

**Qualidade do Ponto de Vista do Usuário de Transporte Público Urbano, Estudo de Caso Aplicado no Terminal A.E Carvalho, na Zona Leste de São Paulo.**

Juan Carlos Juvêncio de Almeida; jcjuvencio@gmail.com; Fatec Zona Leste.  
Natália Aparecida de Sousa; natalia.aparecida.sousa@hotmail.com; Fatec Zona Leste.  
Rafael Cavalcanti Bizerra; rafael.bizerra@fatec.sp.gov.br; Universidade de São Paulo  
Roberto Ramos de Moraes; rrmoraes@uol.com.br; Universidade Presbiteriana Mackenzie

**RESUMO**

Esse trabalho visa verificar o ponto de vista dos usuários referente ao nível de serviço oferecido pelo o Terminal A.E Carvalho, localizado no cruzamento entre as Avenidas Águia de Haia e Imperador da região da Zona Leste da cidade de São Paulo. O estudo foi baseado em 12 indicadores de qualidade, com o intuito de avaliar os aspectos dos usuários a respeito do sistema utilizado no terminal, sendo eles: Acessibilidade, Frequência de Atendimento, Tempo de Viagem, Lotação, Confiabilidade, Segurança, Característica dos Veículos, Características dos Locais de Parada (nesta pesquisa foi utilizado o termo “Características do Terminal”), Sistema de Informações, Conectividade, Comportamento dos Operadores e Estado das Vias. Esses indicadores foram dispostos por meio de questionários o que possibilitou a pesquisa de campo com 200 usuários, foram encontrados como piores indicadores avaliados: Frequência de Atendimento, Lotação e Características do Terminal. E tendo como melhores indicadores: Tempo de Viagem e Segurança. E tendo como a maioria dos indicadores (7 indicadores dos 12 avaliados) representados pela opção satisfação média são eles: Estado de Vias, Comportamento dos Operadores, Conectividade, Sistemas de Informação, Características do Veículo, Confiabilidade e Acessibilidade. Demonstrando, a queda de satisfação na opinião do usuário para com os serviços do terminal.

**Palavras-Chaves:** Mobilidade Urbana; Transporte; Terminal de Transporte Público; Qualidade.

## **1 INTRODUÇÃO**

A qualidade nos serviços vem sendo cada vez mais um ponto de exigência e de forte clamor por parte dos usuários, atender suas expectativas passa ser responsabilidade do órgão gestor. (LINDAU; ROSADO 1992 apud CRUZ; CARVALHO 2008, p.3):

Um sistema de transporte de qualidade evita diversos problemas rotineiros nas grandes cidades como em São Paulo, onde se localiza o objeto de estudo desse trabalho, um exemplo um transporte público de má qualidade são os enormes congestionamentos de automóveis, consequência da política de incentivo ao transporte individual, além de anos sem investimento na qualidade dos serviços públicos de transporte. Numa visão geral, o transporte público pouco inovou em tecnologia, em gestão e prestação de serviços aos usuários, incentivando, na utilização massiva do transporte individual, por consequência da falta de investimento em Transporte Público (DUARTE; SÁNCHEZ; LIBARDI, 2011).

Este estudo toma como base de análise o Terminal de Ônibus Antônio Estevão de Carvalho (A.E Carvalho) situado no cruzamento das Avenidas Águia de Haia e Imperador, situadas no bairro de Cidade Antônio Estevão de Carvalho, na Zona Leste da capital paulista. Conforme São Paulo (2010), o distrito de Cidade Antônio Estevão de Carvalho possui 93.894 habitantes.

O objetivo geral deste artigo é apresentar um modelo de pesquisa no qual se pode ver obter uma melhor instantânea do nível de satisfação de usuários para um determinado serviço.

O objetivo específico desse artigo é obter a satisfação dos usuários quanto aos serviços do terminal a partir de indicadores preestabelecidos.

Como pagante de impostos e da tarifa pelo serviço público utilizado, o cidadão espera um serviço que tenha qualidade, seja confiável, seguro e acessível. E para averiguar o grau de satisfação faz-se necessário a constituição de indicadores para obter uma melhor visualização do nível de serviço prestado.

A estrutura do artigo é composta por:

- Referencial teórico, onde é representado conceitos genéricos referente ao tema e a apresentação dos indicadores de qualidade;
- Procedimentos metodológicos;
- Análise dos Resultados;
- Considerações Finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Mobilidade Urbana**

A mobilidade urbana é o meio em que as pessoas encontram para deslocar-se de um ponto A (Origem) ao Ponto B (Destino). Conceitua Alves e Raia (2010 apud BAIARDI, 2014, p.73) “mobilidade urbana pode ser compreendida como a facilidade de deslocamento de pessoas e bens dentro de um espaço urbano, e acessibilidade, como o acesso da população para realizar suas atividades e deslocamentos”.

A mobilidade urbana está ligada intimamente a competitividade de uma cidade. De acordo com Macário (2005 apud PAPA; CHIROLI, p.1), as condições de mobilidade afetam diretamente o desenvolvimento econômico das cidades, podendo atrair ou afastar pessoas, investidores, indústrias e empregos.

Ainda conforme Duarte, Sánchez e Libardi (2011, p.13) “A Mobilidade Urbana é um dos principais fatores do desenvolvimento e da orientação do crescimento da cidade, e, por conseguinte dos assentamentos habitacionais”.

