

ESCOLA DE GOVERNO PAULO NEVES DE CARVALHO

SOLANGE OLIVEIRA MENESES LOPES

PROPOSIÇÃO DE UMA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELAS DELEGATÁRIAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO
INTERMUNICIPAL DE MINAS GERAIS SOB O PONTO DE VISTA DO USUÁRIO

Belo Horizonte
2008

SOLANGE OLIVEIRA MENESES LOPES

PROPOSIÇÃO DE UMA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELAS DELEGATÁRIAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO
INTERMUNICIPAL DE MINAS GERAIS SOB O PONTO DE VISTA DO USUÁRIO

Monografia apresentada à Escola de Governo da
Fundação João Pinheiro para conclusão do Curso
de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão Pública
de Transportes e Obras.

Orientador: Célio Freitas Bouzada.

Belo Horizonte
2008

*Meu carinho e gratidão eternos
ao meu padrinho Róscio Teodoro de Souza,
o começo desta estrada que devasso há trinta e um anos.*

Agradecimentos

Esta é, com certeza, a melhor fase do nosso trabalho. O momento em que, após tantas “idas e vindas”, paramos para pensar naqueles que estiveram nos bastidores.

Meu agradecimento não será apresentado numa ordem de prioridade ou preferência, mas na seqüência em que as imagens me vierem à cabeça.

Assim, agradeço:

- a Deus, que me acompanha e me ilumina;
- ao Dr. Paulo Diniz, Diretor de Fiscalização pela apoio e confiança em mim depositados;
- aos agentes fiscais do DER/MG que tornaram concreta uma idéia que começou tímida e tomou corpo a partir da disponibilidade, experiência e atuação profissional de cada um;
- aos meus colegas de curso, em especial a Roberta com quem tive um prazer enorme de conviver e de conhecer;
- a você, meu amigo Ronaldo, que sempre me apóia e, nesta empreitada, criou condições facilitadoras para que eu pudesse deslanchar o trabalho;
- Zé, Magno e Edilson, meus companheiros de labuta, com quem troquei risos, receios, conhecimentos e muitas palavras, alguns textos e artigos;
- ao Gilmar que, tão prontamente e com muita competência, criou e trabalhou o banco de dados, peça chave do trabalho;
- aos estagiários, Thiago, Emiliana e Jéssica que foram incansáveis, maravilhosos e me prestaram uma ajuda incomensurável;
- ao Wagner e Cleide pela boa vontade incondicional de sempre;
- aos demais colegas da DT que vivenciaram comigo estes meses sofridos e paradoxalmente prazerosos, “dando-me aquela força”;
- a Solange (a Avelar) pela sua competência, prontidão, disponibilidade pessoal e profissional e a sua equipe (NTU) pela presteza no atendimento;

- aos professores do curso, eternos mestres de todos nós, com distinção ao Paulo de Tarso, pessoa singular da Fundação João Pinheiro, que reúne em si sabedoria, conhecimento e um senso de humor notadamente invejável;
- às minhas filhas Débora e Gabriela, que graças à Deus estão bem crescidas e não guardarão consigo um “trauma por abandono”;
- ao meu marido Germano que, talvez preferindo que eu estivesse “menos absorvida” e “mais dedicada”, aceitou, silenciosamente, a situação e ainda colaborou com o notebook ;
- aos meus pais e irmãos que me apoiaram de longe, muitas vezes me questionando: já acabou o trabalho?;
- a Mará que sempre está anos luz à nossa frente e me iluminou com conceitos exemplares e como sempre inovadores;
- a Beth Castilho, minha inspiração eterna, e,
- a todos que estiveram comigo em presença ou pensamento e que deixei de mencionar aqui, não por falta de gratidão, mas pela falta de memória RAM.

A vocês, o meu muito obrigada, de coração.

“A criação está sempre acontecendo. Toda vez que alguém tem um pensamento, ou uma forma intensa e prolongada de pensar ele está no processo de criação. Algo se manifestará a partir desses pensamentos.”

Michael Bernard Beckwith

RESUMO

A gestão do transporte coletivo rodoviário intermunicipal de Minas Gerais se dá, essencialmente, a partir da instituição de critérios técnicos e legais voltados para o controle da operação. Estes dispositivos, não obstante indispensáveis, não são suficientes para estabelecer e aferir a qualidade da prestação dos serviços e menos ainda para identificar os interesses, necessidades e expectativas dos usuários deste serviço. Para tanto, é necessário inserir o usuário no processo da gestão e fiscalização do transporte público, considerando que ele é o cliente e, portanto o objeto da prestação do serviço. Sendo assim, o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação dos serviços prestados pelas delegatárias sob a ótica dos usuários parece-nos um meio prático, democrático e efetivo de “ouví-lo” e de medir o desempenho das operadoras, tendo em vista que a qualidade será avaliada por quem utiliza os serviços, além de propiciar insumos que poderão subsidiar as ações do gestor público e das delegatárias do sistema intermunicipal. A proposição que se apresenta tem este viés e está fundamentada em pressupostos que abrangem as ciências do comportamento humano, da gestão da qualidade em serviços e obviamente, da área de transporte coletivo.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1. Contextualização do Estudo	10
1.1.1. Problema.....	10
1.1.2. Justificativa	10
1.2. Objetivos propostos	16
1.3. Estrutura do Trabalho	19
1.4. Metodologia.....	20
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	23
2.1. A qualidade no setor de produtos e de serviços	23
2.2. A gestão da qualidade do serviço de transporte	28
2.3. Atributos de qualidade na prestação do serviço de transporte público de passageiros.....	34
2.4. A motivação e o comportamento humano.....	44
2.4.1. Necessidades e expectativas do usuário do transporte coletivo.....	46
2.4.2. A Percepção, o Estímulo e a Satisfação do usuário no contexto do Serviço de Transporte.....	51
3. O SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DE MINAS GERAIS.....	56
3.1. Características do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros.....	56
3.2. O usuário como “co-autor” da gestão do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros	58
3.3. Peculiaridades das regiões de Minas Gerais e seu impacto na utilização do transporte coletivo intermunicipal de passageiros	61
3.4. O Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado de Minas Gerais.....	67
3.4.1. Os órgãos gestor e fiscalizador	69
3.4.2. A regulamentação	72

3.4.3. A gestão da qualidade na prestação do serviço de transporte intermunicipal de Minas Gerais	74
4. A PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE O SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE MINAS GERAIS	80
4.1. O instrumento “Pesquisa de Satisfação”	80
4.2. Metodologia de aplicação	84
4.2.1. A pesquisa presencial	84
4.2.2. A pesquisa à distância por meio eletrônico:	88
4.2.3. A enquete eletrônica	90
4.3. Compilação, análise dos dados e resultados	92
5. PROPOSIÇÃO DE UMA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS DELEGATÁRIAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS SOB O PONTO DE VISTA DO USUÁRIO	103
5.1. Metodologia de pesquisa	104
5.2. Tipos de pesquisas, frequência de aplicação e meios de acesso	105
5.3. Distribuição da amostra	107
5.4. Formulários	107
5.5. Tabulação das respostas	107
5.6. Controle e monitoramento do Sistema de Avaliação	108
5.7. Divulgação dos resultados	108
5.8. Utilização dos dados e informações	109
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	110
7. REFERÊNCIAS	114
8. APÊNDICES	118
9. ANEXOS	136

1. INTRODUÇÃO

1.1. Contextualização do Estudo

1.1.1. Problema

Como estabelecer atributos de qualidade adequados e criar meios de acesso apropriados para utilização pelo usuário, visando o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação dos serviços prestados pelas empresas operadoras do sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros de Minas Gerais, a ser utilizada como um mecanismo sistemático de controle e aprimoramento da prestação do serviço, visando a torná-lo mais qualificado e ajustado à sua população-usuária?

1.1.2. Justificativa

O direito ao transporte compõe o rol dos Direitos Sociais previstos na Constituição de 88, que o referencia como bem público de caráter essencial, além de determinar que a competência de regular e regulamentar este benefício é do órgão gestor que deverá garantir uma prestação de serviço adequada.

Desde a década de 80, antes mesmo da promulgação da Carta Constituinte, a questão relativa à essencialidade do transporte público e de sua influência no exercício de outros direitos fundamentais do cidadão, dentre eles, o trabalho, a saúde e a educação, é tema de análise e desenvolvimento de artigos daqueles que defendem o transporte coletivo como direito do cidadão e dever do Estado, como os exemplos destacados a seguir:

O transporte Público deve ser tomado ao mesmo nível do trabalho, da habitação, da educação, da saúde, do lazer, do ir-e-vir, do associar-se e do participar do Governo. Mas deve-se observar que ele é um direito diferente desses outros, pois é um direito-meio. Ele influencia e condiciona os demais. Se o direito ao transporte não estiver garantido, vários outros serão apenas letra morta da constituição ou da Declaração Universal dos Direitos Humanos.(BUSSINGER,1986).

O exercício pleno de certos direitos fundamentais do cidadão - como o trabalho, alimentação, habitação, saúde, educação e participação familiar e política - é afetado pelas condições que envolvem o deslocamento das pessoas. Dessa forma, o transporte também deve ser incluído nesse elenco

de direitos de cidadania, e, como tal, deve ser garantido pelo Estado. (PORTUGAL, 1988).

O transporte público coletivo deve ser efetivamente considerado como serviço essencial e equiparado à educação e à saúde, tanto no que se refere à obrigatoriedade dos investimentos, quanto à prestação dos serviços de forma a atender as necessidades da sociedade. O transporte público deve também ser entendido como fator de geração de empregos, desenvolvimento e inclusão social. (AFFONSO e ROCHA, 2003).

No entanto, no Brasil, o Estado ao transferir à iniciativa privada, por meio de concessões ou permissões, a operação do transporte coletivo, mantendo para si sua gestão, não tem assegurado à população-usuária um serviço digno, quer seja pela inadequação do emprego dos recursos disponíveis, pela falta de estruturação interna e articulação entre os gestores do transporte nas esferas federal, estadual e municipal, pela não determinação de prioridade ao setor ou ainda por sua incapacidade de reconhecer as necessidades dos usuários deste serviço.

O que se vê, comumente é uma oferta de transporte incompatível com a demanda, uma qualidade aquém da expectativa e direito do passageiro e principalmente um desequilíbrio entre a capacidade de pagamento dos usuários, o alto custo das tarifas e a lucratividade das operadoras do sistema. E, nestes termos há que se destacar que a reação a tais disparidades, tem sido o “abandono”, pelos usuários, do transporte coletivo convencional e a busca por alternativas de deslocamentos mais condizentes à sua necessidade. O cenário atual se configura pelo fim do usuário cativo.

Segundo as autoras Cypriani, Guedes e Cardoso (2004):

Isso vem mostrando uma dificuldade do sistema de transporte regular em se ajustar à nova realidade de mercado cada vez mais competitivo, dinâmico e segmentado. Este fato tem levado a uma perda de posição desse serviço para outros ofertantes dos transportes.

Além disto, com muita propriedade, estas estudiosas, expuseram que a globalização permitiu uma difusão desenfreada de informações, produtos e serviços aos consumidores, bem como a instituição de leis que asseguram o direito do cidadão, transformando a sociedade brasileira no que diz respeito às suas exigências, expectativas, qualificações e situações sócio-econômica e cultural. Houve ainda outros aspectos que

contribuíram para a estruturação de um novo contexto e para o surgimento de necessidades de serviços distintos como, por exemplo, a presença crescente e interventora das mulheres em todos os segmentos, o envelhecimento da população e a queda da taxa de natalidade.

Essas mudanças vêm sendo amplamente acompanhadas pela mídia, estimulando também o desenvolvimento de novas condutas da população diante das necessidades não atendidas. Isto é uma novidade, pois a tendência observada ao longo dos anos retrata um conformismo e apatia frente à indiferença e falta de respostas da máquina estatal, como se não houvesse nada a fazer e nem adiantasse reclamar (CYPRIANI, GUEDES E CARDOSO, 2004).

Reforçando este enunciado publicou-se na Revista dos Transportes Públicos – ANTP- Ano 21:

Tais alterações nas características do usuário convergem para uma mesma direção: um público mais instruído e com maior poder aquisitivo, com uma melhor visão do funcionamento e das deficiências do transporte coletivo e, naturalmente, mais exigente e conhecedor de seus direitos como cidadão (COMISSÃO DE PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE DA ANTP¹,1999).

Desta forma, como bem expressado por Belda (2003), não existe mais a constância e regularidade no uso do transporte coletivo e cada um busca a modalidade que lhe apraz mais conveniente, utilizando por vezes, fazer o mesmo trajeto por modos e momentos diferentes. O público-usuário se transformou e o motivo de suas viagens se diversificou, delineando-se um novo perfil de passageiro.

Embora mais notório no transporte urbano, pela própria característica da demanda, que é maior e mais intensa e pela priorização deste por parte dos órgãos públicos, estas mudanças influenciam também a utilização do transporte coletivo intermunicipal: portanto, há que se repensar o modelo de gestão existente e adaptá-lo às novas exigências do mercado e da sociedade.

¹ ANTP – Associação Nacional de Transporte Público

Ao longo destes anos, os sistemas de transporte coletivo urbano e intermunicipal vêm sendo regulados sob a perspectiva do operador e do gestor público, desconsiderando-se o fato de que o usuário deve ser visto como um acionário, com poder de interferência nas decisões. Conhecer as expectativas do usuário é fundamental para que as ações propostas e serviços oferecidos sejam menos equivocados e destoantes da real necessidade do passageiro, contribuindo, sobremaneira, para otimizar a gestão do transporte e o recurso público empregado para disponibilizar este bem essencial e de direito constitucional do cidadão. É preciso adotar novos conceitos, quebrar paradigmas e incorporar modelos mentais que propiciem a substituição definitiva da postura patrimonialista e cultura capitalista impregnadas nas práticas públicas, incluindo-se o desfavorecido como real beneficiário das políticas desenvolvidas pelo Estado.

Desta forma, os órgãos gestores e as operadoras do transporte público devem criar alternativas para manter contatos regulares e sistemáticos com a comunidade buscando conhecer suas exigências, interesses, necessidades e sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados.

Particularizando a questão para o transporte coletivo intermunicipal percebe-se que há por parte da entidade gestora, acentuada preocupação em definir regras e normas técnicas e econômicas como meio de controlar a prestação dos serviços pelas operadoras de transporte. No entanto, por desconhecer as reais necessidades dos usuários e não incluí-los como um dos atores nas decisões relativas ao sistema, a qualidade e satisfação do passageiro não são atendidas a contento. Neste sentido, destacamos a contribuição dos autores que salientam:

O transporte intermunicipal de passageiros no Brasil é um setor com regulamentação restritiva, estabelecida através de definição constitucional e regulamentos estaduais (Brasil 1994). Assim como no resto do mundo, no Brasil os setores de serviços públicos - como o transporte intermunicipal de passageiros - e outros setores econômicos caracterizados como “monopólio natural” foram regulamentados para assegurar o preço e serviço adequado, viabilizando economicamente a empresa ao estabelecer um mercado monopolista e ao mesmo tempo procurando evitar que esta empresa utilizasse de seu poder de monopólio (Evans, 1991). Apesar de ser uma preocupação motivadora da regulamentação, a qualidade, definida em termos de serviço adequado, é com frequência relegada a segundo plano tendo em vista a preocupação com o preço (tarifas) e, quando tratada adequadamente, é estabelecida com base em critérios técnicos provenientes do poder público. (RAMOS e COELHO, 1989).

Assim, entende-se que um contrato de concessão para prestação do serviço de transporte intermunicipal tem alcance muito mais amplo do que o estabelecimento, por parte do poder concedente, de critérios técnicos de regulação, mesmo que, somado a estes, introduzam-se dispositivos jurídicos que possam respaldar legalmente o processo. Há que se considerar, implícita e explicitamente, que neste contrato inserem-se fatores sociais, políticos, econômicos e globais que dificilmente serão controlados e integrados apenas por pactos jurídico-legais, econômicos e técnicos. Leis regulamentam e penalizam; tecnicidade cria parâmetros, recursos financeiros propiciam o incremento de inovações e este conjunto de regras pode fornecer bases estruturais ao sistema, mas não são suficientes para garantir a qualidade e especialmente a satisfação, a promoção do bem-estar e outros significantes subjetivos, inerentes ao desejo do usuário, sujeito da concessão.

Por isto, não raro, percebem-se falhas e inadequações concernentes à operação, ao seu monitoramento e principalmente ao resultado do serviço prestado, sendo necessário buscar outros meios para garantir um equilíbrio entre os três pilares do “acordo de interesse”: o poder concedente, os concessionários e a comunidade que utiliza o serviço contratado.

Este ponto de vista foi traduzido de forma sintética e conclusiva nas subseqüentes citações:

BRAGA (1995) considera ser contraditório o conceito de Qualidade em Transporte, já que existe a necessidade de conciliar e compatibilizar os três agentes envolvidos - usuário, operador e órgão gestor – com a intenção de estabelecer padrões mínimos de qualidade a serem adotados, a fim de que, a qualidade dos serviços seja elevada e, conseqüentemente, minimizado o desgaste do usuário. (CARDOSO, 2006).

O interesse de cada agente citado decorre da existência de uma conjuntura, na qual os segmentos sociais envolvidos na questão têm, cada um, um padrão ou nível de serviço dentro do transporte coletivo. Diante disso, conclui-se que a qualidade em transporte é função de um conjunto de variáveis relativas às características dos usuários, do tipo de viagens, da operação e da fiscalização do sistema, os quais interagem entre si e formam o sistema de transporte. Então, os atributos da qualidade devem ser desenvolvidos em parte pelos planejadores de transporte dos órgãos gestores, em parte pelos operadores e, também, com a participação dos usuários (BRAGA, 1995 *apud* CARDOSO, 2006).

O desenvolvimento de uma Avaliação dos Serviços Prestados pelas Delegatárias² do Sistema de Transporte Coletivo Intermunicipal de Minas Gerais Sob o Ponto de Vista do Usuário, parece-nos uma medida sustentável para inclusão do terceiro partícipe neste “contrato de interesses”, além de ser uma possibilidade em potencial, para que a prestação do serviço seja aprimorada em função do atendimento às especificidades dos perfis dos usuários-cidadãos das diferentes regiões do Estado de Minas Gerais.

Esta idéia é realçada através da seguinte citação:

Complementando outras fontes de informação, que vão desde dados provenientes de canais diretos de relacionamento com usuários até dados secundários, a pesquisa pode esclarecer as necessidades da população em relação aos serviços de transporte coletivo, além de poder detalhar aquelas necessidades e expectativas que são específicas de determinados segmentos da demanda. [...] Especialmente as informações provenientes de canais de comunicação e relacionamento com usuários representam, em geral, um grande potencial a ser explorado pelas empresas gestoras e operadoras de transporte coletivo. Para isso essas informações precisarão ser registradas e tratadas de maneira integrada para que se possa estruturar, efetivamente, um sistema de informação sobre o usuário. (FREITAS, 2003, grifo nosso).

A prestação de serviços de transporte coletivo intermunicipal no Estado de Minas Gerais, não foge à regra geral e também apresenta falhas e inadequações relativas ao atendimento da necessidade, interesse e/ou desejo dos usuários. Tal como nos demais casos, acredita-se que um fator relevante que compromete a eficiência do sistema de transporte coletivo intermunicipal mineiro está vinculado à não participação do usuário na “modelagem” da prestação do serviço. O gestor público e a prestadora do serviço - a concessionária - estão diretamente ligados às funções de gerenciamento e operação do sistema, enquanto o usuário não tem papel ativo no delineamento do serviço a ser prestado.

E é dentro deste contexto que se pretende desenvolver uma metodologia de avaliação dos serviços prestados pelas delegatárias do sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros de Minas Gerais, sob o ponto de vista do usuário, buscando agregar aos controles técnico e jurídico-legal que regulamentam o transporte público mineiro, fundamentos da Gestão da Qualidade - a qualidade centrada no cliente com o objetivo de

² Delegatária : titular de delegação outorgada pela SETOP para prestar serviço nos sistemas de transporte coletivo rodoviário – fonte: Decreto 44.603/07, art.4º, inciso XI.

ajustar e aprimorar a prestação dos serviços de transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais a partir da identificação das reais expectativas e necessidades do usuário.

Destaca-se ainda, que a avaliação da prestação de serviço pelas delegatárias do sistema intermunicipal mineiro poderá resultar num mecanismo de controle e monitoramento por parte do poder concedente – Secretaria de Estado de Transporte e Obras Públicas – SETOP/MG e do órgão fiscalizador, Departamento de Estradas de Rodagem do Estado Minas Gerais – DER/MG, além de favorecer e fortalecer as relações entre os três partícipes deste contrato de interesses: órgão gestor, empresa e usuário.

A expectativa é de que este viés, se introduzido e utilizado na gestão pública como parâmetro de conhecimento, subsídio e tomada de decisão, contribua para um aprimoramento substancial na prestação do serviço de transporte coletivo, além de valorizar e respeitar o cidadão-usuário, aumentando sua satisfação pelo uso deste bem público.

Encerrando esta discussão, cabe destacar o seguinte posicionamento do mesmo autor:

Considerando a situação de crise por que passa o setor de transporte público no Brasil hoje, é fácil imaginar que no futuro próximo as empresas não poderão prescindir de informações detalhadas sobre seu mercado, já que precisarão atender as necessidades e requisitos de todos os grupos de clientes que puderem ser identificados, aí incluídos usuários habituais, eventuais e potenciais. (FREITAS, 2003).

1.2. Objetivos propostos

O objetivo geral da pesquisa é desenvolver uma metodologia de avaliação dos serviços prestados pelas empresas do sistema de transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais para utilizá-la como um mecanismo de monitoramento e gestão da qualidade na prestação do serviço de transporte coletivo mineiro, adequando-o à necessidade da população-usuária e incluindo o usuário como participante ativo do processo.

Objetivos específicos:

- a) colocar em prática os conceitos da gestão da qualidade na prestação do serviço de transporte público;
- b) inserir o usuário-cidadão como participante ativo do processo de gestão do transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais;
- c) buscar conhecer as necessidades reais do usuário do transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais;
- d) criar instrumentos para monitorar a adequação da prestação do serviço em função das necessidades do usuário, ajustando-a, gradativamente, ao perfil sócio-econômico do usuário de acordo com as diferentes regiões do Estado Mineiro;
- e) ampliar o controle e monitoramento da prestação dos serviços, visando o aprimoramento sistemático e contínuo do sistema;
- f) fornecer subsídios para a gestão e fiscalização do transporte intermunicipal de Minas;
- g) fornecer subsídios para a gestão e fiscalização do transporte intermunicipal de Minas.

Desenvolver um sistema de avaliação do desempenho do prestador de serviço de transporte coletivo intermunicipal mineiro, sob o ponto de vista do usuário, é preencher uma lacuna na área de transporte público intermunicipal do Estado de Minas, no que se refere às questões de qualidade, direito constitucional e cidadania.

Não se tem a pretensão de que uma metodologia de avaliação de desempenho represente todos os desejos dos usuários do transporte coletivo, no entanto, acredita-se que este mecanismo poderá retratar com mais fidedignidade a carência e necessidade da comunidade-usuária e propiciar ao gestor público mineiro e à operadora do serviço de transporte coletivo

intermunicipal subsídios para a gestão do transporte coletivo e ações operacionais, respectivamente.

Este propósito é traduzido nestas citações:

[...] a mera opinião do dirigente ou do gerente de operações sobre o que é mais relevante no serviço para o usuário não é suficiente. As informações sobre o nível de serviço do ponto de vista dos clientes tornam-se cruciais para se definirem os indicadores de avaliação do processo de produção no tocante a cada linha em operação. Assim, as atividades de pesquisa de mercado regulares têm que ser incorporadas ao processo de produção numa operadora. [...] A participação do usuário na produção do serviço de transporte público, assim como nos serviços em geral, é de relevante importância. (BODMAER e SAENZ, 1996).

Respalhando esta premissa, Grönroos (1995, *apud* BODMAER e SAENZ, 1996) reforça tais argumentos ao salientar que esta característica “é básica nos serviços e indica que o cliente não é apenas um receptor do serviço, mas ele participa como um ‘recurso’ da produção também. A empresa operadora, neste caso, está sujeita às necessidades dos usuários [...]”.

A importância da participação do usuário na concepção do serviço a ser prestado é exposta, de maneira ainda mais incisiva, por Giansi (1994, *apud* BODMAER e SAENZ, 1996), quando o autor afirma que são os usuários que definem, “quando e como” o processo de consumo deve se realizar, considerando que os horários, a frequência de atendimento e outros quesitos da operação são gerados a partir das necessidades dos clientes-usuários.

A metodologia proposta se baseará em critérios e procedimentos realistas e exequíveis e buscará a integração entre os três pilares do processo já mencionados, concebendo como equilíbrio a prevalência do interesse e objetivo de cada um - o gestor público, a empresa privada operadora do sistema e o usuário que é o beneficiário - representado pelo seu próprio segmento. Assim, a avaliação sob o ponto de vista do usuário propiciará a inclusão do cidadão-usuário como participante ativo nas definições acerca da gestão e operação do sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros do Estado de Minas Gerais, considerando que os outros dois partícipes já estão inseridos no processo.

1.3. Estrutura do Trabalho

Esta monografia está estruturada em 9 (nove) capítulos, incluindo nestes as Referências Bibliográficas, os Apêndices e os Anexos.

No capítulo 1 são apresentados: o **problema** identificado, que incitou os estudos da proposta; a **justificativa** que discorre sobre a necessidade de se criar condições práticas, técnicas e legais para incluir a opinião do usuário na gestão do transporte coletivo intermunicipal a partir de sua avaliação dos serviços oferecidos, enfatizando-se sobremaneira que o transporte público é um bem de direito público previsto constitucionalmente; **os objetivos geral e específicos do trabalho**; a **estrutura** que é o foco deste subcapítulo e, a **metodologia** a ser desenvolvida que inclui, entre outros recursos, a realização de uma Pesquisa de Satisfação.

No capítulo 2 é traçado um breve cenário da qualidade, como é percebida no setor de produtos e de serviços e, especialmente, como sua gestão ocorre no serviço de transporte por ônibus. São demonstrados, através de uma revisão bibliográfica ampla, os atributos de qualidade mais utilizados em pesquisas sobre a qualidade da prestação do serviço de transporte coletivo, ressaltando-se que, em sua maioria, os estudos disponíveis sobre o assunto referem-se ao transporte urbano. Finalmente é agregada uma visão humanística e psicológica sobre o indivíduo, suas necessidades, percepções e estímulos, como estes fatores influenciam o comportamento humano, sendo ainda realizada uma transposição da abordagem para o usuário do transporte coletivo e de como este percebe e avalia os serviços prestados.

No capítulo 3 é traçado um panorama geral sobre o transporte coletivo intermunicipal de passageiros e é reforçada a necessidade de se inserir o usuário como co-autor da gestão deste sistema, apresentando-se algumas alternativas incipientes neste sentido. É contextualizado o Estado de Minas Gerais, com realce nas distinções regionais apresentando-se uma inferência de que esta singularidade impacta na utilização do transporte coletivo mineiro. Posteriormente é delineado o sistema de transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais e analisada a gestão da qualidade a partir dos procedimentos existentes para controle da prestação de serviços.

No capítulo 4 são descritas técnicas utilizadas para se obter a opinião dos usuários sobre a prestação do serviço de transporte intermunicipal de Minas Gerais, bem como a metodologia de aplicação de cada uma, os resultados e as análises preliminares. São estas: Pesquisa de Satisfação presencial e à distância por meio eletrônico e enquetes eletrônicas.

O capítulo 5 é a etapa primordial desta monografia que culmina na proposição de uma metodologia de avaliação dos serviços prestados pelas concessionárias das linhas intermunicipais do estado de Minas Gerais a ser permanentemente disponibilizada aos usuários. São sugeridos meios e ações exequíveis para implantação, monitoramento e gestão do sistema proposto com vistas a aprimorar os serviços oferecidos a partir dos insumos obtidos que retratarão a ótica dos usuários.

No capítulo 6 são realizadas as conclusões finais sobre as premissas e hipóteses levantadas que incluem dados sobre o perfil do usuário, da região em que vive e sobre o impacto na necessidade, avaliação e utilização do serviço de transporte mineiro, momento em que são feitas também, algumas recomendações e avaliações gerais acerca do trabalho.

O capítulo 7 é constituído das referências bibliográficas.

O capítulo 8 é o Apêndice que se compõe de modelos de formulários elaborados e de outros recursos utilizados nos estudos desenvolvidos, bem como as tabelas e gráficos com os resultados da Pesquisa de Satisfação.

No capítulo 9 estão modelos de dois formulários utilizados para controle da operação das linhas intermunicipais e impressos que ilustram e apresentam dados e informações das enquetes e da Pesquisa de Satisfação realizadas neste estudo.

1.4. Metodologia

A princípio, para se alcançar os objetivos pretendidos, será necessário identificar e apresentar sucintamente os controles e a regulamentação existentes, os meios

disponíveis para acesso do usuário do transporte coletivo intermunicipal em Minas Gerais, conhecer como se dá a dinâmica entre o poder concedente, a prestadora do serviço e o passageiro.

Como etapa preliminar à elaboração da metodologia proposta, será realizada uma pesquisa de opinião com o objetivo de comprovar ou não a existência de diversidade de objetivos, interesses e expectativas por parte dos usuários mineiros, tendo em vista o pressuposto de que os indivíduos têm percepções e crenças heterogêneas, acentuadas pelas suas condições sócio-econômico e cultural que, por sua, vez influenciam seus comportamentos, preferências, atividades exercidas e, conseqüentemente, suas necessidades e desejos.

Bodmaer e Saenz (1996) mencionam este aspecto quando se referem à variabilidade da produção na prestação de serviços de transporte, em virtude de este processo ser impactado por pessoas e ressaltam:

Isso significa que a produção do serviço deve ser ajustada às necessidades de deslocamentos das pessoas, decorrentes das atividades que as mesmas exercem no tempo e no espaço variados. Essa variação é causada por fatores externos, fora do domínio da empresa, mas que podem ser, na sua maioria, previstos.

Freitas (2003) também destaca o fator das diferenças de percepções e necessidades entre os indivíduos ao expor a importância da pesquisa com a população e usuários como um recurso de gestão, citando que:

Também através da pesquisa, gestores e operadores podem conhecer e entender as prioridades que a população e os usuários atribuem às diversas características ou atributos dos serviços, assim como o peso de cada atributo na avaliação dos diversos modos de transporte.

Posteriormente, incluindo-se os dados colhidos e analisados na pesquisa de opinião, o referencial teórico que embasará o trabalho, a consulta aos dados técnicos da área de transporte coletivo e das conclusões interpretativas surgidas a partir do desenvolvimento deste estudo, será desenvolvida a proposta de metodologia de avaliação de desempenho das empresas delegatárias do sistema de transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais sob o ponto de vista do usuário.

Ressalta-se, por fim, que na elaboração do instrumento avaliativo terão significativa relevância aspectos tais como: atratividade, linguagem acessível, abrangência, meios de acesso do usuário, aparato físico e logístico necessários, parâmetros técnicos, praticidade para sistematização e análise dos dados, dentre outros.

Por se tratar de uma proposição prática, serão empregados os seguintes procedimentos metodológicos: revisão bibliográfica, pesquisa secundária de experiências com êxito na questão da qualidade do transporte público, pesquisa exploratória e análise documental.

Didaticamente, a metodologia aplicada será:

- a) identificação e apresentação de abordagens conceituais e teóricas;
 - b) seleção de atributos de qualidade essenciais na prestação do serviço de transportes a partir das pesquisas existentes e aplicadas;
 - c) elaboração do instrumento de pesquisa quantitativa;
 - d) aplicação da pesquisa propriamente dita;
 - e) tabulação dos resultados da pesquisa;
- análise dos resultados da pesquisa;
- f) elaboração da metodologia de avaliação a ser proposta a partir da análise do material selecionado bem como do resultado da pesquisa aplicada;
 - g) apresentação de considerações finais e pressupostos considerados procedentes.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. A qualidade no setor de produtos e de serviços

A gestão da qualidade teve sua origem nos processos produtivos e só na década de 70 passou a ser empregada também no setor de serviços.

Na era da produção artesanal havia entre o produtor e o consumidor uma integração plena e o produto era concebido e desenvolvido de acordo com as expectativas do comprador. A produção era pequena e o conceito de qualidade entendido como perfeição técnica e certamente, em virtude desta exigência rigorosa, ainda nos dias de hoje se houve falar que os produtos de “antigamente” tinham mais qualidade do que os fabricados atualmente.

Com a revolução industrial e a produção em escala a qualidade passou a ser adotada como uma ferramenta de controle econômico para se evitar os desperdícios sendo que a ênfase, inicialmente, era atribuída à detecção de defeitos. Nesta fase havia um distanciamento entre o produtor e consumidor, sendo o foco, a qualidade do produto final. Entretanto, com a produção em série, introduzida na era Fordista e a preocupação em desenvolver produtos padronizados, a exemplo das peças intercambiáveis desenvolvidas por Ford, ocorreu uma segmentação do controle da qualidade que se dividiu entre as etapas produtivas, comprometendo, aos poucos, a responsabilidade pela qualidade final que foi se diluindo, havendo uma mudança de valores em relação à conduta anterior.

Assim, entre os anos 20 a 50, a qualidade era controlada pela inspeção de lotes de produtos por amostragem e baseada na abordagem probabilística, que estabelecia uma meta em percentual de defeitos aceitáveis. Posteriormente, as técnicas de controle da qualidade evoluíram para controle estatístico da qualidade do processo e, o conceito “perfeição técnica”, transformado em “nível aceitável de qualidade”.

A partir da saturação dos mercados, devido ao aumento da produção em escala, os consumidores puderam optar entre os diversos fornecedores e passaram a descartar os produtos que estivessem aquém de suas expectativas.

Na década de 50, estudiosos do assunto disseminaram o conceito da Qualidade Total, traduzido em controle do produto, desde sua concepção até chegar às mãos do

consumidor, integrando-se neste processo de monitoramento da qualidade, todos e não apenas um setor específico que, até então, era o único responsável pela qualidade. Configurou-se, nova inversão dos conceitos e valores, afastando-se da visão do “nível aceitável de qualidade” e reincorporando-se os pressupostos da era artesanal que apregoavam a satisfação do consumidor.

Vinte anos mais tarde, a qualidade foi introduzida na área da administração com o programa “Defeito Zero” alicerçado na transposição da tolerância com os erros (nível aceitável de qualidade) adotando-se o conceito “Meta Zero” e dentro desta perspectiva os empregados eram motivados e treinados para atingir tal meta.

No final dos anos 70 e início de 80, a indústria japonesa entrou no mercado automobilístico dos Estados Unidos aplicando a gestão da qualidade nos seus processos produtivos e apresentando ao Ocidente, que ainda se mantinha alheio aos princípios e vantagens da qualidade, a chamada **produção enxuta**. Nomessaw (2006 *apud* CARDOSO, 2006) versa apropriadamente sobre o assunto ao citar que: “Os japoneses aprenderam a lição, entretanto, o Ocidente ignorava os ensinamentos de Deming. Só perante a ameaça japonesa, é que os ocidentais abriram os olhos.”

De acordo com Teixeira (2005), nas décadas de 70 e 80 as organizações, até então reativas, tornaram-se mais proativas e substituíram o controle da qualidade baseado na inspeção e com foco apenas no produto final por uma gestão da qualidade orientada para os processos.

