

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM LOGÍSTICA: AVALIAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE MOGI DAS CRUZES - SP**

### **SATISFACTION SURVEY IN LOGISTICS: EVALUATION OF PUBLIC TRANSPORT IN THE CITY OF MOGI DAS CRUZES - SP**

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LOGÍSTICA: EVALUACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA CIUDAD DE MOGI DAS CRUZES - SP**

Pericles Assunção-Santos<sup>1</sup>  
Suellen Aparecida Souza de Araújo Melo<sup>2</sup>  
Marcos Machry<sup>3</sup>  
Paula Barbosa Pudo<sup>4</sup>

Artigo recebido em dezembro de 2021  
Artigo aceito em março de 2022

#### **RESUMO**

Este trabalho teve por objetivo medir o grau de satisfação dos usuários do transporte público de Mogi das Cruzes, município localizado na Região Metropolitana de São Paulo. A partir da aplicação de um questionário, respondido por 109 pessoas que residem na cidade de Mogi das Cruzes entre os dias 06 e 10 de outubro de 2021, pode-se constatar que os mogianos estão pouco satisfeitos com o serviço prestado. Isso porque na maior parte das questões, os pesquisados avaliaram os quesitos como “regular” e em alguns quesitos, as avaliações ruim e péssimo somadas ultrapassaram 50%. A falta de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, as condições físicas dos pontos de parada, o tempo de espera e falta de informação sobre o serviço foram apontados como fatores substancialmente ruins. Há dois quesitos que também chamam negativamente a atenção: o preço cobrado e a lotação, que foram avaliados como ruim ou péssimo por mais de 70% das pessoas que responderam à pesquisa.

**Palavras-chave:** Qualidade. Transporte Público. Mogi das Cruzes.

#### **ABSTRACT**

This study aimed to measure the degree of satisfaction of public transport users in Mogi das Cruzes, a municipality located in the Metropolitan Region of São Paulo. From the application of a questionnaire, answered by 109 people who live in the city of Mogi das Cruzes between October 6th

<sup>1</sup> Graduado em Gestão Comercial pela Faculdade de Tecnologia de Itaquaquecetuba. E-mail: periclesassuncaosantos@gmail.com.

<sup>2</sup> Graduanda em Logística pela Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes. E-mail: suellen.melo@fatec.sp.gov.br.

<sup>3</sup> Mestre em Agronomia e Professor da Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes. E-mail: marcos.machry@fatec.sp.gov.br.

<sup>4</sup> Mestra em Linguística Aplicada e Professora da Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes. E-mail: paula.pudo@fatec.sp.gov.br.

and 10th, 2021, people of Mogi das Cruzes are not very satisfied with the service provided. This is because in most of the questions, respondents rated the items as “fair” and in some items, the bad and very bad assessments together exceeded 50%. The lack of accessibility for people with reduced mobility, the physical conditions of the stopping points, the waiting time and lack of information about the service were identified as substantially bad factors. There are two items that also draw negative attention: the price charged and the capacity, which were rated as bad or very bad by more than 70% of the people who responded to the survey.

**Keywords:** Quality. Public Transportation. Mogi das Cruzes.

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios del transporte público en Mogi das Cruzes, municipio ubicado en la Región Metropolitana de São Paulo. De la aplicación de un cuestionario, respondido por 109 personas que residen en la ciudad de Mogi das Cruzes entre el 6 y el 10 de octubre de 2021, se puede observar que los ciudadanos de Mogi das Cruzes no están muy satisfechos con el servicio brindado. Esto se debe a que, en la mayoría de las preguntas, los encuestados calificaron los elementos como "correctos" y en algunos elementos, las evaluaciones malas y muy malas juntas excedieron el 50%. La falta de accesibilidad para personas con movilidad reducida, las condiciones físicas de los puntos de parada, el tiempo de espera y la falta de información sobre el servicio se identificaron como factores sustancialmente negativos. Hay dos aspectos que también llaman la atención negativa: el precio cobrado y la capacidad, que fueron calificados como malos o muy malos por más del 70% de las personas que respondieron a la encuesta.

**Palabras-clave:** Calidad. Transporte público. Mogi das Cruzes.

## 1 INTRODUÇÃO

O objetivo final de toda organização empresarial é o lucro. Porém, dentro decada fase da história da administração, há um substantivo que permeia o lucro. Na teoria científica da administração, por exemplo, o enfoque produtivo era baseado na quantidade. Sendo assim, o estudo de tempos e movimentos de Frederick Taylor visava à diminuição da ociosidade para que se pudesse produzir mais. Já o enfoque da administração burocrática, bem como da teoria clássica e neoclássica, visava à estrutura e aos processos organizacionais.

Com o passar do tempo e o surgimento do marketing como ciência e processo social, a produção passa a ter outro viés: a qualidade. Era necessário produzir itens que atendessem às necessidades do consumidor, de modo a satisfazê-lo. O que era um diferencial, passa a ser uma obrigação das empresas: os clientes só aceitarão os produtos e serviços caso estejam de acordo com suas exigências, mostrando a importância que a qualidade tem no processo empresarial.

Se faz parte do processo produtivo, qualidade é fundamental, principalmente porque pode ser percebida pelos clientes. Inclusive, a satisfação do cliente, consumidor ou usuário pode ser mensurada. A partir disso, esta pesquisa visa medir o grau de satisfação dos usuários do transporte público de Mogi das Cruzes, município localizado na Região Metropolitana de São Paulo. Sendo assim, a problemática de pesquisa é: os usuários do transporte público de Mogi das Cruzes estão satisfeitos com a qualidade do serviço prestado? Por conseguinte, o objetivo geral de pesquisa é mensurar o grau de satisfação dos usuários do transporte público mogiano. Os objetivos específicos são: abordar sobre os conceitos de qualidade em serviços, aferir a satisfação dos usuários do serviço e apresentar os pontos que o serviço tem a melhorar.

