



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO



**A percepção dos usuários do transporte público coletivo no município de Picos-PI em
relação aos serviços prestados a estes**

The perception of the users of public transportation in the city of Picos-PI in relation to the
services provided to them

Autores: Douglas Teixeira Ferro¹; Igor Fernando Rodrigues Dias², Welbert Feitosa Pinheiro ³

¹ Graduando em Administração pela UFPI;

² Graduando em Administração pela UFPI;

³ Professor da UFPI, mestre, orientador.

FICHA CATALOGRÁFICA

Serviço de Processamento Técnico da Universidade Federal do Piauí

Biblioteca José Albano de Macêdo

F395p Ferro, Douglas Teixeira

A percepção dos usuários do transporte público coletivo no município de Picos-PI em relação aos serviços prestados a estes/
Douglas Teixeira Ferro, Igor Fernando Rodrigues Dias . – 2016.

CD-ROM : il.; 4 ¾ pol. (32 f.)

Monografia(Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Piauí, Picos, 2016.

Orientador(A): Profº. Me. Welbert Feitosa Pinheiro.

1. Transporte Público Coletivo-Picos-PI. 2. Transporte Público-Usuários. 3. Transporte Público-Coletivo-Qualidade. I. Dias, Igor Fernando Rodrigues. II. Título.

CDD 658



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos –PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE ARTIGO CIENTÍFICO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

DOUGLAS TEIXEIRA FERRO e IGOR FERNANDO RODRIGUES DIAS

A percepção dos usuários do transporte público coletivo no município de Picos/PI em relação aos serviços prestados a estes.

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência da primeira, considera a discente como:

- Aprovado(a)**
 Aprovado(a) com restrições

Observações: a nota está condicionada a entrega do TCC final com todas as alterações sugerida pela banca nos prazos previamente estabelecidos.

Picos (PI), 22 de fevereiro de 2016.

Welbert Feitosa Pinheiro

Prof^o. Ms. Welbert Feitosa Pinheiro
Orientador

Cristiane Feitosa Pinheiro

Prof^a. Ms. Cristiane Feitosa Pinheiro
Examinador 1

Fagunes Ferreira de Moura

Prof^o. Ms. Fagunes Ferreira de Moura
Examinador 2

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo geral descobrir qual a visão dos usuários sobre a qualidade do serviço de transporte público coletivo na cidade de Picos-PI. Visando alcançar o objetivo proposto, foi realizada uma pesquisa que se caracterizou como exploratória e descritiva, de cunho qualitativo. A coleta de dados foi realizada no período dezembro de 2015 a janeiro de 2016, através de entrevistas semiestruturadas com cinco passageiros, três motoristas e com o gerente da empresa de ônibus LDL Transportes. A base desse estudo foi pautada a partir dos seguintes aportes teóricos, a saber: Meirelles (1998), Ferraz e Torres (2004), Di Pietro (2014), dentre outros. Foi mostrado através da pesquisa que esse modal é de suma importância para a população, sobretudo para pessoas de baixa renda que não possuem transporte próprio para sua locomoção. A partir dos dados coletados foi verificado que os operadores estão bem treinados e têm uma postura profissional. Identificou-se ainda que os ônibus e as paradas estão em condições aceitáveis, porém, concluiu-se que ainda existem alguns aspectos que estão deixando a população insatisfeita, como por exemplo, a superlotação, a falta de linha em alguns bairros, a falta de informação dos horários e o preço da tarifa.

Palavras-chave: Transporte público coletivo. Serviço público. Indicadores. Percepção dos usuários. Qualidade.

ABSTRACT

This research has as its general objective to discover the opinion of the users about the quality of the public transportation service in Picos-PI. In order to achieve the proposed objective, a survey was conducted which was characterized as exploratory and descriptive, qualitative nature. Data collection was conducted from december 2015 to january 2016, across semi-structured interviews with five passengers, three drivers and with the manager of Transport LDL bus. The basis of this study was based from the following theoretical contributions, namely: Meirelles (1998), Ferraz e Torres (2004), Di Pietro (2014), among others. It has been shown through research that this mean of transportation is of paramount importance to the people, especially for low-income people who do not have their own transport for their mobility. From the collected data it was found that operators are well trained and have a professional attitude. It was identified that the buses and the bus stops are in acceptable condition, however, it was concluded that there are still some aspects that are leaving the population unsatisfied, such as overcrowding, lack of line in some neighborhoods, the lack of information about schedules and the price per person.

Keywords: collective public transport. Public service. Indicators. Perception of the users. Quality.

1. INTRODUÇÃO

O transporte público coletivo urbano é de suma importância para a população, na medida em que possibilita que pessoas que não possuem transporte particular possa se locomover de um determinado local para outro, além disso, a utilização desse meio tornou-se uma opção para enfrentar alguns problemas das grandes cidades, como por exemplo, congestionamentos, acidentes e a poluição, pois os ônibus podem substituir o uso de automóveis, além do mais, esse tipo de transporte é de baixo custo comparado com os veículos particulares.

O surgimento desse modal de transporte na cidade de Picos-PI veio para solucionar certos problemas que começaram a surgir com o crescimento da cidade, que aumentou consideravelmente a distâncias entre os seus bairros, com isso, passou-se a dificultar o deslocamento das pessoas que não tinham transportes e necessitavam se locomover em busca de trabalho, estudo e para resolver seus problemas.

Atualmente o transporte coletivo urbano em Picos percorre quatro rotas, consiste em três rotas que vão do centro aos bairros mais distantes da cidade, Paraibinha, Pantanal e Morada Nova passando por outros bairros que fazem parte dessa rota e que possuem pontos de ônibus para esses usuários, e também possuem uma rota que vai para Faculdade R.Sá e para a Universidade Estadual do Piauí (UESPI), e ainda fazem o sentido inverso, bairro/instituições de ensino ao centro.

A cidade Picos por ser considerada segundo maior entroncamento rodoviário do Nordeste, sendo cortada pelas BRs 316, 407 e 020, e por ficar localizada na região centro-sul do estado do Piauí, seu posicionamento geográfico lhe conferem a condição de polo comercial no Piauí, além disso, ela é conhecida como capital do mel, por ser uma das maiores produtoras de mel do país e também como cidade modelo por causa do grande desenvolvimento econômico, social e cultural.

Uma peculiaridade que pode ser notada quanto ao desenvolvimento da cidade de Picos é que ela sente os reflexos de um crescimento desordenado conforme é observado em alguns trechos de matéria publicada no dia 18 de dezembro de 2013 no portal G1 quando o autor fala que carros, motos e vans nos horários de maior movimento disputam espaço nas ruas estreitas do centro da cidade, além da falta de estrutura, esse inchaço como cita o autor da matéria se dá pelo grande fluxo de pessoas vindas de outras cidades circunvizinhas.

Por causa de seu desenvolvimento e por ser um polo comercial recebe diariamente uma grande quantidade de pessoas vindas de outras cidades que se deslocam até a cidade Picos por vários motivos como, por exemplo, para estudar, realizar exames médicos, comprar produtos, trabalhar, dentre outros motivos. Uma boa parcela das referidas pessoas e parcela significativa da população local não possuem transportes e dependem necessariamente dos transportes público coletivos para se locomoverem.

Desta forma se fez compreensivo à realização deste estudo, tendo em vista que o transporte coletivo urbano exerce função importante na atual forma de deslocamento urbano, conforme afirma Bromochenkel (2013), pois segundo ele esse meio de transporte favorece a interligação entre as diversas regiões das cidades e constitui para diminuição de alguns problemas graves encontrados nas cidades, tais como: congestionamentos, acidentes de trânsito e impactos ambientais. Aliás, para ele esse modal é fundamental para a população de menor poder aquisitivo e ao mesmo tempo, é uma opção a ser utilizada para redução das viagens por automóvel, o que possibilita a diminuição dos congestionamentos e outros problemas já mencionados anteriormente.