O foco mudou do resultado final, (o produto) e concentrou-se no processo pelo qual o produto era fabricado. A teoria existente por trás dessa mudança era que, se o processo utilizado para produzir o produto fosse desenvolvido e mantido adequadamente, o produto seria compatível e a qualidade seria melhorada. Essa teoria foi levada adiante por líderes da qualidade como Juran, Deming, Crosby e Feigenbaum e foi o caminho da industrialização assumido pelo Japão em seus esforços para tornar-se uma potência industrial (ARNOLD, 1994 *apud* TEIXEIRA, 2005).

A Segunda Guerra Mundial também foi um fator contributivo para a introdução da qualidade no setor de produção e este fato é enfatizado na seguinte citação, em que o autor explicita que, por não serem as munições padronizadas, este fato impossibilitava uma distribuição unificada dos suprimentos entre os próprios guerreiros aliados:

Os países aliados não apenas tinham a língua, o costume e a crença religiosa diferentes como um problema a enfrentar, mas também a forma como

utilizavam munição, veículos e unidades de medida diferentes. Essas discrepâncias faziam com que os suprimentos, balas por exemplo, não pudessem ser compartilhados pelas forças que lutavam do mesmo lado. (ARNOLD, 1994 *apud* TEIXEIRA, 2005).

Segundo Teixeira (2005), com a expansão industrial após a Segunda Guerra, os processos de fabricação tornaram-se mais complexos e o estabelecimento de padrões de qualidade tornaram-se indispensáveis, surgindo como solução, em 1979, a 1ª edição da Norma BS 5750 que, inicialmente, era utilizada em situações apenas contratuais entre compradores e vendedores, vindo a se constituir, em 1987, na conhecida Série ISO 9000.

Coelho e Rubens (1998) relatam que a qualidade no setor de serviços teve início na década de 80 com a difusão de modelos de gestão mais sistematizados, como a ISO 9000 e o Prêmio de Qualidade Malcom Baldrige, generalizando-se em praticamente todos os setores, inclusive nos transportes. Empresas como a Scandinavian Airline System e a Federal Express foram pioneiras, introduzindo conceitos e técnicas específicas que modificaram a gestão da qualidade industrial para um enfoque de serviços.

O sistema de Gestão da Qualidade Total e os Programas de Qualidade tradicionalmente, têm sido implementados por intermédios das normas internacionais ISO – *International Standard Organization* – da Série ISO 9000, e, principalmente pelos critérios de avaliação do Prêmio Malcom Baldrige, que no Brasil se materializou pelo Prêmio Nacional da Qualidade (RODRIGUES, 2006).

De acordo com Normann (1993 *apud* RAMOS E COELHO, 1998) há uma série de diferenças entre produtos industriais e serviços, como demonstrado no Quadro 1:

Quadro 1: Diferenças entre a Manufatura e o Serviço

MANUFATURA	SERVIÇO
Em geral o produto é concreto	Em geral o serviço é intangível.
Quando a compra é feita a posse é transferida.	Geralmente a posse não é transferida quando da compra.
Pode ser revendido, estocado e transportado.	Não pode ser revendido, estocado, nem transportado.
Pode ser demonstrado.	Normalmente, não pode ser demonstrado com eficácia (não existe antes da compra).

MANUFATURA	SERVIÇO
O consumo depende da produção.	Produção e consumo geralmente coincidem.
Produção, venda e consumo são feitos em locais diferentes.	Produção, consumo e, frequentemente, a venda, são feitos no mesmo local.

Fonte: Normann (1993 *apud* RAMOS E COELHO, 1998). Adaptação da autora.

Ramos e Coelho (1998), após analisar várias referências³ sobre o tema “Prestação de Serviços” apresentam pontos significativos sobre o assunto que merecem ser destacados:

- serviços são distintos de produtos manufaturados o suficiente para justificar uma abordagem diferenciada;
- embora seja corriqueiro dizer que os serviços são intangíveis, há o reconhecimento que há diversos serviços que são tangíveis como serviços de limpeza, por exemplo e há outros que possuem componentes tangíveis importantes;
- a consideração quanto à produção e consumo simultâneos é relativizada quando se percebe que há diversos casos em que parte da produção ocorre antes do consumo, como em restaurantes, e outros em que a produção tem de estar acontecendo para que o consumo exista, como no caso do transporte de passageiros; e
- não há consenso conceitual completo sobre o significado do serviço e de qualidade de serviço.

Segundo Juran, 1993 (*apud* DIAMANTE, 2003), as características da qualidade podem ser identificáveis também no setor de serviços e assim classificadas, conforme quadro a seguir (Quadro 2):

Quadro 2: Características da qualidade no setor de serviços

ATRIBUTOS	VARIÁVEIS
Psicológicos	Beleza do ambiente, conforto, reconhecimento a clientes regulares
Tempo	Tempo de espera em filas
Contratuais	Garantia do serviço satisfatório
Éticos	Honestidade, cortesia, empatia
Tecnológicos	Conhecimento dos equipamentos

Fonte: Juran, 1993 (*apud* DIAMANTE, 2003).

³ Normann, 1993; Albrecht, 1993; Albrecht e Bradford, 1992; Desatnick e Detzel, 1995; Berry, 1996; Davidow e Uttal, 1991; Lamprecht, 1994).

Existem vários conceitos sobre qualidade dos serviços, no entanto, na literatura percebe-se haver um consenso quanto a determinados aspectos, conforme afirmações apresentadas e as citações que as corroboram:

- a) a qualidade de serviço é mais difícil de ser avaliada e mais subjetiva;

A diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de se estabelecer esse conceito, uma vez que os usuários reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço, possuindo percepções distintas sobre qualidade (BANDEIRA et al., 2005 *apud* DIAMANTE, 2003).

No que tange à qualidade [...]. É um termo subjetivo que significa diferentes coisas para diferentes pessoas em diferentes situações (HUTCHINS, 1992 *apud* REINHOLD et al., 1995 *apud* CARDOSO, 2006).

- b) a qualidade é percebida quando se compara as expectativas dos consumidores com o desempenho do serviço utilizado;

A definição de qualidade de serviço dada por LIMA & GUALDA (1995) no setor de transportes é a medida percebida pelos usuários e demais interessados, de forma comparativa com as demais alternativas disponíveis, resultante da diferença entre as expectativas e percepções do serviço realizado (DIAMANTE, 2003).

Quanto à definição de qualidade de serviço, não há um consenso, apesar de a discussão ser bem ampla. Dentre os conceitos observados na literatura consultada, GASTER (1995) a define como uma medida do serviço oferecido, combinada com as expectativas do cliente, ajustada as suas bases comparativas, ou seja, uma medida derivada da comparação entre a expectativa e a percepção do serviço (DIAMANTE, 2003).

- c) na avaliação devem ser considerados tanto o resultado quanto o processo da prestação de serviço;

Observa-se a existência de vários determinantes que influenciam a percepção do cliente durante a prestação do serviço. Isto ocorre durante ou após o processo de compra. A última impressão do serviço prestado é a que permanece na memória, influenciando o cliente a repetir a compra ou mesmo a passar uma boa impressão a outros clientes (GIANESI e CORRÊA, 1994).

- d) a percepção da qualidade dos serviços é influenciada por fatores sócio-econômicos, culturais e psicológicos;

Os autores ressaltam que, durante o processo de procura do serviço, existem quatro fatores que influenciam o comportamento do cliente - a cultura, o social, pessoal e o psicológico. (DIAMANTE, 2003).

Um outro fator que influencia no comportamento e na percepção das pessoas é o seu Ambiente Cultural. O ambiente cultural é constituído de instituições e outras forças que afetam os valores básicos, as percepções, as preferências e os comportamentos da sociedade. O homem cresce numa sociedade específica que molda suas crenças e valores básicos e absorve uma visão de mundo que define nossos relacionamentos com os outros. (CARDOSO, 2006).

Portugal (1980 *apud* Cardoso, 2006), reforça este fato quando expõe que “a percepção e a ponderação dos atributos variam de acordo com características socioeconômicas, características locacionais e propósito da viagem.”.

Diante das diversas referências expostas, não resta dúvida quanto à especificidade da gestão da qualidade no setor de serviços, em virtude de seus processos sofrerem uma interação direta com o cliente, o que significa estarem submetidos à influência de aspectos psicológicos e emocionais. Diferentemente da aquisição de um produto, quando um cliente opta por um serviço, sua decisão passou por um processo mais complexo que levou em conta suas experiências, necessidades e expectativas. Resta, neste sentido, buscar conhecer mais profundamente as estruturas que estão por trás das escolhas individuais e adaptar as características do serviço sob esta nova ótica.

2.2. A gestão da qualidade do serviço de transporte

A gestão da qualidade do serviço deve ser vista como um fator estratégico que poderá propiciar uma vantagem competitiva se adequadamente implantada, monitorada, avaliada e aprimorada. Desta forma, para atingir este propósito, a gestão da qualidade deverá transpor os parâmetros técnicos e legais previstos no contrato de concessão, agregando outros atributos que atendam as necessidades e expectativas dos usuários do serviço de transporte.

De acordo com Cançado (1999), a dimensão técnica é insuficiente para avaliar o desempenho das empresas de transporte por ônibus e sua tese confirmou que empresas com bom desempenho operacional, não têm, necessariamente, um desempenho gerencial próximo dos critérios de qualidade. Para a autora as metodologias de avaliação de desempenho de

sistemas de transportes não abordam a perspectiva dos diversos atores constituintes do sistema, haja vista sua citação:

Os estudos, entretanto, desenvolvidos nessa área e focados na dimensão instrumental ou operacional variam de enfoques superficiais, com indicadores univariados e definidos de seleção subjetiva, de acordo com os objetivos de quem avalia, a enfoques mais aprofundados, com a identificação de medidas de performance global e desagregação de seus componentes (CANÇADO, 1999).

A pesquisadora sugere a inclusão da dimensão política no contexto da gestão da qualidade, conceituando esta abordagem política como sendo o desempenho gerencial, que é subdividido pela autora, dentro dos critérios da qualidade, em nível de serviço (que refletem a ótica do gestor público) e opinião do usuário.

Na sua pesquisa para avaliar a dimensão operacional, a autora utilizou a metodologia de Índice de Desempenho Operacional (IDO) desenvolvida pela Empresa BHTRANS, que abrange informações sobre a frequência e gravidade das infrações, capacidade de atendimento das viagens previstas, interrupção do atendimento por falha mecânica, frequência e gravidade da reprovação das vistorias e do nível dos serviços.

Quanto à avaliação da dimensão gerencial, segundo Cançado (1999), foram utilizadas as definições propostas por Sink (1983) complementada com a perspectiva de Katz & Kahn (1978), denominadas por ela como Índices de Qualidade (IQ), que englobam fatores de eficiência, eficácia, produtividade, qualidade de atendimento, de vida e de trabalho, lucratividade, inovação e efetividade para mensurar o nível de serviço (cumprimento das especificações exigidas pelo gestor público), além de serem definidos os atributos de confiabilidade, conforto, rapidez, acessibilidade, segurança e economia, que poderiam refletir a ótica do usuário.

Para objeto do estudo comparativo entre o IDO e IQ, entre as 54 operadoras do sistema de transporte urbano de Belo Horizonte, na ocasião, a pesquisadora relacionou uma Empresa classificada no quartil superior e uma pertencente ao quartil inferior a partir do IDO. Posteriormente, as duas selecionadas foram avaliadas pelo IQ, sendo apresentadas a seguir as conclusões da autora:

- a) a dimensão técnica não é suficiente para explicar a complexidade do desempenho no setor de transporte;
- b) não há uma relação estatisticamente significativa entre os IDO e IQ, sendo que a metodologia IDO privilegia a qualidade centrada apenas no cumprimento das especificações do serviço, determinadas pela regulamentação;
- c) as práticas de avaliação gerencial nas empresas pesquisadas estão muito aquém dos critérios de qualidade e não se pode estabelecer uma relação conclusiva entre gestão da qualidade e os resultados dos serviços.

Considerou-se oportuno apresentar sucintamente tal trabalho para demonstrar que a qualidade dos serviços é interpretada e operacionalizada de forma restrita e com foco em mecanismos que englobam fatores endógenos à empresa e ao gestor público, sem contemplar ou por vezes, abordando de maneira superficial, as expectativas do usuário do sistema.

Desde este tratado científico até os dias de hoje, avanços vêm sendo introduzidos pelos gestores e operadores do sistema de transporte por ônibus com o objetivo de aprimorar a gestão e o controle qualitativo da prestação dos serviços, como observado por Travassos (2000), um ano após a pesquisa de Cançado, numa abordagem sobre a gestão da qualidade, retratada na seguinte citação do autor:

Os instrumentos de gestão utilizados pelo poder público também evoluíram consideravelmente. [...] Houve importantes avanços nas regulamentações dos sistemas e nos instrumentos de controle de demanda e da operação [...]. Devem se considerar também os trabalhos desses órgãos gestores junto às comunidades, recebendo e avaliando as reivindicações dos usuários, transferindo informações sobre os condicionantes e as limitações do sistema [...]. Sob a ótica das empresas operadoras também não se pode deixar de reconhecer avanços alcançados. Várias delas já abandonaram o modelo tradicional de gestão familiar, partindo para estruturas e procedimentos gerenciais modernos e profissionalizados. [...] infelizmente, os avanços ainda são discretos e incipientes [...].

Entretanto, ainda com relação às posturas dos dois envolvidos, o mesmo autor ressalta que, por parte do gestor público, há descaso na divulgação do setor e as ações e intervenções são inadequadas propiciando facilidades para circulação dos automóveis, prática incoerente com o discurso e esforço supostamente empreendidos. Quanto às empresas, não

existe o reconhecimento claro de que seus clientes são os usuários, sendo o serviço voltado para o poder público, como se este fosse seu cliente final.

A despeito das regulamentações e controles instituídos, sistemática notadamente técnica e legal, observa-se ainda um alijamento do usuário na concepção e operação do sistema, quer seja por resistência, pressão ou inadequação dos mecanismos de monitoramento e avaliação. Com Travassos (2000) pode-se vislumbrar esta hipótese quando ressalta que as metodologias utilizadas no planejamento dos transportes públicos se baseiam em simulações sofisticadas, expressas por modelos matemáticos que reproduzem padrões de deslocamentos já conhecidos. Eventualmente, quando realizadas pesquisas de opinião, os dados obtidos sobre os anseios e expectativas da população-usuária não são devidamente transformados em insumos para a gestão do sistema, nem para divulgação do setor.

As palavras abaixo apontam, dentro desta perspectiva, a importância da inclusão do usuário como sujeito ativo da gestão do transporte:

O usuário deve ser visto como um dos agentes definidores da sobrevivência empresarial, assumindo, dessa forma, um papel significativo neste processo. Considerando essa proposição, é que se pode vislumbrar para os serviços de atendimento ao público uma função mais decisiva e influenciadora na gestão do transporte público. Esta visão incorpora uma concepção do usuário como sujeito do serviço [...]. As informações dos usuários, portanto, devem servir de subsídio para a qualidade a ser oferecida, fazendo com que sua voz esteja presente em todas as etapas da geração do serviço. Dessa forma, serão estimuladas a lealdade e confiança do usuário, à medida que ele sente que a empresa o vê como parceiro. (CYPRIANI, GUEDES e CARDOSO, 2002).

A partir de pesquisas em materiais disponíveis sobre o assunto, depreende-se que uma das principais dificuldades para tratar da qualidade no serviço de transporte está associada à identificação das expectativas e desejos dos usuários habituais, eventuais ou potenciais, ao entendimento de sua percepção sobre o serviço realizado e à transformação destes fatores subjetivos em resultados satisfatórios ao cliente.

A definição de qualidade de serviço dada por Lima & Gualda (1995 *apud* CARDOSO, 2006) no setor de transportes é “a medida percebida pelos usuários e demais interessados, de forma comparativa com as demais alternativas disponíveis, resultante da diferença entre as expectativas e percepções do serviço realizado”.

Não obstante as restrições para “capturar-se o desejo” e transformá-lo em serviço adequado ao usuário, cabe-nos mencionar as opiniões de Cypriani, Guedes e Cardoso (2002), dentre tantos outros especialistas, que prescrevem indispensável utilizar as informações advindas do cidadão-usuário como subsídio de políticas, diretrizes e estratégias de gestão e operação do transporte público visando à legitimidade institucional e à lealdade e à confiança do usuário, ao sentir-se parceiro e sujeito ativo do processo.

A gestão da qualidade no serviço de transportes tem sido objeto constante de estudos, pesquisas e práticas, embora ainda incipientes e subutilizadas pelas operadoras e pelo gestor público. No entanto o que se percebe é que há um consenso universal quanto à necessidade de se buscar a satisfação do usuário e para tanto, incluí-lo como co-gestor do sistema. Outro item inquestionável é a inserção de atributos de qualidade que possam subsidiar a gestão da qualidade na prestação dos serviços de transportes a partir da ótica do passageiro, agregando aos controles técnicos e legais, indicadores da satisfação do usuário.

A *Fundación CETMO*⁴ desenvolveu em 2006, os manuais “*Buenas Prácticas y Recomendaciones para la Mejora de la Satisfacción del Cliente de Transporte Público de Viajeros por Carretera*” e “*Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según norma UNE-EN 13816*⁵ en empresas de transporte de viajeros por carretera” que oferecem alternativas práticas e exequíveis para implantar e monitorar a qualidade no setor de transporte rodoviário, com ênfase na satisfação do passageiro, contemplando os pontos de vista do gestor público, do operador e principalmente do usuário. A citação a seguir, retirada do exemplar referente às boas práticas e recomendações para promover a satisfação do cliente-usuário, demonstra a visão e a proposta da entidade que se coadunam com o objeto deste trabalho:

[...] no conseguiremos la satisfacción del cliente limitándonos a ‘producir un servicio de calidad’. Para obtener ‘buena nota’ en encuestas de satisfacción que sean rigurosas y adecuadas necesitaremos, además, identificar la importancia relativa de todos los aspectos de la satisfacción

⁴ Entidade privada espanhola, sem fins lucrativos, criada em 1988, cuja missão é contribuir para melhorar a capacidade competitiva e a qualidade dos serviços de transporte, apoiando as ações de sensibilização, formação, difusão e análises de cenários, buscando integrar todo o setor de transporte, impulsionando a colaboração mútua entre os administradores espanhóis e estrangeiros.

⁵ A norma da União Européia – UNE-EN 3816, estabelece o “marco comum” para definir a qualidade do serviço de transporte público de passageiros e contempla os pontos de vista do gestor público, do operador e do usuário atual e potencial

de los pasajeros y tendremos que gestionar factores personales y de situación. Esto significa que:

- 1. deberemos investigar las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes,*
- 2. deberemos actuar sobre los estímulos que determinan las sensaciones del pasajero.*
- 3. Deberemos gestionar la información/comunicación, y*
- 4. Deberemos gestionar la calidad producida. (FUNDACIÓN CETMO, 2006).*

Quanto à norma UNE EN-13816, foi desenvolvida pelo Comitê Europeu de Normalização – CEN - nos anos 90, específica para a área de transporte de passageiros, como solução aos problemas surgidos a partir da aplicação da Norma ISO 9001 na gestão da qualidade dos serviços de transportes. É caracterizada por 4 visões da qualidade a saber:

- a) **qualidade esperada:** são as expectativas explícitas e implícitas dos clientes pela comparação com outros serviços existentes, necessidades e circunstâncias pessoais dos usuários e informações divulgadas;
- b) **qualidade objetiva:** é o nível de qualidade que deve ser proporcionada ao usuário pelo gestor e operador dos serviços de transporte, portanto dependem da eficiência do operador;
- c) **qualidade produzida:** é a qualidade oferecida pelas operadoras em condições de operação normais;
- d) **qualidade percebida:** é a percepção dos usuários durante o trajeto, que é influenciada por informações internas e externas, atitudes dos operadores, comparação com experiências passadas, interação com outros usuários e fatores relacionados com o esforço a ser despendido para utilização do transporte.

Diante das exposições realizadas, serão apresentados e analisados no próximo tópico, os atributos para a gestão da qualidade no setor de serviços de transportes, de acordo com a bibliografia pesquisada, para identificação de indicadores mais pertinentes para inclusão na pesquisa de satisfação dos usuários do transporte intermunicipal de passageiros do Estado de Minas Gerais, bem como na metodologia de avaliação objetos desta proposta.

2.3. Atributos de qualidade na prestação do serviço de transporte público de passageiros

Na literatura referente ao setor de transportes existem inúmeros trabalhos sobre a temática da qualidade de serviços, não obstante, em sua maioria, enfoquem o transporte urbano e o da área metropolitana, cujas características são semelhantes à primeira modalidade.

Em se tratando do transporte **intermunicipal** de passageiros, há reduzida ênfase sobre o assunto, no entanto, acredita-se que, para o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação da prestação deste serviço de transporte rodoviário, a utilização dos atributos de qualidade aplicados no transporte urbano e metropolitano é crível, adaptando-se, quando necessário, os quesitos identificados e elencados a partir da pesquisa bibliográfica.

Desta forma, sucessivamente, serão apresentados seqüências de atributos de qualidade, seus conceitos e variáveis, grau de importância e outras especificidades observadas nas consultas realizadas, visando a ampliar o conhecimento acerca das proposições teórico-práticas sobre o assunto, buscar respaldo científico e trazer credibilidade e consistência técnica ao trabalho por meio da utilização de dados sobre estudos e opiniões de atores que estão direta ou indiretamente envolvidos com o contexto do transporte coletivo.

Ferraz et all⁶ (2001 *apud* **MARQUES e TOLEDO, 2003**), apresentaram 12 (doze) atributos, que estão especificados a seguir, com suas respectivas caracterizações:

- 1- **Acessibilidade:** declividade dos percursos, condições dos passeios e segurança na travessia das ruas.
- 2- **Frequência de atendimento:** intervalo entre atendimentos.
- 3- **Tempo de Viagem:** relação entre o tempo de viagem por ônibus e por carro.
- 4- **Lotação:** percentual de passageiros em pé.
- 5- **Confiabilidade:** viagens não realizadas ou realizadas dentro do horário previsto e da tolerância de variabilidade.
- 6- **Segurança:** índice de acidentes significativos.

⁶ FERRAZ, A.C.P. et all. Transporte Público Urbano. P. 107-108

- 7- **Características dos Ônibus:** idade do veículo, ventilação, temperatura interna, ruído, aceleração/desaceleração, disposição dos assentos, altura dos degraus, quantidade de portas e largura dos corredores.
- 8- **Características dos locais de parada:** sinalização, cobertura, assentos.
- 9- **Sistema de Informações:** disponibilidade de folhetos com itinerários e horários, informações adequadas nas paradas, acesso a informações, registros de reclamações (pessoalmente ou por telefone).
- 10- **Transbordabilidade:** número de transbordos, integração tarifária e física.
- 11- **Comportamento dos Operadores:** habilidade e zelo dos motoristas, presteza e educação dos prepostos.
- 12- **Estado das Vias:** condições estruturais e de sinalização das vias.

No artigo⁷ apresentado por Batista Jr, Edgard e Senne (2000), no 21º Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes - ANPET – 2000, 10 (dez) indicadores de qualidade e produtividade do serviço de transportes foram descritos. São estes:

1. **Rapidez:** facilidade de circulação, medida pelo tempo necessário para realizar os deslocamentos;
2. **Acessibilidade:** facilidade para alcançar os destinos pretendidos - coincidência dos itinerários com os desejos dos usuários;
3. **Custo:** valor para transportar os usuários;
4. **Transbordo:** quantidade de trocas de linhas para realizar os deslocamentos;
5. **Conforto:** quantidade de passageiros viajando em pé por área útil, limpeza, temperatura, vibração, ventilação, ruídos, emissão de poluentes, tipo de assentos, idade do veículo, condições dos pontos de parada e terminais;
6. **Confiabilidade:** regularidade e pontualidade nas partidas dos pontos de parada;
7. **Segurança:** relacionada com os veículos e com a própria segurança física e patrimonial dos usuários;
8. **Atendimento à demanda**

⁷ “Transis: um novo método para avaliar o desempenho de sistemas de transporte urbano de passageiros”.

9. **Ocorrência de viagens sem passageiros:** deslocamentos da ou para a garagem;

10. **Tamanho da rede de linhas:** quantidade de linhas que compõem o sistema de transporte coletivo.

Em Cançado (1999 *apud* YAMASHITA & BRAGA, 1994), identificamos os seguintes atributos de qualidade, apresentados nesta citação:

- Confiabilidade: grau de certeza do usuário de que o ônibus chegará e partirá no horário previsto;
- Conforto: está relacionado à satisfação (conceito subjetivo) do passageiro com o modo pelo qual está viajando;
- Rapidez: tempo de deslocamento entre origem e destino;
- Acessibilidade: representa a qualidade de acesso ao ponto de parada mais próximo por onde passam os ônibus que vão ao destino desejado ou à sua vizinhança;
- Segurança durante a viagem diz respeito a acidentes entre veículos, conflitos e assaltos no interior do veículo e,
- Economia: preço por passagem que é o valor da tarifa que o usuário paga em seus deslocamentos.

Fonseca e Borges Jr (1998), autores do artigo “O uso da pesquisa de satisfação do consumidor como instrumento de política pública - O potencial de uso no caso do transporte coletivo de Porto Alegre”, quando da pesquisa realizada através do Centro de Estudos e Pesquisas em Administração - CEPA - para mensurar o nível de satisfação de usuários do transporte coletivo da citada capital, identificaram 40 (quarenta) indicadores de satisfação na visão dos usuários. Estas variáveis foram agrupadas de acordo com o grau de associação entre elas, sendo transformadas em 10 (dez) fatores de qualidade que estão classificados na tabela a seguir, pelo grau de importância e percentual de satisfação:

Tabela 1: Satisfação X Grau de Importância

Indicadores	Grau de importância	Percentual de satisfação
F1 - Trajetos e horários	1º	66,4%
F2 - Qualidade do pessoal	2º	72,8%
F3 - Adequação para deficientes	3º	36,2%
F4 - Condições das paradas	4º	45,2%
F5 - Condições internas	5º	54,8%
F6 - Conforto	6º	49,8%
F7 - Informações	7º	60,4%
F8 - Pagamento	8º	62,6%
F9 - Identificação/acesso às paradas	9º	70,0%
F10 - Fiscalização	10º	68,4%

Fonte: Fonseca e Borges Jr, 1998. Adaptação da autora.

Cardoso (2006), em sua dissertação de mestrado em Engenharia de Transportes pela UFRJ, intitulada “Qualidade de Serviço no Setor de Transportes sob a Ótica da Teoria dos *Topoi*”⁸, pesquisou vários estudiosos que abordam atributos que influenciam a qualidade do serviço prestado no sistema de transporte, com o objetivo de sistematizar os *topoi* levantados na revisão bibliográfica realizada. Na literatura pesquisada, a autora identificou 17 atributos, que considerou importantes por evidenciarem a percepção do usuário, no entanto para elaboração do questionário utilizado para coletar dados para seu trabalho, destacou os 06 (seis) atributos mais freqüentes (Fonte A), como demonstrados na Tabela 2.

Como parte de seu trabalho, além de outras fontes de estudos, realizou, em dezembro de 2005, uma pesquisa em campo, que consistiu de entrevistas a 478 usuários de quatro estações do Metrô do Rio de Janeiro, utilizando-se de um questionário com questões “fechadas” e “abertas”, com o objetivo de conhecer o perfil do usuário e sua expectativa em relação à prestação do serviço, buscando principalmente identificar os atributos de qualidade mais importantes para o usuário.

Cardoso (2006) analisou narrativas dos usuários, em resposta à questão 5 do questionário - *Que fatores expressam o que você considera relevante em cada um desses atributos?* - e, através da metodologia de Análise do Discurso, a pesquisadora identificou 35 *Topoi* (Fonte B), classificando-os em 10 grupos, considerando sua relevância em relação à proposta de seu estudo. Os 6 primeiros correspondem aos atributos encontrados na literatura consultada e 4 últimos foram criados tendo em vista que muitas necessidades e preferências dos usuários não tinham seu atributo de qualidade correspondente na lista pré-estabelecida:

1. Acessibilidade
2. Conforto
3. Confiabilidade
4. Conveniência
5. Rapidez

⁸ Os *topoi* (CARDOSO, 2006) são elementos vivos dentro da sociedade e constituem o sentido de um texto. Segundo a autora, os *topoi* representam os princípios gerais de uma coletividade que, no estudo em questão, são os usuários do Metrô do RJ. Topos: Em obras de criação literária, motivo que aparece com freqüência; tema recorrente. [Pl.: *topoi*.]- (Fonte: Dicionário da língua Portuguesa Aurélio).

6. Segurança
7. Eficiência
8. Outros Modos de Transporte
9. Qualidade de Vida e Idosos
10. Deficientes, Gestantes e Crianças

Para melhor compreensão da abordagem da autora apresentar-se-ão exemplos de *topoi* identificados:

1. ACESSIBILIDADE

Topos 12: O metrô aproxima a vida.

Topos 26: O metrô te leva a praia e à praia.

2. CONFORTO

Topos 8: Em nenhum outro meio de transporte a vida é tão boa

Topos 14: Bom mesmo é refrigeração no verão.

3. OUTROS MODOS DE TRANSPORTE

Topos 7: Acidentes, violência e engarrafamentos afastam os usuários dos outros modos de transporte.

Topos 25: Andar de ônibus é perigoso.

Complementando a proposta de elucidação do assunto vale destacar a afirmação apresentada pela especialista:

É importante ressaltar que quando um grande número de usuários manifesta a mesma percepção, ou seja, muitas vezes, quando se encontra um *topos*, pode-se afirmar que ele é relevante para o grupo de entrevistados ou que está relacionado a algum aspecto intrínseco à noção da qualidade de serviço, foco deste estudo (CARDOSO, 2006).

Tabela 2 : Atributos e suas Variáveis Correlatas no Transporte Coletivo por Ônibus

AUTORES	Daibert 1984	Santana Filho 1981	Muralha 1990	Braga 1995	Felix 2001	Souza et al 2001	Lima (1996 apud Forte) 2004	Santos 2004	Forte 2004
ATRIBUTOS									
Conveniência	Rotas integração	Espera Linearidade Caminhada Degrau Transferência	Rapidez Viagem Conexão		Rota		Abrigos		
Rapidez	Desempenho Duração Embarque, Desembarque Espera Preferência, Baias	Acesso Espera Viagem Parada		Duração Velocidade Atraso Transbordo Caminhada Espera	Duração Deslocamento Espera		Duração Velocidade	Duração Velocidade	
Segurança		Crimes Acidentes	Características Manutenção Falhas Pavimentação Transito Agressões Assaltos Clima Desatenção Caminhada		Equipamentos Assaltos Brigas		Acidentes Gravidade	Acidentes Gravidade Utilização Frota	Assaltos Acidentes Brigas Conflitos
Acessibilidade		Atendimento, Acesso, Frequência Atividades		Ponto Localização Frota Frequência	Origem Destino		Caminhada	Caminhada	Caminhada Acesso Distância Proximidade
Conforto	Assentos, Piso Lotação Abrigos, Temperatura, Aceleração, Atendimento, Higiene	Sentados, Ventilação	Lotação	Atendimento Direção Lotação Higiene Assentos Abrigos	Espaço Assento Lotação Ruído Música Temperatura	Roletas Portas Acessibilidade Ambulantes Temperatura Ventilação Assentos Degraus Deficientes	Assentos Espaço Ocupação Temperatura Ventilação Ruídos Baias	Espaço Densidade Assentos Aceleração Ocupação Temperatura Ruídos Baias Abrigos	Lotação Limpeza Ruídos Iluminação Ventilação Clima Temperatura
Confiabilidade		Espera Atraso	Quebra Atraso		Frequência Horários Frota Pontualidade Regularidade Informações	Horários Pontualidade Itinerário Continuidade Linhas Panes	Intervalo Regularidade Pontualidade Espera Panes Reclamações	Intervalo Pontualidade Espera Panes	Regularidade Pontualidade Horários Frequência Panes Falhas

Fonte: Cardoso, 2006

Por fim, apresenta-se a tabela elaborada pela pesquisadora que compara os elementos encontrados durante a revisão bibliográfica (Fonte A) com os *topoi* obtidos através da análise das narrativas (Fonte B) visando a identificar suas semelhanças e seus possíveis contrastes. O percentual de interseção demonstrado na tabela 3 significa como o atributo foi traduzido pelo usuário nas entrevistas, ou seja, a maneira pela qual o entrevistado percebeu o atributo e o descreveu ao entrevistador.

Tabela 3: Principais Resultados da Comparação entre as Fontes A e B

Fonte A	Fonte B	Percentual de Interseção
1. Acessibilidade	1. Acessibilidade	83,33%
	2. Eficiência	8,33%
	3. Confiabilidade	8,33%
2. Conforto	4. Conforto	50%
	5. Idosos, Deficientes, Gestantes e Crianças	10%
	6. Qualidade de Vida	5%
3. Confiabilidade	7. Confiabilidade	50%
	8. Segurança	25%
	9. Eficiência	10%
4. Conveniência	10. Conveniência	0%
	11. Rapidez	11,11%
5. Rapidez	12. Acessibilidade	80%
	13. Rapidez	13%
6. Segurança	14. Segurança	88,24%
	15. Eficiência	11,76%

Fonte: Cardoso, 2006, Tabela 8.1

Segundo Cardoso (2006), os gestores públicos e técnicos não conhecem as necessidades e expectativas dos usuários sobre o serviço utilizado, fato que poderia ser explicado pela complexidade no estabelecimento da qualidade de serviço na área de transporte, principalmente pelas inúmeras conceituações dos atributos e suas variáveis que tornam o processo muito subjetivo. Além da constatação deste fato por meio da revisão bibliográfica, da mesma forma, a autora pôde constatar que, na opinião dos usuários, há também uma infinidade de definições, tendo em vista as diferentes percepções individuais que, conseqüentemente, influenciam no entendimento e interpretação das situações vivenciadas e na atribuição dos conceitos da qualidade dos serviços no transporte coletivo.

Ressaltam-se as citações da pesquisadora em que esta opinião é salientada:

A atual situação na área de transportes confirma que estabelecer a qualidade é uma questão difícil assim como a definição de seu conceito, pois possui

um caráter subjetivo, uma vez que as pessoas reagem diferentemente a uma mesma situação e possuem percepções diferentes. (CARDOSO, 2006).

Durante a revisão bibliográfica, observou-se que nem todos os artigos consultados utilizaram um mesmo modo de classificar as características do sistema de transportes. Cada autor possui uma divisão pessoal que varia de acordo com suas prioridades. (CARDOSO, 2006).

[...] verificou-se a existência de um grande número de atributos e respectivas variáveis para expressar a QS pela ótica do usuário. O que elucidou o fato de que os gestores e técnicos da área de transportes não conhecem amplamente o usuário e suas necessidades e expectativas sobre o serviço utilizado. (CARDOSO, 2006).

O resultado demonstrado pela autora é bastante significativo por apresentar atributos de qualidade extraídos da percepção real do usuário, retratando com mais fidedignidade as expectativas daqueles que utilizam o serviço. Não obstante suas conclusões venham comprovar a existência de interpretações e percepções diferenciadas sobre um mesmo atributo, demonstram também que é possível transformar em questões objetivas, a subjetividade inerente às avaliações qualitativas, incluindo nestas, elementos que traduzam o desejo dos usuários.