Justifica-se a elaboração desta pesquisa devido à necessidade de avaliação do serviço oferecido aos cidadãos mogianos. É preciso ouvir e mensurar o que a população tem a dizer sobre a operação do sistema de transporte público da cidade, de forma a apontar os fatores positivos e negativos. A estrutura deste trabalho é formada por: (i) introdução, a presente seção; (ii) referencial teórico, que abordará sobre os conceitos de qualidade em serviços e o transporte público rodoviário; (iii) procedimentos metodológicos, a abordagem e técnica de pesquisa aplicada; (iv) resultados e discussão; e (v) considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Inicia-se o referencial teórico pelo serviço e qualidade em serviços.

### 2.1 Serviço e qualidade em serviços

A atividade econômica de um país pode ser dividida em cinco ramos: primário, secundário, terciário, quaternário e quinquário. O primeiro está relacionado com as atividades de extrativismo e o setor agropecuário. Já o segundo refere-se às atividades de transformação, ou seja, à produção de bens (indústria). O terceiro são os chamados serviços domésticos, como o setor de hotelaria, lavanderias, restaurantes, manutenção etc. O quaternário diz respeito aos serviços de transporte, comunicação, finanças etc. Por fim, o setor quinquário diz respeito aos serviços de saúde, educação, pesquisa, artes etc. (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Meireles (2006) traz o conceito de serviço a partir da realização de um trabalho. Segundo a autora, a partir disso pode-se afirmar que o serviço envolve um trabalho realizado a partir de recursos humanos e/ou de recursos tecnológicos, é um trabalho em processo, isto é, trabalho em ação, embora todo serviço seja um trabalho, nem todo trabalho necessariamente é um serviço.

São quatro as características de um serviço: simultaneidade, intangibilidade, perecibilidade e heterogeneidade. A simultaneidade é a característica de o serviço ser produzido e comercializado ao mesmo tempo. Diferentemente de um bem, que pode ser produzido em um momento e vendido em outro, o serviço depende da produção e comercialização simultânea (FREITAS, 2005; REIS, 2011).

Já a intangibilidade é a característica mais evidente de um serviço. Significa que o serviço é algo imaterial, logo não pode ser tocado, armazenado ou transportado. Isso vai de encontro com a terceira característica, que é a perecibilidade. Isso significa que o serviço se limita ao “aqui e agora”, logo é algo perecível (ASSUNÇÃO-SANTOS; SANTOS; REGO, 2021).

Por fim, a heterogeneidade se refere ao fato de que a prestação de um serviço pode variar entre prestadores diferentes e clientes diferentes, sendo assim, não existe uma padronização rigorosa durante a comercialização de um mesmo serviço. Ainda há a diferença entre os diversos serviços oferecidos, impossibilitando a criação de um padrão entre o serviço de hotelaria e o serviço de fast-food, por exemplo (FREITAS, 2005; REIS, 2011).

Os serviços passaram a ter com o tempo uma participação relevante na economia de diversos países. Nos Estados Unidos, a participação do setor na economia passou de 59,5% em

1965 para 78,6% em 2005. No Brasil, até 2009 a participação dos serviços na economia era de 68% (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014; PEREIRA, 2014).

Tendo tal relevância na matriz econômica nacional, é fundamental que os serviços prestados cheguem com qualidade ao cliente, consumidor ou usuário. Philip Crosby (1980), um dos principais gurus da qualidade, salienta que a qualidade está no fazer as coisas certas na primeira vez, de modo a evitar retrabalhos. O autor ainda destaca que a qualidade é algo alcançável e mensurável.

Além disso, a qualidade é uma relação de consumo. Isto significa que além de dever ter qualidade na produção de um bem, na prestação de um serviço ou em um sistema de gestão, a qualidade pode ser percebida pelo cliente e, se não houver qualidade, o consumidor não fará a aquisição do serviço (ASSUNÇÃO- SANTOS; SANTOS; REGO, 2021; CARVALHO; PALADINI, 2012).

A qualidade em serviços tem algumas dimensões que precisam ser levadas em consideração. São estas a confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis. A confiabilidade se refere à habilidade que o prestador tem de realizar o serviço de maneira confiável e exata. A receptividade está relacionada à atenção dada ao cliente durante a oferta do serviço. Desta forma, está intrinsecamente relacionada à disposição de auxiliar os clientes (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

A dimensão da segurança contempla a competência na hora da prestação do serviço. Em outras palavras, refere-se à habilidade e conhecimento envolvidos no processo. Também envolve a cortesia do prestador, isto é, consideração e afetividade com o público. Esta instância é similar à dimensão da empatia que, por sua vez, envolve a promoção da acessibilidade ao cliente, bem como a sensibilidade às necessidades e desejos dele (CARVALHO; PALADINI, 2012).

Por fim, os aspectos tangíveis dizem respeito a fatores como as condições físicas das instalações, maquinários, veículos ou utensílios utilizados pelo prestador. Também se trata da limpeza e organização física dos bens ou espaços utilizados (LÜBECK *et al*, 2012).

## 2.2 Transporte de Pessoas

Uma das principais preocupações da logística é o transporte. O transporte pode ser dividido em duas partes: transporte de cargas e transporte de pessoas ou passageiros.

O transporte de passageiros pode ser feito pelos seguintes modais: aéreo, hidroviário/marítimo, ferroviário e rodoviário. O transporte aéreo é o realizado por meio de aviões, helicópteros, dirigíveis, balões etc. O hidroviário/marítimo é o transporte realizado por meios aquáticos, como barcos, canoas, iates, lanchas, balsas e, quando se trata de um transporte transoceânico ou na costa de um país, navios. Já o transporte ferroviário é aquele que se utiliza de trens, como os trens de passeio turístico, trens de transporte em massa e metrô (REIS, 2011).

Geralmente oferecido à população por meio de linhas de ônibus, o transporte público rodoviário é um dos mais populares ao redor do mundo, além de ser de fácil acesso e baixo custo financeiro, possibilitando o acesso às pessoas mais carentes (SANTOS, 2014).

Apesar de falhas estruturais do transporte público como um todo e, conseqüentemente, do transporte público rodoviário, os ônibus se mostram como uma boa possibilidade de locomoção pois requerem menor investimento em comparação com o sistema sobre trilhos, é mais flexível, pode ser implementado de maneira mais rápida e pode ser operado por empresas privadas e somente regulado pelo poder público (PAMPLONA, 2000).