Nas metrópoles, o transporte coletivo constitui o principal meio de locomoção da população, sobretudo daqueles de menor poder aquisitivo. No Brasil, por exemplo, em pesquisa realizada no ano de 2000, Andrade (2000) apontou que o transporte público é o principal item de despesa das famílias de baixa renda com os serviços públicos, chegando a consumir 8% do seu rendimento total.

Caracterizada a utilização do transporte coletivo urbano como sendo importante para a sociedade, para a economia e principalmente para o meio ambiente, Bromochenkel (2013) afirma que por ser relevante se faz necessário um diagnóstico sobre a qualidade proporcionada por esse serviço essencial, ainda segundo ele o resultado devem apresentar avaliações que satisfaçam o usuário, ou seja, devem atender as suas necessidades. Em virtude disso, elegeu-se como problema de pesquisa o seguinte: **Qual a percepção dos usuários do transporte público coletivo no município de Picos-PI em relação aos serviços prestados a estes?**

Diante do exposto, este artigo tem como objetivo geral descobrir qual a visão do usuário sobre a qualidade do serviço de transporte público coletivo na cidade de Picos- PI e configuram-se como objetivos específicos da pesquisa, a saber: a) Analisar o transporte

coletivo urbano por ônibus com base nos seguintes indicadores de qualidade encontrados na literatura: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistema de informação, conectividade, comportamento dos operadores e estados das vias, b) fazer pesquisa de opinião com os usuários do transporte coletivo urbano, sobre a qualidade do transporte e a importância dos indicadores, c) identificar possíveis problemas do serviço de acordo com a necessidade do cidadão que utiliza este serviço, d) evidenciar quais os aspectos que satisfazem os usuários do transporte público urbano na cidade, e) identificar as possíveis dificuldades enfrentadas pela empresa operadora do serviço.

Assim, este estudo se sucede da seguinte maneira: o próximo tópico a ser abordado será o referencial teórico, no qual, se conceitua e caracteriza o serviço público e o transporte público coletivo e fala sobre qualidade neste modal de transporte, para isso utilizou-se da seguinte literatura em torno do objeto pesquisado, a saber: Lima e Ferraz (1995), Meirelles (1998), Costa (2001), Gomide (2003), Ferraz e Torres (2004), Ballou (2007), Andrade (2008), Cardoso (2008), Pessoa (2013) e Di Pietro (2014). Logo após, na próxima seção, serão apresentados os processos metodológicos que se utilizou da pesquisa qualitativa. Em seguida, os resultados obtidos e suas análises. E por fim, na última parte descreve a conclusão do trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Serviço Público

Na literatura o serviço público é dividido em duas acepções diferentes, o serviço público em sentido amplo e em sentido restrito. Seguindo uma concepção ampla Meirelles (1998, p.285) define o Serviço público como sendo “todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado”. Portanto, pode-se perceber que nesta condição o conceito é amplo, pois ele não diferencia serviço público do poder de polícia do estado e para o autor basta que o serviço seja prestado pela administração ou por delegação para que ele seja considerado serviço público nessa acepção. Já no sentido restrito para Di Pietro (2014,p.104) são “as atividades exercidas pela Administração Pública com exclusão das funções legislativa e jurisdicional; e, além disso, o consideram como uma

das atividades administrativas, perfeitamente distinta e também distinta do poder de polícia do Estado, ou seja, são somente as atividades de gestão do poder público, e aquelas usufruídas pela população, como por exemplo, o serviço de água, o de transporte, o de telecomunicações e o de energia elétrica.

2.1.1 Competências, meios e formas de prestação do serviço público.

Nos termos da Constituição Federal de 1988, no seu art.175, “incumbe ao poder público na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos”, ou seja, o estado é o principal responsável pela prestação de serviço público, podendo fazê-la de forma direta ou através de delegação.

A delegação é a forma indireta de prestação do serviço público e segundo Meirelles (1998, p.295) ocorre quando o “Estado transfere, por contrato ou ato unilateral, unicamente a à execução do serviço, para que o delegado o preste ao público em seu nome e por sua conta em risco, nas condições regulamentadas e sob o controle estatal”. Pode-se notar que na delegação o delegatário do serviço passa a ser o responsável na prestação do serviço seja ele concessionária ou permissionária respondendo por qualquer problema que possa ser ocasionado pela atividade. Para Di Pietro (2014) a diferença entre permissão e concessão primeiramente está na forma de constituição, pois a concessão decorre de acordo de vontades e a permissão de ato unilateral, segundo por causa da precariedade da permissão que não há na concessão, ou seja, a permissão diferente da concessão pode ser extinta pela administração a qualquer momento sem a necessidade de indenizar à permissionária. Sendo ambos, tanto a permissão quanto a concessão, formas de prestação indireta do serviço público.

Já prestação direta é feita pelo estado através de seus órgãos ou entidade, segundo Pessoa (2013), nesta forma de prestação o serviço poderá ser feita por órgãos da Administração direta, ou por entidades da administração indireta as autarquias, fundações, empresa pública e sociedade de economia mista. Na prestação direta os serviços públicos básicos prestados pela administração pública, uma boa parte deles encontram-se previsto na constituição, a qual atribui à sua prestação a algum ente da federação, ou seja, divide as competências entre a União, Estado, Distrito Federal e Município, de forma que esses serviços serão comuns ou privativos.

Segundo Pessoa (2013), os serviços privativos são aqueles atribuídos exclusivamente a um determinado ente do governo, como exemplo ele cita o transporte público coletivo urbano, de competência dos Municípios, conforme art. 30, inc. V da “Constituição Federal de 1988” o qual dispõe que:

Art. 30: Compete ao município:

I - [...]

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluindo o de transporte coletivo, que tem caráter essencial.

IX - [...]

Percebe-se, portanto, a importância dos serviços de transporte coletivo quando a constituição caracteriza como sendo um serviço de caráter essencial. Além desses serviços que são privativos, existem ainda os serviços comuns que são aqueles que podem ser prestados por diferentes entes do governo, como exemplo, o autor cita a saúde a qual pode ser prestada por mais de uma esfera do governo.

2.1.2. O direito dos usuários e os princípios do serviço público

Conforme dispõe o art. 175, V da constituição federal os serviços são incumbidos ao poder público que tem obrigação prestá-los ao usuário de forma adequada. De acordo com os termos do art. 6º § 1º da Lei 8.987/1995, “Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”. Esses deverão ser os princípios básicos a serem seguidos pelos prestadores de serviço público.

Esses princípios são fundamentais para que o serviço seja prestado de forma adequada. O princípio da continuidade, de acordo com Di Pietro (2014), significa que o serviço público não pode parar; já a regularidade, para Pessoa (2013), está relacionada com a obediência aos princípios, às regras e às condições de prestação do serviço público, ou seja, os mesmo deverão ser prestados de acordo com a lei; a eficiência obriga os prestadores a oferecer serviços de forma satisfatória, visando à maximização dos resultados para os usuários; conforme as lições de Pessoa (2013), a atualidade compreende a modernidade das técnicas, equipamento e das instalações; o princípio da generalidade impõe serviço igual para todos; segundo Meirelles (1998), o da modicidade exige tarifas razoáveis e o da cortesia traduz-se em bom tratamento para com o público.

Todos esses princípios são direitos dos usuários do serviço público, esses direitos se encontram resguardados pela constituição federal, que no seu art. 37, § 6 descreve que os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros e pelo Código de Defesa do Consumidor, já que os usuários do serviço públicos também se enquadram como consumidores.

2.2. Transporte público coletivo

Conforme a Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana, o transporte público e coletivo é todo aquele meio de transporte que é proporcionado pelo poder público e que atende a todos os cidadãos, sem qualquer distinção de classe, gênero, cor, orientação sexual, procedência nacional ou outras formas de discriminação. O Estado tem obrigação de prestar esse serviço e é responsável por ele mesmo quando não o opera diretamente e utiliza a prestação de serviços de empresas privadas. Transporte público é usado normalmente por pessoas que não são proprietária de veículo, esses transportes são fornecidos por terceiros que podem ser tanto por empresas públicas como privadas.