Em seqüência ao enfoque dos atributos de qualidade no serviço de transporte de passageiros, apresentar-se-ão os aspectos dos serviços que o cliente considera relevante, segundo Zeithaml e Parasuraman, (*FUNDACIÓN CETMO*, 2006):

- a) **Credibilidade:** cumprimento dos compromissos com segurança e precisão.
- b) **Capacidade de resposta:** mapa de oferta, disponibilidade e rapidez para adaptar os serviços às demandas e atendimento às reclamações.
- c) **Confiança:** segurança (gestão e controle dos perigos e riscos) competência (habilidades e conhecimentos, e se os empregados inspiram confiança e têm boa vontade), credibilidade (honestidade, veracidade e confiança na prestação dos serviços) e amabilidade (atenção, consideração e amabilidade em contato com os clientes).
- d) **Empatia:** acessibilidade (acesso fácil às informações, ao serviço, aos contatos), comunicação (informação em linguagem acessível, saber ouvir) e compreensão (esforço para conhecer e entender as necessidades).

e) **Elementos tangíveis:** estrutura física e conservação das instalações, equipamentos e pessoas, higiene e limpeza.

A partir do levantamento realizado nas bibliografias mencionadas percebe-se que, de fato, há similaridade e coincidência quanto à nomenclatura dos atributos de qualidade da prestação de serviço do transporte coletivo, no entanto é inquestionável a existência de uma variedade bastante significativa de suas conceituações tanto por parte dos autores quanto do próprio usuário dos serviços.

Concluindo esta seção, elencaremos os atributos utilizados por Coelho e Ramos (1998) na pesquisa que realizaram para conhecerem a satisfação dos usuários do transporte coletivo **intermunicipal** do Estado do Rio Grande do Norte. Os autores definiram as características de qualidade em cada categoria, assim resumidas, conforme o quadro a seguir:

Quadro 3: Características da qualidade do serviço de transporte coletivo

Categories	Características de qualidade
Processo	Acessibilidade, pontualidade, regularidade, diversidade de horários e empresas, respeito à capacidade nominal do veículo, cumprimento do itinerário, tempo de viagem e meios de acesso para realizar reclamações e ou sugestões.
Informação	Disponibilidade de informações relativas aos horários, preço das passagens, itinerários e dos locais para reclamações e/ou sugestões nos pontos de parada e terminais; retorno das ocorrências registradas e de que as recebe, bilhete de passagem de fácil leitura e frequência das pesquisas de opinião e resultado destas.
Atendimento	Atenção, educação, asseio e uso de uniforme pelos prepostos, identificação e tratamento cortês dos funcionários das operadoras e dos gestores, atendimento diferenciado a idosos, gestantes e deficientes.
Ambiente	Condições adequadas dos pontos de parada terminais e veículos.
Segurança	Segurança física e patrimonial em relação a roubos, assaltos, à bagagem, aos acidentes no ônibus, terminais e pontos de parada.
Financeiro	Específico ao preço da passagem.
Entregável	Haver bilhete de passagem

Fonte: Coelho e Ramos, 1998. Adaptação da autora

Como repetidamente exposto, Coelho e Ramos (1998) também compartilham da opinião dos autores ora mencionados neste capítulo quanto à variedade de conceitos atribuídos aos fatores de avaliação da qualidade do serviço prestado no setor de transporte. Percebemos que neste caso específico, houve uma categorização um pouco diferenciada e mais ampla, no entanto, ao serem apresentadas características da qualidade do serviço no transporte coletivo, defrontamos, mais uma vez, com interpretações muito similares às aquelas já apresentadas. O comentário destacado a seguir, além de corroborar estas palavras, menciona a fonte pela qual foram extraídos os dados do quadro exposto:

Não há um consenso conceitual completo sobre o significado do serviço e de qualidade do serviço. Para o escopo deste trabalho, a definição das características de qualidade do serviço, abordou-se os dois principais autores de qualidade em serviços que contribuíram para este tema, Normann (1993) e Albrecht (1993) e trabalhos nacionais anteriores na área de serviços de transporte de passageiros: Aragão e Figueiredo (1993), Yamashita e Braga (1994), Rabbani et alli (1994), Ferraz (1992). (RAMOS e COELHO - 1998).

Tendo apresentado extensa bibliografia e diante da expressiva similaridade entre os indicadores da qualidade abordados em pesquisas sobre a prestação do serviço de transporte e a satisfação dos usuários, para o trabalho que se propõe, serão utilizados 12 (doze) atributos com as respectivas interpretações:

1. **acessibilidade:** facilidade dos usuários para acessarem os pontos de embarque e para alcançarem os destinos pretendidos;
2. **confiabilidade:** : regularidade e pontualidade (cumprimento dos horários, dos itinerários e do tempo de viagem previstos no quadro de regime de funcionamento da linha)
3. **atendimento à demanda:** oferta de número de horários e linhas;
4. **segurança:** ocorrência de incidentes (defeitos mecânicos, acidentes, assaltos), direção veicular segura, disponibilidade de equipamentos de segurança, transporte da bagagem e responsabilização;
5. **conforto:** higienização, lotação (número de passageiros no veículo), condições estruturais das instalações do veículo (ruídos, temperatura, assentos e encostos para os pés, cabine sanitária, janelas, porta-bagagem, cortinas, acessórios e serviços oferecidos – travesseiro, manta, lanche);

6. **rapidez na operação:** solução rápida de imprevistos e ocorrências durante a viagem.
7. **atendimento dos prepostos:** presteza e urbanidade dos prepostos
8. **sistema de informações:** facilidade em obter informações sobre horários, itinerários, transbordos e para fazer reclamações ou sugestões;
9. **custo:** valor da passagem
10. **adequabilidade dos pontos de paradas e terminais:** condições estruturais (física e de atendimento) dos pontos de parada e das plataformas/abrigos para embarque/desembarque.
11. **gestão do órgão público:** acompanhamento da qualidade na prestação do serviço de transporte das empresas operadoras e adequação à necessidade do usuário.
12. **Fiscalização:** presença, apoio e atuação dos fiscais do DER/MG.

Dentre os fatores propostos, entendeu-se oportuno incluir dois itens (**11 e 12**) para avaliação do monitoramento do serviço prestado por parte do órgão gestor (Secretaria de Estado de Transporte e Obras Públicas - SETOP) e pela entidade fiscalizadora (Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais – DER/MG), visando a conhecer a percepção que os usuários têm sobre o grau de sensibilidade, conhecimento e resposta pelo órgão público às suas necessidades e expectativas e sobre a atuação da fiscalização.

Levando-se em consideração a bibliografia consultada presume-se indispensável, quando da elaboração do instrumento de pesquisa, apresentar os atributos de qualidade estabelecidos por enunciados claros e objetivos que não dêem margem a interpretações múltiplas sobre o aspecto a ser pesquisado.

2.4. A motivação e o comportamento humano

A motivação, inicialmente, foi tema de pesquisa dos estudiosos do comportamento e da mente humana, particularmente os psiquiatras e psicólogos, que buscavam entender o que estaria por trás de um determinado comportamento ou de uma doença mental e mesmo de uma reação fisiológica.

Sigmund Freud⁹ (citado por Hersey e Blanchard, 1977) foi um dos pioneiros na descoberta e estudo da motivação inconsciente comparando-a com um *iceberg*. Assim, como nesta estrutura do gelo, segundo o autor, a motivação apresenta uma parte visível e consciente, mas por detrás de um comportamento específico existem motivos importantes e desconhecidos.

A razão para nossa ação nem sempre é aparente para a mente consciente. Os impulsos que motivam padrões distintos de comportamento individual (“personalidade”) são, em grande parte inconscientes e, portanto, não facilmente suscetíveis de exame e avaliação. (HERSEY e BLANCHARD, 1977).

Posteriormente, o estudo do comportamento e motivações dos indivíduos foi introduzido no ambiente corporativo, com o objetivo de controle, mudança e aumento da produtividade. Neste contexto, destaca-se a aplicação dos estudos realizados por Abraham H. Maslow¹⁰, Frederick Herzberg¹¹, estudiosos clássicos do comportamento humano, que trouxeram como embasamento teórico para compreensão da conduta humana, a concepção da pirâmide da Hierarquia das Necessidades e a Teoria Motivação-Higiene respectivamente.

Outros autores também contribuíram para a incorporação destes conceitos na área da administração, como Elton Mayo¹² e Douglas MacGregor¹³, que apresentaram uma abordagem e aplicação mais social e humana às teorias do comportamento, especialmente por contrariarem os pressupostos da Teoria X sobre a natureza humana, que descreve o homem como um ser indolente, imaturo, irresponsável, que prescinde de controle e cuja motivação se dá apenas nos níveis fisiológicos e de segurança.

Com o advento dos programas de qualidade no setor produtivo e, sucessivamente, da disseminação dos processos de qualidade na prestação dos serviços, ambos destacando a primazia do cliente, a motivação tem um novo enfoque. É reconhecido como regra que, lidar com a satisfação do cliente implica analisar suas necessidades e expectativas e estas “escondem” motivos subjetivos e variados, que conduzirão a um determinado comportamento.

⁹ Sigmund Freud, *The Ego and the Id* (London: Hogarth Press, 1927).

¹⁰ Abraham H. Maslow, *Motivation and Personality* (New York: Harper & Row Publishers, 1954).

¹¹ Frederick Herzberg, Bernard Mausner e Barbara Synderman, *The Motivation to Work* (1959) e Herzberg, *Work and the Nature of Man* (1966)

¹² Elton Mayo, *The Social Problems of industrial Civilization* (Boston: Harvard Business Scholl, 1945).

¹³ Douglas MacGregor, *The Human Side of Enterpize e Leadership and Motivation* (1960 e 1966)

Nota-se, portanto, que uma ênfase expressiva tem sido dada às motivações individuais e coletivas, tendo em vista que o objetivo é satisfazer os usuários e estes são indivíduos com necessidades, expectativas e desejos que podem ser semelhantes ou não, de acordo com o motivo implícito ao comportamento que se apresenta visível.

Esta citação explicita tal premissa com bastante propriedade:

As pessoas diferem, não apenas em sua capacidade, mas também em sua “vontade”, ou “motivação”. A motivação de uma a pessoa depende da força de seus motivos. Os motivos são às vezes definidos como necessidades, desejos ou impulsos no interior do indivíduo. Os motivos são dirigidos para objetivos, e estes podem ser conscientes ou inconscientes. (HERSEY e BLANCHARD, 1977).

Desta forma, considerando que os motivos ou vontades são razões subjacentes ao comportamento, resta saber qual é a dinâmica para a satisfação destes impulsionadores de ações nos indivíduos.

2.4.1. Necessidades e expectativas do usuário do transporte coletivo

Este tema será introduzido com uma citação que sintetiza as principais idéias que serão versadas nesta etapa.

O homem tem muitas necessidades complexas: necessidades básicas físicas de alimentação, roupas, calor, e segurança; necessidades sociais de fazer parte de um grupo e ser querido; e necessidades individuais de conhecimento e auto-realização. Essas necessidades são partes básicas da constituição do homem. Quando uma necessidade não é satisfeita, ele tenta minimizá-la ou vai à busca de um objeto que a satisfaça. Os que pertencem a sociedades menos desenvolvidas possivelmente tentam reduzir seus desejos e satisfazê-los com o que for possível. Já o homem das sociedades industriais poderá tentar encontrar ou desenvolver objetos que irão satisfazer suas necessidades (CARDOSO 2006).

Segundo Maslow (1954, *apud* HERSEY e BLANCHARD, 1977) o comportamento humano é influenciado por necessidades vitais que obedecem a uma hierarquia de valor:

- a) básicas ou fisiológicas;
- b) de segurança;

- c) social;
- d) de estima; e,
- e) de auto-realização.

Os autores Kotler & Armstrong (1998), reforçam estes conceitos ao citarem:

[...] as necessidades básicas, primárias de todo ser humano são Subsistência, Proteção, Afeição, Compreensão, Participação, Diversão, Criação, Identidade, Liberdade. Estas necessidades são as mesmas, imutáveis em todas as culturas e momentos históricos e se chamam Necessidades Humanas. (KOTLER & ARMSTRONG, 1998 *apud* CARDOSO, 2006).

Hersey e Blanchard (1997) apresentam de maneira sucinta o mecanismo da Hierarquia das Necessidades de Maslow, explicitando que, à medida que cada necessidade vai sendo atendida, surge uma nova insatisfação que precisará ser satisfeita e assim sucessivamente. Se existir um bloqueio da satisfação, poderá haver uma intensificação da força para alcance do objetivo ou a tensão poderá ser reduzida e o indivíduo encontrará objetivos substitutos que satisfaçam sua necessidade. As reações psicológicas e físicas decorrentes das situações de satisfação ou insatisfação das necessidades podem ser caracterizadas por comportamentos agressivos, racionais, de regressão ou de resignação de acordo com formação da personalidade de cada indivíduo.

Quanto aos fatores higiênicos, de acordo com Herzberg (1959 e 1966, *apud* HERSEY e BLANCHARD, 1977), são as necessidades primárias ou básicas, que quando atendidas, impedem a insatisfação, embora não tragam satisfação. São necessidades relativas:

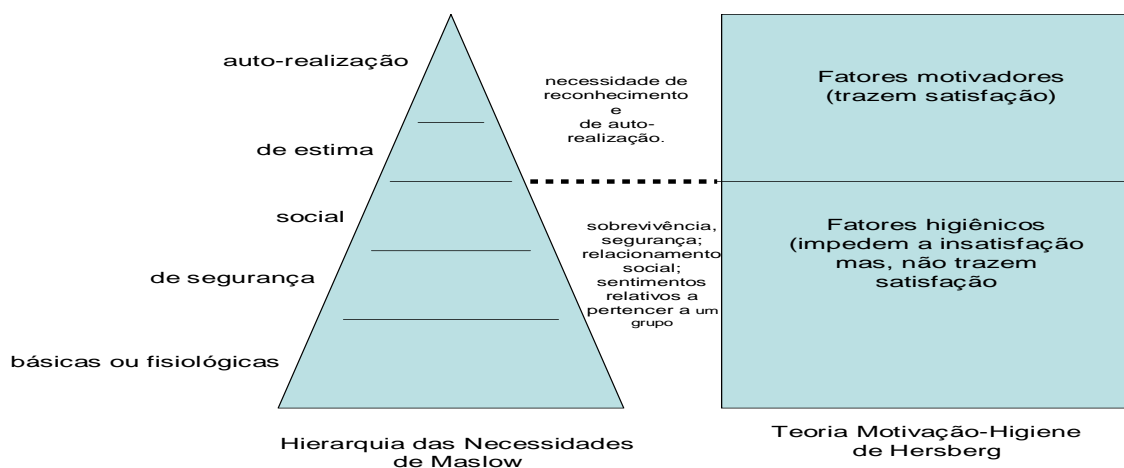
- a) à sobrevivência,
- b) à segurança;
- c) ao relacionamento social; e,
- d) aos sentimentos relativos a pertencer a um grupo.

Os fatores motivadores, diferentemente, representam necessidades que, quando atendidas, propiciam satisfação e são, de acordo com a teoria, fatores relacionados à:

- a) necessidade do reconhecimento; e,
- b) de auto-realização.

Relacionando as duas teorias enunciadas, temos a seguir, a Figura 1, que demonstra, de maneira didática e ilustrativa, a correlação entre estes pressupostos comportamentais.

Figura 1 – Teorias da Hierarquia das Necessidades e Motivação – Higiene



Fonte: Hersey e Blanchard, 1977. Elaboração da autora, 2007

Transpondo os conceitos da Teoria Motivação-Higiene para a qualidade na prestação do serviço de transporte coletivo de passageiros faz-se uma correlação com as três categorias de um serviço classificadas pela *Fundación CETMO* (2006) em função do quanto o seu cumprimento ou descumprimento pode afetar a satisfação do cliente, conforme demonstrado no Quadro 4. Segundo a entidade, as características dos serviços variam de acordo com a percepção, necessidade e exigência dos usuários e desta forma, o que é considerado atrativo para um passageiro ou normal para outro, poderá ser interpretado diferentemente por um terceiro usuário.

Assim, na prestação de serviços de transporte rodoviário, as características básicas e proporcionais seriam comparadas aos fatores higiênicos, pois quando oferecidas evitam a insatisfação, entretanto não satisfazem. Quanto aos fatores motivadores se equivaleriam às características atrativas, aquelas que surpreendem e para oferecê-las é preciso atingir o nível do desejo do usuário e não da sua necessidade: **satisfação é o atendimento a um desejo.**

Quadro 4: Características dos serviços de transporte coletivo X Teoria Motivação-Higiene

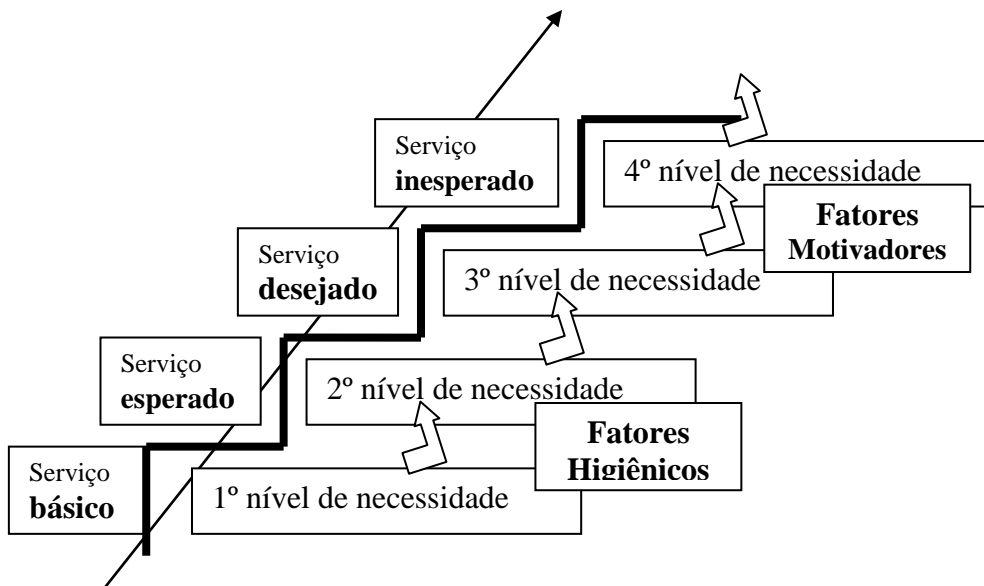
Características dos serviços prestados no transporte coletivo	Efeitos de seu descumprimento	Efeitos de seu cumprimento	Correlação com a Teoria Motivação- Higiene
<u>Básicas:</u> requisitos básicos, considerados implícitos na prestação do serviço de transporte.	Grande insatisfação	Não garante satisfação. Previne a insatisfação e queixas	Fatores higiênicos
<u>Proporcionais:</u> são atributos explicitamente esperados pelo usuário.	Certa insatisfação	Proporcional ao grau de cumprimento e da necessidade do usuário.	Fatores higiênicos
<u>Atrativas:</u> são diferenciais, surpresas que entusiasma.	Não traz insatisfação porque o cliente não contava com elas.	Proporciona alta percepção de qualidade.	Fatores Motivadores

Fonte: Fundação CETMO, 2006 e Hersey e Blanchard, 1977. Elaboração da autora, 2007

Seguindo a mesma didática, a teoria de Maslow também pode ser transposta para o contexto do serviço de transporte de passageiros, quando se apresenta a proposta do Pacote de Valor de Albrecht (1993 *apud* RAMOS e COELHO, 1998) que se baseia na hierarquia das necessidades, considerando que apresenta atributos de qualidade escalonados: **básicos, esperados, desejados e inesperados**. Da mesma forma, estes fatores podem se correlacionar aos fatores higiênicos e motivadores da Teoria Motivação-higiene como reforçado nos parágrafos que se seguem.

A promoção da qualidade básica (1ª necessidade) na prestação do serviço não traz satisfação (fator higiênico) por ser considerada intrínseca ao próprio serviço; a qualidade esperada (próxima necessidade após o atendimento da necessidade básica) é interpretada como um aspecto explícito do serviço e da mesma forma não satisfaz (outro fator higiênico). No próximo nível (novo estágio de necessidade), estão os atributos de qualidade desejados e inesperados que, ao serem inseridos na prestação dos serviços, podem satisfazer os usuários (fator motivador), considerando que estão situados acima do limiar das necessidades, atingindo o patamar das expectativas. A Figura 2 caracteriza a correlação mencionada.

Figura 2 – Serviço de transporte e as teorias da motivação



Fonte: Fundação CETMO, 2006; Ramos e Coelho, 1998 e Hersey e Blanchard, 1977. Elaboração da autora, 2007.

A expectativa é a esperança fundada em supostos direitos, probabilidades ou promessas. Necessidades são desejos subconscientes e profundos que dizem respeito a questões existenciais e de identidade de longo prazo. Sendo assim, através desses desejos, os clientes sentem-se motivados a tomar iniciativas para realizá-los (LOVELOCK e WRIGHT, 2001, *apud* DIAMANTE, 2005).

Somente os níveis de serviço desejado e inesperado poderão surpreender o usuário, pois à medida que é percebido como um “algo mais”, poderá resultar numa sensação satisfatória, até que seja incorporado como uma característica básica. Então novos desejos terão que ser atendidos e assim, sucessivamente. Quando se cria uma expectativa, espera-se que haja a possibilidade do seu atendimento e se isto se concretiza, há uma avaliação satisfatória do serviço, ou seja, haverá coincidência entre a expectativa do usuário e sua percepção. Da mesma forma, as expectativas poderão ser frustradas ou superadas e é a percepção do cliente sobre o serviço prestado que determinará seu julgamento.

Berry e Parasuraman, citados por Cordeiro (2001 *apud* Diamante, 2005), reforçam estes conceitos argumentando que “O serviço desejado é um misto do que o cliente acredita que pode ser com o que deveria ser. Entre o nível desejado e o nível adequado existe uma zona de tolerância, sendo considerada pelo cliente como satisfatório”. No entanto, se o serviço estiver abaixo deste patamar de tolerância, será frustrante e a fidelidade do cliente

poderá ser reduzida. Os autores ainda ressaltam que a avaliação dos serviços é feita a partir da comparação entre as expectativas e a percepção sobre o atendimento destas e não obstante, em curto prazo o fornecedor tenha que direcionar seus esforços para atender às expectativas, deverá, em longo prazo, identificar as necessidades reais dos clientes e se capacitar também para atendê-las.

Depreende-se a partir destas elucidações, em particular e, de outras referências literárias acessadas sobre gestão da qualidade que, no setor de serviços, a qualidade está vinculada à identificação e satisfação das necessidades e dos desejos dos clientes e para tanto é necessário estimular adequadamente os usuários para que eles tenham uma percepção favorável do serviço prestado.

Neste sentido, deve-se buscar compreender os mecanismos psicológicos e fisiológicos que estimulam os indivíduos, bem como entender a percepção humana, além de correlacionar este aprendizado com os usuários e a prestação do serviço de transporte de passageiros.

2.4.2. A Percepção, o Estímulo e a Satisfação do usuário no contexto do Serviço de Transporte

A proposta nesta seção é apresentar os conceitos relativos aos termos intitulados acima, estabelecer entre eles uma associação e demonstrar a pertinência deste conjunto de fatores biológicos, psicológicos e comportamentais para compreensão do indivíduo e de suas escolhas conscientes ou inconscientes diante das diversas situações vivenciais, em particular aquela relativa ao seu deslocamento por transporte de ônibus.

No capítulo anterior apresentou-se a estrutura motivacional que aciona o homem a buscar a satisfação de suas necessidades. Neste momento, buscar-se-á interpretar, à luz de estudos sobre os mecanismos sensorial e psicológico do ser humano, seu comportamento e atitude quando avaliam e tomam decisões acerca de eventos do seu cotidiano. Analogamente ao capítulo anterior, esta reflexão deverá transpor os aspectos mentais e fisiológicos, sendo ampliada para uma abordagem técnica e consubstancial sobre o

usuário do transporte coletivo e sua avaliação e expectativa relativa à qualidade na prestação deste serviço.

O tema percepção é abordado com mais frequência em assuntos ligados às Ciências Humanas e Biológicas, no entanto, este viés quando introduzido em qualquer contexto, é um fator contributivo para a compreensão do comportamento humano.

Sob a ótica de Chauí (1997, apud CARDOSO 2006), pode-se abstrair parcialmente esta concepção a partir das citações a seguir, que traduzem a percepção humana sob um prisma amplo que engloba o indivíduo, seu ambiente e sua fisiologia.

[...] a percepção é o conhecimento sensorial de totalidades organizadas e dotadas de sentido. É uma vivência corporal, logo, a condição e a situação de nosso corpo importa tanto quanto a condição e a situação do objeto percebido. É uma forma de comunicação com os outros e com as coisas. E é sempre uma experiência dotada de significado. O mundo exterior possui significado e forma e a percepção é inseparável do sujeito, ou seja, cada sujeito possui uma percepção de acordo com sua vivência e experiência. A percepção é uma relação complexa entre o sujeito e o mundo exterior, com significados tácteis, visuais, olfativos, gustativos, sonoros, motrizes, espaciais, temporais e lingüísticos, ou seja, com o campo perceptivo. (CHAUÍ, 1997, apud CARDOSO 2006).

Em Fundação CETMO (2006), a percepção é enfatizada como um processo estimulado por fatores ambientais, emocionais, vivenciais e sensoriais:

A percepção é a imagem mental formada a partir das sensações e do pensamento e implica em atividades sensorial e cerebral que após integração poderá resultar numa resposta direta e imediata ou criar necessidades, motivações e atitudes que poderão estar relacionadas a experiências anteriores. Assim, a forma como uma pessoa percebe e avalia uma situação está condicionada aos estímulos do ambiente e à informação armazenada em sua memória.

Diante das exposições acima, depreende-se que as experiências emocionais estimulam sensorialmente os indivíduos e estes estímulos podem provocar sentimentos de prazer ou desprazer se associados a vivências satisfatórias ou não.

O usuário ao utilizar o serviço de transporte será estimulado por “pontos de contato” – *Fundacion CETMO* (2006) - que podem ser evidências tangíveis ou intangíveis relativas às condições estruturais e processuais da operação, aos fatores tecnológicos

incorporados, ao atendimento, ao relacionamento com outros passageiros e ao seu próprio estado de espírito. Desta forma, é a partir do estímulo destes “pontos de contato” que os responsáveis pelo transporte público poderão criar percepções positivas nos usuários.

Outra questão salientada em *Fundacion CETMO* (2006), refere-se ao conhecimento dos mecanismos de “atribuição de causa” dos usuários do transporte e isto significa descobrir o que está por trás da avaliação favorável ou desfavorável do usuário sobre o serviço prestado. Esta “atribuição de causa” é consequência da sua percepção e da sua expectativa e o influencia diretamente, ou seja, o passageiro compara o serviço prestado com sua expectativa, sentindo-se satisfeito se houver superação de suas expectativas e insatisfeito se o serviço for percebido aquém do que esperava.

Assim, prestar serviços de qualidade significa buscar o equilíbrio entre necessidades, expectativas e características dos serviços e para tanto é indispensável ouvir o cliente, como exposto a seguir:

[...] no conseguiremos la satisfacción del cliente limitándonos a ‘producir un servicio de calidad’. Para obtener ‘buena nota’ en encuestas de satisfacción que sean rigurosas y adecuadas necesitaremos, además, identificar la importancia relativa de todos los aspectos de la satisfacción de los pasajeros y tendremos que gestionar factores personales y de situación. Esto significa que:

- 1. deberemos investigar las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes,*
- 2. deberemos actuar sobre los estímulos que determinan las sensaciones del pasajero.*
- 3. deberemos gestionar la información/comunicación, y*
- 4. deberemos gestionar la calidad producida. (FUNDACIÓN CETMO, 2006).*

Para Giansi e Corrêa (1994 *apud* DIAMANTE, 2003) “a prestação do serviço e a informação transmitida ao cliente, durante ou após o processo da prestação do serviço, são os dois fatores principais responsáveis pela percepção do cliente em relação ao serviço oferecido”.

A comunicação é outro aspecto essencial para conhecer e estimular as percepções dos usuários, de acordo com a *Fundacion CETMO* (2006):

- a) comunicação relativa ao serviço: resposta imediata diante de um imprevisto - a atitude solícita, urbana e esclarecedora dos prepostos impactam as percepções dos usuários muito mais que os problemas propriamente ditos;
- b) comunicação relativa ao sistema: divulgação clara das vantagens daquele serviço para o usuário - as percepções positivas são oriundas dos benefícios percebidos;
- c) comunicação relativa ao setor: utilização de argumentos com os quais a maioria das pessoas está de acordo, apresentando informações de outros trabalhos similares de entidades de prestígio – os gestores públicos devem cuidar-se para não se posicionarem publicamente, contra os adversários;
- d) comunicação de marketing: divulgação daquilo que na prática da prestação dos serviços é real - o marketing interno é indispensável, tendo em vista que se uma mensagem não é compreendida e compartilhada dentro da organização, não se pode pretender que o seja externamente;
- e) comunicação em situações de crises: resposta e informações eficazes sobre o imprevisto ocorrido, prestando atendimento e agindo com sensibilidade - a ausência de informações pode ser percebida como desinteresse.

Borges Jr e Fonseca (2002), em seu artigo “O Uso da Pesquisa de Satisfação do Consumidor Como Instrumento de Política Pública: o potencial de uso no caso do transporte coletivo de Porto Alegre” expõem que a comunicação é um fator de influência no desejo e na expectativa do consumidor e influencia seu nível de satisfação sobre um produto ou serviço adquirido, reforçando as premissas expostas anteriormente. Apresentaram como argumento a seguinte citação:

Em um estudo recente, Spreng, MacKenzie & Olshavsky (1996) revêem os determinantes da satisfação e incluem os desejos do consumidor como um determinante fundamental. Para os autores, os resultados de satisfação - ou insatisfação - surgem quando se comparam as percepções de performance de um produto tanto com as expectativas como com os desejos do indivíduo. Nesse mesmo sentido, a satisfação provém não somente das expectativas e desejos em relação ao produto ou serviço, mas também das informações nas quais as expectativas são baseadas. Dessa forma, a comunicação de marketing, representada por propagandas, informações em embalagens, entre outras formas, tem um papel importante nos resultados de satisfação. (BORGES JR e FONSECA , 2002).

Complementando as reflexões anteriores apresentam-se outras citações, que consolidam o raciocínio sobre a percepção humana:

[...] existe uma seqüência de momentos da verdade, que é quando o cliente analisa as características importantes. A seqüência de momentos da verdade enfrentados pelo cliente é denominada de ciclo de serviço. Cada momento da verdade tem um nível de importância diferente em relação ao ciclo de serviço, fazendo com que sejam identificados os momentos críticos. (ALBRETCH, 1992 *apud* DIAMANTE, 2005).

Na análise do ciclo de serviço, observa-se que o último momento é o mais percebido pelo cliente, é o que fica mais forte na memória influenciando a futura decisão de retornar, ou não, a usufruir o serviço novamente. (GIANESI e CORRÊA, 1994 *apud* DIAMANTE 2005).

Por fim, cabe agregar ao tema a opinião de Bertozzi (1998, *apud* TRAVASSOS, 2000), sobre a percepção dos usuários que, segundo o autor se dá por meio de elementos tangíveis e intangíveis, sendo os primeiros relacionados à operação e ao serviço prestado, propriamente dito e os últimos às expectativas intrínsecas de cada usuário sobre o serviço que utiliza. Travassos (2001) ainda acrescenta:

Outro aspecto relevante na percepção da qualidade é que a expectativa do usuário se modifica ao longo do tempo, em função das modificações do ambiente onde vive e da própria evolução do serviço. Os avanços sociais com a ampliação dos conceitos de cidadania fazem com que cada indivíduo passe a ter outras perspectivas sobre um mesmo objeto, novos anseios e a ser mais exigente.

Este capítulo trouxe elucidacões sobre a percepção humana e de como ela influencia o comportamento do indivíduo e precisamente, por se tratar da proposta deste trabalho, do usuário do transporte coletivo. Demonstrou-se ainda a necessidade de estimular este usuário por meio da compreensão da sua necessidade e expectativa, do oferecimento de serviços cada vez melhores e de informações objetivas e confiáveis.

3. O SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DE MINAS GERAIS

3.1. Características do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros

O sistema de transporte intermunicipal de passageiros apresenta relevantes especificidades em virtude da prestação do serviço abranger uma área geográfica extensa com grande variação territorial, populacional e social, ocorrendo casos em que há, inclusive, inviabilidade financeira para a criação de uma linha. Quando há pouca expressividade de demanda, resulta-se em falta de oferta de serviço regular, pois não há interesse por parte das empresas privadas em operar tais trechos. Neste sentido, para atender o maior número de regiões possíveis o órgão gestor do transporte coletivo estabelece critérios de regulação que busca resguardar o equilíbrio econômico-financeiro do sistema por meio da definição de tarifas que viabilizem as linhas. Berechman (1993, *apud* GIFONI NETO, 2002) expõe claramente este fato, na seguinte citação:

O poder público historicamente seguiu um estilo de atuação no setor de transporte intermunicipal de passageiros que denominou de franchising – serviços espacialmente, qualitativamente e quantitativamente definidos e controlados, com proteção econômica e financeira às operadoras franqueadas, níveis e estruturas tarifárias fixados. As justificativas da intervenção, utilizadas nas políticas governamentais, têm sido muito mais a relevância social, regional e ambiental do setor, do que a justificativa econômica de se tratar de um mercado de concorrência imperfeita, estando pois, o rationale econômico implícito na ação governamental, e não explícito.

O mercado de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros situa-se entre o serviço interestadual e o serviço urbano, sendo mais similar ao primeiro devido aos seus itinerários serem de longos e médios percursos, com exceção do transporte rodoviário na área metropolitana, que mesmo sendo intermunicipal, sua característica se assemelha ao transporte urbano e em geral, aplicam-se as normas de regulação deste.

Tradicionalmente, o modelo de regulação do setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros compreende-se numa gestão hierarquizada por três níveis: uma Secretaria Estadual de Transportes, uma autarquia vinculada à Secretaria, e as empresas privadas operadoras que prestam o serviço por concessão. Alguns estados brasileiros, entretanto, criaram agências reguladoras e entre estes estão o Amazonas, Bahia, Ceará,

Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Sergipe (KRAUSE, 2001 *apud* GIFONI NETO, 2002).

Em São Paulo foi criada, em janeiro de 2002, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo (ARTESP), instituída como autarquia de regime especial, com autonomia orçamentária, financeira, técnica, funcional, administrativa e poder de polícia, responsável por regulamentar e fiscalizar o sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros no Estado de São Paulo, exceto nas regiões metropolitanas de São Paulo, Campinas e Baixada Santista.¹⁴

Outros estados têm projetos de lei em tramitação nas assembleias legislativas propondo a sua criação, (GIFONI NETO, 2002).

Quando gerenciado por agência reguladora, o transporte coletivo possibilita uma participação mais direta do usuário, como citado por Gifoni Neto (2002) no caso do Modelo da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia (AGERBA) do Estado da Bahia em cujo conselho consultivo integra-se um representante de entidades representativas da sociedade civil, além da participação de um representante do Ministério Público - Promotoria de Defesa do Consumidor e a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul (AGERGS) em que a sociedade se faz representar por um consumidor, indicado pelo órgão gestor do Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor.

Com relação à tarifa nesta modalidade de transporte, em muitos estados brasileiros adaptou-se a metodologia baseada em custos operacionais do serviço, criada pelo GEIPOT¹⁵.