A regulação do transporte coletivo pelo poder público municipal é obrigatória, segundo o artigo 30, inciso V da Constituição Federal de 1988, que diz que os municípios devem “organizar e prestar, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, inclusive o de transporte coletivo, que tem caráter essencial” (BRASIL, 1996, p. 38).

O transporte rodoviário de passageiros pode assumir várias possibilidades. O primeiro tipo de veículo são os ônibus rodoviários. Estes podem transportar entre 40 e 50 pessoas. Alguns veículos dispõem ainda de banheiros, segundo andar, aparelhos de televisão, transmissão *wi-fi* e ar-condicionado. Esse tipo de veículo é geralmente utilizado em linhas turísticas ou linhas especiais. (ESPÍRITO SANTO, 2010).

O segundo tipo de veículo são os ônibus articulados. Caracterizados por ter duas ou mais cabines, estes veículos são utilizados em linhas de alta demanda de grandes metrópoles. Ainda há os ônibus convencionais, veículos mais comuns na maioria das cidades brasileiras. Este veículo é usado em linhas de demandas médias em regiões de alta circulação de pessoas (ESPÍRITO SANTO, 2010).

Ainda existem os veículos que realizam o transporte em regiões mais extremas dos municípios, com demanda menor ou ainda como alternativa ao transporte convencional, que são os micro-ônibus e as vans (ASSUNÇÃO-SANTOS; SANTOS, REGO, 2021).

### 3 MÉTODO

Método é o conjunto de atividades práticas e sistemáticas de uma pesquisa que direciona o pesquisador em busca da exatidão científica. Sendo assim, o método escolhido é o método estatístico. O método estatístico “significa redução de fenômenos sociológicos, políticos, econômicos etc. a termos quantitativos e a manipulação estatística” (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 116).

A abordagem de pesquisa, desta forma, é quantitativa, pois se propõe a apresentar em forma numérica o fenômeno pesquisado, isto é, o nível de satisfação dos usuários do transporte público de Mogi das Cruzes. Se diz respeito a um fenômeno específico, a natureza da pesquisa é classificada como aplicada. Seu objetivo é exploratório e seu delineamento ocorre em uma pesquisa de campo, enquadrando-se como uma pesquisa de levantamento.

Para realizar o levantamento, a técnica de pesquisa empregada foi um questionário. O questionário é

constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador (hoje se pode fazer por e-mail); depois de preenchido, o pesquisado devolve-o da mesma forma que o recebeu (se for usado e-mail, maiores chances de retorno, sobretudo pela praticidade) (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 221).

No que tange à presente pesquisa, segundo Lübeck *et al* (2011) e Strehl, Moyano e Angnes (2019), as cinco instâncias da qualidade devem ser aferidas. Além dos veículos, outros

fatores são necessários na prestação do serviço de transporte público, como as condições das vias, a localização dos pontos de ônibus, segurança, acessibilidade, comportamento dos operadores e horários e frequência dos ônibus. Todos estes critérios devem ser avaliados em uma pesquisa de qualidade sob a perspectiva do usuário.

O questionário aplicado foi aplicado entre os dias 06 e 10 de outubro de 2021, foi elaborado na plataforma Google Formulários e compartilhado pelas redes sociais e aplicativos de mensagens como Facebook e WhatsApp. Ao todo, 109 pessoas que residem na cidade de Mogi das Cruzes responderam ao questionário, composto pelas seguintes questões (observação da questão 3 até a questão 17 a resposta a marcar é a) excelente; b) bom; c) regular; d) ruim; e, d) péssimo):

1) Quantas vezes por semana você usa o transporte público?

- a) Uma vez
- b) Entre duas e quatro vezes
- c) Mais de quatro vezes

2) Qual tipo de veículo você mais usa?

- a) Ônibus
- b) Vans

3) Como você avalia a acessibilidade? (Facilidade de chegar ao local de embarque no transporte coletivo e de sair do local de desembarque e alcançar o destino final).

4) Como você avalia a acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida? (Pessoas com deficiência, crianças, pessoas com IMC acima de 40 e idosos).

5) Como você avalia o tempo de espera? (Intervalo de tempo da passagem dos veículos).

6) Como você avalia o tempo de viagem? (Tempo gasto no interior dos veículos).

7) Como você avalia a lotação dos veículos? (Quantidade de passageiros no interior dos veículos).

8) Como você avalia a confiabilidade do serviço? (Grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto).

9) Como você avalia a segurança do serviço prestado? (por exemplo, a velocidade de locomoção, riscos de acidentes, atos de violência etc.),

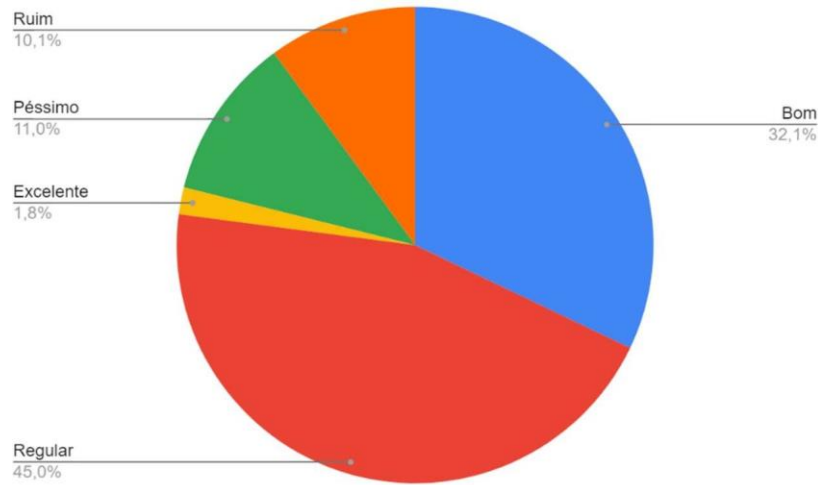
- 10) Como você avalia as condições dos veículos? (Tecnologia e o estado de conservação dos ônibus).
- 11) Como você avalia o conforto dos veículos?
- 12) Como você avalia as condições dos pontos de ônibus? (Sinalização adequada, existência de bancos e cobertura).
- 13) Como você avalia os sistemas de informação de transporte? (Disponibilidade de folhetos ou aplicativos com horários, itinerário das linhas e indicação de estações).
- 14) Como você avalia a facilidade de deslocamento entre dois ou mais locais da cidade por meio do transporte público (conectividade)?
- 15) Como você avalia a empatia dos operadores? (Postura dos motoristas e cobradores).
- 16) Como você avalia o preço cobrado para utilizar o transporte em relação ao serviço oferecido (custo-benefício)?
- 17) Como você avalia o estado das vias?

