



FEPEG

FÓRUM DE ENSINO,
PESQUISA, EXTENSÃO
E GESTÃO

TRABALHOS CIENTÍFICOS APRESENTAÇÕES ARTÍSTICAS E CULTURAIS DEBATES MINICURSOS E PALESTRAS

23 A 26 SETEMBRO DE 2015
Campus Universitário Professor Darcy Ribeiro

ISSN 1806-549X

A HUMANIZAÇÃO NA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO TRANSPORTE COLETIVO DE MONTES CLAROS-MG

Bárbara Xavier Barbosa, Ariadna Ludmila dos Santos, Frederico Augusto Malta Ribeiro, Thaís Durães Veloso

Introdução

Um dos direitos fundamentais das pessoas é o de ir e vir. O deslocamento do homem se origina por diversos motivos: trabalho, lazer, estudos entre outras finalidades. A necessidade de deslocamento não foi acompanhada de uma política de investimentos adequados que permitissem a sua correta estruturação. A ausência de planejamento e organização no transporte público faz com que surja uma série de problemas, tais como: custos operacionais elevados, superlotação de passageiros e a própria insatisfação dos mesmos, visto que para muitos este é o principal meio de transporte para a realização de suas atividades diárias. O objetivo deste artigo é analisar a satisfação do usuário do transporte coletivo com relação à qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte da cidade de Montes Claros- MG. O transporte coletivo possui um papel fundamental na melhoria da qualidade de vida da população mediante a redução da poluição ambiental, congestionamentos e acidentes de trânsito. É importante ressaltar que, quando falamos em transporte coletivo, não nos referimos somente aos meios de transporte utilizados, mas de questões ligadas à mobilidade urbana e à infraestrutura existente para esse transporte, como pontos de ônibus.

Material e Métodos

Este trabalho se configura como um Levantamento ou *Survey*. Segundo Vieira [1], o método *Survey* utiliza dados obtidos em uma pesquisa de campo para estabelecer relações, descobrir padrões e contribuir para a solução do problema de pesquisa. De acordo com o objetivo de analisar a satisfação do usuário do transporte coletivo de Montes Claros-MG, o presente *Survey* se subdivide como descritivo. A pesquisa realizada em campo se classifica como quantitativa descritiva. De acordo com Duarte e Furtado [2] “a pesquisa descritiva descreve um fenômeno ou situação mediante a um estudo realizado em determinado contexto espacial ou temporal”. A ferramenta de coleta de dados utilizada foi o questionário, a pesquisa foi realizada na cidade de Montes Claros, região norte do estado de Minas Gerais, que tem uma população, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) [3] estimada em 361 mil habitantes.

A população desta pesquisa é composta de todos os usuários do serviço de transporte coletivo da cidade de Montes Claros-MG. Com o auxílio de cálculos estatísticos influenciados principalmente pelo tamanho da população a amostra foi de 323 indivíduos da população selecionados de maneira não probabilística acidental. Para o desenvolvimento deste artigo trabalhamos com a hipótese que, o transporte coletivo é considerado ineficiente, com passagens caras e ônibus frequentemente lotados, veículos em péssimas condições além do grande tempo de espera nos pontos de ônibus. Nesse estudo, estabelecemos um índice de confiança de noventa e cinco por cento, com dois por cento de margem de erro para mais ou para menos. A pesquisa foi realizada no período do dia nove ao dia dezesseis do mês de Maio do ano de 2015, em dias variados da semana e também nos sábados, das oito horas da manhã às treze horas da tarde. O questionário possuía vinte e três questões, sendo vinte e duas questões de múltipla escolha e uma questão aberta para que o entrevistado pudesse opinar em que a empresa pode melhorar. Para aplicação dos questionários quatro acadêmicos foram a pontos centrais da cidade de Montes Claros-MG onde ocorre um maior fluxo de pessoas que utilizam o transporte público. Sendo esses pontos centrais: Praça Doutor Carlos Versiani, Praça de Esportes e a Praça Coronel Ribeiro. A aplicação dos questionários ocorreu também, em alguns bairros da cidade. Dentre eles: Todos os Santos, Sagrada Família, Independência, Santos Reis, Jardim Brasil e Vila Atlântida.

Resultados e Discussão

Uma das principais tendências dos negócios no cenário atual corresponde ao crescimento do setor de serviços. Para Kotler, [4] “serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra que não resulta na propriedade de nada.” A execução de um serviço pode estar ligada ou não a um produto concreto. Em meio a um mercado tão competitivo é necessário um diferencial para se conquistar novos clientes, atendê-los satisfatoriamente e torná-los fieis à empresa. Para as empresas focalizadas no cliente a satisfação é ao mesmo tempo um objetivo e um fator dominante no seu sucesso, não é fácil proporcionar um excelente serviço é preciso haver esforço para analisar cuidadosamente o processo de serviço parte por parte.