De acordo com a literatura consultada, o sistema de transporte coletivo passa por uma crise que abarca também o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, sendo fatores contributivos para este contexto:

¹⁴ <http://www.artesp.sp.gov.br>, acesso em 30/03/2008.

¹⁵ O GEIPOT foi criado pelo Decreto nº 57.003, de 11 de outubro de 1965, com a denominação de Grupo Executivo de Integração da Política de Transportes

- a) o aumento dos custos e da ineficiência;
- b) a insustentabilidade do modelo tarifário adotado;
- c) a formação de cartéis, em que as empresas se beneficiam de vantagens econômicas sem repassar ganhos de produtividade para o usuário;
- d) a sobre-existência de pequenas empresas que contribuem para elevar o custo médio do serviço considerado quando do cálculo da tarifa;
- e) a procura dos usuários por serviços com preços mais acessíveis e veículos menores e;
- f) o crescimento do transporte informal entre as cidades.

No entanto, tais vicissitudes não ocorrem de maneira uniforme, variando em sua intensidade e ocorrência de acordo com as peculiaridades regionais, com as estratégias adotadas pelos gestores de transportes e ainda pelo nível de exigência e necessidade do cidadão-usuário pelo serviço, em cada região.

3.2. O usuário como “co-autor” da gestão do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros

Observam-se, como relatado no item anterior, medidas incipientes para inserção do usuário na gestão do transporte coletivo como nas situações em que a regulação é realizada por agências e é prevista a participação deste usuário através de um representante legal que atua como integrante do conselho consultivo da entidade reguladora.

Este assunto é polemizado por vários autores ao longo dos anos, como poderá ser constatado a partir dos relatos que serão agregados ao texto.

Em 1988, Portugal, ao alegar que “os órgãos do setor têm se caracterizado normalmente pela adoção de um processo de decisão fechado, com pouca (se alguma) participação da comunidade” propôs em seu artigo “Transporte e sua relação com os direitos fundamentais de cidadania”, eixos gerais para assegurar o transporte como um direito do cidadão, entre estes: “Estabelecer a efetiva participação dos usuários e trabalhadores do setor no processo de decisão, com vistas a reforçar e garantir seus direitos e políticas compatíveis com as suas reais necessidades.”.

Cypriani, Guedes e Cardoso (2002) ressaltam o mérito da participação dos usuários na gestão do transporte ao abordar o assunto: A importância dos sistemas de informação sobre os usuários na qualidade do serviço de transporte coletivo urbano. Deste são extraídas as seguintes citações:

Outro aspecto relevante é o fato de se reconhecer, antes e tudo que o usuário é um cidadão que detém uma série de direitos inalienáveis [...]. Além disso, quando os fornecedores dos serviços públicos são empresas estatais, o usuário deve ser visto como um acionário, com poder de interferência nas decisões.

Ao tratar do tema em “A pesquisa com usuários como instrumento de gestão”, Freitas (2003) retrata que as necessidades e expectativas são dinâmicas e que um programa contínuo de pesquisas, com estudos abrangentes e detalhados é essencial e ainda afirma que “além de fazer com que a opinião dos clientes faça parte dos processos de gestão do serviço, garantirá que o usuário esteja no foco da empresa o ano inteiro.”.

A questão também é tratada por Borges Jr. e Fonseca (2002), que argumentam a hipótese apresentando um exemplo prático e opiniões consistentes, relatados com bastante propriedade nestas citações:

A utilização de pesquisas de satisfação permite que a autoridade pública perceba o problema a partir de uma visão dos usuários do serviço, e não mais de um grupo de burocratas que “cria” um sistema de avaliação baseado em elementos que às vezes nem são importantes para o usuário final.

Um caso que pode ilustrar tal situação é o do usuário do transporte coletivo. Exemplifica-se: o ônibus que chegou com um atraso de dez minutos ao término de seu trajeto gerará um conjunto de informações que serão incluídas em um relatório final acerca da qualidade daquela empresa. Entretanto, os usuários do mesmo não chegaram a perceber a diferença do tempo final, pois, para eles, o atributo mais importante era um “bom dia” amigável do cobrador, dificilmente quantificável em relatórios burocráticos, ou um ambiente interno limpo, elementos que os passageiros constataram no veículo. Tais percepções daquele que, em suma, deve ser o principal beneficiado com a qualidade dos serviços prestados pelo transporte público, dificilmente são refletidas no relatório final da Secretaria Municipal de Transporte (SMT).

Em 2005, publicou-se na revista técnica Engenharia, artigos de profissionais da área de comunicação e da ouvidoria da ARTESP respectivamente intitulados *O uso da pesquisa como ferramenta de gestão e Usuário entende do negócio*, que retratam a premissa do usuário como co-responsável pelas políticas de transporte:

[...] a Artesp vem utilizando as pesquisas para, com a devida interpretação de seus resultados, não apenas conseguir uma visão situacional da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias e do grau de satisfação dos usuários; mas, tratar os dados e as informações com vistas a se obter ferramentas de gestão que possam contribuir para atingir seus objetivos estratégicos. (CHRISTOVAM, RENATA, 2005).

A Artesp entende que os esclarecimentos a respeito dos serviços é dever da Artesp e um direito dos usuários. Também acredita que é com a participação da comunidade que esta agência terá, cada vez mais, a oportunidade de exercer o papel fiscalizador para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos usuários. (SILVA, ADHERBAL, 2005).

Cabe destacar que a preocupação em inserir o usuário como parceiro e um dos autores da gestão do transporte coletivo tem evoluído, mas embora sejam abordagens incisivas, as práticas ainda são tímidas e difusas nos estados brasileiros. Avanços são percebidos em relação aos aspectos de controle do serviço prestado, como no caso de Minas Gerais em que se revisou o Regulamento do Serviço de Transporte Intermunicipal (RSTC) e incluiu-se nos novos contratos de concessões do transporte metropolitano (as Redes Integradas de Transporte – RITs), indicadores de qualidade.

Quanto ao atendimento às necessidades dos usuários, há uma tendência em buscar identificá-las, ampliando-se os meios de acesso dos usuários e tornando as pesquisas de satisfação mais frequentes, contudo acredita-se que ainda não são procedimentos sistêmicos capazes de, efetivamente, alinhar todos os dados e transformá-los em subsídios para as decisões superiores. Presume-se que, para sedimentação deste processo, as rotinas já implantadas, deveriam ser aprimoradas continuamente e também lhes ser imposta mais consistência metodológica e sistêmica que atribua aos dados e informações colhidas, fidedignidade e aos resultados apurados, a credibilidade do usuário.

Concluindo este assunto, apresenta-se a versão de Travassos (2000) sobre o subaproveitamento das Pesquisas de Opiniões como um instrumento auxiliar do planejamento gestão e divulgação dos serviços de transporte público:

Eventualmente, algumas pesquisas de opinião são realizadas, entretanto, seus resultados nem sempre são devidamente trabalhados para que se conheça os anseios e as expectativas da população. Nesse contexto, não são utilizadas como instrumento para aproximação dos clientes, nem transformadas em insumos para o marketing do setor.

3.3. Peculiaridades das regiões de Minas Gerais e seu impacto na utilização do transporte coletivo intermunicipal de passageiros

Este subcapítulo será iniciado com uma citação da autora Juliana Franca Scavazza (2003) subtraída de seu artigo intitulado *Diferenças Socioeconômicas das Regiões de Minas Gerais*¹⁶, em que são enfatizadas as desigualdades que assolam os municípios mineiros e como esta preocupação é prevista na constituição estadual:

Minas Gerais, possuindo uma área de 588.384 km², ocupa 6,9% do território brasileiro e 63,5% da Região Sudeste é o Estado que tem o maior número de municípios do País: 853.

Conta com numerosa variedade de tipos de clima, relevo e vegetação. Também é grande a diversidade cultural. Por esses e outros fatores, é inegável que Minas é um estado desigual.

A preocupação com as desigualdades regionais do Estado está expressa na nossa Constituição. O artigo 2º enumera como um dos objetivos prioritários do Estado a promoção da regionalização da ação administrativa, em busca do equilíbrio no desenvolvimento das coletividades (inciso IV). O artigo 41 se aprofunda um pouco mais nessa questão:

“Art. 41 – O Estado articulará regionalmente a ação administrativa, com o objetivo de:

...

II - contribuir para a redução das desigualdades regionais, mediante execução articulada de planos, programas e projetos regionais e setoriais dirigidos ao desenvolvimento global das coletividades do mesmo complexo geoeconômico e social;

III – assistir os Municípios de escassas condições de propulsão socioeconômica situados na região, para que se integrem no processo de desenvolvimento.”

Ao tratar do Plano Mineiro de Desenvolvimento Integrado, o artigo 231 da Constituição do Estado discrimina, entre um dos objetivos do Plano, a superação das desigualdades sociais e regionais do Estado (inciso V).

¹⁶ Estudo temático da consultora da Assembléia legislativa de Minas Gerais – ALMG, http://www.almg.gov.br/index.asp?grupo=escola_legislativo&diretorio=bancoconhecimento&arquivo=banco_conhecimento, acesso em 06/04/08.

Complementando este relato apresentar-se-ão alguns dados divulgados no *site*¹⁷ da Fundação João Pinheiro sobre o Estado de Minas Gerais quanto às suas características demográficas além de destacar-se outra citação, extraída da página eletrônica da entidade que corrobora a anterior:

- a) Capital: Belo Horizonte;
- b) População em 2006: 19.479.356 habitantes (segundo estado mais populoso do Brasil);
- c) PIB em 2005: R\$192.611 milhões, equivalentes a 9% do PIB nacional;
- d) Regiões de Planejamento: 10;
- e) Microrregiões: 66;
- f) Municípios em 2006: 853;
- g) Regiões Metropolitanas em 2006: 2;
- h) Área Total (em mil km²): 587;
- i) Densidade Demográfica (hab./km²): 33,2.

Minas Gerais sempre foi, caracteristicamente, um estado pautado por grande diversidade interna em questões econômicas, políticas e sociais. Do ponto de vista da distribuição espacial/demográfica de sua população, essa diversidade também dá-se ainda mais quando se tem em mente sua conformação municipal. Analisando seus 853 municípios quanto ao tamanho e crescimento, é factível apontar peculiaridades assaz interessantes. (FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO¹⁸, 2002).

Tendo em vista a extensão e as diversidades regionais de Minas Gerais, o estado sempre foi objeto de partições pelos governos estaduais desde os séculos passados, haja vista a seguinte descrição retirada do portal eletrônico do Governo de Minas Gerais¹⁹:

A primeira divisão territorial do Estado ocorreu em 1711, por ordem do governador Antônio de Albuquerque Coelho de Carvalho, ao desmembrar a parte mineira da Capitania de São Paulo e Minas Gerais, antiga Capitania de São Vicente. Foram então criadas a Vila Ribeirão do Carmo (8 de abril), Vila Rica (8 de julho) e Vila Real de Nossa Senhora da Conceição de Sabará (17 de julho), hoje, os respectivos municípios de Mariana, Ouro Preto e Sabará.

De acordo com as informações constantes no mencionado *site*, mais recentemente, buscando reunir os municípios com características socioeconômicas similares,

¹⁷ Belo Horizonte, *site* da Fundação João Pinheiro: <http://www.fjp.gov.br>, acesso em 23/03/2008.

¹⁸ Informativo CEI, Belo Horizonte, www.fjp.gov.br, acesso em 23/03/2008.

¹⁹ <https://www.mg.gov.br/portalmg/do/minas>, acesso em 06/04/2008.

para fins de elaboração de políticas públicas, de planejamento e de estudos e identificação das estruturas espaciais das regiões, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) dividiu Minas Gerais em 12 (doze) mesorregiões como salientado a seguir e em 66 (sessenta e seis) microrregiões:

De acordo com o IBGE, os estudos da divisão regional tiveram início em 1941 sob a coordenação de Fábio Macedo Soares Guimarães. O objetivo principal de seu trabalho foi organizar uma única divisão regional do País para a divulgação das estatísticas brasileiras. Assim, em 1942, foi aprovada a primeira divisão do Brasil em regiões - Norte, Nordeste, Leste, Sul e Centro-Oeste. Em 1945, estabeleceram-se as Zonas Fisiográficas, baseadas em critérios econômicos do agrupamento de municípios e utilizadas até 1970 para a divulgação das estatísticas.

Posteriormente, vieram as mesorregiões, fixadas para cada unidade da Federação com base nos seguintes critérios, segundo o IBGE: “O processo social como determinante, o quadro natural como condicionante e a rede de comunicação e de lugares com o elemento da articulação espacial”.

Quanto às 66 microrregiões geográficas, foram definidas pela conjugação de indicadores sociais, de infra-estrutura física e da rede de comunicações e de localidades, estando sua delimitação relacionada com as regiões de planejamento, criadas em 1995.

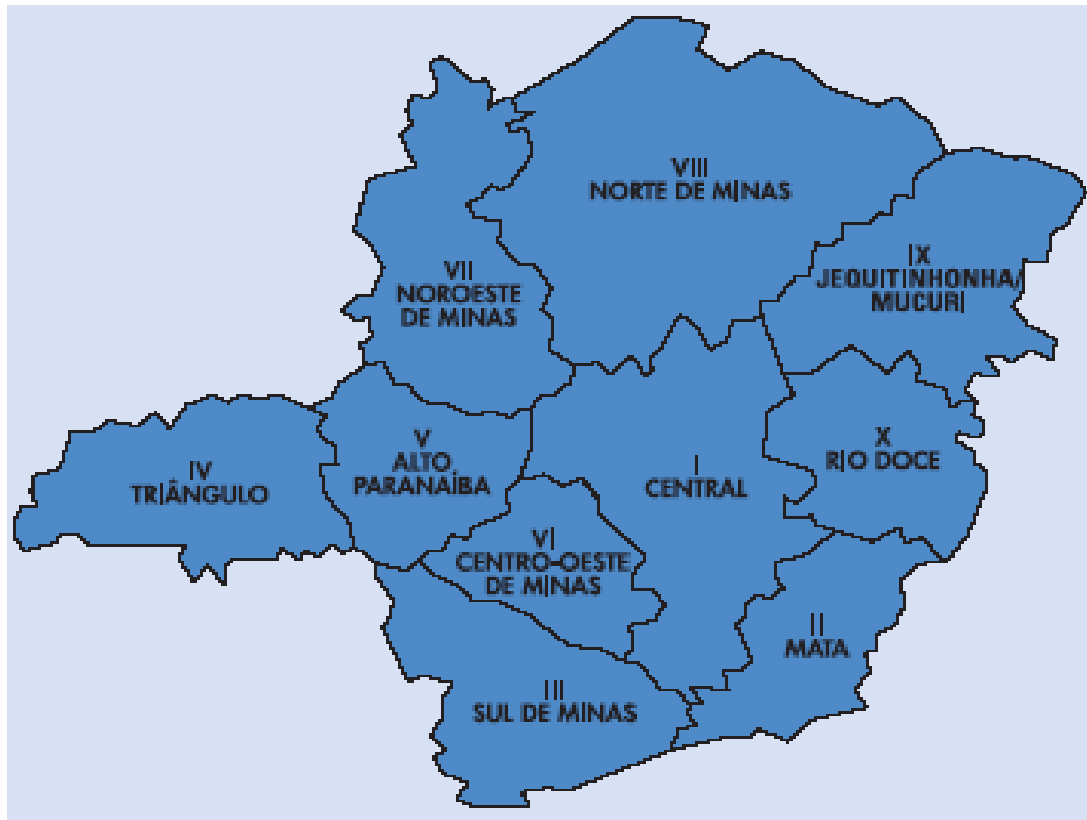
Foram previstas ainda, as regiões de planejamento, inicialmente por meio do projeto de Lei 1.590/93 e oficializadas a partir do Plano Plurianual de Ação Governamental (PPAG) 1996-1999, conforme apresentada na Figura 03, em que se pode constatar a diversidade relativa à extensão territorial e ao número dos municípios que as compõem.

As regiões de planejamento retratam a disparidade demográfica e socioeconômica existente no estado mineiro, em que as regiões do norte, são constituídas de municípios mais extensos e menos populosos, enquanto estas, nas do sul e do centro, têm extensões bem menores e uma população maior. Outro dado que corrobora esta heterogeneidade refere-se ao Produto Interno Brasileiro²⁰ (PIB) total, que segundo pesquisas realizadas em 2004, pela Fundação João Pinheiro²¹ (FJP), “os dez maiores municípios de acordo com a participação no PIB total foram os mesmos nos anos de 2002 a 2005, alteradas somente suas posições”.

²⁰ O Produto Interno Bruto (PIB) é a renda gerada no processo de produção em um determinado período, geralmente um ano, pelos residentes de um espaço econômico definido.

²¹ <http://www.fjp.gov.br/produtos/cei/infocei-pibmun-2002-2005.pdf>, acesso em 11/03/08.

Figura 03: Mapa do estado de Minas Gerais subdividido em Regiões de Planejamento

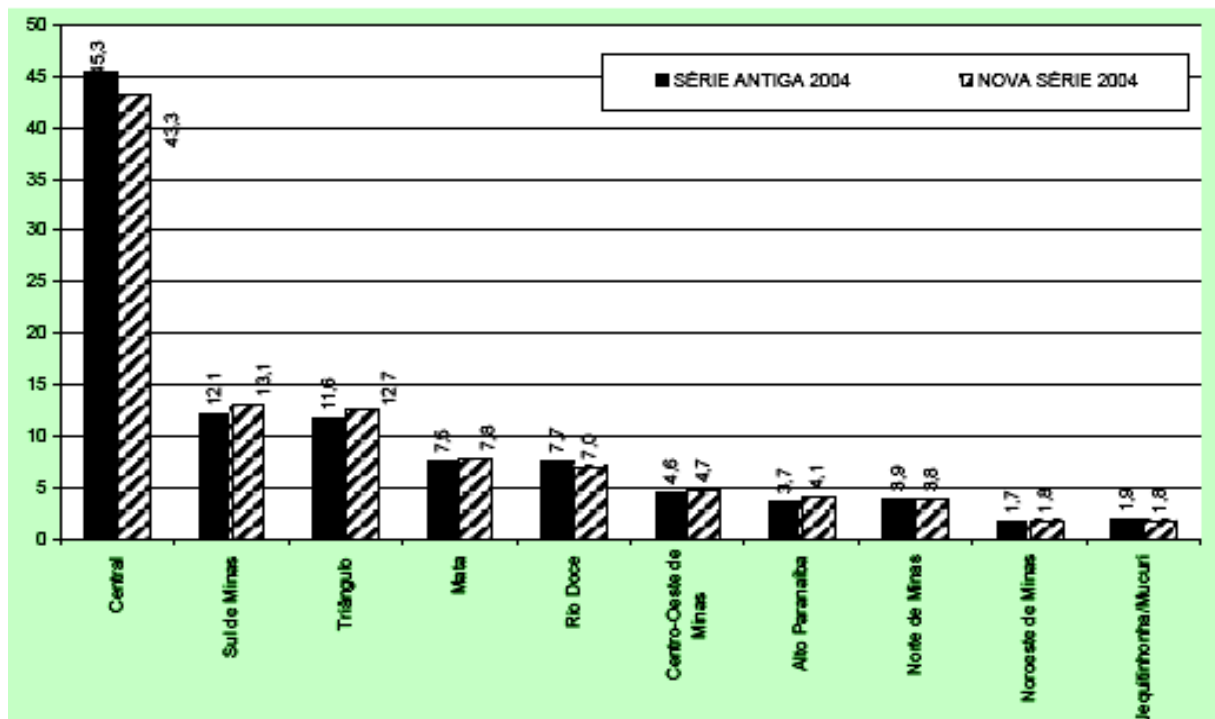


Fonte: Site da FJP: <http://www.fjp.gov.br>, acesso em 23/03/2008.

- I. Central (158 munic.)
- II. Mata (142 munic.)
- III. Sul de Minas (155 munic.)
- IV. Triângulo (35 munic.)
- V. Alto Paranaíba (31 munic.)
- VI. Centro-Oeste de Minas (56 munic.)
- VII. Noroeste de Minas (19 munic.)
- VIII. Norte de Minas (89 munic.)
- IX. Jequitinhonha/Mucuri (66 munic.)
- X. 10- Rio Doce (102 munic.)

O gráfico a seguir demonstra a participação no PIB, de acordo com as regiões de planejamento no ano de 2004:

Gráfico 1- As regiões de planejamento de Minas Gerais e sua participação no PIB



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); Fundação João Pinheiro(FJP). Censo de Estatística e Informações (CEI)

Percebe-se, a partir das informações expostas, que o potencial econômico e social das regiões de planejamento é bastante díspar e induz à inferência de que estas dessemelhanças influenciam na necessidade, interesse, desejo e expectativa dos usuários do transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais, impactando na utilização deste bem público, devendo, portanto, os serviços prestados, serem ajustados a cada realidade regional.

Em Strambi (2004), a premissa ora abordada está expressa:

Lembrando que o transporte não é um bem desejado em si, mas apenas um meio para se atingir uma determinada finalidade, não há porque supor que as pessoas queiram utilizar o transporte igualmente. Mesmo que se aceite o princípio de igual reivindicação sobre o produto da sociedade, este não implica igual participação em atividades (uma vez que as necessidades são diferentes); ainda que fosse necessário atender um direito de igual participação em atividades, isto não significa necessidades iguais de transporte em função das distintas características espaciais e temporais dessa participação.

Da mesma forma que se definiram regiões de planejamento com vistas a elaborar políticas públicas de gestão e desenvolver atividades de planejamento, o gestor público deveria, por analogia aos critérios que relativizaram a divisão destas regiões, analisar e oferecer serviços de transporte coletivo diferenciados em atendimento às necessidades reais dos usuários. Não há como atender e satisfazer igualmente a passageiros de regiões tão distintas como aqueles das regiões do Norte de Minas, do Vale do Jequitinhonha e Mucuri, e os usuários das regiões Sul, Central, Zona da Mata e da região do Alto Paranaíba, que atualmente se destaca como uma região proeminente no Estado de Minas Gerais. Obviamente, estas diferenças regionais criam perfis distintos de usuários do transporte coletivo intermunicipal e o serviço prestado deverá ser o mais ajustado possível a cada especificidade regional identificada.

O número e a diversidade populacionais, a vocação do município e seu desenvolvimento rural ou empresarial, a maior ou menor dependência social e financeira das regiões por subsídios governamentais, a disponibilidade de recursos profissionais e educacionais ou a indisponibilidade destes e muitos outros fatores culturais, políticos e sociais são e serão sempre, fatores determinantes na utilização do transporte público pela comunidade, tendo em vista que os deslocamentos têm objetivos diferenciados, tanto quanto o próprio usuário se caracteriza distinto. A necessidade, o interesse e a expectativa dos indivíduos em relação ao uso do transporte coletivo se distribuem em patamares desiguais e desta forma, aplicando-se os princípios da Teoria das Necessidades e os pressupostos sobre a percepção e estímulos humanos, anteriormente abordados, pode-se presumir que, em Minas Gerais, a demanda pelo transporte intermunicipal se vê representada nos vários estágios da pirâmide da Necessidade de Maslow e a satisfação do usuário dependerá do estímulo recebido e da sua percepção ao comparar sua expectativa com o serviço oferecido. Para alguns bastará o básico, enquanto para outros, apenas um “algo mais” poderá dissuadi-los a utilizar o transporte coletivo.

Dentro deste contexto, considera-se que a avaliação dos serviços prestados pelas delegatárias do transporte coletivo intermunicipal de passageiros de Minas Gerais a partir da ótica do usuário é uma maneira, entre outros meios existentes, de se aferir a qualidade do serviço prestado, bem como a satisfação do usuário, identificando-se ainda, as necessidades e expectativas destes, por regiões, buscando-se a partir daí, a adequação do serviço de transporte público mineiro.

3.4. O Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado de Minas Gerais

Segundo Cançado, Vera (1999), as empresas de ônibus surgiram no Brasil no início do século XX, prestando seus serviços nos grandes centros brasileiros, quando a demanda não era atendida por bondes. Nos anos 50, com a extinção dos serviços de bondes, observou-se o processo de crescimento do setor privado de ônibus, surgindo uma multiplicidade de proprietários individuais sem qualquer controle do poder público. Do agrupamento dos proprietários dos veículos deu-se origem às primeiras empresas de transportes, das quais algumas ainda existem. Predominou-se por vinte anos, o modelo de transporte coletivo baseado em pequenas empresas, que eram dirigidas de forma artesanal e familiar, com ações incipientes dos poderes públicos buscando organizar o sistema.

De acordo com os autores, Brasileiro e Henry (1995 e 1996; 1993a e 1993b; *apud* CANÇADO, 1999) a partir das últimas três décadas do século XX, com a crescente urbanização das grandes cidades brasileiras, o aumento da demanda de transporte, o desenvolvimento irrestrito da indústria nacional de ônibus, incentivado por políticas públicas que implantaram programas de qualidade no setor de transporte urbano, houve condições propícias para o crescimento, modernização e profissionalização das empresas de transporte. Naquela ocasião, instalou-se uma política nacional de transportes urbanos redefinindo-se, portanto, as relações entre os setores públicos e privado a partir da efetiva intervenção do primeiro, respaldada pela Constituição Federal e por leis específicas: a Lei 8 987/95 que rege as concessões e permissões e a Lei 8 666/93 que trata das licitações.

Embora a bibliografia consultada refira-se ao transporte urbano, infere-se que, no transporte intermunicipal, a evolução tenha sido similar, pois se verifica, ainda nos dias de hoje, no Estado de Minas Gerais, resquícios de um serviço de transporte intermunicipal, prestado por empresas de pequeno porte, pouco estruturadas e algumas em condições regulamentares específicas (permissionárias e não concessionárias), que atendem regiões menos favorecidas do estado, confirmando uma origem do transporte coletivo rudimentar.

Em Minas Gerais o serviço de transporte intermunicipal é realizado por empresas de grande e médio portes que são responsáveis pelo atendimento de 62,4% das

linhas mineiras, muitas delas operando também linhas interestaduais. Os 37,6% restantes das linhas atendidas são operadas por empresas pequenas, sendo que, algumas se apresentam em situações econômicas precárias e sua frota se restringe apenas a um veículo, como pode ser constatado na tabela a seguir:

Tabela 4: Quantitativo de empresas X percentual de linhas operadas – Minas Gerais – 2008

Quantitativo de empresas	Nº total de linhas que operam	Quantitativo de linhas que as empresas possuem	Percentual de linhas operadas
12	624	de 31 a 108	35,3%
35	479	de 10 a 30	27,1%
		subtotal	62,4%
109	609	de 2 a 9	34,6%
56	56	apenas 1	3%
		subtotal	37,6
224 empresas	1.767 linhas		100%

Fonte: Dados obtidos junto à Secretaria de Transportes e Obras Públicas SETOP. Elaborado pela autora.

De acordo com informações obtidas junto à Superintendência de Transporte Intermunicipal da Secretaria de Transportes e Obras Públicas (SETOP/STI), em janeiro de 2008, o sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros é composto por 228 (duzentas e vinte e oito) empresas delegatárias que operam 1.767 (mil setecentas e sessenta e sete) linhas no Estado de Minas Gerais. A frota total é de 4.837 (quatro mil, oitocentos e trinta e sete) veículos com idade média de 07 (sete) anos.

A tabela 5 demonstra o número de viagens realizadas pelas empresas operadoras do transporte regular, no período de janeiro a dezembro de 2007 e o número de passageiros transportados a cada mês.

Tabela 5: Viagens realizadas – Minas Gerais – 2007

2007	Passageiros transportados	Viagens realizadas
Jan	7.239.972	301.689
Fev	6.363.328	236.622
Mar	6.769.002	267.613
Abr	6.502.038	248.908
Mai	6.778.220	266.491
Jun	6.559.907	258.454
Jul	7.232.447	271.407
Ago	6.792.604	273.358
Set	6.749.924	258.428
Out	6.581.442	262.509
Nov	6.444.230	258.682
Dez	7.367.208	261.420
SOMA	81.380.322	3.165.581
MÉDIA	6.781693	263.798

Fonte: Superintendência de Transporte Intermunicipal (SETOP).

Serão abordadas no próximo tópico a origem e a gestão atual dos serviços de transporte coletivo de passageiros de Minas Gerais, quando apresentar-se-ão as competências atribuídas aos órgãos gestor e fiscalizador deste transporte público.

3.4.1. Os órgãos gestor e fiscalizador

Em consulta ao acervo do Departamento de Estradas de Rodagem (DER/MG), depreendeu-se que, entre os anos 1994 e 1967, no governo Magalhães Pinto, a instituição sofreu inovações tecnológicas e qualitativas através de diversas parcerias técnicas e depois com o GEIPOT.

O então diretor da autarquia, Eng^o Idalmo Mourão, oriundo do Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER) reestruturou o órgão instituindo um modelo semelhante ao do DNER, ampliando inclusive a estrutura organizacional da autarquia. Sob o respaldo do Decreto nº 7065, de 16 de julho de 1963, criou, entre outras, a Divisão de Transporte Coletivo que na ocasião, foi gerenciada pelo Eng^o Moacir Monteiro da Silva, tornando-se a partir de 1971, Diretoria de Transporte Coletivo, sob a direção do Eng^o Arduíno Comini Filho.

Posteriormente, em 1982, o Decreto Estadual nº 22 243, reestrutura a Diretoria de Transporte Coletivo, como previsto em seu artigo primeiro:

Art. 1º - A Diretoria de Transporte Coletivo, órgão integrante da estrutura orgânica do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais - DER/MG, tem por finalidade exercer a supervisão, a coordenação e o controle das atividades relativas ao transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros, respeitado o disposto na Lei nº 7.275, de 28 de junho de 1978, competindo-lhe supervisionar a execução das atividades relativas a terminais de passageiros e rodopostos, no âmbito de sua jurisdição.

Na década de 90 é extinta a autarquia estadual de Transportes Metropolitanos – TRANSMETRO (1994) e ao DER/MG é transferida a competência de gerir e fiscalizar também o transporte coletivo metropolitano, criando-se para tanto, a Diretoria de Transporte Coletivo Metropolitano.

O gerenciamento e fiscalização, pelo DER/MG, do sistema de transporte coletivo intermunicipal e metropolitano do estado de Minas Gerais prevaleceram por quase treze anos, quando, com a Lei Delegada nº 128/07, as atividades de gestão do serviço de transporte coletivo de passageiros do Estado passaram a ser de competência da Secretaria de Estado de Transporte e Obras Públicas (SETOP), coordenados pelas Superintendência de Transporte Metropolitano e Superintendência de Transporte Intermunicipal, respectivamente, sendo atribuída ao DER/MG, a fiscalização dos serviços prestados através da Diretoria de Fiscalização (DT).

Art. 2º - A SETOP tem por finalidade planejar, dirigir, executar, controlar e avaliar as ações setoriais a cargo do Estado relativas a obras públicas e transporte, trânsito e tráfego dos setores terrestre, hidroviário e aeroviário, especialmente no que se refere à infra-estrutura viária, estrutura operacional e logística, mecanismos de regulação e concessão de serviços, competindo-lhe:[...].

As principais competências da SETOP relativas ao transporte coletivo rodoviário estão definidas nos artigos 1º, 82 e 83 do Decreto Estadual nº 44 603 de 22 de agosto de 2007, que regulamenta o serviço de transporte coletivo intermunicipal e metropolitano de Minas Gerais, bem como aquelas atribuídas ao DER/MG, como reproduzidas a seguir:

[...] Art. 1º - O transporte coletivo rodoviário intermunicipal e metropolitano realizado no território do Estado de Minas Gerais, é serviço público de competência da Secretaria de Estado de Transportes e Obras Públicas - SETOP, podendo ser prestado diretamente ou por delegação, nos termos da Lei Delegada nº 128, de 25 de janeiro de 2007, da Lei Delegada nº 164, de 25 de janeiro de 2007, da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, da Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, da Lei Federal nº 9.074, de 7 de julho de 1995, e da Lei Estadual nº 13.655, de 14 de julho de 2000, e reger-se-á pelas normas deste Regulamento e legislação aplicável.; [...]

Seção I

Das Competências da Secretaria de Estado de Transporte e Obras Públicas (grifo nosso).

Art. 82. Compete privativamente a SETOP:

- I - cumprir e fazer cumprir as disposições deste Regulamento e das cláusulas pactuadas na delegação;
- II - garantir que as ações executadas pelos servidores da SETOP sejam realizadas com presteza e urbanidade;
- III - garantir à Delegatária tarifas justas, remuneratórias pelo serviço delegado;
- IV - propiciar o equilíbrio econômico-financeiro do serviço delegado;
- V - fornecer ao usuário as informações solicitadas para defesa de interesses individuais ou coletivos;
- VI - indenizar a Delegatária, nos casos previstos em Lei.
- VII - regulamentar o serviço delegado;
- VIII - gerenciar o serviço delegado, visando ao pleno atendimento dos usuários, de forma a satisfazer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua aplicação e modicidade das tarifas, na forma e condições estabelecidas na Delegação e neste Regulamento;
- IX - fixar e regulamentar a tarifa a ser cobrada pela Delegatária e revê-la, na forma do disposto neste Regulamento;
- X - alterar o quadro de regime de funcionamento e de características operacionais do serviço delegado, visando o melhor e adequado atendimento ao usuário e o bem-estar social;
- XI - intervir na prestação do serviço, nos casos e condições previstos em Lei, neste Regulamento ou nos contratos de delegação;
- XII - extinguir a delegação antes de findo o prazo de vigência, nos casos previstos neste Regulamento ou se o interesse público assim o recomendar, de acordo com a legislação vigente; e XIII - encampar a delegação, nos termos da legislação vigente. [...]

[...] Seção II - **Das Competências do DER-MG** (grifo nosso)

Art. 83. Compete privativamente ao DER-MG:

- I - cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares e as cláusulas pactuadas na Delegação;
- II - garantir que as ações executadas pelos servidores do DER-MG sejam realizadas com presteza e urbanidade;
- III - fornecer ao usuário as informações solicitadas para defesa de interesses individuais ou coletivos;
- IV - promover o combate sistemático ao transporte ilegal ou clandestino de pessoas.
- V - fiscalizar o serviço delegado, visando o pleno atendimento dos usuários, de forma a satisfazer as condições de regularidade, continuidade,

eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua aplicação e modicidade das tarifas, na forma e condições estabelecidas neste Regulamento e da Delegação;

VI - informar à SETOP necessidade de alterações no quadro de características operacionais e no quadro de regime de funcionamento das linhas dos Sistema Metropolitanos e Intermunicipais respectivamente, visando o adequado atendimento ao usuário;

VII - aplicar as penalidades previstas neste Regulamento;

VIII - intervir na prestação do serviço, quando sob sua responsabilidade e condições previstas neste Regulamento;

IX - ter assegurado o transporte gratuito nos veículos do Sistemas de Transportes Intermunicipal e Metropolitano de Passageiros, do agente fiscal no exercício de suas funções. [...]