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

As duas primeiras perguntas objetivam conhecer qual o perfil dos usuários do transporte público de Mogi das Cruzes. Dos pesquisados, 97,2% utilizam ônibus e apenas 2,8% utilizam vans. No que tange à frequência de uso em dias da semana, 38,5% utilizam uma vez, 32,1% utilizam entre duas e quatro vezes e 29,4% utilizam mais de quatro vezes. As perguntas 3 e 4 trataram da questão da acessibilidade do sistema de transporte.

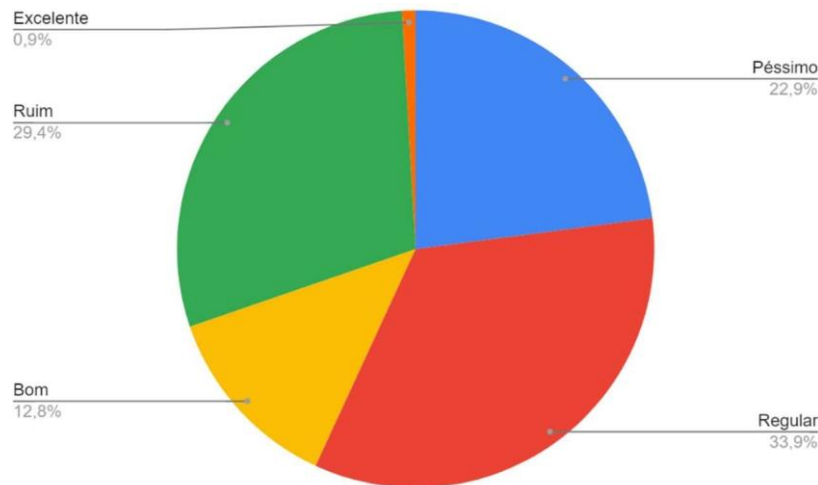
Os Gráficos 1 e 2 trazem a percepção dos usuários.

Gráfico 1 – Acessibilidade



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

Gráfico 2 – Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida



Fonte: dados da pesquisa, 2021

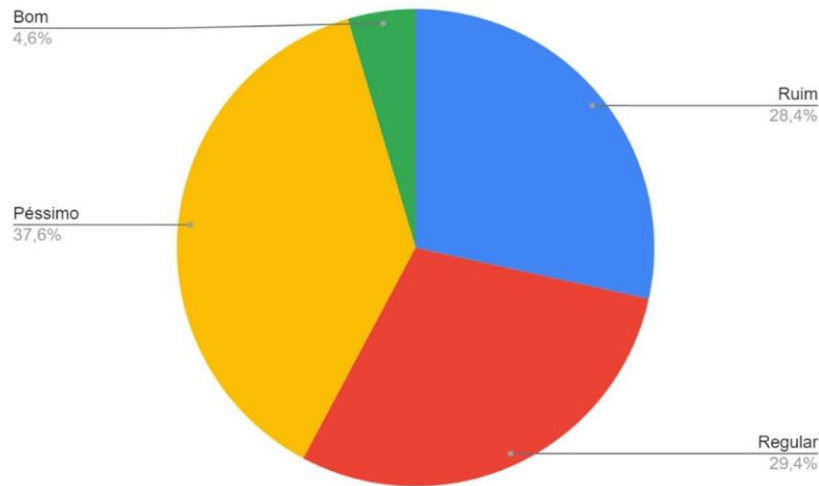
No que se refere à acessibilidade global do transporte, ou seja, a facilidade de chegar ao local de embarque no transporte coletivo e de sair do local de desembarque e alcançar o destino final, 45% avaliaram como regular, 32,1% avaliaram como bom, 11% como péssimo, 10,1% como ruim e apenas 1,8% avaliaram como excelente. Quando se trata da acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, como pessoas obesas, idosos, crianças e pessoas com deficiência, a avaliação piora. Somados, 52,3% dos usuários avaliaram a acessibilidade a esse público como ruim ou péssima. 33,9% avaliaram como regular e 13,7% avaliaram como bom ou excelente.

As perguntas 5, 6 e 8 trataram da questão do tempo de espera, do tempo de viagem e da confiabilidade que o serviço oferece em apanhar o passageiro na origem e deixá-lo no destino no tempo previsto.



Os Gráficos 3, 4 e 5 trazem a avaliação.

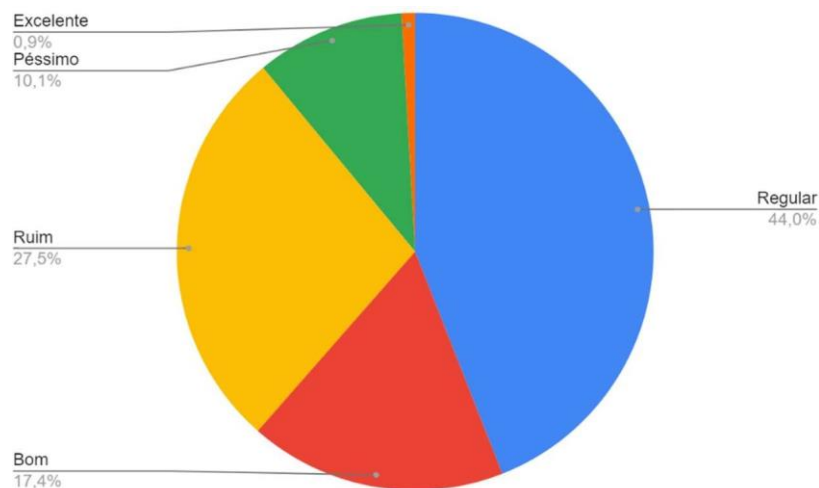
Gráfico 3 – Tempo de espera



Fonte: dados da pesquisa, 2021

Dos pesquisados, 37,6% avaliaram o tempo de espera como péssimo, 29,4% avaliaram como regular, 28,4% como ruim e 4,6% como bom. Nenhuma pessoa avaliou como excelente.

