos de parada e condições das ruas por onde trafegam os ônibus. É possível perceber que nenhum dos parâmetros foi positivo.

Tabela 3 – GAP classificado em ordem decrescente

Parâmetro	GAP
distância de caminhada até o ponto de ônibus	-1,16
altura dos degraus do ônibus	-1,50
educação dos motoristas e cobradores com os usuários	-1,61
modo que os motoristas dirigem	-1,62
nível de informação aos usuários	-1,89
sinalização das paradas de ônibus	-2,09
acidentes envolvendo ônibus	-2,11
tempo de duração de viagem	-2,21
intervalo entre dois ônibus da mesma linha	-2,34
pontualidade dos ônibus	-2,37
conforto dos ônibus	-2,41
condições das ruas por onde trafegam os ônibus	-2,59
abrigos nos pontos de parada de ônibus	-2,67
valor da passagem	-2,71
lotação do ônibus	-2,71
assaltos envolvendo ônibus	-2,97

Fonte: Autora (2024). Dados da pesquisa

Os assaltos referem-se ao pior Gap encontrado. Apesar de a Agência de Notícias do Governo do Maranhão ter noticiado que houve uma queda de 42% no número de roubos a transporte coletivo no primeiro bimestre de 2024, devendo-se isso principalmente a intensificação da operação Catraca que conta agora com o apoio das forças militares especializadas, isso não se refletiu na percepção dos usuários do transporte público. Mesmo com esse registro de queda no número de assaltos, pontua-se a necessidade da criação de mais ações que combatam esse tipo de crime para que reflita na sensação de segurança de quem faz uso desse serviço.

Outro ponto muito importante a ser destacado é a lotação dos ônibus, que foi o segundo principal ponto crítico, esta ocorre quando a quantidade de passageiros em pé excede o limite aceitável, gerando assim desconforto, proximidade excessiva, limitação dos movimentos e dificuldade no embarque e desembarque de passageiros.

É um problema que está diretamente ligado com a pontualidade e o intervalo de ônibus de mesma linha, pois quando ocorre a variação na frequência e aumento no tempo de espera acaba por ocorrer uma distribuição desigual do número de passageiros entre os veículos podendo ocasionar super lotação (Soza-Parra, et al. 2019).

O valor da passagem é o terceiro ponto que mais gera descontentamento por parte dos usuários do transporte coletivo, como mostra a Tabela 3. Um levantamento apresentado pelo Mova-se (2024), que levou em consideração que cada passageiro pegue apenas dois ônibus (ida e volta) para se deslocar a seu o seu local de destino, diariamente, e o custo da passagem sendo de R\$ 4,20, esse passageiro teria um impacto, em média, de cerca de 15,47% do salário mínimo somente com o transporte público, o que por sua vez é um gasto muito elevado se for levar em consideração que este ainda terá gastos com alimentação, saúde e vestimenta, por exemplo. Segundo a revista Veja (2024) muitos brasileiros já desistiram de ir a algum lugar usando o transporte público por não ter dinheiro para pagar a passagem.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Investir na qualidade do transporte público é essencial para a diminuição dos impactos causados no trânsito tanto pelo aumento de veículos privados. Entre os impactos estão: poluição do ar através da queima de combustíveis, engarrafamentos devido ao grande número de veículos nas vias e possíveis acidentes.

A pesquisa foi realizada com 150 pessoas usuárias do transporte público de São Luís-MA, onde se destacaram as seguintes preponderâncias quanto ao perfil: 66,7% são mulheres; cerca de 36% estão empregados, 46% recebem até um salário mínimo, 74% estão faixa etária de 16 a 30 anos; uso diário de 2 ônibus.

Os resultados encontrados na pesquisa indicam que os fatores que têm maior importância para os usuários de transporte público são, respectivamente: segurança, tarifa e o conforto dos ônibus. Entre os itens mais avaliados negativamente, levando em consideração a tabela dos GAP's, os parâmetros que obtiveram os piores índices foram a segurança, a lotação e a tarifa, deixando claro a necessidade de melhorias nesses aspectos.

Um destaque importante a ser feito é em relação aos assaltos envolvendo ônibus, apesar de o poder público e as empresas já terem aderido às estratégias de combate para esse tipo de crime, como a operação Catraca e a implantação de catracas eletrônicas é importante que elas sejam reforçadas e incrementadas. Como sugestões de estratégias para a redução dos assaltos temos: aumento da presença de policiais nos ônibus, terminais e corredores de ônibus para que haja uma resposta rápida a esse tipo de infração; instalação de câmeras de monitoramento, principalmente, nos pontos finais e nas paradas de maiores incidências de assaltos para possibilitar a identificação dos suspeitos, e melhoria na iluminação pública, em especial nas paradas de ônibus para que esses locais se tornem menos atraentes à prática de crimes e mais seguros.