Com base em Ferraz e Torres (2004) o transporte público está muito relacionado à natureza de cada município especificamente, influenciando a vida da maior parte da população local em seus deslocamentos diários. As cidades brasileiras vêm crescendo de maneira excessiva e muito rapidamente nas últimas décadas, com isso, não foi possível realizar um planejamento urbano adequado, capaz de calcular a elevação da taxa de urbanização com a infraestrutura viária existente.

Segundo Ferraz e Torres (2004), Transporte é a denominação dada aos deslocamentos de pessoas e de produtos. O deslocamento de pessoas é referido como transporte de passageiros e o de produtos, como transporte de carga. Para ele a utilização do termo transporte urbano diz-se dos deslocamentos de pessoas e produtos realizados dentro das cidades. Segundo o autor quando se refere ao transporte de pessoas de forma coletiva, ou seja, num mesmo veículo, está tratando do transporte coletivo público, sendo de grande importância para as cidades, bem como para a população que a habita, além disso, o transporte público coletivo constitui-se como um meio democrático, conforme afirma Ferraz e Torres (2004 p.4) quando ele diz que:

Em primeiro lugar, pelo seu aspecto social e democrático, uma vez que o transporte público representa o único modo motorizado seguro e cômodo acessível às pessoas de baixa renda, bem como uma importante alternativa para quem não pode dirigir (crianças, adolescentes, etc.), ou prefere não dirigir

De acordo com Cardoso (2008), os transportes públicos são de essencial importância para se fazer o deslocamento de pessoas de um ponto para o outro. A maioria das áreas urbanas de médio e grande porte possui algum tipo de transporte público. É de fundamental relevância em uma grande cidade para garantir o direito de ir e vir de seus cidadãos. Além disso, o transporte público ao ser utilizado pelos cidadãos ajuda na diminuição da emissão de poluição no ar e da poluição sonora, do consumo de combustíveis e para a melhoria da qualidade de vida urbana, pois as pessoas ao utilizarem o transporte público menos carros circularão pela cidade.

Vale ressaltar que os custos com transporte têm impactos significativos sobre o orçamento das famílias de baixa renda. Para Gomide (2003) a inexistência de uma rede de transportes socialmente efetiva que garanta a acessibilidade da população a todo espaço urbano, pode infligir consideráveis gastos de tempo nos deslocamentos das pessoas de baixa renda. O autor ainda complementa que o transporte pode até influenciar nas decisões de moradia dos mais pobres, pois os mais ricos podem adaptar seus meios de transporte em função da localização de suas residências e do trabalho, mas para os pobres isso já não acontece.

Conforme afirma Andrade (2008), o Ministério das Cidades tem como um dos seus objetivos o incentivo ao transporte coletivo nas cidades através de financiamento de projetos completos de transporte público, abrangendo a sua integração com todos os modos possíveis (bicicletas, táxis, ônibus, trens, metrô, barcas) bem como a infraestrutura necessária (terminais, estações de transferência, pontos de parada, corredores exclusivos, calçadas e ciclovias).

Segundo a Constituição Federal, compete aos Municípios organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, o serviço de transporte público coletivo. A Lei nº 12.587/2012, que institui diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, regulamenta novos princípios, diretrizes e instrumentos a serem executados pelos Municípios na defesa dos interesses dos usuários dos serviços de transporte público coletivo (BRASIL, 1988, 2015).

Portanto, para se modificar e realizar melhorias no transporte público é preciso repensar a questão da mobilidade urbana e democratizar o acesso às cidades, para que a necessidade de deslocamento em longas distâncias diminua. Além disso, é preciso repensar a política de investimentos em transporte público, modernizando-o e garantindo o seu acesso à

população, pluralizando os meios de transporte para além do ônibus, com a instalação de veículos como trens, metrô e ciclovias.

2.2.1. Qualidade no transporte público coletivo

De acordo com Costa (2001), a percepção de qualidade não é um acidente, só acontece porque pessoas se esforçam para fazê-la acontecer. Para realizar ações com a finalidade de obter a qualidade, é necessário um trabalho em equipe. Os setores públicos e privados têm que trabalhar juntos numa mesma direção. Isso provoca a necessidade de concordância em interesses e pontos de vista, exigindo operadores bem treinados.

Segundo Ferraz e Torres (2004), as características que podem definir o nível para a qualidade no transporte: 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 o estado das vias. O autor complementa dizendo que a qualidade no transporte deve considerar o nível de satisfação de todos os atores envolvidos no sistema, direta ou indiretamente: usuários, comunidade, governo, trabalhadores do setor e empresários do ramo.

Conforme Fitzsimmons (2005), identificar as expectativas do cliente em relação ao serviço, interpretar suas necessidades é uma tarefa extremamente complexa, mas também crucial na luta pela sobrevivência, afinal a empresa depende disso para ser a preferida no mercado. Além das constantes mudanças nas necessidades dos clientes, das diferenças de percepção entre cliente e fornecedor, outro fator que dificulta ainda mais esse processo de interpretação é que as expectativas de serviço ainda podem variar significativamente de cliente para cliente. Ainda com base em Fitzsimmons (2005, p.146), “a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado”, percebe-se, portanto, que a satisfação depende do alcance das expectativas dos clientes.

Ao relacionar a qualidade em serviços a transporte público, essa absorve características específicas decorrentes de peculiaridades inerentes ao setor. No setor de transportes de mobilidade urbana, a qualidade passa a ser considerada como uma adequação de fatores centrais do gerenciamento do serviço às exigências e expectativas da sociedade, considerando desde a legislação e serviços prestados, sejam usuários, agentes públicos,

acionistas, colaboradores e a Poder Concedente (LIMA; FERRAZ, 1995), pois inferem não apenas no serviço direto de transporte de pessoas, como também no fluxo viário.

Segundo Ferraz e Torres (2004), vários aspectos de qualidade são percebidos nos diferentes processos que compõem a complexa estrutura funcional de um serviço de transporte coletivo. Entretanto, para que os usuários percebam a qualidade gerada e ofertada como produto final, vários fatores devem ser observados e pesquisados, tenha vista que cada usuário prioriza um parâmetro de qualidade e os quesitos podem variar, de acordo com cada usuário. Por outro lado, os empresários percebem um bom serviço de maneira mais uniforme, ou seja, trata-se daquele serviço com boa rentabilidade. Já os órgãos gestores buscam satisfazer as vontades dos dois agentes, ou seja, garantir a rentabilidade dos empresários, o equilíbrio dos contratos e a satisfação dos usuários.

3. METODOLOGIA

Este presente trabalho teve como objeto de estudo descobrir qual a visão do usuário sobre a qualidade do serviço de transporte público coletivo no município de Picos-PI. E revela o método de pesquisa usado para colher as informações, utilizamos na investigação do problema levantado.

Visando alcançar o objetivo proposto, foi realizada uma pesquisa exploratória, que de acordo com Gil (2010), busca levantar informações sobre um determinado objeto, proporcionando familiaridade com o problema e visando construir hipóteses. Com relação aos procedimentos metodológicos esta pesquisa foi considerada exploratória e descritiva, de cunho qualitativo. Nas lições de Gil (2011), as pesquisas exploratórias tem como finalidades desenvolver ideias modificando conceitos através da formulação de problema mais precisos ou esclarecer hipóteses de estudos posteriores. Conforme Gil (2002) é descritivo porque pesquisas desse tipo têm como objetivo primordial a descrição de características de determinada população ou fenômeno.