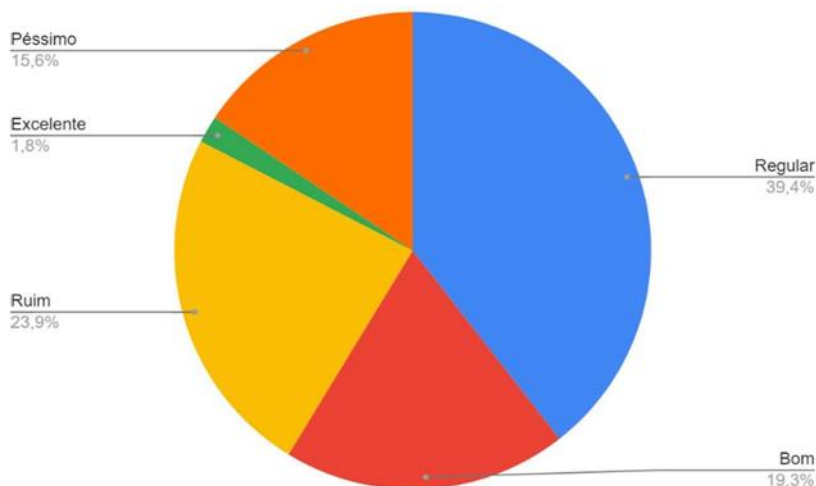
Gráfico 4 – Tempo de viagem



Fonte: dados da pesquisa, 2021

Em relação ao tempo gasto no interior do veículo, a maior parcela dos pesquisados (44%) avaliou como regular, isto é, que o tempo de viagem não necessariamente ruim, mas que poderia melhorar. 27,5% avaliaram como ruim e 10,1% avaliaram como péssimo. Em contrapartida, 18,3% avaliaram como bom ou excelente.

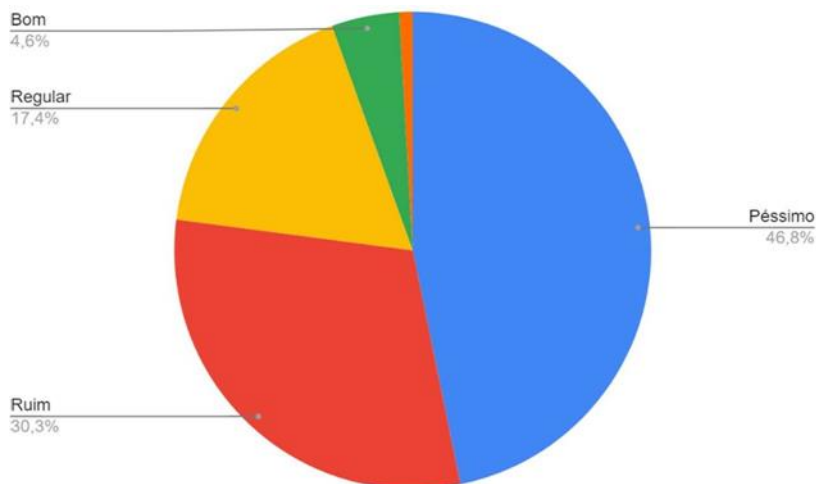
Gráfico 5 – Confiabilidade



Fonte: dados da pesquisa, 2021

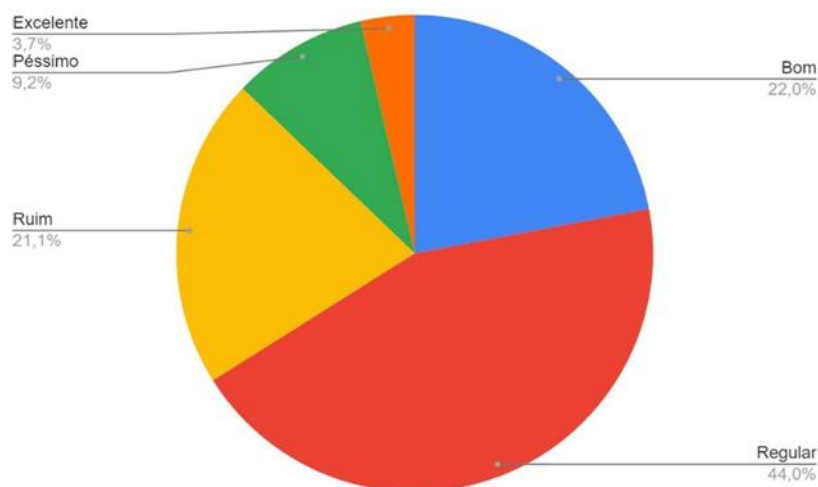
No quesito confiabilidade, 39,4% avaliaram como regular, quase a mesma parcela que avaliaram como ruim ou péssimo (39,5%). Os que avaliaram como bom ou excelente foram 21,1%. As perguntas 7, 9 e 11 dizem respeito ao conforto e à segurança dos veículos. Os Gráficos 6, 7 e 8 trazem a avaliação.