3.4.2. A regulamentação:

O Regulamento do Serviço de Transporte Coletivo Intermunicipal e Metropolitano de Minas Gerais (RSTC), instituído por meio do Decreto Estadual 44 603/07, anteriormente mencionado, e seus Atos Complementares são os principais mecanismos legais e técnicos disponíveis para a gestão, o monitoramento e a fiscalização do transporte coletivo de passageiros de Minas Gerais. Nesta legislação constam normas técnico-operacionais e econômicas, além de serem descritas regras (direitos e deveres) para os três atores do sistema de transporte coletivo: o órgão gestor e fiscalizador, as operadoras e seus prepostos e os passageiros. Neste dispositivo legal, está estabelecido também, em seu artigo 2º, a terminologia acerca da operação de transporte e estabelecidas premissas para assegurar uma prestação de serviço adequada, a saber:

[...]Seção I

Do Serviço Adequado

Art. 2º Considerar-se-á como serviço adequado aquele que satisfizer aos seguintes indicadores:

I - regularidade: prestação dos serviços nas condições estabelecidas neste Regulamento;

II - continuidade: manutenção, em caráter permanente, da oferta dos serviços;

III - eficiência: execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis buscando em caráter permanente, a excelência dos serviços e assegurando, qualitativa e quantitativamente, o cumprimento dos objetivos e das metas da delegação;

IV - segurança: prestação do serviço de acordo com o estabelecido no Código de Trânsito Brasileiro, neste Regulamento e na legislação pertinente;

V - atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, bem como a melhoria e expansão do serviço na medida das necessidades dos usuários;

VI - generalidade: universalidade da prestação dos serviços, isto é, serviços iguais, sem qualquer discriminação, com presteza, rapidez e segurança para todos os usuários;

VII - cortesia: tratamento com urbanidade na prestação do serviço, respeito, polidez e conforto para todos os usuários; e

VIII - modicidade da tarifa: justa correlação entre os custos do serviço e a indenização pecuniária paga pelos usuários, expressa no valor da tarifa fixada pela SETOP. [...].

Vários outros instrumentos legais, no âmbito estadual e federal, respaldam a gestão, operação e fiscalização do transporte coletivo no estado de Minas Gerais, cabendo destacar, além dos dispositivos legais já mencionados, a Lei Estadual nº 13 655 de 2000, que estabelece os direitos e deveres dos passageiros do transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais, a Lei nº 13 174 de 1999, que dispõe sobre o transporte de passageiros em pé nas linhas intermunicipais, o Decreto Estadual nº 44 035 de 01 de junho de 2005, que disciplina a autorização para prestação de serviço de transporte rodoviário intermunicipal de pessoas por fretamento eventual e contínuo e essencialmente o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), instituído pela Lei Federal nº 9 503 de 23 de setembro de 1997, em vigor a partir de 22 de janeiro de 1998, as Resoluções do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN), além de diversos atos normativos que são expedidos regularmente pelos gestores públicos da área de transporte do estado de Minas.

Destaca-se que, embora exista um aparato legal e técnico extenso para normalizar e garantir adequabilidade, segurança e qualidade na prestação do serviço de transporte intermunicipal este ainda se apresenta inadequado e insatisfatório àqueles que o utilizam haja vista a crise que ora afeta o sistema. Há que se pensar, dentro deste pressuposto, que esta ineficiência não pode, tão somente, ser dirigida à falta de normas mais rígidas para coibir as irregularidades cometidas pelas operadoras e para enfrentar o sistema informal que cresce assustadoramente. Acredita-se que, aos recursos legais e técnico-operacionais já disponíveis e a serem propostos deverão ser agregados meios efetivos de controle qualitativo que avaliem os serviços prestados sob a perspectiva do usuário e que mensurem, sistematicamente, sua qualidade a partir do conhecimento da necessidade e expectativa deste usuário.

3.4.3. A gestão da qualidade na prestação do serviço de transporte intermunicipal de Minas Gerais

Não obstante haja um legado expressivo de regulamentações para o transporte público mineiro, observa-se que pouco se dispõe sobre regras objetivas para a gestão da qualidade do sistema, com indicadores de desempenho para monitoramento pelo órgão gestor – SETOP - e fiscalizador - DER/MG, da qualidade do serviço prestado e do nível de satisfação do usuário.

O acompanhamento da prestação de serviços é realizado por meio de controles operacionais alimentados por informações prestadas pelas próprias empresas à SETOP, relativas a fatores de operação tais como: número de viagens realizadas, de passageiros embarcados, atrasos, horários cancelados e paralisações de linhas, conforme se pode identificar no formulário utilizado pelas delegatárias denominado Quadro Demonstrativo de Movimento de Passageiros - QDMP, constante do ANEXO A.

Outro meio de acompanhamento da prestação serviço se dá por controle das correspondências oficiais encaminhadas pelas delegatárias ao DER/Diretoria de Fiscalização, como previsto no RSTC, que exige a comunicação de qualquer incidente na operação das linhas, em até 10 (dez) dias de sua ocorrência. Observa-se, contudo a partir da Tabela 6, que o número de ocorrências é ínfimo, quando se compara, por exemplo, o número de viagens realizadas e de passageiros transportados com o número de atrasos comunicados. Para uma média próxima de 6.800 passageiros transportados em quase 264 mil viagens realizadas (ver Tabela 5-Viagens Realizadas) o percentual de atrasos, durante 1 (um) ano, representa apenas 0,2%.

Tabela 6: Ocorrências na operação das linhas intermunicipais informadas pelas empresas à SETOP – Minas Gerais- Jan. - Dez. 2007

FATO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ATRASSO	39	42	31	75	28	25	29	28	37	108	71	34	547
CANCELAMENTO	56	169	6	120	18	10	15	9	8	20	56	23	510
PARALISAÇÃO	10	09	2	4	0	0	0	0	0	6	0	8	39
TOTAL	371	478	245	275	147	77	86	60	57	170	135	103	2204

Fonte: Relatório Técnico da Diretoria de Fiscalização do DER/MG

No Decreto Estadual n ° 44 603/07 (RSTC) estão previstas várias normas que restringem o poder das operadoras quanto a mudanças nas operações estabelecidas pela SETOP, além da existência do Quadro de Regime de Funcionamento - QRF (modelo apresentado no ANEXO B) de cada uma das linhas intermunicipais com as determinações a serem cumpridas tais como o itinerário, os horários, a regularidade, o tempo das paradas, as restrições para venda de passagens, constando ainda a distância a ser percorrida e o tipo da linha. O RSTC ainda prevê regras para a cobrança das passagens delegando à SETOP a competência para estabelecer os procedimentos e sistemáticas metodológicas e os critérios para fixação das tarifas, então estipuladas por coeficientes tarifários para cada tipo de serviço, de acordo com a distância percorrida e o tipo de pavimentação, como demonstrado na tabela constante do ANEXO C.

Ainda estão estabelecidos no Regulamento itens de controle dos veículos, do transporte de passageiros, da bagagem, da venda das passagens, o embarque e desembarque, os locais de parada, a conduta e procedimentos dos prepostos, entre outros aspectos que se relacionam com a operação e com a concessão dos serviços. Destaca-se, no dispositivo legal em pauta, o capítulo VIII – DOS ENCARGOS DA DELEGATÁRIA - que descreve os deveres e obrigações dos prepostos e da delegatária e o Capítulo IX, DAS PENALIDADES, no entanto, não se pode afirmar que este instrumento seja eficaz quando se trata da gestão da qualidade dos serviços prestados.

Reconhecidamente, o RSTC, tanto quanto os atos normativos instituídos periodicamente pela SETOP e pelo DER/MG para torná-lo mais eficiente, são mecanismos de controle que visam a resguardar os direitos dos usuários e evitar arbitrariedades e abusos na operação, contudo, são precários quanto à identificação e atendimento das necessidades e interesses dos passageiros. Ressalta-se, sobretudo que, para alguns procedimentos previstos no regulamento é imprescindível a introdução de sistemas informacionais e eletrônicos para obtenção de dados fidedignos sobre a operação e entre estes a informatização da venda de passagens durante o percurso da viagem que, se realizada eletronicamente, evitaria irregularidades principalmente relativas ao transporte de passageiros além do limite permitido por Lei²², fato que traz insegurança e desconforto aos passageiros. Da forma como são emitidos os bilhetes de passagens no transporte intermunicipal, utilizando-se um talonário

²² Lei Estadual 13.174/05 que disciplina o transporte de passageiros em pé nas linhas intermunicipais.

manuscrito, não há como controlar o número efetivo de embarcados durante a viagem e precisar se houve excesso de passageiros transportados em pé, bem como se os itinerários especificados e preços correspondentes representam a realidade de cada percurso realizado.

Também são monitoradas as ocorrências registradas pelo telefone 0800 e *e.mail* disponíveis aos usuários que, obrigatoriamente, são divulgados através de um adesivo colado no interior dos veículos em operação. Até recentemente, as reclamações eram lavradas no Livro de Ocorrências que ficava à disposição dos passageiros dentro do ônibus, entretanto a partir do atual Decreto nº 44 603/07 foi abolida a exigência deste Livro, sendo as ocorrências encaminhadas ao DER/MG através dos meios de contatos acima referenciados.

Os sistemas telefônico e eletrônico foram criados em 1999 com o objetivo de ampliar e facilitar o contato dos usuários dos diversos serviços prestados pelo DER/MG, não sendo exclusivo para os passageiros do transporte coletivo. Todas as reclamações, solicitações e elogios registrados, são encaminhados, pelo Núcleo de Atendimento ao Usuário (NTU), aos setores específicos de acordo com o teor da ocorrência. No caso do transporte intermunicipal, foco desta proposta, os registros são destinados à Diretoria de Fiscalização (DT) para monitoramento, apuração, diligências, medidas administrativas e legais pertinentes e retorno ao usuário após os procedimentos de praxe.

Somente a partir do ano de 2006 foram incluídos, no Sistema de controle de reclamações da DT, os registros via telefone 0800 e *e.mail*. Até o ano de 2005, o número de reclamações oriundas do Livro de Ocorrências era muito mais significativo e por serem remetidas, obrigatoriamente, pelas empresas ao DER/MG/Diretoria de Fiscalização²³, criou-se na DT, um controle sistemático destas ocorrências por meio de um banco de dados. Os registros realizados por telefone e por *e.mail*, sempre foram apurados e, posteriormente, elaborada uma resposta para retorno ao solicitante, contudo estes dados não integravam o controle informatizado de reclamações. Atualmente todo e qualquer registro de reclamação, solicitação e elogio são monitorados e controlados pela DT.

O sistema de recebimento e retorno às reclamações registradas, da forma como é utilizado, constitui-se apenas num meio de acesso do usuário ao órgão gestor e fiscalizador,

²³ A Diretoria de Fiscalização, na ocasião, se denominava Diretoria de Operação da Via (DO).

para obter informações e buscar garantir o seu direito. Oportuniza ainda uma avaliação superficial dos serviços prestados pelas delegatárias, considerando que, em relação ao número expressivo de viagens realizadas, representa pouco, tendo em vista que ainda há pouca iniciativa e proatividade por parte dos usuários em se manifestar, mesmo quando se sentem lesados.

Reconhecidamente os meios de acesso disponibilizados são uma forma prática e democrática de contato com o cliente, contudo, esta dinâmica de “escuta” não pode ser considerada um instrumento de gestão da qualidade dos serviços prestados por não estar efetivamente vinculado ao Regulamento do Serviço de Transporte Coletivo (RSTC). O número de autuações a partir dos registros de reclamações é pequeno, pois estas prescindem de comprovações que, em sua maioria, não são factíveis de ocorrer, mesmo quando das apurações realizadas. Além disto, “a escuta” não é utilizada como um mecanismo de identificação das necessidades e interesses dos usuários e da não observância das normas previstas ou como uma forma de avaliação sistemática do desempenho das operadoras e de correção.

Não obstante, os dados obtidos a partir das ocorrências serem uma fonte preciosa de informações são subaproveitados e, se aliados a recursos legais e analíticos, poderiam se constituir em um recurso considerável de gestão da qualidade da prestação dos serviços.

Cypriani, Guedes e Cardoso (2002), ao abordarem a questão do gerenciamento da informação dos usuários pelas operadoras do transporte coletivo, ressaltaram que é preciso tratar os *inputs* de maneira centralizada e sistêmica e reforçaram este argumento na citação, que também é adequada ao contexto da gestão pública tratada neste capítulo:

[...] o tratamento abrangente das questões colocadas pelo usuário é uma condição necessária, pois eles querem respostas e ações para as suas necessidades. Caso contrário, os canais serão simplesmente uma entrada de reclamações. Atender não é só ficar ouvindo as queixas dos clientes, mas consiste em considerá-las na gestão do serviço. Neste sentido, deve-se pensar num conjunto de canais de relacionamento que possa captar seus problemas e expectativas.

A tabela a seguir apresenta o número e tipo de reclamações ocorridas em 2007, registradas pelos usuários do transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais.

Tabela 7: Ocorrências Registradas - Minas Gerais – 2007

Descrição do Assunto	Qtde
ACIDENTE ENVOLVENDO O VEÍCULO	53
AR REFRIGERADO	20
ASSALTO EM VEÍCULO	56
BAGAGEM	33
BAIXA DE VEÍCULO NO SISTEMA	25
BILHETE DE PASSAGEM	120
CARTAZES	2
DESCONFORTO	63
EMPRESA	64
FALTA DE HIGIENE	46
FALTA DE URBANIDADE	44
INCIDENTES NO VEÍCULO	9
MANUTENÇÃO VEICULAR	225
PONTO DE PARADA	118
PREPOSTOS	13
QUADRO DE HORÁRIO	347
RODOVIAS	7
SEGURANÇA	69
SERVIÇO PRESTADO	78
TRANSPORTE CLANDESTINO	75
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS EM PÉ	130
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	9
USUÁRIOS	14
VISTORIAS DO DER	13
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	1633

Fonte: Relatório Técnico da Diretoria de Fiscalização do DER/MG

Para a Região Metropolitana de Belo Horizonte - RMBH, em dezembro de 2007, a Secretaria de Estado de Transporte e Obras Públicas - SETOP - dotou um modelo não tradicional para a concessão da operação do serviço de transporte coletivo, apresentando na proposta um viés qualitativo. O processo consistiu na licitação de 07 (sete) Redes Integradas de Transportes – RIT, cada uma composta por um número específico de regiões da RMBH e não mais por linhas de transporte. Ampliou-se também a responsabilidade do concessionário para além do oferecimento do serviço de transporte, exigindo-lhe assumir a infra-estrutura de

acesso do usuário e de integração com outros meios de deslocamento. O contrato prevê ainda indicadores de qualidade²⁴ para monitoramento da prestação dos serviços.

A proposta é inovadora embora tímida e a confiabilidade dos dados para gerenciamento dos indicadores, que são fornecidos pelos próprios concessionários, poderá estar comprometida se não houver uma fiscalização operacional e de gestão incisivas e se não forem incorporadas, sucessivamente, tecnologias e sistemas inteligentes de controle e monitoramento.

Diante do exposto, acredita-se que a qualidade na prestação dos serviços de transporte coletivo intermunicipal no Estado de Minas Gerais, requer a introdução de procedimentos práticos, consistentes e sistêmicos que avaliem e mensurem o nível de satisfação do usuário e da qualidade da prestação dos serviços oferecidos a partir da ótica do usuário, bem como de atributos de qualidade, não sendo suficientes somente fatores técnico-operacionais. Além disto, os dados obtidos devem ser agregados aos controles operacionais vigentes e sistematizados, transformando-se as informações em subsídios para uma gestão eficiente, efetiva do sistema de transporte sob os pontos de vista do gestor público, da operadora e do usuário.

²⁴ Anexo XVII do Edital 01/2007 da SETOP

4. A PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE O SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE MINAS GERAIS

4.1. O instrumento “Pesquisa de Satisfação”

De acordo com Parasuraman e Vaitsman (1988 e 2003 apud ESPERIDIÃO, 2005) a satisfação é comumente concebida em termos de expectativas e da percepção dos usuários sobre o serviço utilizado e dentro deste contexto as pesquisas mensuram não o nível de satisfação propriamente dito e sim como o serviço é percebido em função do que é esperado. Complementando, como já enfatizado anteriormente (ver 2.4.1 - Necessidades e expectativas do usuário do transporte coletivo) através de Berry e Parasuraman, citados por Cordeiro (2001 apud DIAMANTE, 2005), o usuário ao comparar o serviço esperado com o que lhe é prestado avalia-o como satisfatório ou insatisfatório e desta forma, sua percepção e expectativa acabam por traduzir sua satisfação ou insatisfação relativa ao serviço oferecido.

Segundo Esperidião (2005), no Brasil, os estudos para avaliar a satisfação dos usuários tomaram proporção a partir de 1990 e a participação destes, nos processos de planejamento e avaliação da prestação dos serviços, foi sendo fortalecida a partir de então, por serem considerados indicadores potenciais para aferir a qualidade oferecida e direcionarem-na para uma melhor adequação do serviço.

Cypriani, Guedes e Cardoso (2002) enfatizam a relevância da pesquisa para avaliar a opinião dos usuários do transporte coletivo, ao declararem que este tipo de instrumental possibilita o conhecimento das necessidades, expectativas, características socioeconômicas e hábitos de deslocamento das pessoas, além dos dados colhidos propiciarem insumos para o estabelecimento de estratégias operacionais, de gestão, de planejamento e de programas ou campanhas de cunho educativo. De acordo com as autoras, para realização das pesquisas devem ser elaborados regularmente questionários estruturados e, às vezes, o processo de avaliação poderá se dar em duas fases, utilizando-se a metodologia quantitativa para se conhecer a preferência, necessidade e expectativa dos usuários e a técnica de grupo focal, para favorecer ao pesquisador apreender a razão e os motivos do julgamento sobre o serviço prestado.

Complementando o tema, Malhotra (2006 *apud* CARDOSO, 2006), apresenta as vantagens e complementaridade das pesquisas qualitativa e quantitativa salientando que a primeira propicia uma melhor compreensão das percepções, dos valores das pessoas e de uma interpretação mais adequada das informações, enquanto a pesquisa quantitativa permite a identificação dos dados e a análise estatística destes.

Cardoso (2006) refere-se à necessidade do viés qualitativo nas pesquisas de satisfação quando relata que:

A ênfase na abordagem qualitativa é necessária para definir os objetos qualitativos que, ao serem medidos, possam expressar uma avaliação do usuário com relação ao serviço utilizado. Esses objetos qualitativos são os atributos que serão descritos ou compostos por variáveis. Por sua vez, as variáveis são as características que se relacionam diretamente com os respectivos atributos e que, conseqüentemente, podem descrevê-los adequadamente.

Dentro desta perspectiva a Pesquisa de Satisfação, objeto desta proposta, atende aos requisitos descritos por conciliar as duas vertentes, considerando-se que, ao se optar pela metodologia quantitativa, foram inseridos no questionário atributos de qualidade para avaliação dos serviços prestados como amplamente discorrido no item 2.3 - Atributos de qualidade prestação do serviço de transporte público de passageiros.

A escolha pelo método de pesquisa quantitativo por meio de um questionário com questões “fechadas” e auto-aplicável se deu em virtude de:

- a) ser um método prático, rápido, fácil de aplicação e adequado para tratamento estatístico de grande volume de dados;
- b) pretender-se tornar a proposta de avaliação um recurso permanente e conseqüentemente haveria a necessidade de construir-se um instrumento prático e autônomo, que não dependesse de uma condução presencial futura;
- c) possibilitar a pesquisa de vários quesitos simultaneamente de forma simplificada, direta, deixando o pesquisando à vontade e sem, sobretudo, tomar-lhe um tempo excessivo;

d) ter sido constatado, a partir da literatura consultada, que esta metodologia se ajustaria melhor aos fatores apontados, como verificado nas citações destacadas:

Os métodos quantitativos são os mais utilizados, especialmente os surveys ou inquéritos populacionais. Incluem administração de questionários com questões fechadas e associam as questões a uma escala de valores, para mensurar as respostas e quantificar a satisfação. (APINALET AL., 2003 *apud* ESPERIDIÃO, 2005).

Os métodos quantitativos são valorizados ao permitirem alcançar uma amostra de usuários mais representativa da população, dificilmente obtida por outras metodologias. São técnicas consideradas de fácil manejo, pois, além de serem mais baratas, rápidas, podem ser administradas anonimamente, dispensando a presença de um pesquisador ou entrevistador treinado quando o questionário é auto-aplicável. (APINALET AL., 2003 *apud* ESPERIDIÃO, 2005).

Os questionários e as entrevistas foram criados para auxiliar pesquisadores na obtenção de informações sobre as percepções, sentimentos, crenças, motivações, previsões ou planos de determinados grupos de pessoas, já que estas não podem ser claramente adquiridas, através da observação. (CARDOSO, 2006).

Visando, porém, à coleta de dados, o questionário é o método mais utilizado, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. É definido como “um meio de se obter as respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche.”(CERVO & BERVIAN, 1983 *apud* CARDOSO 2006).

Na concepção do questionário foram considerados e aplicados alguns pressupostos básicos divulgados no acervo bibliográfico acessado, assim resumidos:

- a) formulação de questões relevantes que auxiliem no esclarecimento das premissas e hipóteses levantadas;
- b) perguntas objetivas, claras, impessoais e sem interpretações ambíguas;
- c) linguagem acessível e direta com terminologia simples e de senso comum;
- d) questões “fechadas” que uniformizam o procedimento, o conteúdo pesquisado e as respostas, como reforçado por Cardoso (2006) em:

O questionário proporciona padronização e uniformidade no processo de coleta de dados. Padroniza a colocação de palavras e a seqüência das perguntas. Todo entrevistado vê e ouve as mesmas palavras e perguntas; todo entrevistador faz perguntas idênticas. Sem um procedimento dessa ordem, todo entrevistador poderia perguntar o que lhe viesse à cabeça no momento e o pesquisador estaria imaginando se as respostas dos entrevistados seriam uma conseqüência da influência do entrevistador, de seus comentários ou de sua interpretação. Para MCDANIEL & GATES (2004), uma base válida para comparar as respostas dos entrevistados não existiria e seria impossível tabular a massa de dados. O questionário, portanto, é um dispositivo de controle, mas também, é um dispositivo singular.

O questionário idealizado segue o modelo ilustrado no Apêndice A, composto de duas estruturas básicas: a frente do formulário constitui-se de uma parte introdutória com instruções sobre o preenchimento do formulário e um estímulo para tal, seguidos de questões relacionadas ao perfil do usuário e à viagem. O verso é concebido, em sua maior parte, com perguntas sobre a qualidade da prestação do serviço intermunicipal de passageiros e introduzidos três itens relativos ao transporte irregular, além de inserida uma questão crucial para a implantação da metodologia, que se refere ao meio de acesso mais adequado ao pesquisando para participar de pesquisas de opinião.

Na 1ª parte do questionário, as variáveis sobre os passageiros foram: idade, sexo, escolaridade, renda, residência, atividade exercida; quanto à viagem, as informações solicitadas são: data e horário, empresa e linha, itinerário percorrido, motivo e frequência de viagem.

A 2ª etapa pressupõe uma avaliação conceitual - ótimo, satisfatório, regular e ruim - dos atributos de qualidades estabelecidos no capítulo 2, traduzidos em 16 (dezesesseis) questões específicas sobre a prestação do serviço de transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais a serem avaliados segundo a percepção e o ponto de vista do usuário respondente. Complementando esta fase há 03 (três) perguntas relativas ao transporte irregular que consistem em saber a frequência, motivação e finalidade da utilização deste meio de transporte. A importância de colher estes dados é devida à proliferação do transporte clandestino intermunicipal no Estado, seu impacto direto na demanda de passageiros do transporte regular, bem como a possibilidade de conhecer o atrativo deste junto aos usuários. Por fim, como mencionado, concluiu-se o questionário com a pergunta sobre a preferência e adequabilidade para responder pesquisas com opções de acesso presencial, à distância e por meio eletrônico.

4.2. Metodologia de aplicação

A pesquisa foi concebida e estruturada com o apoio institucional da Diretoria Geral do DER/MG e Diretoria de Fiscalização (DT), utilizando-se a infra-estrutura da instituição quanto aos seus recursos humanos, materiais e de logística.

Primeiramente realizou-se uma **pesquisa-piloto** para validar o instrumento de avaliação e observar a didática de abordagem e receptividade da pesquisa, visando à adequação dos procedimentos, se necessário. O experimento se deu com passageiros de uma linha intermunicipal de percurso mais curto (em torno de 1 hora de viagem), com origem no Terminal Rodoviário de Belo Horizonte, aplicando-se o questionário na ida e na volta da linha selecionada.

Diferentemente da pesquisa definitiva, a piloto foi conduzida por um inspetor de fiscalização, com acompanhamento da autora do trabalho, tendo em vista a finalidade prevista. Após este intento e ajustes identificados, adotou-se a metodologia como especificada nos próximos subitens deste capítulo.

Para aplicação da Pesquisa de Satisfação foram utilizados 03 (três) recursos avaliativos, a saber:

- a) **Pesquisa presencial** com preenchimento presencial e facultativo de um formulário, conforme modelo apresentado no Apêndice A;
- b) **Pesquisa à distância** com preenchimento do mesmo formulário por meio digital;
- c) **enquete eletrônica** para acesso dos interessados no endereço eletrônico do DER/MG.

4.2.1. A pesquisa presencial

A metodologia de aplicação contou com a colaboração operacional dos agentes fiscais lotados nas 40 (quarenta) Coordenadorias Regionais do DER/MG – **CRG**, distribuídas

no Estado de Minas, conforme mapa e tabela apresentados (Quadro 5 e Figura 4). O trabalho foi estrutural e logisticamente coordenado pela **Gerência de Fiscalização da DT (GFS)** que determinou aos agentes fiscais, prestarem apoio integral ao trabalho, realizando a prática metodológica na data prevista. Os profissionais receberam as orientações necessárias, para conhecer o instrumento e a didática para abordagem aos passageiros do transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais, além de outras informações relevantes, obedecendo-se às seguintes etapas:

Etapa 1: Orientações aos agentes fiscais, com ênfase em:

- a) conhecimento da finalidade da pesquisa e apresentação do instrumento de avaliação: formulário “Pesquisa de Satisfação”;
- b) procedimento para estabelecer as empresas/linhas alvo da intervenção, utilizando-se como fatores para seleção os seguintes critérios;
- c) escolha de, no mínimo, 02 (duas) empresas do transporte intermunicipal que operam trechos sob a jurisdição da respectiva CRG;
- d) não repetição da empresa e, não sendo possível, escolha de linhas distintas ou serviços diferenciados entre os existentes: convencional, executivo, semi-leito ou leito;
- e) preenchimento de, no mínimo, 80 formulários por CRG.
- f) padronização da didática de abordagem;
- g) apresentação e orientações sobre o “Relatório Técnico” pós-pesquisa.

Etapa 2 : Aplicação da pesquisa:

- a) abordagem aos passageiros no embarque, dentro do ônibus: identificação profissional, sensibilização e apresentação da pesquisa com destaque na finalidade e explicações sobre o procedimento de pesquisa;
- b) quantificação do número de passageiros que iniciaram a viagem no ponto de origem da linha;

- c) distribuição dos formulários com orientações sobre o seu preenchimento e sua devolução, preenchidos ou não;
- d) permanência no ônibus durante toda a viagem, orientação e auxílio aos passageiros em caso de dúvidas;
- e) abordagem aos passageiros que embarcaram durante o percurso, entregando-lhes o formulário com a devida explicação sobre a pesquisa e auxiliando-os no que for preciso;
- f) controle, se possível, do número de passageiros que embarcaram no percurso;
- g) certificação de que todos devolveram os formulários antes do ponto final da linha;
- h) agradecimento pela colaboração dos usuários, além de enfatizar que a Pesquisa de Satisfação estaria disponível no site do DER/MG, durante todo o mês de maio, conforme o cartaz afixado no ônibus (Anexo D);
- i) antes do desembarque, anotar o número de passageiros que desembarcaram no ponto extremo final da linha.

Etapa 3 - Preenchimento do “Relatório Técnico” (Apêndice B), conforme instruções descritas no próprio documento.

Etapa 4 - Devolução dos formulários de pesquisa e relatórios técnicos à GFS, na sede, em Belo Horizonte.

A aplicação do formulário, presencialmente, se deu em um intervalo de 3 (três) dias - 13 a 15 de maio de 2008 - com execução simultânea pelos fiscais do DER/MG de cada uma das 40 (quarenta) unidades do DER/MG.

A expectativa relativa ao número de formulários preenchidos era de 3.200 (três mil e duzentos) e de obtenção de amostras representativas das dez regiões de planejamento do Estado de Minas Gerais, fato crível, considerando que em cada região existem uma ou mais unidades regionais do DER/MG correspondentes, como demonstram a Quadro 5 e Figura 4 apresentados nesta sequência:

Quadro 5: Unidades Regionais do DER/MG – Minas Gerais – 2006

CRG	CIDADE	REGIÃO DE PLANEJAMENTO*	CRG	CIDADE	REGIÃO DE PLANEJAMENTO*
1 ^a	Belo Horizonte	I	21 ^a	Jequitinhonha	IX
2 ^a	Guanhães	X	22 ^a	Araçuaí	IX
3 ^a	Pará de Minas	I	23 ^a	Gov. Valadares	X
4 ^a	Barbacena	I	24 ^a	Passos	III
5 ^a	Ubá	II	25 ^a	Uberaba	IV
6 ^a	Montes Claros	VIII	26 ^a	Paracatu	VII
7 ^a	Araxá	V	27 ^a	Pedra Azul	IX
8 ^a	Diamantina	I	28 ^a	Teófilo Otoni	IX
9 ^a	Curvelo	I	29 ^a	Manhumirim	II
10 ^a	Varginha	III	30 ^a	Juiz de Fora	II
11 ^a	Uberlândia	IV	31 ^a	Ituiutaba	IV
12 ^a	Itabira	I	32 ^a	Janaúba	VIII
13 ^a	Brasília de Minas	VIII	33 ^a	Pirapora	VIII
14 ^a	Patos de Minas	V	34 ^a	Salinas	VIII
15 ^a	Poços de Caldas	III	35 ^a	Abaeté	I
16 ^a	Oliveira	VI	36 ^a	Arinos	VII
17 ^a	Ponte Nova	II	37 ^a	Januária	VIII
18 ^a	Monte Carmelo	V	38 ^a	Capelinha	IX
19 ^a	Itajubá	III	39 ^a	João Pinheiro	VII
20 ^a	Formiga	VI	40 ^a	Cel.Fabriciano	X

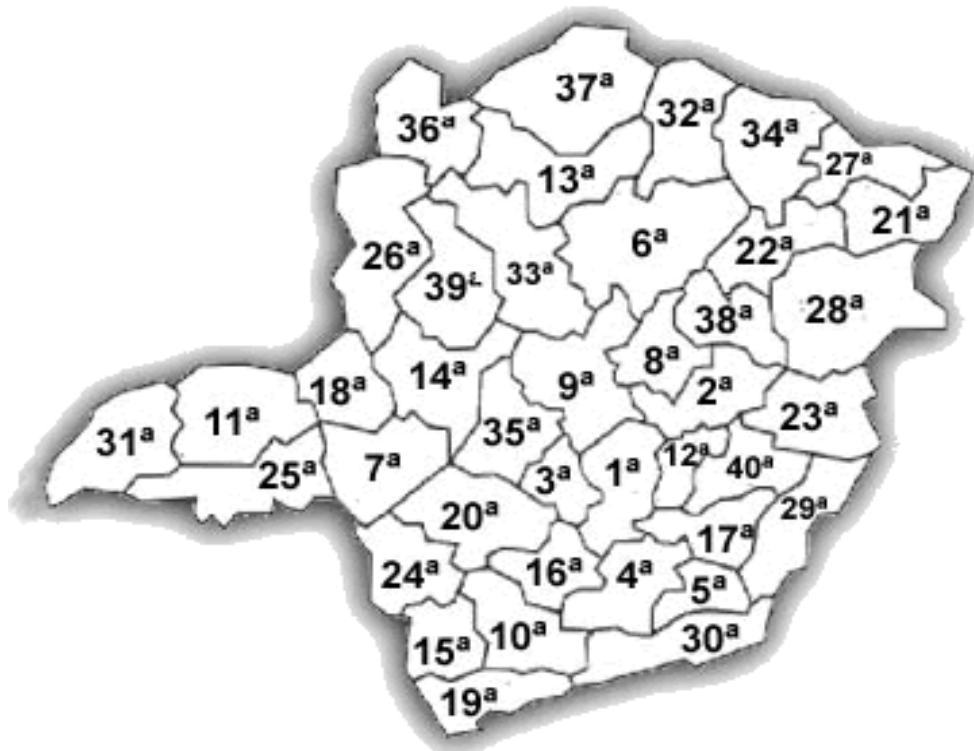
Fonte: *Site do DER/MG*²⁵. Adaptação da autora

Nota: *RP = Região de Planejamento correspondente

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| I. Central | VI. Centro-Oeste de Minas |
| II. Mata | VII. Noroeste de Minas |
| III. Sul de Minas | VIII. Norte de Minas |
| IV. Triângulo | IX. Jequitinhonha/Mucuri |
| V. Alto Paranaíba | X. Rio Doce |

²⁵ www.der.mg.gov.br – acesso em 16/03/2008

Figura 4: Mapa de Minas com a localização das CRGs do DER/MG- Minas Gerais 2008



Fonte: Fonte: *Site do DER/MG*²⁶. Adaptação da autora

4.2.2. A pesquisa à distância por meio eletrônico:

Realizada durante todo o mês de maio, via internet, por meio do *site* do DER/MG: www.der.mg.gov.br. A pesquisa eletrônica foi coordenada pelo Núcleo de Atendimento ao Usuário – NTU que orientou os atendentes do telefone 0800 e os responsáveis pelo recebimento dos *e-mails* enviados àquele Núcleo, preparando-os para prestarem as informações necessárias aos interessados a participarem da pesquisa por meio digital. Foram as etapas desta forma de intervenção:

Etapa 1- Divulgação da Pesquisa de Satisfação à distância:

- a) afixação de um cartaz informativo, conforme modelo apresentado no ANEXO D, em todos os ônibus das linhas intermunicipais de Minas Gerais, com permanência no interior dos veículos durante todo o mês de maio, por determinação da Diretoria de Fiscalização;

Etapa 2 - Disponibilidade do formulário na página do DER/MG:

a) o formulário foi disponibilizado por *download* com acesso através de um destaque com explicações sobre a pesquisa e o procedimento para participação, preenchimento do formulário. Para retorno o usuário teria que enviá-lo por meio de e.mail ou pelo correio;

Etapa 3 - Preparação dos profissionais do NTU para prestarem esclarecimentos e apoio aos interessados a participarem da pesquisa por meio eletrônico.

Etapa 4 - Coleta e arquivamento digital dos formulários preenchidos.

Etapa 5 - Envio do material à Gerência de Controle da Diretoria de Fiscalização (DT/GCO) após o encerramento da pesquisa.

Com relação a esta metodologia houve, desde a sua concepção, uma baixa expectativa sobre o alcance de um resultado significativo, atribuindo-se esta inferência à exclusão digital que ainda é abrangente no Brasil e no Estado de Minas Gerais. Entretanto, foram analisadas não somente as respostas dos formulários, mas também o valor e resultados quantitativo, qualitativo e instrumental desta abordagem como procedimento de acesso permanente pelo usuário, para avaliação dos serviços prestados pelas delegatárias do transporte coletivo de Minas Gerais. Quando da proposição do sistema de avaliação, fruto deste trabalho, pretende-se adotar o meio mais adequado ou um conjunto de mecanismos simultâneos com o propósito de atingir o maior número de usuários possível.

O acesso por meio de *download*, sabidamente não é a forma mais fácil, atrativa e prática para acesso do usuário, entretanto, na ocasião foi a única maneira tempestivamente viável, por meio eletrônico, para disponibilizar o acesso à Pesquisa de Satisfação, considerando que, para utilizarmos o recurso de forma direta e adequada, haveria a necessidade de uma intervenção da PRODEMGE²⁷ e isto demandaria tempo e custo.