A respeito da lotação é preciso que as empresas adicionem mais ônibus e aumentem a frequências dos ônibus, principalmente, nos horários de pico como forma de melhor distribuir o quantitativo de passageiros e redução da super lotação. Além disso, faz-se necessário a renovação da frota de ônibus e a melhoria de infraestrutura das ruas e avenidas facilitando o deslocamento dos ônibus, aumentando a velocidade e eficiência das viagens.

Com relação ao valor tarifário é necessário, principalmente, a melhoria na qualidade dos ônibus que vai desde a pontualidade, limpeza e conforto até a segurança. É importante que as empresas ofereçam o serviço de qualidade para que assim possa se justificar ao usuário o valor da tarifa cobrada.

É necessário destacar que a percepção na qualidade do transporte público urbano depende de fatores externos, como a segurança pública, a infraestrutura das vias de tráfego e do perfil dos usuários que utilizam esse tipo de sistema.

Diante do que foi apresentado, pode-se perceber a necessidade de um maior investimento em estratégias de segurança pública. Além disso, é fundamental aumentar a frequência dos ônibus, melhorar a infraestrutura e reduzir a lotação dos ônibus, que representam fatores importante na melhoria do transporte. Para implementar essas medidas de maneira eficaz, é importante que empresas e poder público foquem em tomar decisões que impactem positivamente a qualidade do transporte público da cidade.

Quanto a trabalhos futuros acredita-se que a delimitação de uma amostra mais ampla talvez seja possível de chegar a maiores generalizações e melhores resultados. Além de fornecer informações ainda mais relevantes para a resolução dos problemas enfrentados com a qualidade transporte público.

## REFERÊNCIAS

BANCO INTERNACIONAL DE DESENVOLVIMENTO - BID. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL - MDR. **Qualificação do Sistema de Transporte Público Coletivo por Ônibus no Brasil**. Brasília: Editora IABS, 2021.

BERTUCCI, Jonas de Oliveira. Os benefícios do transporte público coletivo. **Boletim Regional, Urbano e Ambiental**, n. 05, p. 77-87, jun. 2011.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, 1988.

BRASIL. Política Nacional de Mobilidade Urbana: Lei no 12.587, de 3 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2012.

CALDEIRA, Cesar. Assaltos a passageiros de ônibus no Rio de Janeiro: o problema da reparação de danos. **Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Curitiba, ano 2, n. 8, p. 113-172, 2001.

FERRAZ, Antônio Clóvis “Coca” Pinto; TORRES, Isaac Guillermo Espinosa. **TRANSPORTE PÚBLICO URBANO**. 2. ed. São Carlos: Rima, 2004.

FIGUEIREDO, Nébia Maria Almeida. **Método e metodologia na pesquisa científica**. 3. ed. São Caetano do Sul: Yendism Editora, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

MOVA-SE. **Comparação do impacto do gasto mensal com transporte público nas capitais brasileiras e na América do Sul**. 2024. Acesso em: 20 jun. 2024. Disponível em: <https://mova-seforum.com.br/artigos/comparacao-do-impacto-do-gasto-mensal-com-transporte-publico-nas-capitais-brasileiras-e-na-america-do-sul/>.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RODRIGUES, Maurício Olbrick. **Avaliação da qualidade do transporte coletivo da cidade de São Carlos**. 2006. São Carlos. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, São Paulo.

SÃO LUÍS. Lei nº 55, de 19 de março de 2012. **Lei Orgânica do Município de São Luís - Ma**. 32. ed. São Luís, MA, 2012.

SÃO LUÍS. LEI Nº 7.122, DE 12 DE ABRIL DE 2023. Altera a Lei nº 4.669 de 11 de outubro de 2006 sobre o Plano Diretor do Município de São Luís e dá outras providências. **Plano Diretor do Município de São Luís - Ma**. São Luís, MA, 2023.

SÃO LUÍS, Prefeitura Municipal de. Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte – SMTT. Bilhete Único. 2023. Disponível em: <https://saoluis.ma.gov.br/smtt/conteudo/1650>

SOZA-PARRA, Jaime; RAVEAU, Sebastian; MUÑOZ, Juan Calos; CATS, Oded. The underlying effect of public transport reliability on users’ satisfaction. **Transportation Research**, v. 126, p. 1-21, 2019.