O ato de mover-se, no entanto, vem entrando em colapso devido a dois fatores essenciais, um deles é o “status” na aquisição de um automóvel e outro é o desinvestimento em transporte público coletivo. (SILVA, 2012)

## **2.2 Transporte**

Transporte refere-se à movimentação de cargas e pessoas aplicando-se a diversas técnicas e modos, com suas particularidades a depender do que é transportado e, por conseguinte altera-se a denominação conforme o item transportado. De modo mais genérico define Coca e Torres (2002, p.2) “Transporte é a denominação dada ao deslocamento de pessoas e de produtos. O deslocamento de pessoas é referido como transporte de passageiros, e o de produtos como transporte de carga”.

Outra definição contempla uma visão ampliada do conceito de transporte abordando uma ênfase maior no conceito de transporte público urbano, caracterizando a movimentação da periferia para o centro (Migração Pendular). Segundo Mayerle (2008, p.43), “é utilizado para movimentação da população nos centros urbanos das cidades e regiões metropolitanas, sendo caracterizado por apresentar linhas regulares de curta distância, com horários e itinerários bem definidos e de grande frequência”.

### **2.2.1 Terminais de Transporte Público**

No contexto de transporte público urbano, surgem os terminais de transportes urbanos, os quais tem um papel a cumprir na mobilidade dos usuários, são edificações que servem para que as pessoas possam trocar de ônibus para atingir os destinos finais. (VASCONCELLOS, 2005).

Além do papel a cumprir para com a logística das viagens dos usuários, o terminal deve apresentar qualidade em seus serviços para os usuários. Conforme Coca e Torres (2004, p.253) “O projeto adequado de uma estação (terminal) é fundamental para proporcionar aos usuários segurança, conforto e comodidade na utilização da mesma”.

### **2.2.2 Terminal A. E Carvalho**

Inaugurado em 1985, o Terminal A. E Carvalho encontram-se nas Avenida Águia de Haia e Avenida Imperador. Conforme Souza (2004), o terminal é composto por uma plataforma de 350 m de extensão, a sua localização é um ponto estratégico para atender diversos bairros e os arredores e a linha F da CPTM e a linha vermelha do Metrô. Além de ser escolhido para abrigar o Centro de Operação da Concessionária- COC, por dar fácil acesso a região da Celso Garcia, Amador Bueno e São Miguel.

Os bairros atendidos pelo o Terminal A. E Carvalho descrito pela a autora são:

- Ermelino Matarazzo
- Itaquera
- Vila Mara
- Vila Yolanda
- Parque Cruzeiro do Sul
- Penha
- São Miguel

A SPTRANS (s.d), informa o itinerário que o terminal e mostra que o Terminal A. E Carvalho têm linhas que dá acesso ao centro da cidade e outras regiões, como segue na Quadro 1:

**Quadro 1:** Linhas do Terminal A. E. Carvalho

1177-31	ESTAÇÃO DA LUZ - TERM. A. E. CARVALHO
2022-10	TERM. A.E. CARVALHO - JD. DOS IPES
2031-10	TERM. A.E. CARVALHO - CIDADE KEMEL II
2060-10	METRÔ ARTUR ALVIM
2088-10	TERM. A.E. CARVALHO - CONJ. ENCOSTA NORTE
208V-10	PQ. D. PEDRO II - TERM. A.E.CARVALHO
233C-10	CERET - TERM. A.E. CARVALHO
234A-10	JD. HELENA - TERM. A.E. CARVALHO
253F-10	TERM. SAO MATEUS - TERM. A.E. CARVALHO
2551-10	TERM. PQ. D.PEDRO II - TERM. A.E. CARVALHO
2726-10	METRÔ PENHA – LIMOEIRO
273R-10	METRÔ ARTUR ALVIM - JD. ROBRU
2756-10	METRÔ PATRIARCA – GUAIANAZES
3051-10	TERM. A E CARVALHO - ERMELINO MATARAZZO
N301-11	TERM. PQ. D. PEDRO II - TERM. A. E. CARVALHO
N302-11	TERM. PQ. D. PEDRO II - TERM. A. E. CARVALHO
N303-11	TERM. ARICANDUVA - TERM. A. E. CARVALHO
N331-11	OLIVEIRINHA (CIRCULAR)
N332-11	VILA CISPER (CPTM USP)
N334-11	EST. CPTM GUAIANAZES

Fonte: SPTRANS (2015)

### 2.3. Qualidade

A qualidade no mercado empresarial e não diferentemente nos serviços públicos de transporte, deixou de ser um diferencial competitivo e passou a ser obrigação da empresa e dos serviços públicos fornecerem serviços de qualidade, infelizmente nem sempre isso é uma realidade, para que possamos entender o que é qualidade de modo não específico para o tema de transporte. Garante Deming et.al (1991 apud CRUZ; CARVALHO, 2008, p.1) “a totalidade de aspectos e características do serviço que satisfaçam necessidades implícitas ou explícitas do usuário e a busca constante da satisfação do desejo dos usuários.”

No cenário atual poucas empresas de transporte público realizam pesquisas no que diz respeito à qualidade e a visão do usuário, sejam elas operadores de terminais, concessionárias ou secretarias de transporte. Afirma Lima (1996 apud CRUZ; CARVALHO, 2008, p.7) “Conclui-se que mais de 50% das empresas entrevistadas não possuem contato regular ou esporádico com seus clientes e realizam qualquer pesquisa sobre necessidades ou satisfação dos clientes”.