Gráfico 6 – Lotação dos veículos



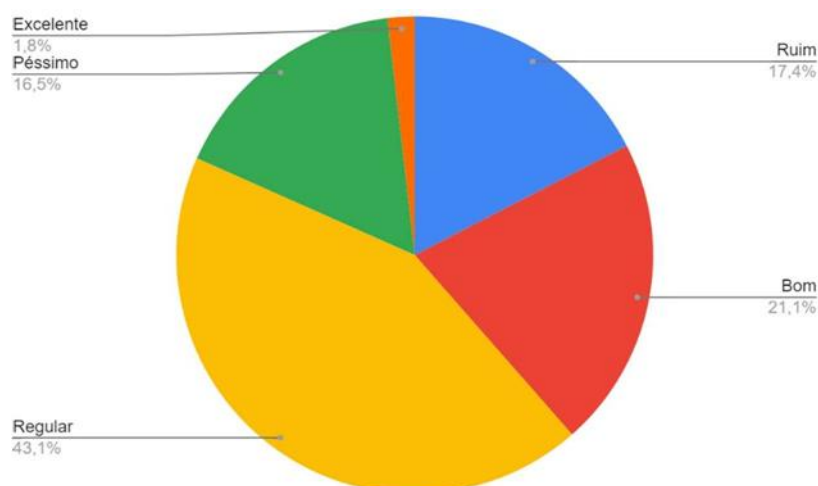
Fonte: dados da pesquisa, 2021

Gráfico 7 – Segurança



Fonte: dados da pesquisa, 2021

Gráfico 8 – Confortabilidade

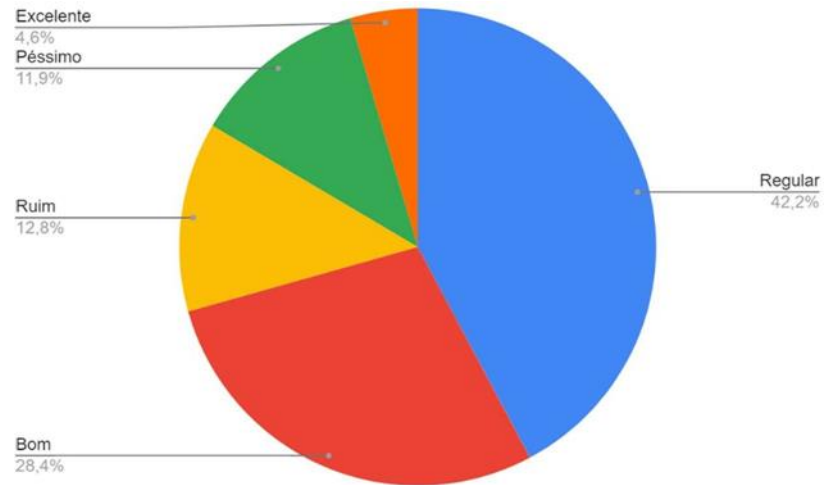


Fonte: dados da pesquisa, 2021

A lotação dos veículos é um fator de bastante incômodo para os usuários. Ao todo, 77,1% avaliaram este quesito como ruim ou péssimo. Por outro lado, apenas 5,5% avaliaram como excelente ou bom. Os demais (17,4%) avaliaram como regular. Em relação à segurança, 44% avaliaram como regular, 22% como bom, 21,1% como ruim, 9,2% como péssimo e 3,7% como excelente.

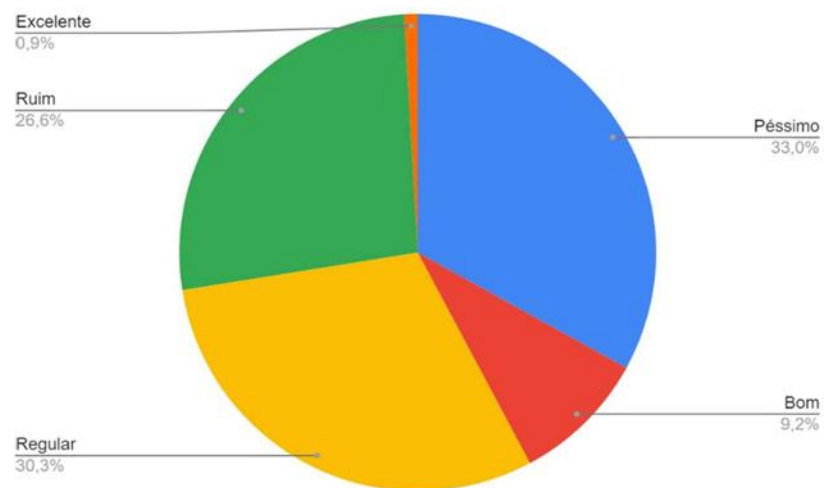
Já na questão de confortabilidade, 43,1% avaliaram com regular. 33,9% acham os transportes pouco ou nada confortáveis e 22,9% consideram este quesito como bom ou excelente. As perguntas 10, 12 e 17 consideram os aspectos tangíveis do serviço e medem o grau de satisfação dos usuários em relação às condições físicas dos veículos, dos pontos de parada e das vias, conforme mostram os Gráficos 9, 10 e 11.