De acordo com o site da Associação das Empresas de Transporte Coletivo Urbano de Montes Claros (ATCMC) [5], temos duas empresas que operam o sistema de transporte coletivo, juntas possuem uma frota operante de 121 ônibus e



FEPEG

FÓRUM DE ENSINO,
PESQUISA, EXTENSÃO
E GESTÃO

TRABALHOS CIENTÍFICOS APRESENTAÇÕES ARTÍSTICAS E CULTURAIS DEBATES MINICURSOS E PALESTRAS

23 A 26 SETEMBRO DE 2015
Campus Universitário Professor Darcy Ribeiro

ISSN 1806-549X

A HUMANIZAÇÃO NA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



45 linhas diferentes, incluindo veículos adaptados para o atendimento de pessoas com mobilidade reduzida. O sistema de transporte coletivo também propicia, através do “Sistema de Cobrança de Tarifa e de Gerenciamento Eletrônico de Operações de Transporte Coletivo” (Bilhetagem Eletrônica) a integração temporal. O usuário que possui o Cartão Transporte poderá fazer a integração de uma linha para outra, em qualquer ponto da cidade, desde que respeitado o período de até uma hora.

Para o desenvolvimento dessa pesquisa foram entrevistados 323 pessoas da cidade de Montes Claros MG, onde sessenta e um por cento dos entrevistados eram do sexo feminino, e trinta e nove por cento do sexo masculino. Dos entrevistados, sessenta e nove por cento utilizam o transporte coletivo como principal meio de locomoção, para trinta e um por cento o transporte coletivo não é o principal meio de locomoção. Com relação à finalidade para que utilizam o transporte coletivo dezessete por cento dos entrevistados disseram para estudos, seis por cento para lazer, trinta e dois por cento para trabalho, vinte e quatro por cento para todas as alternativas supracitadas, e vinte e um por cento para outras finalidades.

De acordo com Antunes [6,7] dentre as características do transporte público temos a heterogeneidade, ou seja, as viagens no sistema de transporte público urbano apresentam horários diferenciados, locais de origem destinos e rotas diferentes. Quando perguntado aos entrevistados a respeito do tempo de espera pela condução, vinte por cento relataram esperar de dez a quinze minutos, outros, dezenove por cento relataram esperar o ônibus entre quinze a vinte e cinco minutos, entre vinte e cinco é trinta e cinco minutos vinte e dois por cento dos entrevistados disseram esperar pelo transporte coletivo, trinta e nove por cento disseram esperar pelo transporte coletivo acima de trinta e cinco minutos.

Ainda de acordo com o autor supracitado, outra característica do transporte coletivo seria a Flutuação da demanda: existem grandes flutuações tanto em termos de intensidade e de frequência, no caso do transporte público têm-se variações acentuadas de intensidade entre os chamados picos da manhã e da tarde. Quando perguntado se a quantidade de veículos disponibilizados em horários de picos para o atendimento da demanda com conforto tem sido suficiente, dez por cento dos entrevistados disseram que sim, setenta e quatro por cento disseram que não e dezesseis por cento entrevistados disseram às vezes.

Segundo Grewal e Levy [8] devido à intangibilidade dos serviços muitas vezes é difícil para o cliente avaliar sua qualidade, não conseguindo expor sua opinião com relação aquele serviço se o mesmo o satisfaz ou excede suas expectativas. Os clientes geralmente usam dimensões distintas de serviços para determinar a qualidade em geral, dentre elas Confiabilidade: a habilidade de realizar o serviço de forma confiável e precisa; Empatia: a atenção carinhosa, individualizada, proporcionada aos clientes; Atributos Tangíveis: a aparência de instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação. Dentro da dimensão confiança foi perguntado se as empresas que prestam o serviço de transporte coletivo na cidade de Montes Claros têm transmitido confiança e credibilidade ao seu cliente, vinte e quatro por cento afirmam concordar totalmente que a empresa transmite confiança e credibilidade aos passageiros, vinte e oito por cento responderam concordar parcialmente, vinte e um por cento discordam totalmente dezessete por cento afirmam discordar parcialmente e outros dez por cento dos usuários não concordam e nem discordam. Com relação à empatia foi perguntado se motoristas e cobradores são cordiais em situações como acomodação de cadeirantes, idosos, e paradas sempre que são solicitadas. Trinta e seis por cento dos entrevistados afirmaram que os motoristas e cobradores sempre são cordiais, outros, trinta e seis por cento afirmaram que motoristas e cobradores quase sempre são cordiais, onze por cento responderam que quase nunca motoristas e cobradores são cordiais, cinco por cento afirmam que os motoristas e cobradores nunca são cordiais nestas situações, outros, doze por cento dos entrevistados nunca presenciaram esta situação. No que diz respeito aos atributos tangíveis foi perguntado se os veículos em circulação possuem bom estado de conservação oferecendo suporte preventivo corretamente. Dos entrevistados vinte e dois por cento disseram que os veículos possuem bom estado de conservação, trinta e oito por cento disseram que não possui bom estado de conservação e quarenta por cento dos entrevistados disseram que às vezes os veículos possuem bom estado de conservação.