²⁶ www.der.mg.gov.br – acesso em 16/03/2008

²⁷ **Companhia de Tecnologia da informação do Estado de Minas Gerais**, responsável, em caráter privativo, por especificar, desenvolver e implantar, soluções informatizadas para a modernização da gestão dos **órgãos da administração direta e indireta**.

4.2.3. A enquete eletrônica

Diferentemente da pesquisa, a enquete foi utilizada para conhecimento da prioridade dos usuários em relação à prestação do serviço de transporte intermunicipal. Para desenvolvimento desta metodologia, o Núcleo de Atendimento ao Usuário (NTU) e a área de comunicação social do DER/MG estruturaram os meios necessários para execução desta outra metodologia. A forma de abordagem também foi através do *site* do DER/MG, utilizando-se o espaço destinado a pesquisas através de enquetes.

Os fatores de avaliação foram subtraídos dos itens 15 a 16 do formulário da “Pesquisa de Satisfação”, sendo os atributos de qualidade apresentados em uma linguagem ainda mais acessível e direta, adaptando-se, inclusive, a terminologia, em função das restrições e rigidez do espaço físico disponível, no *site* do DER/MG, para este tipo de pesquisa, com possibilidade de ampliação somente se for comercializado junto à PRODEMGE.

O Quadro 6 apresenta os itens elencados na enquete eletrônica e os atributos correspondentes na Pesquisa de Satisfação.

Na enquete foi solicitado ao usuário indicar com um X **o fator prioritário, em sua opinião, para o transporte intermunicipal**, dentre os relacionados. Pretendeu-se, a partir da utilização deste instrumento de pesquisa, além do resultado sobre o interesse e necessidade do usuário, relativos ao transporte coletivo intermunicipal, conhecer sua aplicabilidade e repercussão enquanto mais um recurso de avaliação à distância. Sendo assim, os dados obtidos foram analisados bem como a efetiva contribuição da enquete como um meio de realização de pesquisas de satisfação.

Diante das restrições, mencionadas anteriormente, para alteração do *layout* da página eletrônica do DER/MG, a enquete foi disponibilizada em duas fases distintas, por 30 (trinta) dias ininterruptos cada, disponibilizadas nos meses de abril e maio de 2008, tendo sido os atributos de qualidade decompostos, também em duas etapas, como apresentados nos ANEXOS E, F, G e H.

Quadro 6: Atributos de qualidade estabelecidos no estudo e itens correspondentes na Pesquisa de Satisfação e nas Enquetes– Minas Gerais -2008

Atributos de qualidade propostos	Descrição dos atributos como apresentados no Formulário da Pesquisa de Satisfação	Descrição dos atributos como apresentados na Enquete
ACESSIBILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pontos de embarque e desembarque em locais próximos e fáceis 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ locais dos pontos de embarque/ desembarque
CONFIABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pontualidade nas partidas ▪ viagem dentro do tempo previsto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pontualidade nas partidas ▪ tempo de viagem
ATENDIMENTO À DEMANDA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ opções de horários e/ou linhas existentes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ opções de horários e linhas
SEGURANÇA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos ou acidentes ▪ transporte da bagagem confiável e seguro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ viagem sem imprevistos (defeitos ou acidentes) ▪ segurança da bagagem
CONFORTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ônibus bem conservados e limpos ▪ transporte de passageiros dentro do limite permitido 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ condições de higiene e manutenção dos veículos ▪ respeito à lotação máxima de passageiros. ▪ linhas diretas ou com serviços diferenciados
RAPIDEZ NA OPERAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ solução rápida quando ocorrem problemas na viagem. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ solução rápida de imprevistos durante a viagem
ATENDIMENTO DOS PREPOSTOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ educação e respeito do motorista, trocador, bilheteiros e fiscais. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ presteza e educação no atendimento
SISTEMA DE INFORMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ facilidade para obter informações e apresentar reclamações 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ facilidade para obter informações e registrar reclamações ▪ retorno após apuração e retorno das reclamações.
CUSTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ preço das passagens e tarifas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ preço das passagens e taxas
ADEQUABILIDADE DOS PONTOS DE PARADAS E TERMINAIS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pontos de parada e terminais em locais limpos e com bom atendimento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ localização e condições dos pontos de parada e terminais
GESTÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ atendimento das demandas dos usuários pela SETOP/DER-MG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ órgão gestor atento às necessidades dos usuários ▪ acompanhamento dos serviços pelo órgão gestor
FISCALIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ presença e atuação da fiscalização do DER/MG 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fiscalização atuante

Fonte: Elaboração da autora

4.3. Compilação, análise dos dados e resultados

4.3.1. Resultado da Pesquisa Piloto

O objetivo da pesquisa piloto foi validar o instrumento elaborado e a metodologia de aplicação descrita no capítulo anterior, item 4.2, visando a ampliar a prática no âmbito do Estado com o apoio dos agentes fiscais das Coordenadorias Regionais do DER/MG.

A avaliação ocorreu de acordo com os dados a seguir:

- a) Data: 29/04/08
- b) Empresa: Pássaro Verde
- c) Linha: 1028 – BH/Ouro Preto (IDA e VOLTA)
- d) Horários: partida de BH: 8 horas - partida de Ouro Preto: 10h30
- e) Aplicação prática: Inspetor de fiscalização do DER/MG
- f) Monitoramento: da autora
- g) Número de formulários preenchidos: 40

Na viagem de ida (BH/OP) havia 11 (onze) passageiros, além dos 02 (dois) responsáveis pela pesquisa, embarcando durante o percurso outros 10 (dez), totalizando 21 (vinte e um) passageiros. Permaneceram até o final da linha, 18 (dezoito) passageiros. Nesta viagem, 20 (vinte) questionários foram preenchidos.

No retorno de Ouro Preto para Belo Horizonte, a viagem iniciou com 17 (dezessete) passageiros, além dos aplicadores da pesquisa, e, coincidentemente, finalizou com o mesmo número. O fluxo de passageiros que embarcou ao longo do itinerário de volta foi mais intenso não tendo sido possível quantificar este número. Preencheram o formulário, 20 (vinte) usuários, no entanto, 04 (quatro) avaliações foram preenchidas em apenas um lado da

folha do formulário, em decorrência dos passageiros terem desembarcado rapidamente, não concluindo as respostas.

A partir da pesquisa piloto foram feitos os seguintes ajustes:

- a) supressão dos objetivos da pesquisa, anteriormente descritos no formulário, para torná-lo mais conciso e evitar comprometer o tempo da leitura e atrasar o preenchimento;
- b) introdução da alternativa *aposentado* na seção referente à *Atividade Exercida*;
- c) revisão da forma descrita dos atributos de qualidade com o objetivo de tornar a linguagem ainda mais clara, direta e acessível;
- d) inclusão de ressalva, após o item 17, chamando a atenção do leitor sobre as questões 18 e 19, que só deverão ser preenchidas se a resposta do item 17 tiver sido SIM.

Com a prática de aplicação da pesquisa observaram-se algumas impedâncias; contudo, considera-se que são fatores contornáveis e específicos de uma proposta de avaliação, cujo preenchimento do formulário é feito pela própria pessoa, sem uma condução totalmente dirigida como no caso de pesquisas por entrevista. Destacam-se como restrições experienciadas na pesquisa preliminar os seguintes aspectos:

- a) passageiros sem escolaridade que não sabem ler e escrever;
- b) passageiros com dificuldade de leitura por problemas visuais e/ou aqueles que dependem de óculos e estão sem estes no momento da abordagem;
- c) número insuficiente de canetas para disponibilizar aos passageiros que não têm este recurso;
- d) embarques e desembarques em grande número, em percursos pequenos, sem que haja possibilidade de controlar este fluxo e conseqüentemente a distribuição e recolhimento dos formulários e mesmo, a orientação sobre a pesquisa;
- e) dificuldade ou resistência de preenchimento do formulário pelos passageiros, com o veículo em movimento;

- f) dificuldade em abordar e explicar individualmente a todos passageiros que embarcam em pontos de embarques e desembarques ao longo do itinerário;
- g) não detecção sobre o entendimento claro das questões por parte dos avaliadores.

Embora tenha havido estes aspectos limitadores, considerou-se que os resultados foram satisfatórios, com um percentual de 90% dos questionários preenchidos por completo. As etapas seguintes da proposição foram conduzidas da mesma forma, partindo-se do pressuposto de que é preciso buscar cada vez mais instrumentos e mecanismos de avaliação que utilizem recursos à distância e sem uma condução presencial do pesquisador.

Os resultados estatísticos e conceituais da Pesquisa Piloto demonstrados na tabela que se apresenta:

Tabela 8: Resultado da Pesquisa Piloto – Minas Gerais – 2008

1 - Perfil do usuário:

Sexo: mulheres	= 65%
Faixa etária: 18 a 25	= 37,5%
Escolaridade: 2º grau	= 35%
Atividade: estudante	= 25%
Renda: até 1 salário	= 22,5%
Sem renda	= 12,5%

2 - DADOS SOBRE A VIAGEM:

Motivo: Trabalho = 35% e Estudo = 27,5%
 Frequência: 1 ou mais vezes na semana = 27,5%

3 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

Ponto de embarque e desembarque; Paradas e Terminais e Tempo de Viagem

Conceito: Satisfatório

Limpeza e Conservação; Defeitos e Acidentes; Resolução Problemas; Bagagem; Pontualidade; Lotação; Educação e atuação da Fiscalização

Conceito: Muito Bom

Horários e Linhas; Informações e Reclamações, acompanhamento pela SETOP e/ou DER

Conceito: Satisfatório

Preço

Conceito: Regular

4 - ITENS DE PREFERÊNCIA MAIS VOTADOS:

1º - Segurança: viagem sem Defeitos e Acidentes = 20%

2º - Limpeza e Conservação = 16%

3º - Preço = 14%

5 - SOBRE O TRANSPORTE CLANDESTINO: 40 respostas

Já utilizaram = 10 usuários

Finalidade:

Trabalho= 70% e Saúde= 20%

Porque utilizaram:

opções de horários = 25% rápido= 20% **barato= 10%**

Fonte: Elaboração da autora

4.3.2. Resultado da Enquete Eletrônica

Como salientado anteriormente, o objetivo maior deste instrumento de avaliação é o reconhecimento ou não do seu êxito enquanto meio de acesso do usuário. Os dados da enquete, dada sua restrição, também já relatada, servem apenas como uma amostragem parcial, tendo em vista que não se têm informações dos usuários que responderam a pesquisa, podendo estes serem passageiros de linhas intermunicipais e metropolitanas, usuários potenciais e cativos do transporte coletivo mineiro ou até mesmo internautas que não têm qualquer vinculação com o tema proposto - acredita-se, sobretudo, que estes últimos sejam um número ínfimo.

O que se observou a partir do número de acessos às enquetes é que houve um aumento de 35% em maio, em relação ao mês de abril. A divulgação da Pesquisa de Satisfação por meio de um cartaz afixado no interior dos ônibus e a realização presencial desta, no mês de maio (13 a 15/05/08), pode ter sido um dos fatores que contribuíram para aumentar o percentual de participações na segunda fase da enquete. Infere-se que, à medida que os usuários tomaram conhecimento da pesquisa e de sua disponibilidade no *site* do DER/MG, se interessaram pelo assunto e, ao acessar a página eletrônica da autarquia, se dispuseram a participar da enquete ali disponível.

Os resultados estão representados nas tabelas que se seguem:

Tabela 9: Enquete realizada no mês de Abril- 2008

Classificação	Atributo	Percentual de votação
1°	<u>Fiscalização atuante</u>	22,5%
2°	<u>Linhas diretas ou com serviços diferenciados</u>	19,8%
3°	<u>Condições de higiene e manutenção dos veículos</u>	19,6%
4°	Viagem sem imprevistos (defeitos ou acidentes)	13,6%
5°	Tempo de viagem	13,3%
6°	Local dos pontos de embarque/desembarque	6,4%
7°	Solução rápida de imprevistos durante a viagem	3,4%
8°	Segurança da bagagem	1,4%

Fonte: Elaboração da autora

Tabela 10: Enquete realizada no mês de Maio – 2008

Classificação	Atributo	Percentual de votação
1°	<u>Preços das passagens e taxas</u>	39,2%
2°	<u>Opções de horários e linhas</u>	17,4%
3°	<u>Órgão gestor atento às necessidades dos usuários</u>	9,3%
4°	Respeito à lotação máxima de passageiros	9,2%
5°	Acompanhamento dos serviços pelo Órgão gestor	6,4%
6°	Retorno após apuração das reclamações registradas	5,9%
7°	Pontualidade nas partidas	5,0%
8°	Facilidade para obter informações e registrar reclamações	2,8%
9°	Presteza e educação no atendimento	2,5%
10°	Localização e condições dos pontos de parada e terminais	2,2%

Fonte: Elaboração da autora

As análises e inferências que podem ser feitas sobre o mecanismo utilizado e sobre os resultados são:

- a) o instrumento metodológico tem potencialidade para aproveitamento em pesquisas das quais não se tem a pretensão de obter dados aprofundados;
- b) para ampliar o número de acessos é interessante divulgar o evento;
- c) para maximizar e trazer mais fidedignidade aos resultados da avaliação é salutar introduzir um preâmbulo ou um item inicial buscando identificar o respondente;
- d) os atributos sobre a fiscalização e sobre o órgão gestor, incluídos, pioneiramente numa Pesquisa de Satisfação podem ser considerados adequados enquanto itens a serem avaliados, considerando sua colocação nos resultados das enquetes;
- e) o usuário quer preço justo e acessível e uma fiscalização intensiva;
- f) as variáveis referentes aos fatores de *Conforto* (Condições de higiene e manutenção dos veículos; Respeito à lotação máxima de passageiros) e *Segurança* (Viagem sem imprevistos - defeitos ou acidentes) e de *Atendimento à demanda* (Opções de horários e linhas; Linhas diretas ou com serviços diferenciados) também ganharam destaque nos resultados;
- g) quanto aos itens menos votados, este resultado pode nos remeter às seguintes inferências:
 - os usuários estão atendidos satisfatoriamente nestes aspectos;
 - os atributos com percentuais maiores, se atendidos excluirão alguns atributos elencados, como por exemplo: se houver manutenção veicular adequada reduz-se o índice de defeito mecânico e aumenta-se a segurança; se não houver excesso de passageiros transportados, tem-se mais segurança e conforto; se a fiscalização for atuante, haverá cumprimento dos horários das partidas, entre outros;
 - os fatores que de fato importam são: passagem mais barata, conforto, segurança e disponibilidade de horários e linhas, os demais atributos não têm tanta relevância.

4.4. Resultado da Pesquisa de Satisfação à Distância:

Para melhor compreensão dos resultados e das análises que serão apresentados, o modelo do formulário da pesquisa utilizado poderá ser consultado no APÊNDICE A.

O acesso à Pesquisa por meio eletrônico, com era esperado, não teve uma repercussão tão positiva quanto o resultado referente ao número de acesso às enquetes, tendo sido ao todo 129 (cento e vinte e nove) formulários preenchidos e devolvidos por e.mail e apenas 4 (quatro) remetidos pelo correio. Em sua maioria (43,4%) os questionários foram respondidos por usuários do transporte coletivo da Região Metropolitana de Minas Gerais – RMBH e o resultado foi bastante diferente da avaliação dos serviços prestados feita pelos passageiros do serviço intermunicipal, como demonstrado através das tabelas constantes do APÊNDICE C. Na maioria dos atributos avaliados, o percentual da soma dos conceitos *Regular e Ruim* foi maior (acima de 54%) do que *Bom e Muito Bom*, contrariamente ao resultado da Pesquisa Presencial, e, somente nos quesitos *Ponto de Embarque/Desembarque próximos* e *Educação e respeito dos Prepostos* a avaliação foi positiva.

As piores avaliações foram com relação à falta de opções de horários e a não atuação da fiscalização, ambas com percentual de 91,5% quando somados os conceitos *Regular e Ruim*, seguidos dos itens *Atendimento das demandas dos usuários pela SETOP/DER-MG*, *Facilidade para obter informações e apresentar reclamações* e *Preço das passagens e tarifas*, cujo resultado foi em torno de 85%.

O perfil dos usuários também se mostrou distinto com relação ao *nível de escolaridade*, predominando o 2º grau, o nível superior e a pós-graduação com os percentuais 47,3%, 31% e 12,4% respectivamente, sendo o maior percentual da *renda salarial*, 45,7%, correspondentes ao intervalo de 2 a 5 salários mínimos. A *faixa etária* ficou entre 18 e 35 anos, perfazendo 69% da totalização, a *frequência de viagem diária* foi de 67,4% e o *motivo da viagem* revelou que 69% utilizam este serviço para ir ao trabalho.

Destaca-se que para este público o mais importante com relação ao atendimento são os atributos *Opções de horários e/ou linhas existentes* (21,7%) e *Transporte*

de passageiros dentro do limite permitido (14,7%), sendo o menos importante o Transporte de bagagem confiável e seguro (0%).

Quanto aos meios de acesso para responder Pesquisas de Satisfação, os mais votados foram por meio eletrônico (*site* do DER e *e.mail*) e dentro do ônibus.

O que se pode inferir sobre este usuário a partir dos dados da pesquisa é que:

a) tem um nível melhor em termos de escolaridade e renda mensal, tendo facilidade e hábito de acesso à internet;

b) são, basicamente, passageiros das linhas metropolitanas e isto fica bastante pontuado quando, o menor índice relativo à “sua prioridade”, refere-se ao transporte da bagagem, considerando que os ônibus com características urbanas não têm bagageiro e também pela frequência diária de utilização das linhas;

c) os maiores problemas enfrentados são relativos à falta de opção de horários e aos ônibus lotados, sendo que o primeiro influencia o segundo e, este último, é mais comum nas linhas metropolitanas;

d) é um público bastante exigente, que quer seu direito atendido, fato demonstrado pela insatisfação relativa à falta de fiscalização, ao não atendimento do órgão gestor e fiscalizador às suas demandas e ainda ao avaliarem mal o sistema de informações/reclamações disponível;

e) alguns resultados da Pesquisa à Distância se assemelharam aos das enquetes eletrônicas tais como um índice expressivo da necessidade de uma fiscalização atuante, da atenção do órgão gestor às demandas do usuário e de mais opções de horários e lotação do veículo dentro do permitido, que foram traduzidos pelo desejo de linhas diretas e serviços diferenciados.

Quanto aos 4 (quatro) formulários enviados pelo correio foram respondidos por 3 (três) usuários de linhas intermunicipais de regiões distintas e 1 (um) de linha metropolitana, sendo predominantes os conceitos *Regular e Ruim* na avaliação sobre a prestação de serviço.

4.5. Resultado da Pesquisa de Satisfação Presencial:

Como no item anterior, recomenda-se consultar o modelo do formulário da pesquisa utilizado disponível no APÊNDICE A.

As tabelas referentes à Pesquisa Presencial estão demonstrados no APÊNDICE C, quando se apresentam os resultados globais e regionalizados, estes últimos de acordo com as Regiões de Planejamento do Estado de Minas Gerais.

Serão assinaladas então, as principais análises depreendidas a partir da comparação entre as regiões e relatados os perfis dos passageiros, sua avaliação sobre os serviços, sua necessidade em relação ao uso do transporte coletivo intermunicipal, apresentando-se ainda a influência que o transporte irregular está exercendo nestes usuários.

Quanto aos perfis dos usuários o que se destaca principalmente é:

- a) a renda salarial dos usuários da Região do Vale do Jequitinhonha e Mucuri, comparada ao resultado de todas as demais regiões se mostrou inferior, sendo de até um salário mínimo e dos passageiros da Região Centro-oeste se apresentou maior, estando entre 2 a 5 salários-mínimos, similar à renda dos usuários que responderam a pesquisa à distância que julgamos sejam do transporte metropolitano;
- b) o resultado do nível de escolaridade foi o 2º grau, com exceção da Região Noroeste, cujo maior percentual foi relativo ao nível de 1º grau;
- c) a faixa etária predominante ficou entre o intervalo de 18 a 35 anos em todas as regiões;
- d) o motivo da viagem, em todos os casos foi para trabalho e a frequência desta é de 1 ou mais vezes no mês, excluindo-se a região Sul que o maior índice *foi de frequência diária*. Entretanto, a *atividade* exercida pelos entrevistados variou, predominando nas regiões Central, Mata e Sul, profissionais da iniciativa privada; no Triângulo, Alto-Paranaíba, Centro-Oeste e Rio Doce, autônomos, no Norte e Vale do Jequitinhonha/ Mucuri, servidores públicos e, no Noroeste, o trabalhador rural.
- e) por unanimidade, os usuários de todas as regiões preferem responder pesquisas de opinião por formulário dentro do ônibus, maneira como foi feita a avaliação deste estudo.

Sobre a avaliação da prestação dos serviços do transporte intermunicipal, em todas as regiões o resultado foi positivo, prevalecendo como maiores percentuais o somatório dos conceitos *Muito Bom e Bom*. Contudo merece atenção e destaque o atributo *Preço das passagens e tarifas* que somados os conceitos *Regular e Ruim*, obteve percentual mínimo de 46% , atingindo até quase 65%.

Vale ressaltar que, não obstante **o preço tenha sido um ponto de avaliação negativa**, não foi, necessariamente apontado como item de prioridade em todas as regiões. A tabela a seguir apresenta o resultado percentual dos fatores mais importantes de acordo com cada uma das 10 (dez) Regiões de Planejamento:

Tabela 11: Item de importância para o usuário do Transporte Coletivo de Minas Gerais, por Regiões de Planejamento – 2008

REGIÕES DE PLANEJAMENTO	PRIORIDADE 1		PRIORIDADE 2	
	Atributo	percentual	Atributo	percentual
Central	Pontualidade nas partidas	32,5%	Preço passagens e tarifas	27,4%
Mata	Preço passagens e tarifas	33,5%	Viagem dentro do tempo previsto	21,6%
Sul	Pontualidade nas partidas	32,4%	Preço passagens e tarifas	27,4%
Triângulo	Ônibus bem conservados e limpos	33,4%	Viagem dentro do tempo previsto	28,1%
Alto Paranaíba	Ônibus bem conservados e limpos	21,5%	Preço passagens e tarifas	20,2%
Centro-oeste	Viagem dentro do tempo previsto	26,7%	Ônibus bem conservados e limpos	24,6%
Noroeste	Preço passagens e tarifas	36,6%	Ônibus bem conservados e limpos	20%
Norte	Opções de Horários e/ou linhas existentes	47%	Preço passagens e tarifas	25,4%
Jequitinhonha	Preço passagens e tarifas	25,1%	Educação e respeito dos prepostos	22,9
Rio doce	Ônibus bem conservados e limpos	22,6%	Viagem dentro do tempo previsto	18,7%

Fonte: Dados obtidos através da Pesquisa de Satisfação - Elaboração da autora.

Sobre a utilização do transporte irregular os resultados foram bastante significativos quando comparados com as avaliações do serviço prestado, com a prioridade e perfis dos usuários. Alguns pontos serão especificados, tendo em vista a análise realizada, a saber:

a) as regiões Norte e Vale do Jequitinhonha apresentaram o maior índice de utilização deste tipo de transporte e os motivos principais assinalados foram por ser um transporte barato e rápido. A finalidade da viagem, em ambos os locais, se deu por questões de trabalho e saúde. Como citado anteriormente, o Vale do Jequitinhonha apresentou a menor renda salarial (até 1 salário mínimo) e o Norte apresentou como item mais importante *opções de horários e/ou linhas existentes*;

b) as regiões Sul, Triângulo Centro-Oeste e Zona da Mata, em termos percentuais, obtiveram o maior índice de **não utilização** do transporte clandestino e quando aprecia-se os itens de importância para os usuários destas regiões verifica-se que, com exceção da Zona da Mata, que priorizou o preço das passagens, as outras têm preferências que se relacionam com fatores de qualidade que contemplam conforto e confiabilidade do atendimento, quais sejam : *Ônibus bem conservados e limpos, Pontualidade nas partidas e Viagem dentro do tempo previsto*. Na região Sul é interessante destacar que o resultado da frequência de utilização do transporte intermunicipal é diária e para trabalho, sendo talvez o motivo que faça com que alguns usuários busquem o transporte irregular como alternativa de menor preço (2º item importante) e mais confiabilidade nos horários de partidas.

Outras inferências podem ser feitas caso sejam realizados estudos mais aprofundados sobre os dados levantados, entretanto considera-se que as pressuposições apresentadas são suficientes para as finalidades pretendidas neste estudo.

5. PROPOSIÇÃO DE UMA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS DELEGATÁRIAS DO SISTEMA INTERMUNICIPAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS SOB O PONTO DE VISTA DO USUÁRIO

Não se tem a pretensão de que este estudo e as pesquisas apresentadas tenham esgotado o assunto, haja vista que os resultados relatados e os conceitos teórico-práticos expostos, são apenas espectros de uma gama de possibilidades existentes para traduzir as idéias objeto deste trabalho.

Propostas que incluem interesses e necessidades sociais e coletivas, como é o caso do transporte público, além de serem “contaminadas” por abordagens subjetivas que requerem estudos perceptivos amplos e profundos, exigem uma dinâmica de intervenção constante para ajustá-las às mudanças reais que se configuram no ambiente e a partir do modo de viver das pessoas. Por esta razão, não há que se estabelecerem regras e procedimentos rígidos e atemporais, devendo ser pesquisado continuamente o que quer o usuário do serviço de transporte coletivo.

Dentro desta perspectiva é que se propõe esta metodologia que terá como premissas os seguintes quesitos:

- a) metodologia de pesquisa;
- b) frequência e meios para acesso;
- c) distribuição da amostra;
- d) formulário;
- e) tabulação dos dados;
- f) controle e monitoramento do sistema;
- g) divulgação dos resultados;
- h) utilização dos dados e informações.

5.1. Metodologia de pesquisa:

As Pesquisas, Enquetes e Avaliações Permanentes deverão ser realizadas através de meio digital (à distância) e por preenchimento de questionários dentro dos ônibus (pesquisa presencial).

No caso da utilização do meio eletrônico, para tornar o acesso mais fácil e atrativo, o formulário e demais recursos deverão estar disponíveis diretamente na página do DER/MG, sem a necessidade de se fazer *download*. Em se tratando da pesquisa presencial poderá ser realizada pelos agentes fiscais do DER/MG ou por pesquisadores contratados, podendo inclusive, em função do modelo do formulário, ser conduzida com o auxílio dos próprios prepostos das empresas.

Para cada método de avaliação a ser implantado há necessidade de divulgação prévia da proposta, com a finalidade de disseminar seus objetivos, aumentar a receptividade dos usuários às pesquisas, estimulando-os e “capacitando-os”, gradativamente, para se tornarem o verdadeiro fiscal dos serviços prestados pelas operadoras do sistema de transporte coletivo intermunicipal.

Da mesma forma as delegatárias devem ser sensibilizadas para tornarem-se parceiras neste processo, assimilando-o como uma oportunidade para aprimorar a prestação dos serviços a partir da incorporação de práticas de qualidade com foco no cliente e nos resultados.

O objetivo desta proposição é ampliar os canais de comunicação com os usuários para que atuem como co-responsáveis da qualidade dos serviços e iniciar junto às operadoras do sistema de transporte intermunicipal de Minas Gerais uma caminhada que poderá culminar em futuros acordos setoriais de qualidade para o transporte público mineiro. Para isto poderá ser adotada como referência a norma UNE-EN 13816: 2003²⁸ que estabelece

²⁸ UNE-EN 13 816:Estabelece bases para aprimorar o sistema e serviços de transporte coletivo com critérios específicos para a gestão da qualidade, complementando a norma UNE-EN ISO 9001-
<http://www.fundacioncetmo.org> – acesso em 12/10/2007.

critérios de gestão de qualidade para a área de transporte de passageiros e também os indicadores desenvolvidos pelo Instituto Ethos²⁹ para o setor de transportes coletivo.

5.2. Tipos de Pesquisas, frequência de aplicação e meios de acesso:

A **Pesquisa de Satisfação** ou de Opinião, quando em nível mais complexo deverá ser realizada anualmente.

Enquetes deverão ser realizadas, via *site* do DER/MG, **sem uma periodicidade definida**, para investigar pontos específicos detectados como mal avaliados na Pesquisa e que forem possíveis de reversão, ou seja, que podem ser solucionados a partir de intervenções mais imediatas dos órgãos gestor e fiscalizador e pelas próprias delegatárias do sistema intermunicipal. Devem ser utilizadas também, quando de uma implantação ou mudança de procedimentos operacionais nas linhas, tornando o processo mais democrático sob o pressuposto de que o usuário estará inserido no processo. As enquetes poderão ser disponibilizadas ainda, via telefone, buscando-se ampliar o acesso dos usuários, tendo em vista que estas pequenas pesquisas se constituem em questionamentos breves.

Recomenda-se ainda que seja criado um espaço na página eletrônica do DER/MG, para **Avaliação Permanente dos Serviços Prestados (Pesquisa de Rotina e Pesquisa Eventual)** para obtenção de dados sobre o desempenho da empresa, de maneira mais ampla. Nesta avaliação, além de dados sobre a data, horário, número do bilhete de passagem, nome ou número da linha e da empresa, os passageiros deixariam sua percepção sobre o serviço prestado na viagem realizada, e por delegatária. Tendo em vista a preferência do passageiro das linhas intermunicipais pelas pesquisas presenciais e dirigidas (entrevistas) é necessário viabilizar este procedimento de **Avaliação Permanente dos Serviços Prestados** para acesso durante a viagem. Uma alternativa que se propõe, para estudos de verificação de sua exequibilidade é a afixação de pequenas urnas no interior dos veículos para que o passageiro possa se manifestar. Para simplificar o processo e ao mesmo tempo tornar a avaliação precisa e lícita, o bilhete de passagem se subdividiria em três partes ou vias: uma de controle da empresa, outra de posse do passageiro e a terceira a ser colocada dentro de uma

²⁹ Instituto Ethos – Empresas e Responsabilidade Social: entidade apoiada pela Fundação Getúlio Vargas, que tem como um de seus objetivos propiciar às empresas um auto-diagnóstico e avaliação de oportunidades e desafios no setor de atuação. <http://www.ethos.org.br>, acesso em 12/10/2007.

das urnas, de acordo com a avaliação do usuário (muito bom, bom, regular ruim). As urnas lacradas seriam encaminhadas periodicamente, ao órgão gestor ou fiscalizador.

O quadro 7, sintetiza os tipos de avaliações propostas, sua periodicidade e a forma como poderão ser disponibilizadas aos usuários:

Quadro 7 - Tipos de Instrumentos Avaliativos, meio de acesso e frequência de aplicação das Pesquisas de Opinião.

Instrumento Avaliativo	Objetivo	Meio de Acesso	Frequência de Aplicação
1 - Pesquisa de Rotina	<ul style="list-style-type: none"> Permitir e criar no usuário o hábito de avaliar permanentemente, de maneira prática e simples, em cada viagem realizada, a prestação dos serviços oferecidos através dos conceitos MUITO BOM (MB), BOM (B), REGULAR (RE) e RUIM (R) 	<ul style="list-style-type: none"> Site do DER/MG Urnas no interior dos veículos das linhas intermunicipais ou pesquisa por abordagens cíclicas realizada pelos fiscais do DER/MG dentro dos veículos das linhas intermunicipais 	Permanente
2 - Enquete	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as prioridades e necessidades dos usuários; Conhecer a opinião do usuário sobre alterações e inovações que se pretendam implantar; Ampliar a compreensão sobre questões investigadas em pesquisas anteriores cujos resultados deixaram dúvidas; Conhecer a opinião geral dos usuários quando há um alto índice de reclamações sobre determinados atributos de qualidade (serviço 0800). 	<ul style="list-style-type: none"> Site do DER/MG Via telefone (0800). 	Pontual (sem uma periodicidade definida)
3 - Pesquisa de Opinião Eventual	<ul style="list-style-type: none"> Aclarar os motivos e pontos de restrições que contribuíram para resultados REGULAR (RE) e RUIM (R) apresentados nas Pesquisas Rotineiras. Possibilitar intervenções pontuais nas linhas deficitárias sob o ponto de vista do usuário. 	<ul style="list-style-type: none"> Site do DER/MG Pesquisa presencial, realizadas com o apoio dos fiscais do DER/MG ou entrevistas dirigidas em terminais, pontos de paradas, de embarque/desembarque de passageiros 	Semestral (ou em prazo menor se identificada necessidade)
4 - Pesquisa de Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer mais profundamente a opinião e satisfação dos usuários sobre a prestação dos serviços pelas delegatárias. Conhecer o perfil dos usuários por regiões do estado. Identificar pontos deficitários relativos à fiscalização e gestão do transporte coletivo intermunicipal e coletivo 	<ul style="list-style-type: none"> Site do DER/MG Pesquisa presencial, realizadas com o apoio dos fiscais do DER/MG ou contratadas 	Anual

Fonte: Elaboração da autora.

5.3. Distribuição da amostra:

Para as pesquisas presenciais deverá ser obedecido um intervalo de confiança de 90%. Numa análise em conjunto com um técnico estatístico concluiu-se que uma amostragem nestes termos percentuais sugerido é suficiente e procedente para Pesquisas em que não há grandes riscos e não se exige severidade nos resultados.

5.4. Formulários:

A elaboração dos instrumentos das avaliações deverá ser adequada ao tipo e objetivo da pesquisa. Para obter-se mais fidedignidade relativa aos dados é recomendável que alguns itens do questionário sejam campos obrigatórios, fechados e com uma única possibilidade de resposta, entre estes se indica aqueles referentes aos dados da linha/empresa utilizada e a pontuação do conceito da avaliação. Nas Enquetes e nas Avaliações Permanentes dos Serviços Prestados, para otimizar estes recursos, é indispensável que haja um ícone ou campo para identificação da linha/empresa utilizada.

As perguntas das avaliações devem ser diretas, claras, concisas e adequadas à linguagem popular empregada no contexto do transporte coletivo. O questionário deverá ser simples, independente da amplitude e aprofundamento da avaliação e alterado sempre que necessário, para adaptá-lo às especificidades do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros.

5.5. Tabulação dos dados:

O sistema para entrada, compilação e tabulação dos dados deverá admitir vários cruzamentos de informações e filtros para permitir análises globais e específicas por empresa, linhas, região, coordenadoria regional do DER/MG, tipo de transporte (intermunicipal e metropolitano), atributo de qualidade pesquisado e perfil do usuário (renda, escolaridade, faixa etária, outros).

5.6. Gestão e monitoramento do Sistema de Avaliação:

O sistema de avaliação deverá ser de responsabilidade de um núcleo técnico e estatístico, com a supervisão de especialistas em transportes e interface com áreas afins, entre estas a fiscalização, setor de programação operacional das linhas e outros complementares como a informática, a unidade de atendimento ao usuário, marketing e comunicação social.

É indispensável que a metodologia de gestão e monitoramento incorpore em sua sistemática os dados e informações de controles já existentes, tais como: sistema de reclamações/solicitações dos usuários, sistema corporativo de autos de infração das delegatárias e de monitoramento das ocorrências na operação das linhas que são comunicadas pelas empresas à SETOP e ao DER/MG (QDMP e bancos de dados específicos).

Sugere-se que à metodologia de avaliação, seja agregada um sistema de pontuação/pesos a serem atribuídos às empresas de acordo com sua *performance*, incluindo como indicadores de aferição, os resultados das pesquisas periódicas e permanentes, o número e tipo de reclamações, ocorrências e autos aplicados.