A pesquisa exploratória segundo Gil (2010) tem a intenção de levantar informações sobre determinado referencial, enxugando um limite para o campo de trabalho, assim familiarizando o pesquisador com o problema possibilitando assim que o mesmo construa hipóteses para solução de determinada questão. A escolha desta opção de pesquisa se justifica porque o método escolhido permite explorar de maneira pratica e direta os usuários do transporte público na cidade de Picos-PI, enquanto procedimento, este trabalho realizar-se-á

por meio de observação direta, devido à necessidade de deslocamentos diários por grande parte da população local, por meio do transporte público coletivo.

A coleta de dados foi realizada no período de dezembro de 2015 a janeiro de 2016. Para coleta de dados utilizou-se de entrevistas, que foram realizadas a partir de roteiros semiestruturados com cinco passageiros, três motoristas e com o gerente da empresa LDL Transportes. A decisão de entrevistar essas categorias se justifica pela seguinte questão: o usuário pelo fato dele ser destinatário desse serviço, o gerente por ser a voz da empresa concessionária do serviço prestado e os motoristas por estarem em contato direto com os usuários. Sendo que os entrevistados foram selecionados por caráter aleatório, entre os usuários dois foram entrevistados no centro, outros dois no bairro junco e um no bairro DNER. Durante a coleta de dados houve dificuldade em conseguir entrevistar alguns usuários devido à presa das pessoas que estavam esperando o ônibus.

Em conformidade com Gil (2010), após a coleta, procede-se a análise dos dados, que na pesquisa fenomenológica consiste basicamente nos procedimentos adotados com o propósito de chegar à redução eidética, ou seja, à abstração de tudo o que é acidental para permitir a intuição das essências.

4. ANÁLISE DOS DADOS

A utilização do transporte coletivo urbano pela população segundo Ferraz e Torres (2004), segue algumas etapas, que se inicia com o percurso a pé até o local de embarque, passa pela espera do coletivo e pela locomoção no interior do coletivo, se encerrando com a caminhada do ponto de desembarque até o destino final.

Dentro desse processo, faz-se necessário conhecer e analisar a opinião dos usuários sobre cada etapa do serviço que é ofertado na cidade, para isso, se utilizou como ferramenta para essa análise os seguintes indicadores de qualidade encontrados na literatura: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistema de informação, conectividade, comportamento dos operadores e o estado das vias.

Esses indicadores são muito úteis na análise da qualidade no serviço, a qual é um assunto bastante debatido pela área da Administração Pública gerencial, que tem como principais objetivos a redução de custo e o aumento da eficiência na prestação do serviço e

tem como foco principal a satisfação do cliente-usuário. Com isso, o serviço de transporte público coletivo não poderia ser diferente, por isso é importante diagnosticar os padrões de qualidade oferecidos por esse serviço à população, que devem ser bem avaliados para que os mesmos possam ter um serviço que atenda as suas necessidades.

Para a busca dessa eficiência a qual Di Pietro (2013) afirma consistir em obter os melhores resultados na prestação do serviço, é indispensável à utilização de pessoas bem treinadas, isso nos remete ao que diz Chiavenato (2010) que afirma que o treinamento é o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para capacitá-los para contribuir melhor para o alcance dos objetivos organizacionais. Ele afirma ainda que através do treinamento, a pessoa pode assimilar informações, aprender habilidades, desenvolver atitudes e comportamentos diferentes e desenvolver conceitos abstratos, focalizando o cargo atual e buscando melhorar as habilidades e competências, tudo isso contribui para qualidade do serviço.

Ao questionar os motoristas se eles teriam passado por algum treinamento para ficar apto a transportar passageiros, eles responderam que:

Quadro 01: Treinamento dos operadores

Motorista 1:	Eu tenho curso de transporte de passageiros e antes de entrar aqui também fiz testes, fiz o curso no SEST SENAT no período de uma semana, no dia todo.
Motorista 2:	Eu passei lá no SEST SENAT, a pessoa vai lá e faz o curso para poder se empregar numa empresa como essa, eles exigem esse tipo de documento e curso que a pessoa tem que ter para transportar passageiros.
Motorista 3:	Vários, curso de transporte de passageiros ministrado pelo SEST SENAT, curso de relações humanas por uma empresa que passei, transporte de cargas perigosas, são vários cursos que a gente passa, tirando as reciclagens anuais que a gente passa.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

De acordo com as falas, pode-se perceber que todos os motoristas entrevistados (100%) possuem o curso de transporte de passageiros e que o curso é um requisito da empresa, conforme afirma o gerente da empresa LDL Transportes ao ser indagado se seus motoristas passam por algum tipo de treinamento para ficar apto para o transporte de passageiros, ele respondeu que eles já no início, no momento da contratação já vem com o

curso de condutores de passageiros e o treinamento que é feito lá no momento da contratação, a empresa faz o teste e durante três dias fazem estágio na linha, observando e também no decorrer do estágio guiando o veículo.

O treinamento também ajuda na melhoria do comportamento dos operadores, que por sua vez influênciam no modo como os usuários percebem este serviço, os aspectos que são importantes em relação ao comportamento dos operadores para Ferraz e Torres (2004, p. 108) são:

Conduzir o veículo com habilidade e cuidado, tratar os passageiros com respeito, esperar que os usuários completem as operações de embarque e desembarque antes de fechar as portas, responder a perguntas dos usuários com cortesia, não falar palavras inconvenientes, etc.

Diante disso surge o questionamento sobre a percepção dos mesmos em relação ao comportamento dos operadores que diz se os motoristas e cobradores estão sendo educados e prestativos.

Todos os entrevistados (100%) responderam que eles têm uma postura profissional, conforme se pode constatar na fala do usuário 5 no quadro 02, e que a conduta dos operadores são boas e atendem bem, conforme o usuário 4, o usuário 1 acha que eles agem como devem agir e diz que nunca viu nenhum tratar alguém mal ou agredir física ou verbalmente nos ônibus, o usuário 3 diz que vê o povo dizer que alguns deles são enjoados, mas nos que ele tem andado atendem bem, conforme podemos ver no quadro 02.

Quadro 02: Percepção sobre o comportamento dos operadores

Usuário 1	Eu nunca vi nenhum motorista tratar alguém mal nos ônibus, então da parte dos funcionários eles não chegam a agredir ninguém verbalmente ou fisicamente, eu nunca presenciei, eu acredito que eles agem como devem agir.
Usuário 3	Até agora nos que eu tenho andado eles atendem bem, porque tem deles que é enjoados eu vejo o povo dizer.
Usuário 4	São boas atendem bem e os motoristas são bons condutores.
Usuário 5	Eles têm uma postura profissional.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

A segurança também é fator fundamental para qualquer tipo de serviço, por isso foi perguntado ao gerente sobre a frequência de acidentes e qual seria o principal causador, o gerente respondeu que acidentes graves a empresa já vem há bastante tempo sem acidente, e que envolva feridos, não tem nenhum no histórico da empresa, os acidentes que ocorrem segundo ele são comuns de trânsito. Contudo isso se buscou saber qual a visão dos usuários sobre a segurança.

A maioria dos usuários (80%) caracterizaram a segurança dos passageiros como ruim ou inseguro, apesar de o gerente afirmar que a empresa já vem há bastante tempo sem acidente, e atribuem essa falta de segurança à superlotação e a falta de cinto de segurança, outros (20%) consideraram como regular a segurança, conforme o quadro 03.

Quadro 03: Segurança dos passageiros

Usuário 1:	Ruim né, inseguro, pois não possui cintos de segurança e os passageiros não ficam assegurados.
Usuário 3:	Não tem segurança, às vezes é cheio demais [...]
Usuário 4:	Zero, nenhuma segurança, porque são muitos lotados.

Fonte: Entrevistas;; elaboradas pelos autores

As condições das vias também influenciam bastante, tanto na eficiência da prestação desse tipo de serviço, como também na ocorrência de problemas com os veículos, como por exemplo, a quebra do ônibus ou um pneu estourado, por esse motivo foi perguntado ao gerente, motoristas e usuários sobre a qualidade das vias.