SILVA, Alexandro Heleno da *et al.* Mensuração da qualidade do transporte coletivo percebida através do modelo SERVQUAL. **Revista de Informação Contábil**, Pernambuco, v. 15, p. 1-27, 2021.

SOUSA, Bruno Leonardo de. **Transporte coletivo na cidade de São Luís-MA: comparações pré e pós-implantação do SIT – Sistema Integrado de Transporte**. 2023. Tese (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Urbana da Universidade Federal de São Carlos, São Paulo.

VEJA. **IPEA: 70% da população está insatisfeita com transporte**. Acesso em: 20 jun. 2024. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/brasil/ipea-70-da-populacao-esta-insatisfeita-com-transporte>.

## APÊNDICE A – Questionário Aplicado



### Qualidade do Transporte Público Coletivo de São Luís - MA

Prezado(a),

Me chamo Patricia Brito Soares, sou estudante de Administração na Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Estou realizando uma Pesquisa de Conclusão de Curso intitulada "Percepção dos Usuários de Ônibus a Respeito da Qualidade do Transporte Público de São Luís-MA", e gostaria de contar com a sua participação. O objetivo desta pesquisa é somente saber a sua opinião a respeito do tema abordado, portanto, não há respostas certas ou erradas. As respostas coletadas serão tratadas de forma sigilosa, seus dados pessoais não serão referidos em nenhuma plataforma ou publicação.

Desde já, agradeço sua participação e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações adicionais.

**Dados Pessoais****Sexo**

- Feminino
- Masculino
- Prefiro Não Declarar

**Faixa Etária**

- 16 a 20 anos
- 21 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- Acima de 60 anos

**Ocupação Atual**

- Estudante
- Empregado
- Desempregado
- Aposentado
- Autômo
- Outro

**Faixa Salarial**

- Até 1 salário mínimo
- 1 a 2 salários mínimos
- 3 a 4 salários mínimos
- Acima de 5 salários mínimos
- Não sei/Prefiro Não Responder

**Quantos ônibus você costuma pegar diariamente?**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 ou mais

### Grau de Importância

Na sua visão, quanto de importância cada parâmetro tem na qualidade do serviço dos ônibus?

	Muito importante	Importante	Média Importância	Pouca Importância	Nenhuma Importância
tempo de duração de viagem	<input type="radio"/>				
intervalo entre dois ônibus da mesma linha	<input type="radio"/>				
lotação do ônibus	<input type="radio"/>				
distância de caminhada até o ponto de ônibus	<input type="radio"/>				
assaltos envolvendo ônibus	<input type="radio"/>				
acidentes envolvendo ônibus	<input type="radio"/>				
pontualidade dos ônibus	<input type="radio"/>				
nível de informação aos usuários	<input type="radio"/>				
conforto dos ônibus	<input type="radio"/>				
condições das ruas por onde trafegam os ônibus	<input type="radio"/>				
valor da passagem	<input type="radio"/>				
altura dos degraus do ônibus	<input type="radio"/>				
sinalização das paradas de ônibus	<input type="radio"/>				
abrigos nos pontos de parada de ônibus	<input type="radio"/>				
educação dos motoristas e cobradores com os usuários	<input type="radio"/>				
modo que os motoristas dirigem	<input type="radio"/>				

### Grau de Satisfação

Qual o seu grau de satisfação com as seguintes proposições?

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
tempo de duração de viagem	<input type="radio"/>				
intervalo entre dois ônibus da mesma linha	<input type="radio"/>				
lotação do ônibus	<input type="radio"/>				
distância de caminhada até o ponto de ônibus	<input type="radio"/>				
assaltos envolvendo ônibus	<input type="radio"/>				
acidentes envolvendo ônibus	<input type="radio"/>				
pontualidade dos ônibus	<input type="radio"/>				
nível de informação aos usuários	<input type="radio"/>				
conforto dos ônibus	<input type="radio"/>				
condições das ruas por onde trafegam os ônibus	<input type="radio"/>				
valor da passagem	<input type="radio"/>				
altura dos degraus do ônibus	<input type="radio"/>				
sinalização das paradas de ônibus	<input type="radio"/>				
abrigos nos pontos de parada de ônibus	<input type="radio"/>				
educação dos motoristas e cobradores com os usuários	<input type="radio"/>				
modo que os motoristas dirigem	<input type="radio"/>				