Esta gestão da qualidade, para tornar-se mais efetiva, deverá encontrar respaldo legal (regra a ser incluída no RSTC ou o estabelecimento de dispositivos legais específicos) para penalizar a operadora que obtiver índices de avaliação aquém do esperado.

5.7. Divulgação dos resultados:

Para consolidar e tornar crível o sistema, os resultados prescindem de divulgação junto aos usuários, às empresas e à imprensa como um todo. A publicidade é um ato constitucional que propicia transparência e responsabilidade às ações empreendidas. Além disto, a finalidade da proposição é, entre outras, incorporar o usuário à gestão e fiscalização do serviço de transporte coletivo e é necessário dar-lhe o retorno sobre a sua participação.

Outro fator contributivo da divulgação dos resultados é o resgate da imagem institucional à medida que o usuário percebe que há por parte do setor público um propósito

direcionado à prática da qualidade na prestação dos serviços pelas empresas operadoras e que estas estão sendo, de fato, avaliadas e monitoradas.

Com relação às delegatárias, a divulgação dos resultados lhes proporcionará conhecer sua *performance* e buscar incorporar uma inovadora estratégia de controle e monitoramento do seu desempenho, empregada pelo gestor e fiscalizador do sistema de transporte coletivo de Minas Gerais que é a incorporação no processo, da visão daqueles para os quais as operadoras prestam os serviços.

5.8. Utilização dos dados e informações:

O Sistema de Avaliação da Prestação dos Serviços de Transporte Coletivo Intermunicipal pelas Delegatárias deverá ser insumo e subsídio para as ações e decisões dos órgãos gestor e fiscalizador. Relatórios técnicos deverão ser elaborados e direcionados às unidades de gerência tática e operacional da fiscalização do DER/MG e destinadas à Superintendência de Transporte Intermunicipal da SETOP para fins de planejamento específico que assegurem qualidade e atendimento às demandas dos usuários do transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais.

Da mesma forma, as informações obtidas através dos recursos avaliativos implementados deverão integrar os planos e metas das empresas operadoras para aprimoramento constante da prestação dos serviços.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O objetivo desta seção é apresentar algumas conclusões e inferências acerca das análises feitas a partir dos resultados obtidos e dos pressupostos delineados no início deste estudo. Há que se fazer também algumas recomendações para se consistir ainda mais o trabalho apresentado e para torná-lo prático e aplicável à realidade do sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros, no que tange às ações da fiscalização do DER/MG, das decisões do órgão gestor e da qualidade dos serviços prestados.

Dentro deste contexto serão pontuadas as considerações percebidas neste estudo inicial, como as mais relevantes.

São estas as considerações e recomendações propostas:

a) é possível inserir o usuário do transporte coletivo intermunicipal no processo de gestão e fiscalização da prestação dos serviços através de pesquisas de opinião e outros instrumentos avaliativos;

b) conhecer as opiniões, as necessidades e as expectativas dos usuários é indispensável para a melhoria da qualidade do serviço de transporte e são insumos que podem contribuir de maneira significativa para oferecer um transporte adequado e justo à população;

A qualidade deve ser percebida, principalmente por quem vai usufruí-la e por isso necessita do comprometimento de quem vai prestá-la. A organização que se propõe a oferecer um serviço de qualidade deve conhecer as atitudes e as preferências básicas de seus usuários e ter como foco principal as necessidades e expectativas dos mesmos (BORDINI et al. 2003 *apud* CARDOSO, 2006);

c) a avaliação geral relativa à prestação dos serviços foi positiva, porém nota-se que os itens elencados como prioritários pelos usuários de cada uma das Regiões de Planejamento do Estado de Minas Gerais, foram em sua maioria um fator bem avaliado, **à exceção do preço das passagens**. À luz dos conceitos apresentados neste trabalho sobre as teorias da motivação poder-se-ia inferir que os usuários do transporte coletivo não demonstram insatisfação com os serviços oferecidos porque os atributos básicos que

propiciam o seu deslocamento, na sua ótica, estão sendo atendidos. Entretanto, afirmar que aprovam e reconhecem como de boa qualidade os serviços prestados e, portanto, **estão satisfeitos**, é precipitado e temerário. Aprofundando um pouco mais na teoria, verifica-se que o item que obteve o maior percentual, em cada uma das regiões, quando somados os conceitos *Ruim e Regular (Opções de Horários e Linhas Existentes)* é **distinto das prioridades indicadas regionalmente (Preço/ Conservação e limpeza/ Tempo previsto e Pontualidade)**. Com isso, percebe-se que novas necessidades estão surgindo e que clamam por satisfação, ainda que as prioridades básicas pareçam asseguradas. Para se evitar queixas e descontentamentos, ou até mesmo a busca dos alternativos, é urgente que se verifique que horários e linhas são desejados e busque atendê-los. Para evitar reclamações é recomendável que se estude a questão do preço das passagens, que apresente veículos em bom estado de conservação e limpeza e que atendam aos horários e tempo previsto de viagens. Para encantar e fidelizar o usuário é necessário um atendimento personalizado. A pesquisa começa a mostrar características regionais significativas que precisam ser conhecidas e valorizadas para que se ofereça um serviço de qualidade. Estas considerações oportunizam uma reflexão de cunho prático das teorias comportamentais abordadas no trabalho, salientando a dinâmica do comportamento humano e buscando despertar, entre os envolvidos na gestão, operação e fiscalização do transporte coletivo, a necessidade de inclusão em suas análises técnicas o viés comportamental e psicológico inerentes ao indivíduo;

d) as prioridades dos usuários do transporte intermunicipal em relação à prestação dos serviços estão relacionadas aos aspectos de CONFORTO, CONFIABILIDADE e ATENDIMENTO À DEMANDA e sem sombra de dúvida ao atributo PREÇO DAS PASSAGENS;

e) na pesquisa realizada fica retratada a existência de diferenças regionais, merecendo destaque, o quesito RENDA do perfil do usuário da Região do Vale do Jequitinhonha e Mucuri. Desta forma a premissa anteriormente levantada de que o transporte público deve ser adequado à necessidade e realidade de seu usuário, parece fundamentada e razoável para que, neste caso específico, sejam analisadas propostas para redução do preço das passagens daquela região. Este comprometimento social da população do Vale do Jequitinhonha fica ainda mais perceptível quando se observa, no resultado da pesquisa, que a alternativa encontrada pelos usuários foi utilizar o transporte clandestino;

f) nos relatórios técnicos feitos pelos agentes fiscais, após aplicação da pesquisa presencial, houve ressalvas sobre a dificuldade no preenchimento do questionário por passageiros de algumas linhas/regiões, atribuindo-se esta restrição a fatores tais como: baixa escolaridade dos usuários, ao número de questões do formulário, à necessidade de escrever com o ônibus em movimento e mesmo à falta de interesse do usuário. Não obstante estas ponderações acredita-se que, por ser esta iniciativa inédita por parte do poder público do sistema de transporte coletivo de Minas Gerais, foi necessário elaborar um instrumento mais complexo em termos do número de dados pesquisados. Entretanto a expectativa, com a proposição ora apresentada por este estudo, é de que os procedimentos futuros tornar-se-ão, cada vez mais familiares aos usuários, na medida em que passarem a integrar permanentemente o processo de gestão da qualidade do transporte de passageiros. Gradativamente, adaptações serão feitas e alternativas serão encontradas para minimizar estes problemas e, possivelmente, com as avaliações complementares propostas (enquetes e avaliação permanente dos serviços prestados) os questionamentos poderão ser mais segmentados e em menor profundidade;

g) espera-se que os conceitos e as propostas apresentadas nesta monografia contribuam para a gestão e monitoramento da qualidade na prestação dos serviços de transporte. Porém, recomenda-se, para mais solidez e eficácia do *sistema de avaliação dos serviços prestados pelas delegatárias sob o ponto de vista do usuários* que sejam agregados outros estudos e análises técnicas de dados já existentes, como os registros de ocorrências, o sistema de autos de infração e as informações prestadas pelas empresas através dos controles das operações das linhas;

h) é recomendável ainda, visando a ampliar o conhecimento sobre as operadoras e aferir seu desempenho, sejam cruzados e analisados outros dados da Pesquisa de Satisfação tais como **as empresas que operam em cada uma das regiões de planejamento**, buscando direcionar as ações da fiscalização e subsidiar o órgão gestor para um atendimento em função da necessidade detectada;

i) sugere-se ainda, para as próximas avaliações que o item do questionário, *Atendimento das demandas dos usuários pela SETOP/DER-MG* seja objeto de pesquisa específica, considerando que os resultados, não se apresentaram confiáveis e de fácil interpretação por estarem redistribuídos, com valores percentuais próximos entre os três

conceitos - *Muito Bom, Bom e Regular* - bem como em relação ao percentual do *Não Respondido*;

j) salienta-se por fim que este trabalho terá um cunho prático e institucional, considerando que o Sistema de Avaliação de Desempenho das Delegatárias e Concessionárias do Sistema intermunicipal e Metropolitano foi proposto como um Produto a ser alcançado pela Diretoria de Fiscalização do DER/MG no Acordo de Resultados³⁰ pactuado pela autarquia com o governo do Estado sob a interveniência da SETOP e da Secretaria de Estado de Planejamento de Minas Gerais – SEPLAG/MG, devendo até dezembro de 2008 estar implantado e em funcionamento.

³⁰ Acordo de Resultados:

7. REFERÊNCIAS

1. AFFONSO, Emiliano S; ROCHA, Ronaldo da. Recursos e Financiamento para o Transporte Público. Revista dos Transportes Públicos - ANTP, São Paulo, Ano 25, p.93-100, 3º trimestre, 2003.
2. ASSOCIAÇÃO DOS ENGENHEIROS DO DER/MG – ASSENDER , 50 Anos de história, 1996.
3. BATISTA JR, Edgard D.; SENNE, Edson L. F.. TRANSIS: Um Novo Método para Avaliar o Desempenho de Sistemas de Transporte Urbano de Passageiros. In: 21º Congresso da Associação Nacional de Pesquisa em Transportes - ANPET, 2000. Disponível em <www.lac.inpe.br/~lorena/marcos/public_html/arsig2/anpet2000.pdf> Acesso em: 07 set. 2006.
4. BELDA, Rogério. O Usuário do Futuro. Revista dos Transportes Públicos - ANTP, São Paulo, Ano 25, P. 39-45, 3º trimestre, 2003.
5. BODMAN, Milena; SAENZ Miriam Romero. Metodologia Quantum de Desempenho para Empresas de Transportes. In: _____. Transporte em Transformação - Programa de Engenharia de Transportes-COPPE/ UFRJ, Rio de Janeiro, 1996, Cap. 4, p.72-93.
6. BORGES JR, Adilson Adão; FONSECA, Marcelo Jacques. O Uso da Pesquisa de Satisfação do Consumidor Como Instrumento de Política Pública: o potencial de uso no caso do transporte coletivo de Porto Alegre. Disponível em: <<http://www.rimar-online.org/artigos/v1n3a1.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2008.
7. BRASIL. Lei nº 9 503, de 23 de setembro de 1997. Institui o Código de Trânsito Brasileiro.
8. BRASIL. Lei nº 8 666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos administrativos públicos e dá outras providências.
9. BRASIL. Lei nº 8 987 de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão e da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da constituição Federal, e dá outras providências.
10. BUSSINGER, Frederico V. M.. Transporte Coletivo: direito do cidadão, dever do Estado, Cadernos FUNDAP, São Paulo, Ano 6, n. 12, p. 94 – 97, jun.1986.
11. CANÇADO, Vera L. Regulador e Regulados: análise do processo de avaliação do desempenho das empresas do sistema municipal de transporte por ônibus de Belo Horizonte.1999, 301 p. Dissertação (Doutorado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, UFMG, Belo Horizonte,1999.

12. CARDOSO, Bianca C.. Qualidade de Serviço no Setor de Transportes sob a Ótica da Teoria dos *TOPOI*, 2006, 238p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes - Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ/COPPE, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em:
<http://redpgv.coppe.urfj.br/arquivos:Bianca_Anpet_2007_Percepcao_Qual_Servico_.pdf>
Acesso em: 07 set. 2007.
13. CHRISTOVAM, Renata. O uso da Pesquisa como ferramenta de gestão. Revista Engenharia, 2005 – 572, p.105.
14. COMISSÃO DE PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES DE ANTP - Revista dos Transportes Públicos – ANTP, Ano 21, p. 97-115, 3º trimestre, 1999.
15. CYPRIANI, Ivani Vicentini Destro; GUEDES, Cecília; CARDOSO, Denise Daud. A importância dos sistemas de informação sobre usuários na qualidade do serviço de transporte coletivo urbano. Revista dos Transportes Públicos – ANTP, p. 63- 89, Ano 24, 4º trimestre, 2002.
16. DIAMANTE, Cristina. Modelo de Gestão para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. Florianópolis, 2003, 98p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Santa Catarina, 2003. Disponível em <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/10086.pdf>> .Acesso em:09 set. 007.
17. ESPERIDIÃO, Monique; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro 20 08. Disponível em:
<http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-1232005000500031&lng=pt&nrm=iso> Acesso em: 03 Jul. 2008.
18. FREITAS, Cristina. A pesquisa com usuários como instrumento de gestão. Revista dos Transportes Públicos - ANTP, Ano 25, p. 85-101, 3º trimestre, 2003.
19. FUNDACIÓN CETMO, Manual de Buenas Prácticas y Recomendaciones para la Mejora de la Satisfacción del Cliente de Transporte Público de Viajeros por Carretera. El marco conceptual de la calidad del transporte de viajeros. Espanha: Fundación CETMO, 2006, cap.1. Disponível em: <<http://www.fundaconcetmo.org>>. Acesso em 16 set. 2007.
20. GIFONI NETO, Gontran. Instituições Regulatórias do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros: O Caso das Agências Reguladoras Estaduais Brasileiras, 2002, 199 p. Dissertação (Mestrado em Ciências em Engenharia de Transportes), Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE/RJ-MG. Disponível em <http://metro.det.ufc.br/petran/teses/tese08.pdf>. Acesso em 25 fev.2008.

21. HERSEY, Paul; BLANCHARD, Kenneth H.. Psicologia para Administradores de Empresas, São Paulo, 1974, 1977.
22. MARQUES, Alexandre e TOLEDO Nilton. QUALIDADE DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO RODOVIÁRIO MUNICIPAL DE UBERABA - VII SEMEAD, 2004, São Paulo. Disponível em: www.ead.fea.usp.br/Semead. Acesso em 07 set. 2007.
23. MINAS GERAIS. Lei nº 13 174 de 20 de janeiro de 1999. Proíbe o Transporte de passageiros em pé em veículos de transporte coletivo rodoviário Intermunicipal.
24. MINAS GERAIS. Lei nº 13 655 de 14 de julho de 2000. Estabelece direitos e deveres do usuário do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e dá outra providências.
25. MINAS GERAIS. Lei Delegada nº 128 de 25 de janeiro de 2007. Dispõe sobre a estrutura orgânica da Secretaria de Estado de Transporte e Obras Públicas – SETOP.
26. MINAS GERAIS. Decreto nº 7 065 de 16 de julho de 1963. aprova Resolução do Conselho Rodoviário Estadual.
27. MINAS GERAIS. Decreto nº 44 035, de 1º de junho de 2005. Disciplina a autorização para prestação de serviço fretado de transporte rodoviário intermunicipal de pessoas e altera o Decreto nº 32 656, de 14 de março de 1991.
28. MINAS GERAIS. Decreto nº 44 603, de 22 de agosto de 2007. Contém o Regulamento do Serviço de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal e Metropolitano do Estado de Minas Gerais – RSTC. Disponível em: <http://www.der.mg.gov.br>. Acesso em 06 abr. 2008.
29. PORTUGAL, Licínio da Silva. Transporte e sua relação com os direitos fundamentais de cidadania. Revista da Administração Pública - Rio de Janeiro, jan. mar. 1988,p. 46-53.
30. RAMOS, Rubens E. Barreto; COELHO, Valéria Leite. Características de Qualidade do Serviço de Transporte de Passageiros. In: 22º Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. 1998, Rio Grande do Norte: Natal, 1998. Disponível em: www.anpad.org.br/enanpad/1998/dwn/enanpad1998. Acesso em: 8 jun. 2007. COELHO, Valéria Leite. Uma contribuição para a definição das características de qualidade do serviço no transporte público rodoviário intermunicipal: um estudo de caso no Rio Grande do Norte (Mestrado em engenharia de Produção) Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, 1998.
31. RODRIGUES, Maurício O - Avaliação da Qualidade do Transporte Coletivo da cidade de São Carlos – Dissertação (Mestrado em Engenharia de Transportes, Universidade de São Paulo - USP, 2006 - p.1 a 85. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18137/tde-26072006-211449/dissertacaomaucio.pdf>> Acesso em:17 jun. 2007.
32. SCAVAZZA, Juliana Franca. Diferenças Socioeconômicas das Regiões de Minas Gerais. 2003. Disponível em:

- <<http://www.almg.gov.br/bancoconhecimento/tematico/DifReg.pdf>> Acesso em: acesso em: 27 abr. 2008.
33. SILVA, Adherbal. Usuário entende do negócio. Revista Engenharia, 2005 – 572, 111-112.
34. STRAMBI, Orlando. Transporte em tempo de reforma – Ensaio sobre a problemática – O conceito de equidade e sua aplicação em transportes. In: Enilson Santos; Joaquim Aragão. (Org.). Transporte em tempos de reforma: estudos sobre o transporte urbano. 2 ed. Natal: Editora da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2004, v. , p. 103-125.
35. TRAVASSOS, Germano. Por que falam mal desse nosso transporte? Imagem e realidade dos sistemas de transporte público de passageiros. Revista dos Transportes Públicos - ANTP, Ano 22, p. 77-93, 1º trimestre, 2000.
36. TEIXEIRA, Daniel Lemos. Análise de Sistemas de Gestão da Qualidade: Tradicionais e Visuais Interativos. Dissertação (Pós-Graduação em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/16124.pdf> > Acesso em: 24 nov.2007.

8. APÊNDICES

APÊNDICE A : Modelo do formulário da Pesquisa de Satisfação – 2008 (anverso/verso)



DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

PESQUISA SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE MINAS GERAIS

Prezado usuário,

Contamos com o seu apoio para **participar desta “PESQUISA DE SATISFAÇÃO” preenchendo todo o formulário.**
DEVOLVA-O ao fiscal após seu preenchimento ou quando desembarcar, tendo respondido ou não a pesquisa.

Este formulário também estará disponível no site do DER/MG durante o mês de maio de 2008, no endereço www.der.mg.gov.br. Se precisar de informações adicionais para o preenchimento, ligue 0800.285.1517 ou solicite esclarecimentos pelos e-mails atendimento@der.mg.gov.br ou faleconosco@der.mg.gov.br.

ESTA PESQUISA PODERÁ SE TORNAR UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO PERMANENTE DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO RODOVIÁRIO ESTADUAL.

EXERÇA SEU DIREITO! PARTICIPE E DÊ SUA OPINIÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE MINAS GERAIS.



PERFIL DO USUÁRIO

1. Local de residência: Município/Distrito:		Estado (sigla):
2. Sexo:	Feminino <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>
3. Idade:	Menos de 18 <input type="checkbox"/>	de 18 até 25 <input type="checkbox"/>
	de 26 até 35 <input type="checkbox"/>	de 36 a 45 <input type="checkbox"/>
	de 46 a 54 <input type="checkbox"/>	de 55 a 64 <input type="checkbox"/>
	de 65 em diante <input type="checkbox"/>	
4. Escolaridade:	Sem escolaridade <input type="checkbox"/>	Até 4ª série <input type="checkbox"/>
	2º grau completo <input type="checkbox"/>	1º grau completo <input type="checkbox"/>
	superior completo <input type="checkbox"/>	pós-graduação <input type="checkbox"/>
5. Renda (em salários-mínimos):	até um <input type="checkbox"/>	entre 1 e 2 <input type="checkbox"/>
	entre 2 e 5 <input type="checkbox"/>	entre 5 e 10 <input type="checkbox"/>
	entre 10 e 20 <input type="checkbox"/>	mais de 20 <input type="checkbox"/>
	sem rendimento <input type="checkbox"/>	
6. Atividade exercida:	estudante <input type="checkbox"/>	servidor público <input type="checkbox"/>
	empregado rural <input type="checkbox"/>	empregado privado <input type="checkbox"/>
	autônomo <input type="checkbox"/>	desempregado <input type="checkbox"/>
		outros <input type="checkbox"/>

DADOS SOBRE A VIAGEM 

7. Data da viagem:	8. Horário da partida:
	manhã <input type="checkbox"/>
	tarde <input type="checkbox"/>
	noite <input type="checkbox"/>
	madrugada <input type="checkbox"/>
8. Nº. da Linha:	9. Empresa:
10. Percorso viajado:	
Origem:	Destino:
11. Motivo da viagem:	
trabalho <input type="checkbox"/>	estudo <input type="checkbox"/>
saúde <input type="checkbox"/>	compras <input type="checkbox"/>
Visita <input type="checkbox"/>	lazer <input type="checkbox"/>
	outros <input type="checkbox"/>
Frequência de viagem:	
diariamente <input type="checkbox"/>	1 ou mais vezes por semana <input type="checkbox"/>
1 ou mais vezes por mês <input type="checkbox"/>	1 ou mais vezes por ano <input type="checkbox"/>
	raramente <input type="checkbox"/>



DER/MG – DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

EXERÇA SEU DIREITO! DÊ SUA OPINIÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE MINAS GERAIS

Dê sua opinião sobre cada um dos itens abaixo marcando com um X sua opção NAS COLUNAS DA DIREITA. Para cada item <u>marque apenas um conceito:</u> <u>Muito bom</u> OU <u>Bom</u> OU <u>Regular</u> OU <u>Ruim</u>				
	Muito bom	Bom	Regular	Ruim
1- Pontos de embarque/desembarque em locais próximos e fáceis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Pontos de parada em locais limpos e com bom atendimento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Viagem dentro do tempo previsto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Ônibus bem conservados e limpos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Transporte de passageiros dentro do limite permitido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos ou acidentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- Solução rápida quando ocorrem problemas na viagem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8- Transporte de bagagem confiável e seguro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9- Pontualidade nas partidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10- Opções de horários e/ou linhas existentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11- Preço das passagens e tarifas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 - Facilidade para obter informações e apresentar reclamações.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13- Educação e respeito do motorista, trocador, bilheteiros e fiscais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14- Presença e atuação da fiscalização do DER/MG.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15- Atendimento das demandas dos usuários pela SETOP/DER-MG.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 – Dos aspectos listados acima, quais são os DOIS itens mais importantes para você? Marque um X nos NÚMEROS dos DOIS itens escolhidos: 1- <input type="checkbox"/> 2- <input type="checkbox"/> 3- <input type="checkbox"/> 4- <input type="checkbox"/> 5- <input type="checkbox"/> 6- <input type="checkbox"/> 7- <input type="checkbox"/> 8- <input type="checkbox"/> 9- <input type="checkbox"/> 10- <input type="checkbox"/> 11- <input type="checkbox"/> 12- <input type="checkbox"/> 13- <input type="checkbox"/> 14- <input type="checkbox"/> 15- <input type="checkbox"/>				
17- Você já utilizou o transporte irregular (clandestino) realizado por vans ou ônibus não gerenciados pelo DER/MG? Marque um X de acordo com sua resposta: SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>				
Responder as questões 18 e 19 APENAS se a resposta do item 17 tiver sido SIM.				
18 - Por que você procurou o transporte irregular ? Marque ABAIXO, com um X , os DOIS itens principais: 1- é rápido <input type="checkbox"/> 2- é barato <input type="checkbox"/> 3- tem muitos horários <input type="checkbox"/> 4- o serviço é de "porta a porta" <input type="checkbox"/> 5- é confortável <input type="checkbox"/> 6- tem bom atendimento <input type="checkbox"/> 7- é seguro <input type="checkbox"/> 8 - ônibus passou quando precisava <input type="checkbox"/> 9- por falta de opção <input type="checkbox"/>				
19 - Qual foi a finalidade de sua viagem quando utilizou o transporte irregular ? 1- estudo <input type="checkbox"/> 2- trabalho <input type="checkbox"/> 3- saúde <input type="checkbox"/> 4- lazer <input type="checkbox"/> 5- visita <input type="checkbox"/> 6- compras <input type="checkbox"/> 7- outros <input type="checkbox"/>				

APÊNDICE B : Modelo do formulário do Relatório Técnico – 2008**Relatório Técnico**

Pesquisa de Satisfação sobre a prestação do serviço de transporte coletivo intermunicipal

PARA CADA OPERAÇÃO REALIZADA DEVERÁ SER FEITO UM RELATÓRIO TÉCNICO

1. Coordenadoria Regional: _____ Cidade: _____
2. Nome da Empresa: _____ Código: _____
3. Número da linha: _____
4. Pontos de origem da linha
 - 4.1 – partida: _____
 - 4.2 – chegada: _____
5. Horário da viagem:
 - 5.1 – partida: _____
 - 5.2 – chegada: _____
6. Nome/matrícula do fiscal que empreendeu a operação
 _____ matrícula: _____
7. Nome dos prepostos:
 - 7.1 – motorista: _____
 - 7.2 – auxiliar: _____
8. Número de passageiros
 - 8.1 - no embarque inicial: _____ no desembarque final: _____ no percurso: _____
9. Número de formulários
 - 9.1 – distribuídos e preenchidos: _____
 - 9.2 - distribuídos e NÃO preenchidos: _____
10. Impressão sobre a receptividade dos passageiros à pesquisa de satisfação:
 Ótima Satisfatória Regular Ruim Indiferente
11. Identificação de pontos facilitadores e de restrições relativos à prática de aplicação da pesquisa:
 - 11.1 - o que facilitou a aplicação da pesquisa?

 - 11.2 - o que dificultou a aplicação da pesquisa?

12. Relato de incidentes ou observações pertinentes ao trabalho: UTILIZAR O VERSO
13. Data do relatório ____/____/____
14. Assinatura do fiscal: _____
15. Assinatura do Coordenador Regional: _____

APÊNDICE C: Tabelas com resultados da Pesquisa de Satisfação – 2008

Tabela 1: Perfil do Usuário das Linhas Intermunicipais de Minas Gerais - Sexo, Faixa Etária e Escolaridade - Maio – 2008

Regiões		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Total de registros		584	277	339	210	218	142	235	370	315	300
Sexo	M	276	139	159	98	105	68	121	179	156	128
	F	258	133	163	98	91	69	107	162	147	146
	NR	50	5	17	14	22	5	7	29	12	26
percentual	M	47,3	50,2	46,9	46,7	48,2	47,9	51,5	48,4	49,5	42,7
percentual	F	44,2	48,0	48,1	46,7	41,7	48,6	45,5	43,8	46,7	48,7
Faixa Etária		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Não respondido		36	7	3	11	19	5	6	14	5	16
Menos de 18		13	8	17	15	13	4	9	15	18	11
De 18 até 25		147	75	91	53	59	41	47	78	84	64
De 26 até 35		152	70	101	39	57	37	59	100	84	77
De 36 até 45		99	55	58	35	30	13	42	71	54	50
De 46 até 54		74	29	38	34	24	25	35	56	31	46
De 55 até 64		49	27	26	17	16	14	25	26	16	22
De 65 em diante		14	6	4	6	0	3	12	10	23	13
Percentual do maior valor		26,0	27,1	29,8	25,2	27,1	28,9	25,1	27,0	26,7	25,7
Escolaridade		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Não respondido		36	9	6	12	22	4	8	16	6	18
Sem escolaridade		8	5	14	6	5	2	23	6	18	6
Até 4ª série		107	62	57	45	36	24	69	73	88	67
1º grau completo		105	50	63	36	43	24	40	78	74	62
2º grau completo		223	97	130	71	80	64	66	127	92	90
Superior completo		69	39	45	30	19	20	19	54	29	36
Pós graduação		35	15	23	10	13	4	9	16	8	21
nulo		1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Percentual do maior		38,2	35,0	38,3	33,8	36,7	45,1	29,4	34,3	29,2	30,0

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Nota: *RP = Região de Planejamento correspondente

I -Central

V - Alto Paranaíba

IX - Jequitinhonha/Mucuri

II -Mata

VI - Centro-Oeste de Minas

X - Rio Doce

III - Sul de Minas

VII - Noroeste de Minas

IV - Triângulo

VIII - Norte de Minas

Tabela 2: Perfil do Usuário das Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Renda e Atividade** - Maio - 2008

Renda (em salário-mínimo)	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Não respondido	65	39	12	19	31	10	15	17	18	31
até um	94	30	39	34	31	18	61	76	108	60
entre 1 e 2	161	80	130	62	66	41	84	112	89	80
entre 2 e 5	155	75	101	48	55	44	39	84	42	60
entre 5 e 10	44	21	23	22	11	14	11	30	13	36
entre 10 e 20	18	9	2	10	8	3	3	7	7	7
mais de 20	6	0	1	1	0	1	2	1	0	2
sem rendimento	41	23	30	14	16	11	20	43	38	24
nulo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Percentual do maior valor	27,6	28,9	38,3	29,5	30,3	31,0	35,7	30,3	34,3	26,7
Atividade	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Não respondido	45	8	10	13	24	9	12	21	10	27
Estudante	41	38	53	20	27	14	17	34	33	33
Servidor público	90	41	42	23	34	22	41	91	57	33
Empregado privado	115	54	78	36	39	22	24	67	43	48
Empregado rural	30	28	25	19	26	13	55	23	47	18
Autônomo	108	43	48	42	40	35	31	52	53	55
Desempregado	38	18	15	14	6	5	18	24	16	16
Aposentado	51	19	30	14	7	9	12	27	36	30
Outros	66	28	38	29	15	13	24	30	20	39
nulo	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
Percentual do maior valor	19,7	19,5	23,0	20,0	18,3	24,6	10,2	24,6	18,1	16,0

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Nota: *RP = Região de Planejamento correspondente

I - Central
 II - Mata
 III - Sul de Minas
 IV - Triângulo

V - Alto Paranaíba
 VI - Centro-Oeste de Minas
 VII - Noroeste de Minas
 VIII - Norte de Minas

IX - Jequitinhonha/Mucuri
 X - Rio Doce

Tabela 3: Perfil do Usuário das Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Frequência e Motivo da Viagem, Meio preferido para acesso à Pesquisas de Opinião – Maio - 2008**

Motivo da Viagem	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Não respondido	34	3	15	9	17	5	3	15	6	16
Estudo	22	21	24	7	8	3	9	20	26	11
Trabalho	231	117	161	80	89	54	89	124	132	102
Saúde	86	49	48	20	28	28	45	69	51	41
Lazer	30	14	11	5	11	7	9	18	14	22
Visita	71	26	20	47	33	29	41	56	41	44
Compras	34	19	27	13	12	7	11	28	13	20
Outros	70	26	33	25	20	8	27	39	29	42
Nulo	6	2	0	4	0	1	1	1	3	2
Percentual do maior valor	39,6	42,2	47,5	38,1	40,8	38,0	37,9	33,5	41,9	34,0
Frequência de Viagem	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Nãorespondido	33	7	14	12	17	5	5	27	9	19
Diariamente	106	71	116	15	46	22	27	28	55	43
1 ou mais vezes na semana	95	49	80	34	34	28	40	54	54	45
1 ou mais vezes no mês	214	94	88	81	71	51	99	136	122	106
1 ou mais vezes no ano	58	17	14	34	22	13	32	68	51	49
raramente	78	37	25	34	28	22	32	57	22	38
Percentual do maior valor	36,6	33,9	34,2	38,6	32,6	35,9	42,1	36,8	38,7	35,3
Meio de acesso à Pesquisa	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Não respondido	65	18	49	25	29	9	23	41	64	72
Entrevista	90	69	75	40	31	40	47	88	87	38
E-mail	41	18	23	15	5	8	11	25	24	13
Página eletrônica do DER/MG	28	6	11	7	10	2	11	11	8	5
Formulário no ônibus	282	111	137	90	111	72	92	146	94	136
Formulário no guichê da empresa	25	32	18	15	12	3	7	22	7	9
Formulário no terminal ou na fiscalização DER/MG	42	21	22	12	16	7	39	33	19	21
Outros meios	11	2	4	6	4	1	4	3	12	6
Nulo	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Percentual do maior valor	48,3	40,1	40,4	42,9	50,9	50,7	39,1	39,5	29,8	45,3

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Nota: *RP = Região de Planejamento correspondente

I - Central
 II - Mata
 III - Sul de Minas
 IV - Triângulo

V - Alto Paranaíba
 VI - Centro-Oeste de Minas
 VII - Noroeste de Minas
 VIII - Norte de Minas

IX - Jequitinhonha/Mucuri
 X - Rio Doce

Tabela 4: Avaliação da Prestação de Serviços e Prioridade do Usuário – Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Regiões Central e Triângulo** – Maio - 2008

REGIÃO CENTRAL = 584 registros - 1, 3, 4, 8, 9, 12 e 35 CRGs			
PERCENTUAIS			
Itens da Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	86,6	9,9	
Pontos de parada limpos	84,5	13,4	
Viagem dentro do tempo previsto	82,4	16,2	
Ônibus conservado e limpo	90,9	7,8	
Transporte de passageiros no limite	87,9	8,5	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	93,0	3,5	
Solução rápida de problemas	83,1	7,0	
Transporte de bagagem confiável	94,4	2,8	
Pontualidade nas partidas	86,6	9,9	32,5
Opções de horários ou linhas	71,1	24,7	
Preço de passagens e tarifas	47,2	48,6	27,4
Facilidades p/ obter informações e reclamar	72,5	22,5	
Educação dos prepostos	93,0	3,5	
Presença e atuação da Fiscalização	76,8	16,2	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	65,5	20,4	
REGIÃO DO TRIÂNGULO = 210 registros - 11, 25 e 31 CRGs			
PERCENTUAIS			
Itens Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	85,71	14,28	
Pontos de parada limpos	79,04	19,53	
Viagem dentro do tempo previsto	76,19	22,85	28,09
Ônibus conservado e limpo	110	19,04	33,34
Transporte de passageiros no limite	92,86	5,23	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	93,34	4,76	
Solução rápida de problemas	76,66	12,86	
Transporte de bagagem confiável	93,81	5,24	
Pontualidade nas partidas	81,91	13,34	
Opções de horários ou linhas	70,48	24,76	
Preço de passagens e tarifas	48,09	49,52	
Facilidades p/ obter informações e reclamar	70,95	23,33	
Educação dos prepostos	91,43	7,62	
Presença e atuação da Fiscalização	69,52	25,71	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	70	16,67	

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Tabela 5: Avaliação da Prestação de Serviços e Prioridade do Usuário – Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Regiões Noroeste e Centro-Oeste** – Maio - 2008

REGIÃO NOROESTE = 235 registros - 26, 36 e 39 CRGs			
PERCENTUAIS			
Itens Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	73,08	26,5	
Pontos de parada limpos	66,38	31,91	
Viagem dentro do tempo previsto	77,02	20,85	
Ônibus conservado e limpo	77,87	20,86	20
Transporte de passageiros no limite	85,47	12,39	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	79,15	15,73	
Solução rápida de problemas	63,4	24,25	
Transporte de bagagem confiável	86,38	10,21	
Pontualidade nas partidas	80,43	17,02	
Opções de horários ou linhas	62,13	34,04	
Preço de passagens e tarifas	32,48	64,53	36,6
Facilidades p/ obter informações e reclamar	64,25	32,34	
Educação dos prepostos	83,82	14,89	
Presença e atuação da Fiscalização	70,21	21,98	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	51,92	22,98	