Todos (100%) responderam que as vias estão ruins. Através das falas conforme quadro 04 pode-se constatar que as vias laterais, aonde deveriam ser utilizadas pelos ônibus, estão em péssimas condições, o que segundo o gerente atrapalha a empresa como também os passageiros, além disso, a empresa afirma que faz o transporte há bom tempo pela BR, por conta de praticamente 100% das vias laterais estão sem condição de tráfego, todos os usuários também concordam com o que diz os motorista e o gerente, conforme o quadro 04.

Quadro 04: Condições das vias trafegadas

Motorista 2:	Rapaz, péssimas, cheias de buraco.
Usuário 4	Rapaz as ruas algumas estão em péssimo estado, tanto que os ônibus tem que ir pela Br, porque não consegue passar pela via.
Gerente:	Bom a gente já faz o transporte a bom tempo pela BR, por conta de praticamente 100% das vias laterais estão sem condição de tráfego, tanto atrapalha a empresa como também os passageiros.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

A exploração do serviço público pelo concessionário se dá mediante a cobrança de tarifas junto aos usuários, esse valor segundo Pessoa (2013) deverá respeitar o princípio da modicidade das tarifas, segundo o qual a tarifa deve representar o menor custo possível, mas também, por outro lado, deveria ser uma quantia monetária suficiente para a amortização e remuneração do investimento, e necessária para a atualização do serviço.

Ao questionar os usuários e o gerente sobre a tarifa cobrada nas passagens, eles responderam que:

Quadro 05: Tarifa cobrada nas passagens

Usuário 1	É um preço abusivo, muito caro para um transporte de má qualidade.
Usuário 4	Caríssimo para a cidade de Picos que só tem cinco ônibus circulando, acho cara principalmente pra quem é estudante.
Gerente:	Para se chegar a esse preço não é só a empresa que determina o valor da passagem, é feito uma planilha de custos, a planilha é repassada para a prefeitura. Quando se necessita do aumento da passagem à prefeitura automaticamente pede uma planilha de custos que a gente envia para ela, para que sim ou se não entrar em vigor o preço da passagem. Com base nos nossos custos eu acredito que seja um valor baixo o preço das passagens, por conta de nossas despesas.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

Portanto pode-se concluir através da fala do gerente que a determinação do preço da tarifa é feita pela planilha de custo da empresa, que é encaminhada e passa pela aprovação da administração pública municipal, ele acredita que o valor da passagem é baixo com base nas despesas da empresa, mas na opinião de todos os usuários (100%) a tarifa é cara, principalmente para os estudante, e segundo o usuário 1 esse preço é abusivo. Pode-se concluir que no processo de estipulação da tarifa são analisados diversos interesses

conflitantes da empresa que tem interesses em obter receita, dos usuários que buscam um serviço de qualidade com preço acessível, tudo isso, se submetem à apreciação administrativa e gera vários debates sobre esse assunto.

Outra variável bastante debatida sobre o transporte público na modalidade ônibus, não só na cidade de picos mais também em todo o país, além do preço da tarifa, e a questão das rotas e linhas, com isso se questionou aos usuários sobre a conectividade que consiste na facilidade de deslocamento entre os bairros.

Os usuários acham a conectividade entre os bairros adequada e afirmam que em Picos só tem um caminho conforme fala o usuário 1 e conforme podemos observar na fala do usuário 2 quando ele diz que aqui só tem uma rota, conforme o quadro 06.

Quadro 06: Conectividade entre os bairros

Usuário 1	É bom, porque em Picos a gente só tem um caminho né, pra fazer, acredito que é adequado.
Usuário 2	Como aqui só tem uma rota, até tinha uma pela bomba né, mas agora diminuiu, até achei melhor pra mim, pois não tem que dar essa volta toda da bomba até o centro.
Gerente:	Bom, sobre a rota a nossa principal linha é a Avenida Senador Helvídio Nunes onde todas as linhas se encontram e vão em direção ao centro, tem a linha Pantanal, Cohab, Pedrinhas, é de nosso desejo atender todos os bairros de Picos, mas por conta da infraestrutura dos bairros a gente acaba deixando uma linha de lado por conta da acessibilidade. A nossa licitação é pra transportar dentro de toda a cidade, onde a gente achar a necessidade de linha, a gente entra e faz o transporte, mas tem uns casos que a prefeitura solicita que gente atenda em determinada rua ou bairro.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

As linhas devem atender a necessidade da população de toda a cidade e deve ter como objetivo aprimorar a oferta de transportes coletivos, segundo a fala do gerente a licitação é para transportar dentro de toda a cidade, mas por questões de acessibilidade, por conta da infraestrutura dos bairros a empresa deixa de implantar linhas nesses bairros, que seria fundamental ao acesso desses usuários.

Outro aspecto fundamental para a população é a característica dos veículos que influencia na comodidade dos passageiros, para Ferraz e Torres (2004) os principais fatores que intervêm na comodidade dos passageiros são: microambiente interno do veículo

(temperatura, nível de ruído, ventilação, etc.), dinâmica, aparência do veículo, tipo de banco, arranjo físico, número de portas, largura do corredor, altura dos degraus e estado de conservação. Com isso foi perguntado aos usuários sobre as características dos veículos.

Foi utilizado como parâmetro de avaliação para a característica dos veículos, a conservação dos veículos e o conforto. Dos entrevistados (40%) responderam que estão bem conservados ou regulares, outros (40 %) responderam que depende dos ônibus, isto é, uns estão em bom estados, outros não e (20%) responderam que os veículos estão precários.

Durante a entrevista, o usuário 2 respondeu que estão bem conservados conforme o quadro 07, o usuário 5 achou regular, já o usuário 4 respondeu que alguns estão em bom estados, outros não. O usuário 3 disse que alguns ônibus estão “mei baquiado”, já o usuário 1 disse que os ônibus tem andado muito precário e coloca como razão o não funcionamento do ar-condicionado e algumas barras das cadeiras que segundo ele estão quebradas, conforme o quadro 07.

Quadro 07: Características dos veículos

Usuário 1	Tem andado muito precário, porque os mesmos não estão funcionando o ar-condicionado e tem algumas barras das cadeiras que estão quebradas.
Usuário 2	Estão bem conservados, apesar de só ter uma empresa aqui.
Usuário 3	Tem deles que ta mei baquiado, um dia desses peguei um com muitas cadeiras rasgadas.
Usuário 4	Alguns estão em bom estados, outros não.
Usuário 5	Regular.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

O local de parada segundo Ferraz e Torres (2004) é outro fator que influencia na comodidade dos usuários, pois se adequados possibilitam que pessoas idosas, deficientes, mulheres grávidas e crianças possam se proteger das variações do clima, pois a existência de cobertura ajuda na proteção contra o sol e a chuva. A existência dos bancos também influencia na comodidade, pois possibilita que eles sentem e fiquem mais acomodados enquanto aguardam o ônibus. Ainda segundo o autor são aspectos importantes dos locais de parada: a sinalização adequada, as calçadas com largura suficiente para as pessoas que estão esperando e a existência de cobertura e banco para sentar, sobre tudo nos locais de maior movimentação.

Quando questionados aos usuários sobre características dos locais de paradas, eles responderam que.

Quadro 08: Local de parada

Usuário 1	Praticamente esses pontos inexistem bancos, onde a pessoa pode esperar o ônibus e os que existem são ruins e não protegem
Usuário 2	Não, não existe bancos e não é nem em toda parada que tem essa comodidade, que tem bancos ou essa sinalização toda.
Usuário 3	O que eu sempre pego é mais ou menos.
Usuário 4	Em relação as paradas sim, são adequadas, agora sim.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

No indicador características dos locais de paradas foram utilizados como parâmetro de avaliação à sinalização, cobertura e assentos nos pontos de ônibus. Dos usuários entrevistados, o usuário 1 e 2 que foram entrevistados na parada do centro, disseram que na paradas que eles utilizam não existe bancos e segundo o usuário 1 nas paradas que existem, são ruins e não protegem, já o usuário 4 que foi entrevistada na parada do bairro Junco disse que as paradas são adequadas e o usuário 3 entrevistado em outro ponto do bairro junco disse que a que ele utiliza sempre, é mais ou menos.