### **2.3.1. Indicadores de Qualidade para os Usuários**

A qualidade a ser oferecida pelo órgão gestor precisa atender as expectativas do usuário, fazendo com que por parte do órgão seja cumpridas responsabilidades a fim de que essa qualidade seja percebida pelo usuário ao usar o sistema. Conforme Lindau e Rosado (1992 apud CRUZ; CARVALHO 2008, p.3):

Para que esse processo produtivo preencha as expectativas do usuário, o órgão gestor precisa cumprir as suas responsabilidades:

- Os pontos de parada, estações e terminais devem estar adequados para prover as necessidades básicas de conforto, informação, proteção, etc.
- Os veículos devem cumprir o horário previsto de passagem no ponto de parada, em níveis satisfatórios de lotação e em condições admissíveis de limpeza, manutenção e segurança; as tarifas devem ser suportáveis.
- Os motoristas e cobradores devem ter um elevado grau de urbanidade no trato com o passageiro e desempenho satisfatório de suas atribuições profissionais.
- As vias utilizadas devem apresentar condições no mínimo razoáveis de pavimentação e dispor, nas suas diversas formas, de medidas prioritárias para a circulação dos coletivos.
- Os usuários devem chegar ao seu destino dentro do tempo previsto, sem sofrer desgastes físicos e mentais decorrentes da qualidade do serviço.

Segundo Reck (2012, p. 9) “O desempenho do Sistema de Transporte Público de Passageiros está diretamente relacionado ao atendimento que o transporte público proporciona às expectativas do usuário quando fez a opção pelo seu uso”.

E para isso são usados indicadores que são métricas quantitativas utilizadas como instrumento para a avaliação de características de determinado grupo ou operação utilizando-se de atributos (qualitativos) inerentes ao grupo observado (CRUZ; CARVALHO, 2008)

De acordo com Valente (2008, p.291) os atributos mais importantes em relação ao transporte público, sob o ponto de vista do usuário são os seguintes: Confiabilidade, Tempo, Acessibilidade, Conforto, Conveniência, Segurança e Custo.

Os indicadores de qualidade para os usuários são 12 sendo eles: Acessibilidade, Frequência de atendimento, Tempo de Viagem, Lotação, Confiabilidade, Segurança, Características do Veículo, Características dos Locais de Parada, Sistemas de Informação, Conectividade, Comportamento dos Operadores e Estado de Vias. (COCA; TORRES, 2004)

Cada um dos indicadores será definido a seguir:

- **Acessibilidade**

O conceito associado à facilidade de acesso das pessoas com mobilidade reduzida e perde-se por vezes o sentido amplo da palavra que a facilidade de um modo geral é ter acesso ao seu destino final, pois isso vem sendo atualmente um dos grandes desafios da mobilidade urbana. De acordo com Coca e Torres (2004, p.102), a acessibilidade 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.

- **Frequência de Atendimento**

Esse indicador refere-se ao tempo de espera entre um ônibus e outro, é um fator decisivo na qualidade do atendimento do transporte público, afinal aos usuários desejam mover-se cada vez mais rapidamente.

Conforme Coca e Torres (2004, p.103), a avaliação da qualidade da frequência de atendimento pode ser realizada com base no intervalo de tempo entre viagens consecutivas.

- **Tempo de Viagem**

Em uma metrópole como São Paulo onde o tempo impera, o transporte público urbano tem por finalidade acompanhar o forte ritmo da cidade, no entanto a fatores externos que influenciam diretamente no tempo de viagem, muitos deles são evitáveis, são considerados fatores que influenciam nesse indicador: Estado das vias que o veículo trafega, programação de veículos inadequada, etc.

Segundo Coca e Torres (2004, p.103):

“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.

A falta de pavimentação das vias por onde passam os ônibus, assim como a existência de buracos, lombadas, valetas, reduz a velocidade aumentando o tempo de percurso.”

O parâmetro defendido por Coca e Torres (2004, p.103), o tempo de viagem 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.

- **Lotação**

O conceito de lotação no ponto de vista do usuário, associa-se ao conceito de conforto que é definido por Cruz e Carvalho (2008, p.22) como: sensação de bem-estar do usuário durante seu deslocamento (dentro do veículo ou utilizando equipamento de apoio).

A avaliação da lotação refere-se à quantidade de passageiro no interior dos coletivos. (COCA; TORRES, 2004, p.103)

- **Confiabilidade**

Em um serviço de transporte público ter um intervalo de atendimento confiável é um indicador crítico a ser considerado em uma pesquisa de qualidade acerca do tema de transporte público, na definição deste parâmetro é considerado a pontualidade e a efetividade na programação horária pré-estabelecida pela operadora (COCA; TORRES, 2004, p.104).

- **Segurança**

Na avaliação de qualidade este item é compreendido como agressões, roubos, furtos ocorridos nos locais de parada e dentro dos veículos destinados ao transporte público. (COCA; TORRES, 2004, p.105).

O conceito de segurança para os usuários está ligado ao ambiente interno dos coletivos, bem como os pontos de parada (Terminais e Paradas) esse ambiente é descrito de mesmo modo por Cruz e Carvalho (2008, p.22) como: condição harmônica que o usuário pode usufruir no relacionamento com o ambiente criado para seu deslocamento: ausência de acidentes, de agressões físicas ou morais e de roubos e assaltos.