REGIÃO CENTRO-OESTE = 142 registros - 16 e 20 CRGs			
PERCENTUAIS			
Itens Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	86,62	9,85	
Pontos de parada limpos	84,51	13,38	
Viagem dentro do tempo previsto	82,39	16,2	26,76
Ônibus conservado e limpo	90,85	7,75	24,65
Transporte de passageiros no limite	87,94	8,51	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	92,95	3,52	
Solução rápida de problemas	83,1	7,04	
Transporte de bagagem confiável	94,36	2,82	
Pontualidade nas partidas	86,62	9,86	
Opções de horários ou linhas	71,13	24,65	
Preço de passagens e tarifas	47,19	48,59	
Facilidades p/ obter informações e reclamar	72,53	22,53	
Educação dos prepostos	92,95	3,52	
Presença e atuação da Fiscalização	76,76	16,2	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	65,5	20,42	

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Tabela 6: Avaliação da Prestação de Serviços e Prioridade do Usuário – Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Regiões Mata e Rio Doce** – Maio - 2008

REGIÃO DA MATA = 277 registros - 5, 17, 29 e 30 CRGs			
PERCENTUAIS			
Itens Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	76,9	19,5	
Pontos de parada limpos	67,51	28,52	
Viagem dentro do tempo previsto	72,92	22,38	21,66
Ônibus conservado e limpo	76,9	19,14	
Transporte de passageiros no limite	61,37	34,66	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	90,61	6,5	
Solução rápida de problemas	78,27	14,5	
Transporte de bagagem confiável	81,95	11,92	
Pontualidade nas partidas	79,42	17,33	
Opções de horários ou linhas	57,76	37,54	
Preço de passagens e tarifas	36	59,57	33,57
Facilidades p/ obter informações e reclamar	59,93	33,57	
Educação dos prepostos	85,56	11,19	
Presença e atuação da Fiscalização	59,93	31,77	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	54,15	23,11	
REGIÃO RIO DOCE = 300 registros - 2, 23 e 40 CRGs			
PERCENTUAIS			
Itens Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	77,18	13,75	
Pontos de parada limpos	69	20,67	
Viagem dentro do tempo previsto	71,33	26,33	18,72
Ônibus conservado e limpo	73,25	19,73	22,06
Transporte de passageiros no limite	74	16	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	80,27	7,35	
Solução rápida de problemas	68,7	12,3	
Transporte de bagagem confiável	83,67	5,66	
Pontualidade nas partidas	71	18,67	
Opções de horários ou linhas	54,67	32	
Preço de passagens e tarifas	40,33	46,34	
Facilidades p/ obter informações e reclamar	58,33	25,33	
Educação dos prepostos	83,67	7,33	
Presença e atuação da Fiscalização	65	21	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	58	19,67	

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Tabela 7: Avaliação da Prestação de Serviços e Prioridade do Usuário – Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Regiões Norte e Jequitinhonha/ Vale do Mucuri** – Maio - 2008

REGIÃO NORTE = 370 registros - 6, 13, 32, 33, 34 e 37 CRGs			
PERCENTUAIS			
Itens Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	72,7	22,16	
Pontos de parada limpos	62,06	33,06	27,90
Viagem dentro do tempo previsto	69,73	24,59	
Ônibus conservado e limpo	78,38	17,03	
Transporte de passageiros no limite	82,16	11,35	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	85,67	8,11	
Solução rápida de problemas	76,49	15,13	
Transporte de bagagem confiável	89,19	5,95	
Pontualidade nas partidas	68,11	26,49	
Opções de horários ou linhas	46,48	47,03	
Preço de passagens e tarifas	44,32	50,54	25,4
Facilidades p/ obter informações e reclamar	63,15	30,62	
Educação dos prepostos	85,14	10,27	
Presença e atuação da Fiscalização	72,7	19,46	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	55,95	27,3	
REGIÃO DO JEQUITINHONHA E VALE DO MUCURI=315 registros- 21, 22, 27,28 e 38 CRGs			
PERCENTUAIS			
Itens Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	77,1	19,7	
Pontos de parada limpos	76,2	20,6	
Viagem dentro do tempo previsto	74	22,8	
Ônibus conservado e limpo	75,9	19,8	
Transporte de passageiros no limite	79,7	16,2	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	74,9	20,7	
Solução rápida de problemas	64,9	28,7	
Transporte de bagagem confiável	83,1	13,7	
Pontualidade nas partidas	77,7	17,1	
Opções de horários ou linhas	55,3	38,4	
Preço de passagens e tarifas	51,1	46	25,1
Facilidades p/ obter informações e reclamar	69,5	26,1	
Educação dos prepostos	85,8	11,4	22,9
Presença e atuação da Fiscalização	68,9	27,9	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	56	31,8	

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Tabela 8: Avaliação da Prestação de Serviços e Prioridade do Usuário – Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Regiões Alto do Paranaíba e Sul** – Maio - 2008

REGIÃO ALTO PARANAÍBA = 218 registros - 7, 14 e 18 CRGs			
PERCENTUAL			
Itens Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	80,27	17,43	
Pontos de parada limpos	75,12	21,65	
Viagem dentro do tempo previsto	73,85	22,48	
Ônibus conservado e limpo	75,69	20,64	21,56
Transporte de passageiros no limite	83,95	12,38	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	81,65	14,68	
Solução rápida de problemas	69,27	24,77	
Transporte de bagagem confiável	85,71	12,44	
Pontualidade nas partidas	74,66	18,89	
Opções de horários ou linhas	57,79	33,95	
Preço de passagens e tarifas	36,87	56,68	20,19
Facilidades p/ obter informações e reclamar	60,55	32,11	
Educação dos prepostos	87,16	9,17	
Presença e atuação da Fiscalização	66,06	26,15	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	61,92	25,23	
REGIÃO SUL = 339 registros - 10, 15, 19 e 24 CRGs			
PERCENTUAIS			
Itens Pesquisa	Bom + MB	Reg+Ruim	Prioridade
Pontos de embarque / desembarque próximos	82,9	15,6	
Pontos de parada limpos	67,5	20,4	
Viagem dentro do tempo previsto	71,7	25,1	
Ônibus conservado e limpo	77,2	21	
Transporte de passageiros no limite	74,3	22,2	
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos e/ou acidentes	83,8	12,1	
Solução rápida de problemas	75,2	19,1	
Transporte de bagagem confiável	80,4	14,2	
Pontualidade nas partidas	66,6	30,1	32,45
Opções de horários ou linhas	58,9	38,1	
Preço de passagens e tarifas	46	50,2	27,43
Facilidades p/ obter informações e reclamar	66,4	30,4	
Educação dos prepostos	87	10,6	
Presença e atuação da Fiscalização	71,1	23,6	
Atendimento das demandas pela SETOP e DER	60,1	34,8	

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Tabela 9: Avaliação da Prestação de Serviços e Prioridade do Usuário – Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Resultado Geral** – Maio – 2008

PONTOS DE EMBARQUE/ DESEMBARQUE PRÓXIMOS			
	Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom		1574	52,70
Muito Bom		783	26,21
não respondido		108	7,53
Regular		425	14,23
Ruim		97	3,25
PONTOS DE PARADA EM LOCAIS LIMPOS			
	Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom		1435	48,04
Muito Bom		688	23,03
não respondido		161	5,39
Regular		570	19,08
Ruim		133	4,45
VIAGEM DENTRO DO TEMPO PREVISTO			
	Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom		1355	45,32
Muito Bom		890	29,77
não respondido		126	4,21
Regular		500	16,72
Ruim		119	3,98
ÔNIBUS BEM CONSERVADOS E LIMPOS			
	Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom		1233	41,25
Muito Bom		1105	36,97
não respondido		102	3,41
Regular		451	15,09
Ruim		98	3,28
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS DENTRO DO LIMITE			
	Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom		1189	39,81
Muito Bom		1206	40,37
não respondido		145	4,85
Regular		319	10,68
Ruim		128	4,29
VIAGEM SEM OCORRÊNCIA DE DEFEITOS OU ACIDENTES			
	Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom		1166	39,01
Muito Bom		1348	45,10
não respondido		161	5,39
Regular		254	8,50
Ruim		60	2,01
SOLUÇÃO RÁPIDA QUANDO OCORREM PROBLEMAS			
	Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom		1339	44,81
Muito Bom		837	28,01
não respondido		293	9,81
Regular		412	13,79
Ruim		107	3,58
TRANSPORTE DE BAGAGEM CONFIÁVEL			
	Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom		1278	42,76
Muito Bom		1287	43,06
não respondido		153	5,12
Regular		218	7,29
Ruim		53	1,77

Tabela 9: Avaliação da Prestação de Serviços e Prioridade do Usuário – Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Resultado Geral** – Maio – 2008

PONTUALIDADE NAS PARTIDAS		
Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom	1131	37,85
Muito Bom	1154	38,62
não respondido	151	5,05
Regular	424	14,19
Ruim	128	4,28
OPÇÕES DE HORÁRIOS E LINHAS		
Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom	1158	38,76
Muito Bom	605	20,25
não respondido	202	6,76
Regular	733	24,53
Ruim	290	9,71
PREÇOS DAS PASSAGENS E TARIFAS		
Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom	982	32,88
Muito Bom	325	10,88
não respondido	157	5,26
Regular	941	31,50
Ruim	582	19,48
FACILIDADE PARA OBTER INFORMAÇÕES		
Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom	1328	44,44
Muito Bom	629	21,05
não respondido	204	6,83
Regular	619	20,72
Ruim	208	6,96
EDUCAÇÃO E RESPEITO DOS PREPOSTOS		
Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom	1043	34,88
Muito Bom	1556	52,04
não respondido	116	3,88
Regular	222	7,42
Ruim	53	3,96
PRESENÇA E ATUAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO		
Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom	1237	41,39
Muito Bom	816	27,30
não respondido	216	7,23
Regular	528	17,66
Ruim	192	6,42
ATENDIMENTO DEMANDAS DOS USUÁRIOS POR SETOP/DER		
Grau Satisfação	Total de Nº Questionário	Percentual
Bom	1288	43,12
Muito Bom	489	16,37
não respondido	497	16,64
Regular	561	18,78
Ruim	152	5,09
PRIORIDADE DOS USUÁRIOS		
	TOTAL	PERCENTUAL
Preço das passagens e tarifas	734	12,3
Ônibus bem conservados e limpos	634	10,6

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Tabela 10: Perfil do usuário – Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Resultado Geral da Pesquisa à Distância** (site do DER/MG) – Maio – 2008

Sexo		
	Nº Registros	Percentual
Masculino	50	38,8
Feminino	67	51,9
Não respondidoN	11	8,5
Faixa Etária		
não respondido	8	6,2
Menos de 18	0	0,0
De 18 até 25	45	34,9
De 26 até 35	44	34,1
De 36 até 45	20	15,5
De 46 até 54	7	5,4
De 55 até 64	5	3,9
65 em diante	0	0,0
Escolaridade		
Sem escolaridade	0	0,0
Até 4ª série	0	0,0
1º grau	2	1,6
2º grau	61	47,3
Superior	40	31,0
Pós graduação	16	12,4
Renda		
não respondido	7	5,4
até um	7	5,4
entre 1 e 2	24	18,6
entre 2 e 5	59	45,7
entre 5 e 10	18	14,0
entre 10 e 20	6	4,7
mais de 20	1	0,8
Sem rendimento	5	3,9
Atividade		
não respondido	15	11,6
estudante	12	9,3
servidor público	25	19,4
empregado privado	65	50,4
empregado rural	1	0,8
autônomo	6	4,7
desempregado	0	0,0
aposentado	1	0,8
outros	4	3,1
Motivo da Viagem		
não respondido	17	13,2
estudo	12	9,3
trabalho	89	69,0
saúde	2	1,6
lazer	1	0,8
visita	8	6,2
compras	0	0,0
outros	0	0,0
Frequência de Viagem		
não respondido	9	7,0
diariamente	87	67,4
1 ou mais vezes na semana	20	15,5
1 ou mais vezes no mês	10	7,8
1 ou mais vezes no ano	3	2,3
raramente	0	0,0

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Tabela 11: Avaliação da Prestação de Serviços e Prioridade do Usuário – Linhas Intermunicipais de Minas Gerais – **Resultado Geral da Pesquisa à Distância** (site do DER/MG) – Maio – 2008

Itens Pesquisa	MB+ Bom	Percentual	Reg.+ Ruim	Percentual
Pontos de embarque / desembarque próximos	70	54,3	58	45,0
Pontos de parada limpos	38	29,5	90	69,8
Viagem dentro do tempo previsto	25	19,4	102	79,1
Ônibus conservado e limpo	26	20,2	102	79,1
Transporte de passageiros no limite	32	24,8	96	74,4
Viagem sem ocorrência de defeitos mecânicos/ acidentes	58	45,0	70	54,3
Solução rápida de problemas	43	33,3	83	64,3
Transporte de bagagem confiável	50	38,8	70	54,3
Pontualidade nas partidas	42	32,6	85	65,9
Opções de horários ou linhas	10	7,8	118	91,5
Preço de passagens e tarifas	18	14,0	109	84,5
Facilidades p/ obter informações e reclamar	17	13,2	110	85,3
Educação dos prepostos	84	65,1	44	34,1
Presença e atuação da Fiscalização	7	5,4	118	91,5
<u>Atendimento das demandas pela SETOP e DER</u>	11	0,0	110	85,3

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Tabela 12: Utilização de Transporte Irregular – Resultado por Regiões de Planejamento – Maio – 2008

Regiões	Resposta			Total
	Não	Sim	NR	
Região Central	381	144	58	583
Percentual	65,4	24,7	9,9	100,0
Região do Triângulo	151	28	31	210
Percentual	71,9	13,3	14,8	100,0
Região Noroeste	142	48	45	235
Percentual	60,4	20,4	19,1	100,0
Região Centro-Oeste	103	30	8	141
Percentual	73,0	21,3	5,7	100,0
Região da Mata	195	54	28	277
Percentual	70,4	19,5	10,1	100,0
Região Rio Doce	148	83	69	300
Percentual	49,3	27,7	23,0	100,0
Região Alto Paranaíba	135	51	32	218
Percentual	61,9	23,4	14,7	100,0
Região Norte	148	179	43	370
Percentual	40,0	48,4	11,6	100,0
Região do Jequitinhonha e Vale do Mucuri	138	113	64	315
Percentual	43,8	35,9	20,3	100,0
Região Sul	244	53	42	339
Percentual	72,0	15,6	12,4	100,0
Total Geral	1785	783	420	2988

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Tabela 13: Utilização de Transporte Irregular – Resultado por Regiões de Planejamento –
Motivo e Finalidade da Viagem - Maio – 2008

Resultado em Percentuais										
Finalidade	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Trabalho	44,4	55,9	39,4	23,9	33,3	48,4	33,3	38,5	34,1	42,7
Saúde	14,4	15,3	25,4	17,4	22,2	19,4	20,4	24,0	23,5	22,9
Lazer	11,8	13,6	11,3	17,4	15,9	19,4	18,5	12,3	10,6	10,4
Outros	9,8	8,5	7,0	15,2	14,3	9,7	11,1	8,9	10,6	9,4
Visita	7,8	5,1	7,0	10,9	9,5	3,2	9,3	7,3	9,1	8,3
Compras	7,2	1,7	5,6	8,7	4,8	0,0	7,4	6,1	7,6	6,3
Estudo	4,6	0,0	4,2	6,5	0,0	0,0	0,0	2,8	4,5	0,0
Resultado em Percentuais										
Motivos	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
barato	21,2	22,4	17,9	23,8	21,6	12,7	7,1	15,4	33,5	19,7
confortável	3,4	0,0	0,0	2,5	4,9	7,9	0,0	0,8	2,1	3,4
rápido	22,0	22,4	13,2	17,5	24,5	19,0	26,3	22,5	21,5	20,8
seguro	6,8	3,7	4,7	5,0	7,8	9,5	5,1	3,6	5,8	9,0
serviço de porta-a-porta	6,4	4,7	13,2	5,0	1,0	7,9	8,1	12,4	9,1	3,9
por falta de opção	14,0	12,1	14,2	17,5	9,8	6,3	6,1	8,8	6,2	11,2
tem bom atendimento	4,2	1,9	2,8	8,8	8,8	7,9	2,0	4,4	5,0	2,2
tem muitos horários	10,6	11,2	18,9	12,5	9,8	20,6	7,1	14,6	10,3	8,4
outros	4,9	3,7	1,9	5,0	2,9	3,2	1,0	2,5	2,5	3,9
ônibus passou qdº precisava	4,9	2,8	3,8	2,5	7,8	3,2	1,0	3,3	1,7	2,2

Fonte: Pesquisa de Satisfação – Elaboração da autora

Nota: *RP = Região de Planejamento correspondente

I - Central
 II - Mata
 III - Sul de Minas
 IV - Triângulo

V - Alto Paranaíba
 VI - Centro-Oeste de Minas
 VII - Noroeste de Minas
 VIII - Norte de Minas

IX - Jequitinhonha/Mucuri
 X - Rio Doce

9.ANEXOS

ANEXO A: Modelo Quadro Demonstrativo de Movimento de Passageiros (QDMP)



SERVICO PUBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
DER/MG - COMPROVANTE DE APRESENTACAO DO QDMP

EMPRESA:9808- VALE DO OURO TRANSP.COLETIVO LTDA. REFERENCIA:12/07

LINHA	DESCRICAO	VIAG.ORDIN.	PARALIZACoes	VIAG.EXTR.	PASS.TRANSP.	RECEITA	T60/LINHA
3994	STA.BARBARA - OURO PRETO	1	0	0	6	23,80	0,95
39941	ALEGRIA - MARIANA	6	0	0	30	158,60	6,34
39942	STA.BARBARA - ALEGRIA	4	0	0	9	28,70	1,15
39943	TIMBOPEBA - MARIANA	1	0	0	12	45,90	1,84
39944	ANTONIO PEREIRA - MARIANA	212	0	0	2465	4.683,50	187,34
39945	MINA GERMANO - MARIANA	1	0	0	11	35,50	1,42
39946	STA.BARBARA - MARIANA	9	0	0	149	930,40	37,22
39947	MINA GERMANO - OURO PRETO	1	0	0	12	48,35	1,93
39948	TIMBOPEBA - OURO PRETO	1	0	0	18	16,80	0,67
39949	ANTONIO PEREIRA - OURO PRETO	1	0	0	18	54,30	2,17
3994A	ALEGRIA - OURO PRETO A.PARC.	8	0	0	62	261,50	10,46
3994B	SANTA BARBARA - MINA GERMANO	1	0	0	10	31,20	1,25
4041	OURO PRETO - OURO BRANCO	12	10	0	15	265,50	10,62
4041A	OURO PRETO - OURO BRANCO,V.ITATIAIA	26	0	4	649	4.589,00	183,56
4075	IPATINGA - OURO BRANCO	2	2	0	0	0,00	0,00
40751	BARAO COCAIS - ALEGRIA ALTERNATIVO	10	0	0	96	415,20	16,61
40752	IPATINGA - STA.BARBARA	2	2	0	0	0,00	0,00
40753	IPATINGA - STA.BARBARA V.ITABIRITO	2	0	0	50	871,40	34,86
4075A	IPATINGA - OURO BRANCO V.ITABIRITO	2	0	0	36	1.328,30	61,13
4095	MARIANA - ITABIRA	2	0	0	32	483,70	19,35
4159	ITABIRITO - ITABIRA	18	0	0	795	6.992,80	279,71
41591	ITABIRITO - MARIANA (ATP)	46	44	0	39	108,75	4,35
41592	BAUXITA - MARIANA (ATP)	61	0	19	845	1.324,05	52,96
5114	PALMITAL CARVALHOS - CARANDAI	28	0	0	420	1.176,00	47,04
5130	BARBACENA-LAGOA DOURADA	8	0	0	120	546,05	21,84
5136	RIO POMBA - SILVEIRANIA	42	0	0	163	506,10	20,24
5139	MARIANA - PIRANGA	18	0	0	223	1.332,30	53,29
5186	BARBACENA - SANTANA DO GARAMBEU	8	0	0	139	1.018,30	40,73
5216	TIRADENTES - SAO JOAO DEL REI	40	0	56	1633	3.159,00	126,36
52161	TIRADENTES - SANTA CRUZ DE MINAS	40	0	64	1573	2.202,20	88,09
52162	STA CRUZ DE MINAS - S. JOAO DEL REI	40	0	450	1857	2.599,80	103,99
TOTAL	653	58	593	11487	35.437,00	1.417,48

-01-

ANEXO B: Modelo Quadro de Regime de Funcionamento da linha (QRF)

ESTADO DE MINAS GERAIS - DER/DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM		QUADRO DE REGIME DE FUNCIONAMENTO																		DATA DE EMISSÃO: 03/08/95	T D A	FOLHA: 1																				
DIRETORIA DE OPERAÇÃO DE VIA		REGIME DE FUNCIONAMENTO/PASSAG. EM PE* 100KM																		DELEGATARIO: 04091165	SABOTUR-STA.ATA TRANSP.U.F.LTDA	VEICULOS NECESSARIOS: 003																				
LINHA: 1062-	BELO HORIZONTE - NACIP RAYDAN																																									
KM TOT: 305,9	PANC: 71,8 ; 36,7 ; 30,0 ; 24,9 ; 13,6 ; 13,0 ; 14,7 ; 3,4	0,0	12,1	14,9	13,4	21,0	15,0	17,0	9,1	10,0	11,6	14,6	10,0	23,0	9,0																											
PERC. TOT: 7:55	PANC: 1:10 ; 0:35 ; 0:35 ; 0:20 ; 0:15 ; 0:45 ; 0:15 ; 0:05	0:10	0:10	0:10	0:20	0:20	0:15	0:20	0:10	0:20	0:25	0:20	0:45	0:20																												
B	B	I	S	B	B	B	V	S	S	B	B	B	A	S	C	P	P	G	M	C	V	N																				
E	B	T	T	A	R	R	.	T	T	R	R	U	L	.	A	E	T	.	G	U	I	A																				
L	3	A	A	R	L	I	E	A	D	1	1	A	T	J	M	C	E	E	3	R	R	C																				
U	B	B	.	R	2	2	S	.	.	2	2	M	D	D	T	A	.	S	1	O	O	I																				
H	/	I	N	A	0	0	P	T	A	0	0	H	0	A	A	N	R	C	4	A	O	P																				
D	M	A	R	A	A	A	R	B	T	M	A	E	C	D	A	A	P	J	A	I	A	R																				
R	6	.	I	E	C	A	E	O	G	C	S	R	E	L	E	I	C	N	A	.	.	.																				
I	4	.	A	.	.	.	N	Z	M	2	.	S	R	V	0	.	R	0	.	E	I	T																				
Z	J	.	F	C	C	I	I	2	.	.	E	A	.	.	.	P	N	V	/	I	D	.																				
O	4	.	I	E	A	/	N	0	9	B	.	N	N	.	E	.	I	S	A	A	.	.																				
M	(T	R	R	B	R	.	.	(A	T	G	.	.	E	.	P	R	R	.	.	.																				
T	I	.	A	R	M	R	A	.	S	R	.	E	.	.	U	A	S																				
E	T	.	B	O	E	I	.	.	R	R	.	L	.	.	O	S	D																				
A	.	I	S	S	2	.	.	.	A	A	.	I	.	.	S	L																				
R	.	R	S	S	0	N	.	S	.	.	.	G	A																				
C R G ' S																						01	12	12	12	12	12	02	02	02	02	02	02	02	02	02	02	02	02	02	02	02
DIAS DA SEMANA - HORARIO DE CHEGADA NA LOCALIDADE - TEMPO DE PARADA																																										
DIARIO	10:00	11:10	11:45	12:20	13:10	13:25	13:30	13:45	13:50	14:00	14:10	14:20	14:40	15:05	15:20	15:40	15:50	16:25	16:50	17:20	17:40	18:25	18:45																			
PARADA				0:30									0:05				0:15																									
OBSERVACAO	1) AUT. A TRANSP. PASS. EM PE ATÉ 1/4 DA LOT. MM. VEIC. TRESHO STA. TEREZINHA/SBA. PORTO/UMIAES 2) AUT. FAZER BALDEADA EM PE CAMINHO HOR. 10-00H(S10A) E 04:00, 01-00H(S VOLTA). 3) PTO. PARADA EM STA. MARIA ITABIRA CAFE COM MEL - ROT-120, KM 41004 DA BR-1200-120 4) RESTRICAO - BITE. 08-381/08-434 (ITABIRA) P/08L.10-00 HS 5) AUT. VDA. ANTEC. PASS. NA BR-120/08-229 (SBA. PORTO) P/BITE., DEVEDOR O H. PASS. VEZEMAS ANTEC. W/ULTRAP. 1/4 DA CAP. HOM. VEIC 6) A SECÃO GRUPO ESCOLAR BOMISIO PASSOS E PONTE RIO RESPECTO NAO PREVALECEM ENTRE SI E NEM EM FUNCAO DE CORRACI, 06314/AC. VIRGOLANDA E PECANHA HOR. 04:00 (VOLTA)																		ASSINATURA CHEFE SPT		Econ. HELOISA CAVALCANTI Mat. 400.778																					
ENTRADA	CORRACI E/S																		ASSINATURA CHEFE DPU		Eng. MAURO Chefe de Divisão de Regime Operação MASP - 10332807																					
																		NOTIHO DA ALTERACAO	INCL. E/OU EXCL. SECÃO/IMPÓSICAO RESTRICAO																							

ANEXO C: Modelo Tabela Tarifária da SETOP para as linhas intermunicipais - 2007



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Transportes e Obras Públicas
Subsecretaria de Transportes
SUPERINTENDÊNCIA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

Com impostos

Tabela	Piso	R\$/Km-passageiro
A Rodoviário Convencional (Permitido pass. em pé)	I	0,142466
	II	0,178886
	III	0,206592
B Rodoviário Convencional	I	0,178107
	II	0,223637
	III	0,258275
C - Semi-urbana	I/II	0,156514
D - Leito	I	0,331935
E - Executivo	I	0,209473
F (*) Semi-urbana (isento ICMS)	I/II	0,132108
G - Master	I	0,255612
H - Executivo semi-urbano	I/II	0,176859
I (*) Executivo Semi-urbano (isento ICMS)	I/II	0,149281

* Isento de ICMS

Sem impostos

Tabela	Piso	R\$/Km-passageiro
A Rodoviário Convencional (Permitido pass. em pé)	I	0,111052
	II	0,139441
	III	0,161038
B Rodoviário Convencional	I	0,138834
	II	0,174325
	III	0,201325
C - Semi-urbana	I/II	0,122002
D - Leito	I	0,258743
E - Executivo	I	0,163284
F (*) Semi-urbana (isento ICMS)	I/II	0,122001
G - Master	I	0,199249
H - Executivo semi-urbano	I/II	0,137861
I (*) Executivo Semi-urbano (isento ICMS)	I/II	0,137861

ANEXO D: Cartaz de divulgação da Pesquisa de Satisfação - 2008

Pesquisa sobre a Prestação do Serviço de Transporte Coletivo Intermunicipal de Minas Gerais

Participe da **pesquisa de satisfação** sobre o serviço de transporte coletivo rodoviário de passageiros do Estado de Minas Gerais.

O objetivo é avaliar a prestação do serviço sob o ponto de vista do usuário e conhecer suas expectativas em relação ao transporte coletivo rodoviário intermunicipal.

Preencha o formulário

O formulário da pesquisa estará disponível para preenchimento no site do DER/MG, durante o mês de maio de 2008, no endereço **www.der.mg.gov.br**.

Para informações adicionais, ligue **0800.285.1517** ou solicite esclarecimentos pelos e-mails:

atendimento@der.mg.gov.br / faleconosco@der.mg.gov.br

**Esta pesquisa poderá se tornar um instrumento de
avaliação permanente do sistema de transporte coletivo
rodoviário estadual.**

**Participe e dê sua opinião sobre a prestação do serviço de
transporte coletivo intermunicipal de Minas Gerais.**



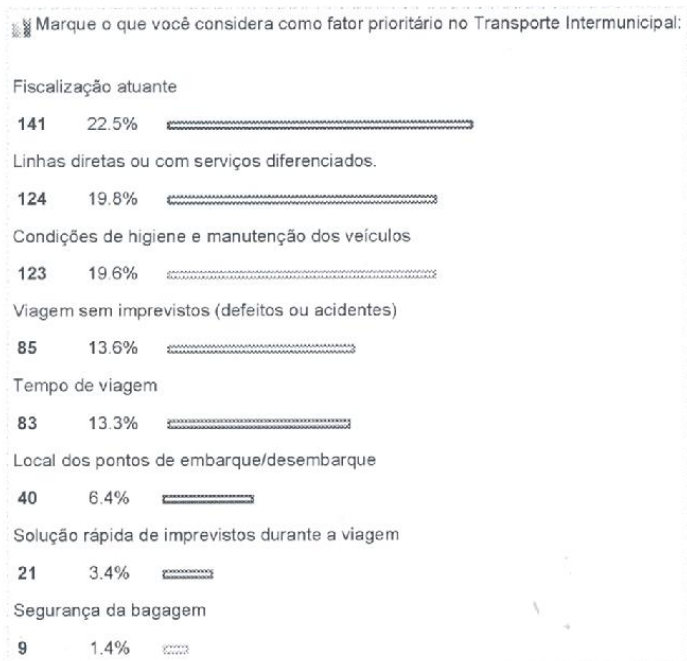
ANEXO E: Página eletrônica do DER/MG com divulgação da Enquete realizada no mês de abril - 2008

The screenshot displays the website of the Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais (DER/MG) in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar shows the URL <http://www.der.mg.gov.br/>. The page features a navigation menu on the left with categories such as Licitações, Gestão de Contratos, Transporte Intermunicipal, and Serviços. The main content area is titled "Iniciadas as inscrições para o Concurso Público do DER/MG" and provides details about a public competition for 234 positions, including Fiscal de Transportes e Obras Rodoviárias and Fiscal Assistente de Transportes e Obras Rodoviárias. A "Destques" section highlights the competition (CONCURSO PÚBLICO 001/2008), 24-hour planting (PLANTÃO 24 HORAS), and MG Tempo / DER. On the right, a yellow "Enquete" (Survey) box asks users to mark the most important factor in intermunicipal transport, with options like "Local dos pontos de embarque/desembarque" and "Fiscalização atuante". A "Votar" button and a "Ver resultados" link are also present. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date 08/18 and the time 08:48.

ANEXO F: Resultado da Enquete do mês de abril - 2008

DER/MG - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais

Page 1 of 1



Número de votos : 626

Primeiro voto : 01 de abril de 2008 08:17

Último voto : 30 de abril de 2008 16:46

ANEXO G: Página eletrônica do DER/MG com divulgação da Enquete realizada no mês de maio - 2008

DER/MG - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais

Página 1 de 2



[Página Principal](#)

[Fale Conosco](#)

[O DER/MG](#)

[Dados sobre Minas Gerais](#)

[Programa de Obras](#)

[Rede Rodoviária](#)

[Situação Malha Rodoviária](#)

[Licitações](#)

[Gestão de Contratos](#)

[Transporte Intermunicipal](#)

[Transporte da RMBH](#)

[Transporte Fretado](#)

[Multas](#)

[Legislação](#)

[Normas Técnicas DER/MG](#)

[Municípios Mineiros](#)

[Trabalhos Técnicos](#)

[Comunicação Social](#)

[Elaboração de Convênios](#)

[Telefones Úteis do DER/MG](#)

[Postos de Policiamento](#)

[Coordenadorias do DER/MG](#)

[Radares do DER/MG](#)

[Pagamento Empreiteiras](#)

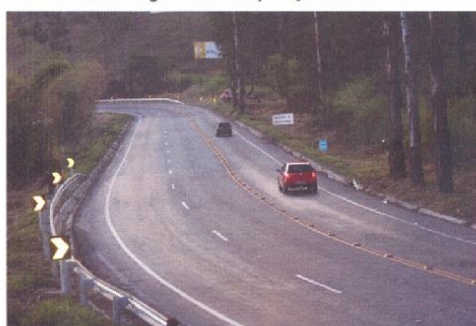
[Dúvidas Frequentes - FAQ](#)

[Serviços](#)

Você está aqui : [Página Principal](#)

Concessionária da MG-050 inicia prestação de serviços aos usuários da rodovia

PPP entra em vigor com recuperação de 109 km e cobrança de tarifa.



Os usuários da MG-050 passam a contar, a partir de 13 de junho, com o serviço de inspeção e segurança em todos os 371,2 quilômetros da rodovia que liga o entroncamento da BR-262 à divisa com São Paulo. Os novos serviços disponibilizam em todo o trecho sistema de guincho, socorro de emergência em caso de acidentes e seis postos de serviços e informações ao usuário com espaço para estacionamento, banheiros, água e fraldário.

[Ler mais...](#)

DER/MG divulga resultado parcial do seu concurso público

O Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais está divulgando a partir de hoje (28/05) o resultado parcial do Concurso Público para a carreira de Fiscal e de Fiscal Assistente de Transportes e Obras Rodoviárias da autarquia. Os resultados podem ser acessado através do site do Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro, www.nce.ufrj.br/concursos, entidade responsável pela organização das provas.


[Ler mais...](#)

Participe da Pesquisa Sobre o Transporte Intermunicipal

Dê a sua opinião sobre o serviço de transporte coletivo rodoviário de passageiros do Estado de Minas Gerais, participando da PESQUISA DE SATISFAÇÃO, cujos formulários encontram-se disponíveis nesta página, na coluna Destaques / "Pesquisa de Satisfação".

 [Educação no Trânsito](#)

 [Mapa Rodoviário](#)

 [Rodovia e Meio Ambiente](#)

 [Intranet](#)

Enquete

Qual é o fator prioritário no Transporte Intermunicipal em sua avaliação?

- Acompanhamento dos serviços pelo órgão gestor.
- Facilidade para obter informações e registrar reclamações.
- Localização e condições dos pontos de parada e terminais.
- Opções de horários e linhas.
- Órgão gestor atento às necessidades dos usuários.
- Pontualidade nas partidas.
- Preços das passagens e taxas.
- Presteza e educação no atendimento.
- Respeito à lotação máxima de passageiros.
- Retorno após apuração das reclamações registradas.

ANEXO H: Resultado da Enquete do mês de maio - 2008

DER/MG - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais

Página 1 de 1



[Página Principal](#)

Você está aqui :

[Fale Conosco](#)

Escolha a enquete: [Qual é o fator prioritário no Trans](#)

[O DER/MG](#)

[Dados sobre Minas Gerais](#)

[Programa de Obras](#)

[Rede Rodoviária](#)

[Situação Malha Rodoviária](#)

[Licitações](#)

[Gestão de Contratos](#)

[Transporte Intermunicipal](#)

[Transporte da RMBH](#)

[Transporte Fretado](#)

[Multas](#)

[Legislação](#)

[Normas Técnicas DER/MG](#)

[Municípios Mineiros](#)

[Trabalhos Técnicos](#)

[Comunicação Social](#)

[Elaboração de Convênios](#)

[Telefones Úteis do DER/MG](#)

[Postos de Policiamento](#)

[Coordenadorias do DER/MG](#)

[Radares do DER/MG](#)

[Pagamento Empreiteiras](#)

[Dúvidas Frequentes - FAQ](#)

[Serviços](#)



Número de votos : 958

Primeiro voto : 30 de abril de 2008 19:06

Último voto : 02 de junho de 2008 08:15

[\[Voltar \]](#)

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO DE MINAS GERAIS Av. dos Andradas, 1120 - B. Santa Efigênia - BH - MG - CEP: 30.120-010