Já o sistema de informação é muito útil, porque através dele a população pode se planejar de acordo com os horários dos coletivos, isso reduziria a falta de informação e consequentemente reduz as reclamações por demoras e esperas dos usuários nas paradas. Segundo Ferraz e Torres (2004, p.106) existem alguns pontos que englobam o sistema de informação, quais sejam:

A disponibilização de folhetos com os horários e itinerários das linhas; colocação do número e do nome das linhas, com os horários ou intervalos nos locais de parada; mapa geral simplificado da rede de linhas no interior das estações e dos veículos; fornecimento de informações verbais por parte dos operadores e quiosque para fornecimento de informação e recebimento de reclamações.

Quando questionados sobre o sistema de informação, os usuários responderam que:

Quadro 09: Sistema de informação

Usuário 1	Não, não existe, a única informação que a gente busca é com os fiscais que ficam na parada principal, na praça Felix Pacheco.
Usuário 2	Não, só tem alguma informação na parada da praça.
Usuário 5	Não, não há informação sobre os horários.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

Todos os entrevistados (100%) responderam que não há um sistema de informação sobre os horários nas paradas, segundo eles a única informação que eles podem buscar é com os fiscais que ficam na parada principal, na Praça Felix Pacheco, o que dificulta o planejamento do usuário e contribui para o aumento do tempo de espera nas paradas, isso nos remete a Ferraz e Torres (2004) que afirma que com o crescimento da cidade o sistema de informação do transporte público coletivo passa a ser fundamental, pois para ele, quanto maior a cidade, mais complexo se torna o sistema de transporte público e mais difícil a compreensão por aqueles usuários não habituais.

A confiabilidade segundo Ferraz e Torres (2004), está relacionada ao grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto, com, evidentemente, alguma margem de tolerância. Ainda segundo o autor, diversos fatores podem ocasionar o não cumprimento dos horários de partida e chegada programados para as viagens: defeitos dos coletivos, acidentes de trânsito, acidentes com passageiros no interior dos veículos e nas operações de embarque e desembarque, desentendimentos graves e assaltos no interior dos veículos, congestionamentos de trânsito, falta de habilidade dos condutores, etc.

Ao questionar os usuários a sua percepção sobre a confiabilidade dos coletivos, eles responderam que:

Quadro 10: Percepção sobre a confiabilidade dos coletivos

Usuário 1	Os horários os ônibus costuma atrasar nunca saem no horário certo, às vezes até saem antes do horário.
Usuário 2	É até que nisso ai ta certo, passam no horário certo.
Usuário 4	Nenhuma (confiabilidade), nunca passam no horário certo

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

O indicador confiabilidade foi utilizado foram utilizados como parâmetro de avaliação a pontualidade dos transportes coletivos e o grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte coletivo vai passar na parada e chegar ao destino no horário previsto. Dos entrevistados a maioria (80%), responderam que os coletivos costumam atrasar e nunca passam no horário certo, mas os outros (20%) responderam que nesse ponto os coletivos estão corretos, passam no horário certo.

A acessibilidade também é um fator importante, pois está associada à facilidade de chegar ao local de embarque no transporte coletivo e de sair do local de desembarque e alcançar o destino final da viagem, segundo Ferraz e Torres (2004) no caso do acesso ao sistema ser realizado a pé, importam a distância percorrida para iniciar e finalizar a viagem por transporte público e a comodidade experimentada nesses percursos, refletida pelos seguintes fatores: condições das calçadas (largura, revestidas ou não e estado do revestimento), declividade do percurso, facilidade para cruzar as ruas existentes no trajeto, existência de iluminação pública (importante nas viagens noturnas), segurança pessoal no trajeto, etc. Diante disso surge o questionamento de como os usuários qualificam acessibilidade até o local de embarque.

A maioria dos usuários (60%) qualificou a acessibilidade como boa, pois moravam próximo à parada e era de fácil locomoção, outros (40%) consideraram péssimos e de difícil locomoção, por morarem longe das paradas, chegando há caminhar 20 minutos até a parada mais próxima, pois no seu bairro não existe parada, conforme o quadro 11.

Quadro 11: Acessibilidade ao local de embarque

Usuário 1	Difícil, porque eu moro a vinte minutos do ponto de ônibus, então é muito complicado chegar até o ponto de ônibus.
Usuário 3	Bem, fica próximo, de quatro a cinco quarteirões.
Usuário 4	Boa, pelo menos pra mim que moro perto da parada.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

A lotação diz respeito à quantidade de passageiros no interior dos coletivos, influenciando a comodidade e segurança dos passageiros. Para Ferras e Torres (2004) o ideal seria que todos os passageiros pudessem viajar sentados. Isso, contudo, aumentaria muito o custo do transporte. A presença de usuários em pé, desde que não excessiva, é perfeitamente aceitável. O problema surge quando a quantidade de passageiros em pé é elevada, devido ao

desconforto decorrente da excessiva proximidade entre as pessoas e à limitação de movimentos, que dificulta as operações de embarque e desembarque.

A avaliação foi feita pelos usuários através da análise da quantidade de passageiros que realizavam as viagens em pé, que em casos excessivos ocasionavam um desconforto devido à proximidade entre as pessoas, a falta de educação e respeito por parte dos usuários e da dificuldade de embarque e desembarque.

Ao questionar os usuários como eles avaliavam a lotação no interior dos coletivos, eles responderam que:

Quadro 12: Lotação no interior dos coletivos

Usuário 1	Normalmente eles andam acima da média, chegando até a passageiros ficarem em pé atrás do cobrador.
Usuário 4	Péssimo, são muito lotados, não tem acento para todo mundo.
Usuário 5	Na maioria das vezes lotado.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

Todos os entrevistados (100%) responderam que a lotação dos coletivos é péssima e horrível, e que na maioria das vezes andam lotados, causando desconforto e falta de segurança para os passageiros. O usuário 1 respondeu que eles normalmente andam acima da média, chegando até a passageiros ficarem em pé atrás do cobrador de tão lotado que trafegava o coletivo e o usuário 4 também concordou que são muito lotados e que não tem acento para todo mundo.

A frequência de atendimento é outro fator que influencia a comodidade dos passageiros, está relacionada ao intervalo de tempo da passagem dos veículos de transporte público, afetando diretamente o tempo de espera nos locais de parada para os usuários que não conhecem os horários e chegam aleatoriamente aos mesmos, bem como influi na flexibilidade de utilização do sistema para os usuários que conhecem os horários.

Segundo Ferraz e Torres (2004) o usuário habitual, sobretudo no caso das linhas em que o intervalo entre atendimentos é grande, conhece os horários e, assim, procura chegar ao local de embarque pouco antes da passagem do veículo, esperando, portanto, pouco nesses locais. No entanto, como o usuário só pode se deslocar nos horários oferecidos, se o intervalo entre atendimentos é elevado, ele é, muitas vezes, obrigado a esperar pelo horário na sua casa, no local de trabalho, etc. Também pode ocorrer, por força do grande intervalo entre viagens,

de o usuário ser obrigado a chegar bem antes do desejado no local de destino e ter de esperar pelo início da atividade que vai desenvolver.