- **Características dos Veículos**

Os veículos são os responsáveis pela mobilidade de uma população, no entanto, oferecer só mobilidade não é suficiente para um serviço de qualidade, ele deve ser confortável, limpo e confortável. Esses itens agregados geram um serviço de condição melhor na mobilidade urbana. Segundo Coca e Torres (2004, p.105) a tecnologia e o estado de conservação dos veículos de transporte são fatores determinantes na comodidade dos usuários.

- **Características Dos Locais De Parada**

São entendidos como Locais de Parada, pontos de ônibus, terminais e estações de transferência. Este parâmetro de avaliação deve-se saber se estes locais de parada são adequados para atender as necessidades de usuários, pois dentro dos aspectos conceituados devem ser avaliados: sinalização adequada, existência de cobertura e banco para sentar e aparência dos objetos sinalizadores e dos abrigos. (COCA; TORRES, 2004, p.106).

- **Sistema de Informações**

Informação sobre o sistema de transporte em uma grande metrópole é fundamental devido à extensão territorial a necessidade de um sistema coeso em informações é fundamental. (COCA; TORRES, 2004, p.107)

O quesito sistema de informações é importante principalmente para usuários do sistema e principalmente para quem não é habituado ao sistema, a avaliação parte do princípio da existência ou não de instrumentos que informem os usuários. (COCA; TORRES, 2004, p.107).

- **Conectividade**

A conectividade, chamada de transbordo ou integração, é utilizada para facilitar o acesso a algumas regiões que não podem ser atendidas por uma linha direta por alguma razão, o ideal é não ter o transbordo, mas quando não há possibilidade se faz necessária uma estrutura apropriada para fazer esse processo de transferência. (COCA; TORRES, 2004, p.107)

Esse fator avaliará a existência de integração física, integração tarifária e o tempo de espera para continuar a viagem. (COCA; TORRES, 2004, p.108).

- **Comportamento dos Operadores**

O fator a ser avaliado é o cuidado do colaborador para com o cliente, englobando a habilidade do condutor, a prestatividade do condutor, do cobrador e do fiscal, bem como sua educação para com os usuários. (COCA; TORRES, 2004, p.108)

- **Estado Das Vias**

A avaliação deste quesito está intimamente a segurança e conforto dos usuários, são aspectos deste indicador: Pavimentação ou não de vias, buracos, lombadas, valetas e existência de sinalização adequada (COCA; TORRES, 2004, p.109)

### **3 Procedimentos Metodológicos**

Gil (2002) determina que os tipos de pesquisa utilizada na metodologia são: Pesquisa Experimental, Estudo de Caso, Pesquisa Bibliográfica, entre outros métodos. A metodologia utilizada neste artigo será através de pesquisa bibliográfica, sites e levantamento por meio de pesquisa de campo.

Para aferir o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados no Terminal A.E Carvalho, foi realizada uma pesquisa de campo por meio de questionários.

Nesta pesquisa foram utilizados como parâmetro os 12 fatores classificados por Coca e Torres (2004, p.101), como variáveis para avaliar a qualidade de um serviço no terminal.

O levantamento foi realizado nos dias 25 e 26 de Fevereiro de 2015, abordando 200 usuários do terminal foram realizados pelos autores pessoalmente por meio de formulário impresso entregue aos usuários do Terminal A.E. Carvalho.

Os questionários foram formulados de modo, que o usuário, em cada indicador pudesse escolher por 5 níveis de satisfação são eles: Plenamente Satisfeito, Satisfeito, Satisfação Média, Insatisfeito, Plenamente Insatisfeito. A Figura 2 apresenta o formulário.

**Quadro 2-Questionário aplicado aos usuários do Terminal A.E Carvalho**

Qualidade do Transporte Público Urbano no Ponto de Vista do Usuário Estudo de Caso Aplicado ao Terminal A.E Carvalho						
Indicadores	Parâmetros de Avaliação	Plenamente Satisfeito	Satisfeito	Satisfação Média	Insatisfeito	Plenamente Insatisfeito
1. Acessibilidade	Distância (m) percorrida Fora do Ônibus.					
2. Frequência de Atendimento	Tempo de Espera entre Ônibus da Mesma Linha (min).					
3. Tempo de Viagem	Tempo de Duração da Viagem.					
4. Lotação	Os Ônibus Estão Cheios.					
5. Confiabilidade	Os Ônibus cumprem os horários.					
6. Segurança	Acidentes e Assaltos envolvendo os veículos.					
7. Características dos Veículos	Estado de Conservação e Limpeza.					
8. Características do Terminal A.E Carvalho	Há filas, locais suficientes para sentar, se alimentar.					
9. Sistemas de Informação	No terminal há informações sobre saída dos Ônibus.					
10. Conectividade	Integração entre ônibus e outros modais.					
11. Comportamento dos Operadores	Os fiscais, Motoristas e Cobradores são Prestativos e Educados.					
12. Estado das Vias	As Vias que a Linha Utilizada Trafega são Adequadas.					