Gráfico 9 – Condições físicas dos veículos



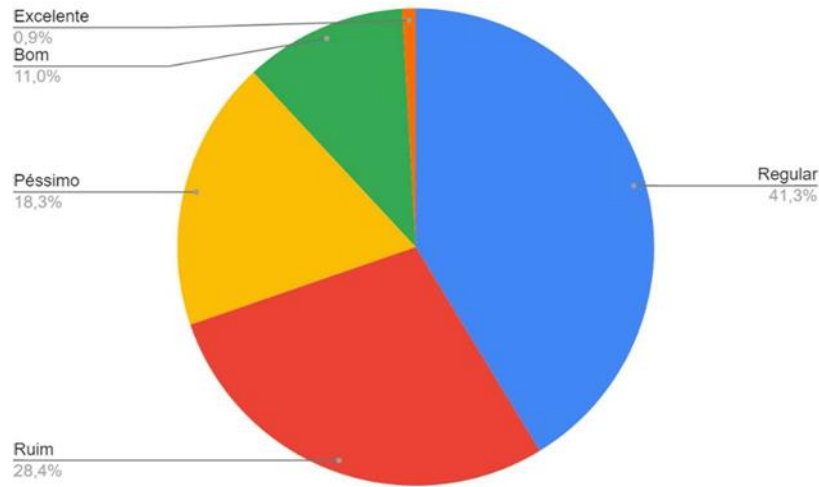
Fonte: dados da pesquisa, 2021

Gráfico 10 – Condições físicas dos pontos de parada



Fonte: dados da pesquisa, 2021

Gráfico 11 – Estado das vias

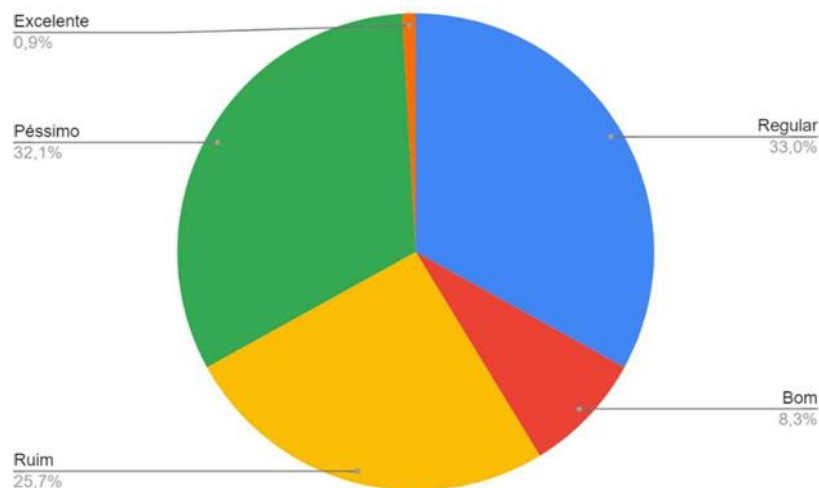


Fonte: dados da pesquisa, 2021

Em relação às condições físicas dos veículos, 42,2% avaliaram como regular, 33% avaliaram como bom ou excelente e 24,7% avaliaram como ruim ou péssimo. Essa avaliação contrasta com o que foi dito a respeito das condições físicas dos pontos de parada. Neste quesito, 59,6% veem como ruim ou péssimo. Avaliam como bom ou excelente apenas 10,1%. Os demais (30,3%) consideram as condições dos pontos como regular.

Já o estado das vias, que não é de responsabilidade das empresas prestadoras, mas sim da prefeitura e, em alguns casos, do governo estadual, é considerado regular por 41,3% dos pesquisados. 28,4% consideram as vias ruins, 18,3% como péssimas e 11,9% consideram as vias boas ou excelentes. Por fim, as perguntas 13, 14, 15 e 16 tratam dos sistemas de informação (aplicativos e folhetos com informações sobre as linhas), a facilidade de deslocamento, a empatia dos operadores e a relação custo-benefício do serviço, conforme mostram os Gráficos 12, 13, 14 e 15.

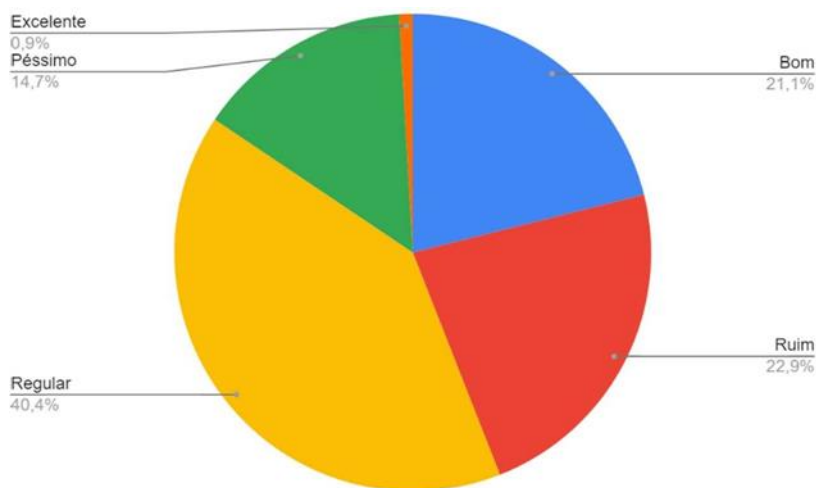
Gráfico 12 – Sistemas de informação



Fonte: dados da pesquisa, 2021

Segundo a pesquisa, a maior parcela aponta o serviço como péssimo ou ruim (57,8%), enquanto 33% avaliam como regular e 9,2% consideram os sistemas de informação como bom ou excelente.

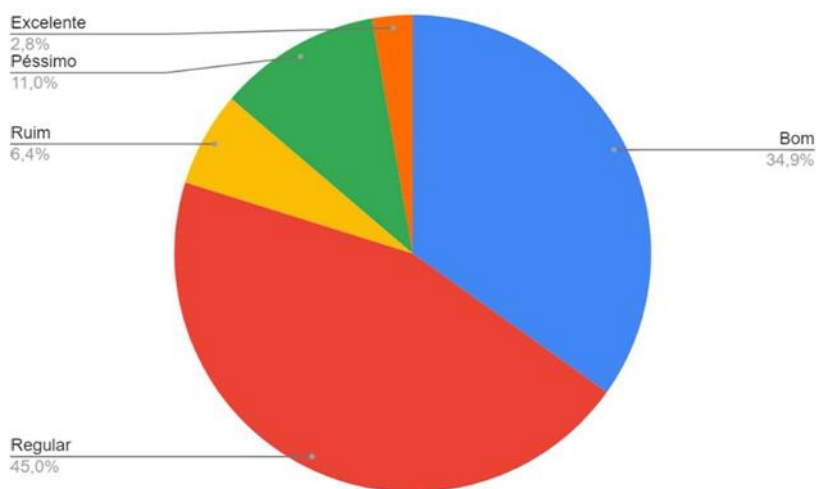
Gráfico 13 – Conectividade



Fonte: dados da pesquisa, 2021

Em relação à conectividade, ou seja, facilidade de deslocamento entre dois ou mais pontos, 40,4% avaliaram o serviço como regular, 22,9% avaliaram como ruim, 21,1% veem a conectividade como boa, 14,7% veem como péssima e apenas 0,9% avaliaram como excelente.