Quando questionados aos usuários a sua percepção sobre a frequência de atendimento, eles responderam que:

Quadro 13: Frequência de atendimento

Usuário 1	É bem complicado, porque os ônibus levam cerca de quinze minutos antigamente, mas agora leva até uma hora dependendo do ponto que a pessoa esta.
Usuário 4	Péssima, demora muito, estou aqui a mais de meia hora esperando.
Usuário 5	Rápido.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

A maioria dos usuários (80%) caracterizou a frequência de atendimento como péssima e complicada, chegando a esperar até uma hora dependendo do ponto que o usuário esta, o usuário 4 falou que já estava a mais de meia hora esperando o coletivo, outros (20%) considerou como rápida a frequência de atendimento.

O tempo de viagem dentro dos coletivos segundo Ferraz e Tores (2004) corresponde ao tempo gasto no interior dos veículos e depende da velocidade média de transporte e da distância percorrida entre os locais de embarque e desembarque. A velocidade de transporte depende do grau de separação da via de transporte público do tráfego geral, da distância entre os locais de parada, das condições da superfície de rolamento, das condições do trânsito e do tipo de tecnologia dos veículos. Ainda segundo o autor a falta de pavimentação das vias por onde passam os ônibus, assim como a existência de buracos, lombadas e valetas, reduz a velocidade, aumentando o tempo de percurso. Com isso surge o questionamento para saber qual a percepção dos usuários quanto ao tempo de viagem no interior dos veículos.

A maioria dos usuários (60%) qualificou o tempo de viagem de regular para bom, em relação ao trajeto realizado e também que as vias comprometem bastante, outros (20%) responderam que depende do trânsito e que tem motorista que é lento, e que por isso demora o tempo de viagem e outros (20%) acham que perde muito tempo devido ao trânsito da cidade ser um caos, conforme o quadro 14.

Quadro 14: Tempo de viagem no interior dos coletivos

Usuário 1	É regular, porque as vias comprometem bastante.
Usuário 2	Acho que perde muito tempo, o tanto que o transito aqui em Picos já é um caos, mas demora muito tempo.
Usuário 3	Rapaz depende do transito, tem motorista que é muito lento.

Fonte: Entrevistas elaboradas pelos autores

Além disso, procurou saber a visão da empresa em relação à satisfação dos passageiros, para isso foi perguntado ao gerente qual percepção da empresa em relação à satisfação dos passageiros, ele respondeu que é difícil a empresa agradar todo mundo, porque segundo ele, tem o passageiro que quer descer na porta de casa, tem o que quer pegar o ônibus na hora que chega à parada, aí a empresa não consegue agradar todo mundo, mas quanto à qualidade e segurança dos ônibus, ele acredita que isso está satisfazendo a população.

Por fim questionou se a empresa enfrenta algum tipo de problema na prestação desse serviço e o gerente respondeu que a empresa enfrenta dois problemas, as vias que estão muito precárias e as vans transportando ilegalmente, ele fala que o responsável pela fiscalização é o Departamento Municipal de Transito (DMT) e que até agora a empresa esta tendo um problema sério com o transporte ilegal feito pelas vans de outros municípios que atrapalha o transporte da empresa, segundo ele a fiscalização é muito pouca, para ele se aumentasse a fiscalização seria mais viável a prestação dos serviços.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o crescimento da cidade de Picos houve um aumento considerável nas distâncias entre os seus bairros o que levou a necessidade da utilização do transporte público coletivo. Por isso, percebe-se que o transporte público coletivo é muito importante para a população, pois possibilita a locomoção das pessoas que não possuem transporte para se locomoverem, através dele a população consegue ter acesso a outros bairros da cidade, pois o ônibus consegue ligar dois pontos distantes com um preço acessivo em relação a outros meio de transporte, como por exemplo, o taxi e moto-taxi.

A partir dos dados coletados, foi verificado que os operadores estão bem treinados, pois além da carteira nacional de habilitação na categoria adequada, para ingressar na empresa

eles necessitam do curso de condutor de passageiros. Além disso, na percepção dos usuários eles têm uma postura profissional e atendem bem.

Também foi possível perceber a visão dos usuários sobre todo o processo do transporte coletivo na cidade, como também da empresa e foi possível fazer uma comparação sobre a visão de ambos e através de análise constatou-se alguns pontos em comum e também algumas divergência em alguns aspectos em relação à percepção de ambos.

Um aspecto que houve divergência entre as percepções da empresa e dos usuários foi à segurança, pois apesar de o gerente afirmar que a empresa já vem há bastante tempo sem acidente, os usuários consideram a segurança ruim e atribuem essa falta de segurança à superlotação e a falta de cinto de segurança. Além disso, outro aspecto em que houve divergência foi o preço da tarifa que a empresa considera baixo em relação a seus custos e os usuários consideram um valor alto.

Já nos pontos que existiu concordância de opinião entre ambos, pode-se citar o estado das vias laterais que estão em péssimas condições, o tempo de viagem gasto e a conectividade de um ponto a outro qualquer da cidade também houve concordância de opinião.

Para boa parte dos usuários os ônibus estão em condições aceitáveis, apesar de alguns problemas citados por eles, como a falta de ar-condicionado em alguns ônibus. Os locais de parada também estão em condições aceitáveis, porém os usuários que utilizam a parada do centro disseram que o local de parada não é adequado, pois não possuem bancos e nem cobertura naquela parada. Além disso, percebeu-se que os usuários não possuem informações sobre os horários, com isso diminui bastante a confiabilidade do horário neste tipo de transporte na cidade e para eles os ônibus atrasam bastante.

Conclui-se através da pesquisa, que nesse serviço existem alguns aspectos que estão deixando a população insatisfeita, como por exemplo, a superlotação principalmente em horários de pico, outra questão é não possuir tantas rotas ou linhas quanto necessitaria alguns bairros não possuem linhas como, por exemplo, o Canto da Várzea, Passagem das Pedras, além disso, a população considera o preço da tarifa alto comparado com a distancia percorrido e também em comparação com preço da tarifa cobrado em outras cidades.

Além disso, pode-se perceber que outro aspecto que deixa a população insatisfeita é a demora dos ônibus, isso ocorre principalmente pela falta de informação, se fosse utilizado um sistema de informação a população ficaria mais informada sobre os horários, o que reduziria a falta de informação e conseqüentemente reduziria as reclamações por demoras e esperas dos usuários nas paradas, para resolução desse problema a empresa poderia criar um aplicativo

para disponibilizar os horários e as linhas e poderia colocar mapas e horários no interior dos coletivos e nas paradas.

Por fim descobriu-se que a empresa enfrenta dois problemas na prestação desse serviço, a vias precárias que ocasiona problemas nos veículos e as vans transportando ilegalmente, segundo o gerente, a empresa esta tendo um problema serio com o transporte ilegal feito pelas vans de outros municípios que atrapalha o transporte da empresa, segundo ele a fiscalização é muito pouca, para ele se aumentasse a fiscalização seria mais viável a prestação dos serviços.

Durante a realização do trabalho, houve algumas limitações que dificultaram o andamento, tais como a falta de material bibliográfico atual sobre o assunto, e a dificuldade em conseguir entrevistar alguns usuários devido à presa das pessoas que estavam esperando o ônibus.

Este estudo apresentou tanto contribuições acadêmicas, como também sociais, pois possibilitou entender a importância do transporte público coletivo para as cidades, sobretudo em níveis sociais, econômicos e principalmente ambientais. Além disso, demonstrou a relevância principalmente para a população de baixa renda que é o principal público que utiliza esse serviço e contribuiu ainda para entender sobre os principais aspectos que ajudam a melhorar a qualidade deste serviço que é essencial para a população.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA, A. C.; NOVAES, A. G. N. **Logística aplicada**: suprimento e distribuição física. 3. ed. São Paulo: Blucher, 2000.

ANDRADE, S. A. **Avaliação da satisfação dos usuários do transporte público da cidade de Botucatu**. 2008. 46 f. Monografia (Tecnólogo em Logística e Transporte) – Faculdade de Tecnologia de Botucatu, Botucatu – SP. 2008.