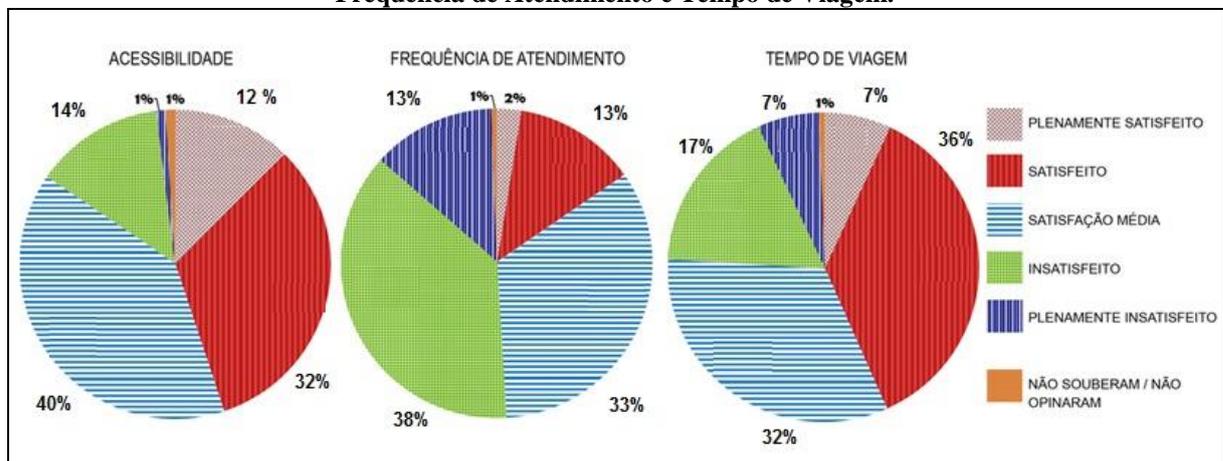
Fonte: Adaptada de Baldessarini (2012).

#### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Dentre os 12 itens citados na Figura 2, serão avaliados na Figura 3, três desses itens sendo eles: Acessibilidade, Frequência de Atendimento e Tempo de Viagem, demonstrando o percentual de cada grau de satisfação estabelecido anteriormente na Figura 2.

A maioria percentual para o item Acessibilidade foi satisfação média compreendendo 40% da população de entrevistados, o mesmo não acontece com a Frequência de Atendimento onde a maioria se mostra insatisfeita representando 38% dos entrevistados. No que se refere ao Tempo de Viagem, a maioria se diz satisfeita com o esse critério totalizando 36% dos entrevistados, como apresenta a Figura 3.

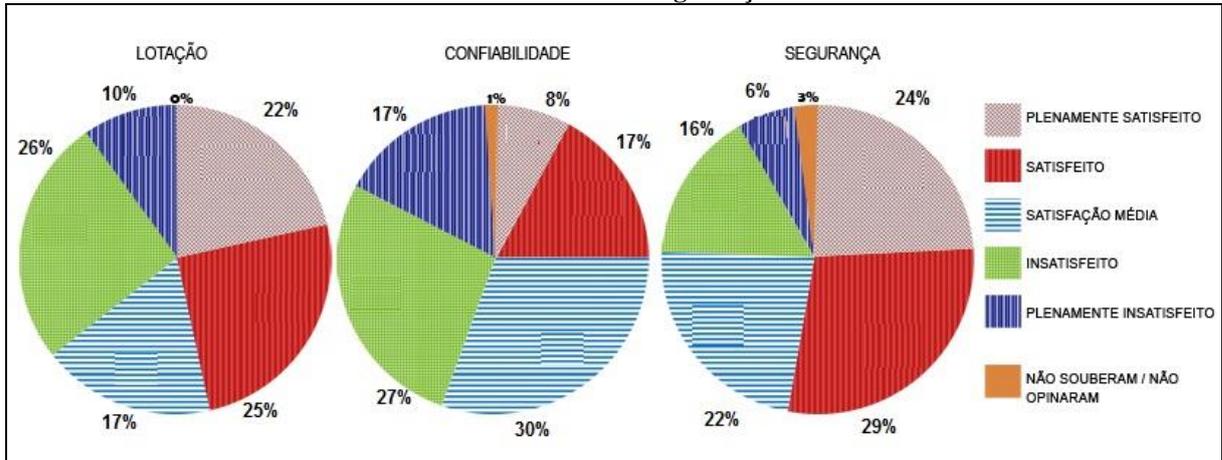
**Figura 3-Gráficos da Apuração dos Resultados da Pesquisa de Campo: Indicadores de Acessibilidade, Frequência de Atendimento e Tempo de Viagem.**



Fonte: Autores (2015).

Na Figura 4 serão apresentados mais 3 indicadores sendo eles: Lotação, Segurança e Confiabilidade, apresentam-se os resultados desses indicadores em dados percentuais. Percebeu-se por meio de pesquisa de campo realizada que o indicador de Lotação a maioria se mostra insatisfeita com 26% dos entrevistados. No item Confiabilidade, a maioria dos entrevistados é representada pela opção satisfação média, respondendo por 30% dos questionários. A cerca do critério Segurança, a maioria se mostra satisfeita com esse critério, compreendendo 29% Como dispõe graficamente a Figura 4, a seguir:

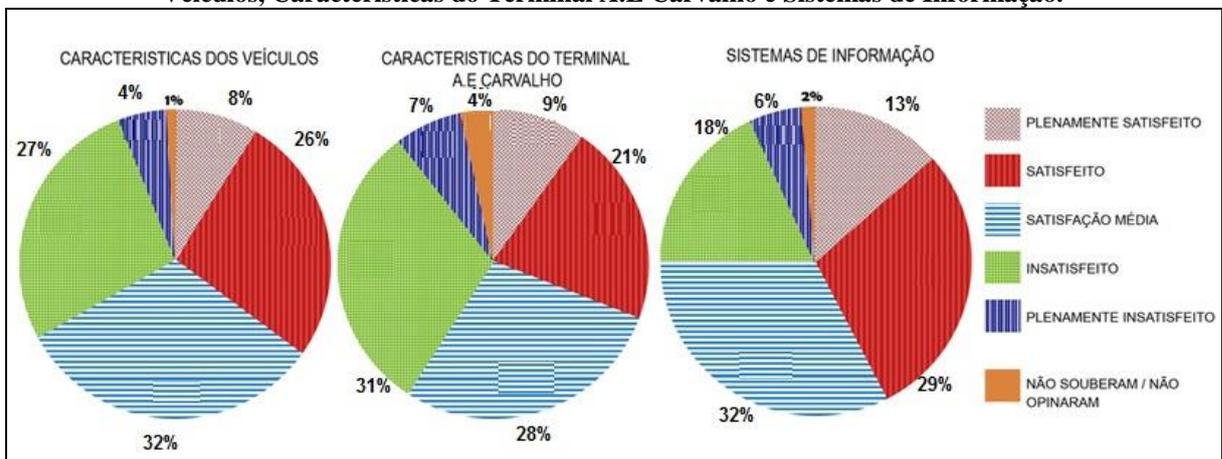
**Figura 4-Gráficos da Apuração dos Resultados da Pesquisa de Campo: Indicadores de Lotação, Confiabilidade e Segurança.**



Fonte: Autores (2015).

Na Figura 5, serão apresentados mais critérios do resultado da pesquisa de campo são eles: Características dos Veículos, Características do Terminal A.E Carvalho e Sistemas de Informação. No que se refere ao indicador de Características dos Veículos, a maioria se identifica com a opção satisfação média, resultando em 32% dos questionários. Já nas Características do Terminal a maioria se mostra insatisfeita, compreendendo 31% dos usuários. Quanto aos Sistemas de Informação aos usuários, se mostram medianamente satisfeitos com a informação fornecida pelo terminal a cerca dos horários de partida e etc, compreendendo 32% dos entrevistados. Conforme está disposto na Figura 5, a seguir:

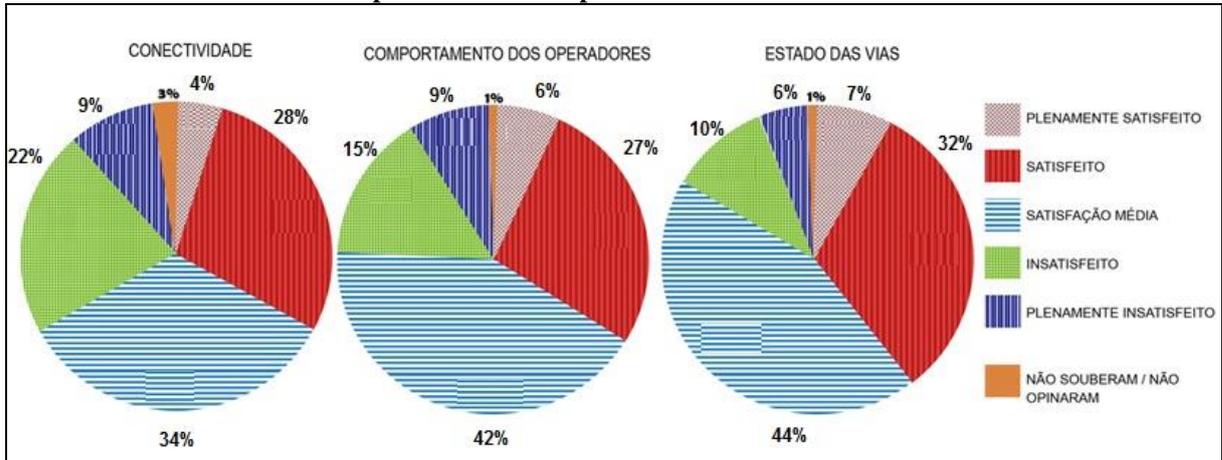
**Figura 5-Gráficos da Apuração dos Resultados da Pesquisa de Campo: Indicadores de Características dos Veículos, Características do Terminal A.E Carvalho e Sistemas de Informação.**



Fonte: Autores (2015).

Na Figura 6, serão apresentados os três últimos indicadores perguntados aos usuários na pesquisa de campo são eles: Conectividade, Comportamento dos Operadores e Estado das Vias. No indicador de Conectividade a maioria identifica-se com a opção satisfação média, compreendendo 34% dos usuários, já no indicador de Comportamento dos Operadores, satisfação média também foi a opção mais escolhida com 42% dos usuários. No que se refere a Estado das Vias, a opção satisfação média também foi a mais assinalada, respondendo por 44% dos usuários questionados. Conforme é apresentado na Figura 6, a seguir:

**Figura 6-Gráficos da Apuração dos Resultados da Pesquisa de Campo: Indicadores de Conectividade, Comportamento dos Operadores e Estado das Vias.**



Fonte: Autores (2015).

Como foi visualizado nos gráficos anteriores a cerca dos dados extraídos por meio de pesquisa de campo, o resultado da opinião dos usuários sobre todos esses aspectos inerentes ao transporte público para o usuário do Terminal A.E Carvalho.

Predominaram, conforme os entrevistados o nível de satisfação média na maioria dos indicadores sendo eles: Acessibilidade, Confiabilidade, Características do Veículo, Sistemas de Informação, Conectividade, Comportamento dos Operadores e Estado das Vias.