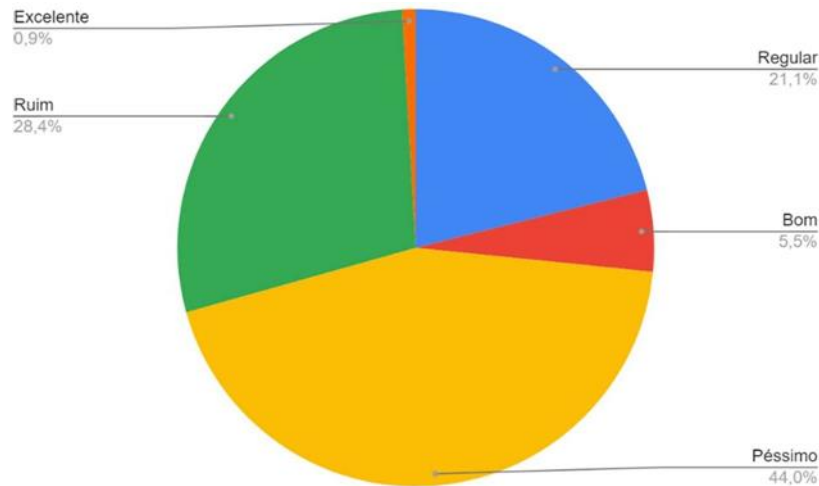
Gráfico 14 – Empatia dos operadores



Fonte: dados da pesquisa, 2021

Ainda que 45% tenham avaliado a empatia dos operadores (cobradores e motoristas) como regular, este é um quesito relativamente bem avaliado pelos usuários, visto que 37,7% avaliaram como bom ou excelente. Em contrapartida, 17,4% avaliaram como ruim ou péssimo.

Gráfico 15 – Preço cobrado x serviço oferecido



Fonte: dados da pesquisa, 2021

Um dos quesitos mais criticados pelos usuários, ao todo 72,4% avaliaram a relação custo-benefício como péssima ou ruim. 21,1% veem o preço cobrado em relação ao serviço oferecido como regular. Apenas 6,4% acham que o preço cobrado condiz com o serviço prestado.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa objetivou em termos gerais medir o grau de satisfação dos usuários do transporte público de Mogi das Cruzes e foi norteado pela seguinte problemática de pesquisa: os usuários do transporte público de Mogi das Cruzes estão satisfeitos com a qualidade do serviço prestado?

Após a pesquisa, pode-se afirmar que os mogianos estão pouco satisfeitos com o serviço prestado. Isso porque na maior parte das questões, os pesquisados avaliaram os quesitos como “regular” e em alguns quesitos, as avaliações ruim e péssimo somadas ultrapassaram 50%.

A falta de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, as condições físicas dos pontos de parada, o tempo de espera e falta de informação sobre o serviço foram apontados como fatores substancialmente ruins.

Há dois quesitos que também chamam negativamente a atenção: o preço cobrado e a lotação, que foram avaliados como ruim ou péssimo por mais de 70% das pessoas que responderam à pesquisa. Entre os fatores relativamente positivos, pode-se citar a empatia dos operadores e a facilidade de chegar ao local de embarque no transporte coletivo e de sair do local de desembarque e alcançar o destino final (acessibilidade).

As limitações que a pesquisa tem dizem respeito ao fato de que ela foi elaborada no período da pandemia, dificultando a busca por referencial teórico em bibliotecas e encontros presenciais entre os autores. Este mesmo fator impossibilitou coletar informações presencialmente com os usuários em pontos de parada e terminais da cidade de Mogi das Cruzes.

A outra limitação é de cunho metodológico, visto que a pesquisa se utilizou de um questionário com perguntas fechadas, visto que visava a objetividade. Senso assim, fatores como a impressão pessoal dos usuários e sugestões de melhora não foram consideradas para pesquisa. Além disso, a amostra de 109 pessoas é livre, logo ela não é representativa e não pode se estender à população mogiana. Estes fatores podem ser tratados em futuras pesquisas sobre o tema.

## 6 REFERÊNCIAS

ASSUNÇÃO-SANTOS, P.; SANTOS, I. T.; REGO, R. H. T. Pesquisa de satisfação em serviços: a cooperativa de transporte público Coopersuzan. In: XII FATEC LOG. **Anais**. Mogi das Cruzes, 2021. Disponível em: <<https://fateclog.com.br/anais/2021/324-361-1-RV.pdf>>. Acesso em: 10 out.2021.

BRASIL. **Constituição** (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. São Paulo: Atlas, 1996.

CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (coord.). **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

CROSBY, P. **Quality is free: the art of making quality certain**. New York: Mentor, 1980.

ESPÍRITO SANTO, R. B. **A Logística como ferramenta eficaz no transporte urbano de passageiros: o caso da empresa de transporte Metropolitano Belém Rio**. 2010. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2010.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

FREITAS, A. L. P. A qualidade em serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 5, n. 1, ago. 2005. Disponível em: <<https://producaoonline.org.br/rpo/article/view/321>>. Acesso em: 10 out. 2021.

LÜBECK, R. M. *et al.* Qualidade no transporte coletivo urbano. **FACEF PESQUISA**, Franca, v.14, n.3, p. 264-277, set./out./nov./dez. 2011. Disponível em: <<https://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa/article/download/295/283>>. Acesso em: 06 out. 2021.

MEIRELES, D. S. A concepção de serviço. **Brazilian Journal of Political Economy**, v. 26, n. 1, p. 119-136, jan./mar. 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rep/a/VMnhc7zXJ8QHKGbKGhznwr/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 10 out. 2021.



PAMPLONA, M. R. **Considerações sobre o emprego dos diferentes tipos de ônibus no transporte público urbano.** 2000. Dissertação (Mestrado em Transportes) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2000.

PEREIRA, V. R. O setor serviços no Brasil. 2014. Dissertação (Mestrado em Economia) – Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista, Araraquara, 2014.

REIS, T. B. **Um modelo para avaliação da qualidade em serviços de transporte público urbano realizado por ônibus segundo a percepção dos usuários.** 2011. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual do Norte Fluminense, Campos Goytacazes, 2011.

SANTOS, R. G. **Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do Distrito Federal utilizando a escala SERVQUAL.** 2014. Dissertação (Mestrado em Transportes) – Departamento de Engenharia Civil, Faculdade de Tecnologia da Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

STREHL, E. G.; MOYANO, C. A. M.; ANGNES, D. L. Atributos qualitativos e fatores de satisfação com o transporte público urbano por ônibus. **Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 17, n. 1, p. 98-126, jan./abr. 2019. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570761046004>>. Acesso em: 06 out.2021.