ANDRADE, T. A. Dispêndio domiciliar com o serviço de saneamento e demais serviços de utilidade pública: estudo da sua participação no orçamento familiar. **Relatório Final** (projeto BRA/92/028 – PMSS). Brasília, 2000.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial**: transportes, administração de materiais, distribuição física. São Paulo: Atlas, 2007.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988.** Disponível em <

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm > Acesso em: 15 de jun de 2015.

BRASIL. Lei nº8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Disponível em <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8987cons.htm > Acesso em: 15 jun. 2015.

BRASÍLIA. Ministério das Cidades/Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana. **Diretrizes para a Política Nacional de Mobilidade Urbana Sustentável**. Brasília: Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana, 2004.

BROMOCHENKEL, Marcos. **Importância do transporte coletivo urbano**. Disponível em:<<http://www.marcosbromochenkel.com/2013/07/importancia-do-transporte-coletivo.html#more> >. Acesso em 28 jan. 2016.

CARDOSO, C.E.P. **Análise do transporte coletivo urbano sob a ótica dos riscos e carências sociais**. 123f. Tese (Doutorado em Serviço Social), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações/ Idalberto Chiavenato**.-3.ed.- Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COSTA, J. M. S. P. **Contribuição à comparação de meios para transporte urbano**. 2001. 79 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil – Área de Concentração: Transportes) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos – SP. 2001.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo / Maria Sylvia Zanella Di Pietro**. - 27. ed. - São Paulo: Atlas, 2014.

FERRAZ, A.C.P.; TORRES I. G. E. **Transporte Público Urbano**. 2ª edição. Ed. São Carlos: Rima 2004.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços – operações, estratégia e tecnologia da informação**. 4ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. Antônio Carlos Gil. –5. Ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social/ Antonio Carlos Gil**. – 6. Ed. – 4. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

GOMIDE, A. A. **Transporte Urbano e Inclusão Social: Elementos para Políticas Públicas. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada**. Brasília, julho 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007

LIMA, I. M. O.; FERRAZ, A. C. P. **Produtividade com qualidade:** um método para gestão do transporte urbano por ônibus. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES, 9., São Carlos, SP, 1995. Anais..., vol. 2, p. 660- 667. Rio de Janeiro: Anpet,1995

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M., **Técnicas de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1999.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica.** 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing.** 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

Meios De Transporte: <http://meios-de-transporte.info/transporte-coletivo.html>; Acesso em: 23 de Março de 2015

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro/ Hely Lopes Meirelles.** 23. Ed. São Paulo, Malheiros, 1998.

MELLO, Celso Antonio Bandeira de. **Curso de direito administrativo.** 26ª Ed. São Paulo: Malheiros, 2009

PESSOA, Robertônio. **Direito Administrativo.** 3ª Ed. **Revista dos Tribunais.** Rio de janeiro: RT. 2013.

Schröder, André; Miller, Gustavo. Picos enfrenta crescimento desordenado: Polo regional sofre com falta de infraestrutura e trânsito caótico à espera dos seus dois primeiros shoppings. G1 Brasil. 18, dez. de 2013. Disponível em: < <http://g1.globo.com/brasil/caminhos-do-brasil-caravana-g1/picos/platb/> > Acesso em : 07 Dez. 2015.

Transporte Coletivo:

http://www.guiadereitos.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1248&Itemid=292 ; Acesso em 23 de Março de 2015

APÊNDICE A- Roteiro de entrevista para os usuários do transporte coletivo na cidade de Picos-PI

- Idade?
- Sexo?
- Você usa o transporte coletivo da cidade regularmente? Com que frequência?
- Utiliza o transporte coletivo para qual finalidade?
- Como você qualifica a segurança dos passageiros nesses transportes?
- Em relação à acessibilidade (distância percorrida até o local do embarque), como você qualifica?
- O que tem a dizer em relação ao preço cobrado da passagem?
- O que você tem a dizer sobre a frequência de atendimento (intervalo de tempo da passagem dos veículos), dos coletivos?
- Qual sua percepção quanto ao tempo de viagem (tempo gasto no interior dos veículos)?
- Como você avalia a lotação no interior dos coletivos?
- Qual sua percepção sobre a confiabilidade (a pontualidade dos coletivos) dos coletivos?
- O que você acha das características dos veículos (a tecnologia e o seu estado de conservação)?
- Em relação às características dos locais de paradas (sinalização adequada, existência de bancos para sentar e cobertura), como você qualifica?
- Existe um sistema de informação (informações sobre linhas e horários nos pontos e dentro dos ônibus)? Como você fica sabendo dos horários dos coletivos?
- Como são esses transportes em relação à conectividade (facilidade de deslocamento dos usuários de transporte público entre dois locais quaisquer da cidade)?
- Qual sua percepção em relação ao comportamento dos operadores (postura dos motoristas e cobradores durante o desempenho de suas atividades)?
- Qual sua percepção sobre o estado das vias?
- O que lhe deixa mais satisfeito no transporte coletivo da cidade? Quais os principais pontos positivos desse serviço?
- E quais os principais problemas? Ou o que lhe deixa mais insatisfeito?

APÊNDICE B- Roteiro de entrevista para os motoristas dos coletivos da empresa LDL Transportes

- Qual seu estado civil?
- Qual seu grau de escolaridade?
- Há quanto tempo trabalha dirigindo coletivos? Possui CNH adequada?
- Há quanto tempo trabalha nessa empresa?
- Qual o horário de trabalho? O que você tem a dizer em relação a sua carga horaria?
- Está satisfeito com o seu trabalho?
- Qual sua percepção sobre o estado de qualidade das vias trafegadas?
- Como você avalia a conservação e manutenção dos veículos?
- Como acontece a manutenção dos veículos?
- Você se sente seguro guiando esse tipo de transporte?
- Já aconteceu algum acidente no transporte que você dirige? Em sua opinião qual é o principal fator causador de acidentes desse tipo de transporte?
- Em quais pontos esses transportes poderiam melhorar?
- Você passou por algum treinamento para ficar apto a transportar passageiros?

APÊNDICE C- Roteiro de entrevista para a gerência da empresa LDL Transportes

- Nome?
- Idade?
- Há quanto tempo exerce essa função?
- Os seus motoristas estão preparados adequadamente para guiar esse tipo de transporte? Seus motoristas possuem a CNH adequada para guiar esse tipo de transporte?
- Seus motoristas passam por algum tipo de treinamento para ficar apto para o transporte de passageiros?
- Em sua opinião qual o principal público que utiliza esse tipo de transporte?
- Como se determina o preço da passagem? Você acha adequado o preço da passagem?
- Como são definidas as rotas percorridas pelos ônibus?
- Qual a sua percepção em relação à satisfação (conforto, atendimento, segurança, etc.) dos passageiros?
- Existe fiscalização adequada do transporte coletivo? Seus transportes são fiscalizados regularmente? Você acha necessário aumentar a fiscalização? (por parte da prefeitura e órgãos responsáveis)
- Com que frequência ocorre acidentes com seus veículos? Qual o principal motivo dos acidentes?
- Qual sua percepção sobre a qualidade das vias?
- Como acontece a manutenção dos veículos?
- Em sua opinião a empresa enfrenta algum tipo de problema relacionado ao serviço prestado?



**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA
“JOSÉ ALBANO DE MACEDO”**

Identificação do Tipo de Documento

- () Tese
() Dissertação
() Monografia
 Artigo

Eu, Junglas Teixeira Ferro e Igor Fernando Rodrigues Dias
autorizo com base na Lei Federal nº 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998 e na Lei nº 10.973 de
02 de dezembro de 2004, a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar,
gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação
A percepção dos usuários do transporte público coletivo no município
de Picos-PI em relação aos serviços prestados a estes
de minha autoria, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, pela internet a título
de divulgação da produção científica gerada pela Universidade.

Picos-PI 29 de fevereiro de 20 16.

Junglas Teixeira Ferro
Assinatura

Igor Fernando Rodrigues Dias
Assinatura