No entanto, foi avaliado que alguns pontos necessitam de intervenções de melhoria, pois três indicadores tiveram maioria representada pela opção: insatisfeito o que representa que o gestor da área deve intervir imediatamente para obter melhor atendimento ao cliente neste aspecto.

Necessitam de atenção por parte do gestor os seguintes aspectos: Características do Terminal, Lotação e Frequência de Atendimento.

Os aspectos obtidos por meio das Figuras 3,4 e são foram dispostas de maneira gráfica na Figura 7 a fim de demonstrar quais pontos necessitam de intervenções de melhoria por parte do gestor.

**Figura 7:Indicadores que representam em maioria a opção dos usuários: Insatisfeito.**

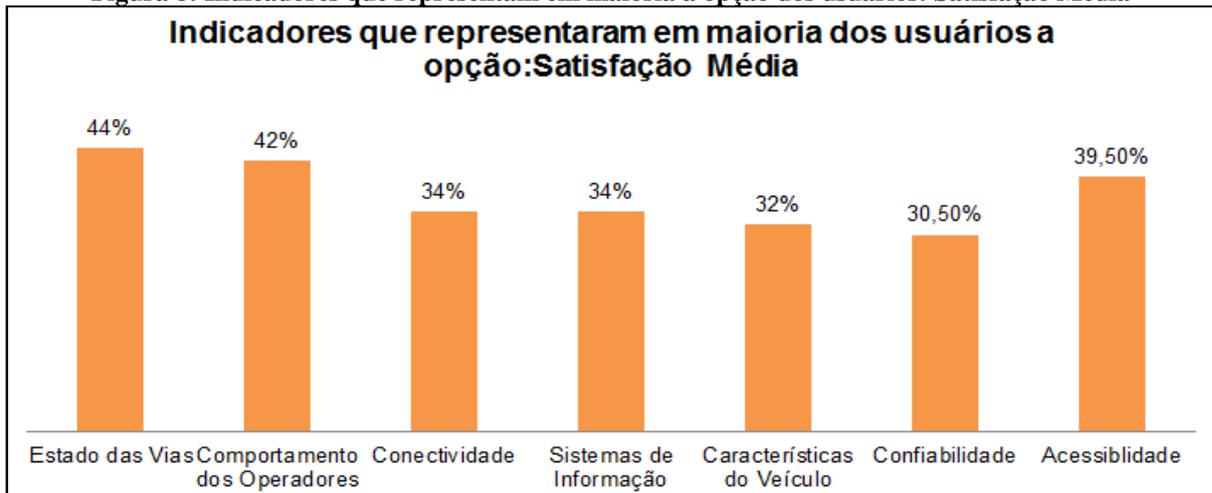


Fonte: Autores (2015)

Com isso ações devem ser tomadas a fim de dirimir esse nível de insatisfação, ações como adequação de viários, melhor programação dos veículos a fim de atender melhor a demanda e organização de filas para usuários que desejam ir sentado, ou em pé, são ações bem-vindas para reverter esse quadro.

A maioria dos indicadores estudados por meio de pesquisa de campo tiveram a maioria representada pela opção satisfação média, o que para o gestor significa um sinal de alerta para intervenções a fim de obter um melhor serviço prestado como é apresentado na Figura 8, os indicadores elas representam em maioria a opção dos usuários: Satisfação Média.

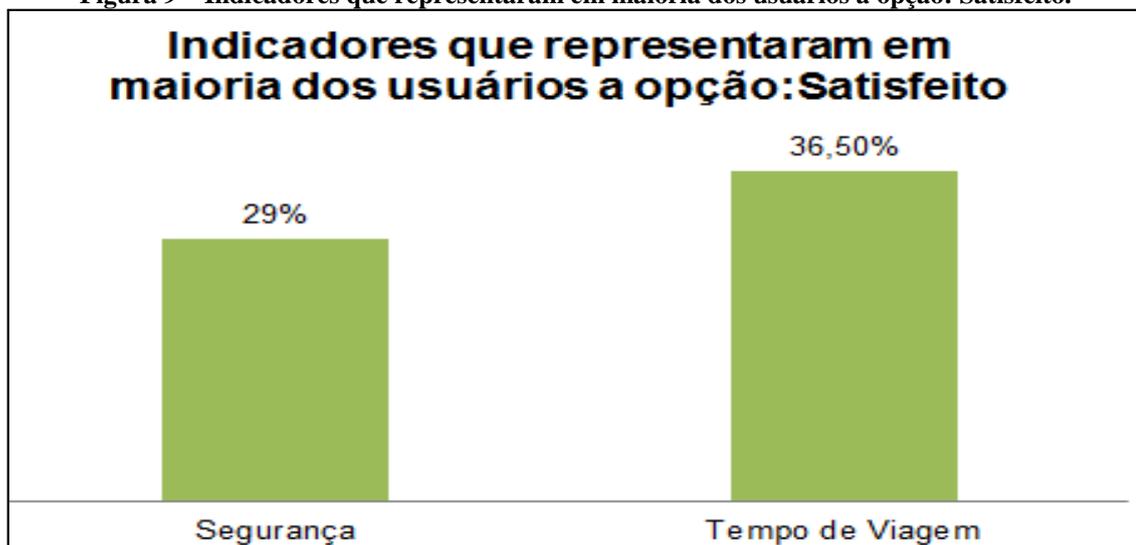
**Figura 8: Indicadores que representam em maioria a opção dos usuários: Satisfação Média**



Fonte: Os Autores (2015)

Há apenas aspectos negativos avaliados pelos usuários do terminal, tiveram aspectos bem avaliados. No entanto, são poucos se for considerado que de 12 pontos avaliados, apenas dois conquistaram a maioria eleita pelos usuários com grau de satisfação: Satisfeito, pelos usuários, podendo ser visualizado na Figura 9. Isso significa ao gestor um aspecto positivo, no entanto deve ser tomada a atenção do mesmo para que os passageiros permaneçam satisfeitos com esses aspectos.