Compreender as expectativas de serviços dos consumidores e suas percepções da qualidade do serviço prestado é de suma importância, assim, à empresa terá as informações que necessita para permitir um melhor gerenciamento dos serviços, evitando a insatisfação e promovendo a satisfação. Foi solicitado que os entrevistados enumerassem de um a cinco por ordem de importância quais atributos consideravam mais relevantes no transporte coletivo. Em primeiro lugar temos a segurança como o atributo mais relevante para os entrevistados, no segundo lugar os entrevistados optaram pelo o conforto do transporte coletivo, na terceira posição o preço, ficando a limpeza em quarto lugar, e a rapidez como o quinto atributo mais relevante do transporte coletivo.

Ao final da pesquisa os entrevistados tiveram a possibilidade de indagar sobre eventuais sugestões de melhorias para as empresa de transporte coletivo de Montes Claros MG. Realizando um levantamento das propostas feitas pelos mesmos, verificou-se que os entrevistados anseiam por: maior número de ônibus em horários de pico, finais de semana



e feriados; melhor qualidade dos pontos de ônibus, bem como maiores informações por parte das empresas no que tange o horário, itinerário e integração das linhas de ônibus.

Conclusão

Pode-se perceber através dos dados fornecidos pela pesquisa que sessenta e sete por cento dos entrevistados fazem parte do público jovem entre vinte e um e trinta anos. Sendo que, quarenta e quatro por cento dos entrevistados são estudantes. Nesta pesquisa foi identificado alguns pontos positivos, sendo eles, a proximidade entre os pontos de ônibus, que são de próximo a mediano. Os usuários do transporte coletivo consideram que os motoristas na maioria das vezes dirigem defensivamente, prezando pela vida dos passageiros e respeitando às leis de trânsito. Foi possível identificar também, uma relevante insatisfação por parte da população de Montes Claros perante aos serviços prestados pela empresa responsável pelo transporte coletivo. As queixas mais comuns entre os entrevistados referem-se à pontualidade, preço incompatível com o serviço prestado, tempo de espera pelo coletivo, diminuição dos veículos em circulação aos finais de semana e principalmente feriados, a precária infraestrutura dos pontos de embarque e desembarque, juntamente com a superlotação em horários de pico. Por fim, este artigo teve como finalidade principal analisar a satisfação do usuário do transporte coletivo da cidade de Montes Claros-MG. Esperamos que por meio do estudo realizado seja possível identificar os pontos em que os consumidores estão satisfeitos e principalmente o que precisa ser melhorado, para que sejam atendidas as demandas dos usuários, que prezam por um serviço de qualidade, à altura da principal cidade da região norte - mineira.

Referências

- [1] VIEIRA, J. G. **Metodologia de Pesquisa Científica na Prática**. Curitiba: Ed- Fael 2010.
- [2] DUARTE, Viana F.& FURTADO, Maria S,V. **Manual para elaboração de monografias e projetos de pesquisas**.-3.Ed- Montes Claro: Unimontes ,2002,p.28.
- [3] IBGE Cidades. Disponível em.< <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil>> Acesso em 15/05/15.
- [4] KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. Trad. Bázan Tecnologia e Linguística. 2. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.p.448.
- [5] ATCMC Disponível em.> <http://www.atcmc.com.br/2012/?/conteudo/38/--ATCMC.gpix>> Acesso em 09/07/15.
- [6,7] ANTUNES, Eloisa Maieski. Dissertação: **Avaliação da qualidade do transporte público por ônibus sob o ponto de vista do usuário em cidades médias paranaenses**. Maringá, 2009.Disponível em:<<http://webcache.googleusercontent.com/avaliacao-da-qualidade-do-transporte-publico>> Acesso em: 14/06/2015.
- [8] GREWAL,D & LEVY, M. **Marketing**– 2 .Ed- AMGH Editora Ltda, 2012.

Gráfico 1. Nível de satisfação dos usuários do transporte coletivo da cidade de Montes Claros-MG com relação ao conforto dos veículos. Fonte: Os autores.



Nível de satisfação dos usuários do transporte coletivo: Conforto