**Figura 9 – Indicadores que representaram em maioria dos usuários a opção: Satisfeito.**



Fonte: Os Autores (2015)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com isso nota-se que o objetivo geral foi atingido por meio da apresentação de um modelo que possibilita a visualização instantânea referente ao nível de satisfação do usuário, sendo o mesmo elencado em: Plenamente Satisfeito, Satisfeito, Satisfação Média, Insatisfeito e Plenamente Insatisfeito.

Conforme visto na análise dos resultados do artigo, é nítido que a opção que representa a maioria dos usuários nos indicadores estudados é a opção: Satisfação Média, onde 7 dos 12 indicadores foram assinalados pela maioria dos usuários com essa opção, significa que os usuários perceberam uma queda de qualidade nos serviços prestados pelo terminal.

Para pesquisas futuras recomenda-se que haja maior pesquisa na área tanto no campo acadêmico quanto nas empresas do setor, para que possam entender os anseios de seus clientes/ usuários do sistema a fim de oferecer melhores serviços, fazendo com que a qualidade no transporte público possa ter um melhor olhar pelos usuários, acadêmicos e empresários do setor.

## REFERÊNCIAS

- BALDESSARINI, Alexandre Carlos Ricon et al. A Qualidade do Transporte Coletivo Urbano por Ônibus no Município de Carapicuíba no Ponto de Vista do Usuário. In: CONGRESSO DE LOGÍSTICA DAS FACULDADES DE TECNOLOGIA DO CENTRO PAULA SOUZA, 3. 2012, Guaratinguetá. **Anais**. Guaratinguetá: Congresso de Logística das Faculdades de Tecnologia do Centro Paula Souza, 2012. p. 1 - 10. Disponível em: <[http://www.fateclog.com.br/site/jahu3/Artigo\\_98.html](http://www.fateclog.com.br/site/jahu3/Artigo_98.html)>. Acesso em: 02 mar. 2015.
- C.L.BAIARDI, Yara. Análise da Macro Acessibilidade na Mobilidade Urbana: Caso da Estação de Trem Santo Amaro. **Revista dos Transportes Públicos**, São Paulo, v. 3, n. 138, p.69-94, dez. 2014. Quadrimestral.
- COCA, Antonio Clóvis; TORRES, Isaac Guillermo Espinosa. **Transporte Público Urbano**. 2. ed. São Carlos: Rima, 2004.
- CRUZ, Jorge Alcides; CARVALHO, Névio Antonio. Transporte Urbano de Passageiros. In: VALENTE, Amir Mattar et al. **Qualidade e Produtividade nos Transportes**. São Paulo: Cengage Learning, 2008. p. 1-22.
- DUARTE, Fábio; SÁNCHEZ, Karina; LIBARDI, Rafaela. **Introdução à Mobilidade Urbana**. Curitiba: Juruá, 2011.
- GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MAYERLE, Sérgio. Transporte Rodoviário de Passageiros. In: VALENTE, Amir Mattar et al. **Qualidade e Produtividade nos Transportes**. São Paulo: Cengage Learning, 2008. p. 41-112.
- PAPPA, Maria Fernanda; CHIROLI, Daiane Maria de Genaro. Mobilidade Urbana Sustentável. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA, 7., 2011, Maringá. **Anais...** . Maringá: Vii Encontro Internacional de Produção Científica, 2011. p. 1 - 5.

RECK, Garrone. **Apostila sobre Transporte Público.** Departamento de Transporte-Universidade Federal do Paraná (UFPR). Disponível em: <[http://www.dtt.ufpr.br/TransportePublico/Arquivos/TT057\\_Apostila.pdf](http://www.dtt.ufpr.br/TransportePublico/Arquivos/TT057_Apostila.pdf)>. Acesso em: 22 dez. 2014.

SÃO PAULO. SECRETARIA MUNICIPAL DE COORDENAÇÃO DAS SUBPREFEITURAS. **Dados Demográficos dos Distritos pertencentes às Subprefeituras.** 2010. Disponível em: <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/sub.php?p=12758>>. Acesso em: 07 mar. 2015.

SILVA, Ricardo Jorge Perdigão da. **Mobilidade Urbana: A bicicleta como meio de transporte diário.** 2012. 125 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Design Industrial, Faculdade de Engenharia, Universidade de Porto, Porto, 2012. Disponível em: <<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/68112/2/58195.pdf>>. Acesso em: 29 jun. 2015.

SOUZA, ANA ODILA DE PAIVA; **São Paulo interligado: O plano de transporte público urbano na implantação na gestão 2001-2004.**

SPTRANS, **TERMINAIS**; Disponível em: <http://www.sptrans.com.br/terminais/> Acessado: 06 jun. 2015

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. **A Cidade, o Transporte e o Trânsito.** São Paulo: Prolivros, 2005.