

# **ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS (TRIP) NO BRASIL QUANTO AO CONFORTO E VALOR DA PASSAGEM: ENFOQUE NA TEORIA DA ATITUDE**

**Cristiano Farias Almeida**

Escola de Engenharia Civil – EEC  
Universidade Federal de Goiás – UFG

**Juliana Gomes Gularte**

**Yaeko Yamashita**

Programa de Pós-Graduação em Transportes – PPGT  
Universidade de Brasília – UnB

**Leandro Rodrigues e Silva**

**Tito Lívio Pereira Queiroz e Silva**

Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT

## **Resumo**

A satisfação do cliente é resultado dos serviços prestados pela empresa, principalmente a qualidade no atendimento. A percepção desta satisfação para os clientes é primordial para o sucesso da empresa de transporte. Sob tal aspecto, a análise de satisfação do usuário sobre a qualidade do serviço do TRIP é de fundamental importância para manter a demanda existente e na definição de diretrizes de avaliação do desempenho. Esse artigo tem como objetivo analisar a satisfação dos usuários quanto à qualidade do serviço de TRIP no Brasil como forma de verificar as divergências e semelhanças das avaliações entre os usuários das diferentes regiões, gênero, nível de escolaridade e faixa de renda. Esse estudo foi desenvolvido utilizando como fundamentação teórica a Teoria do Valor-expectativa de Linder-Pelz. Tais análises foram realizadas com os passageiros de cinco regiões brasileiras (norte, nordeste, centro-oeste, sul e sudeste), onde foi possível identificar características socioeconômicas importantes dos usuários que influenciam a avaliação da qualidade do serviço de transporte de passageiros.

## **Abstract**

The client satisfaction is result of the services offered by transportation companies mainly the quality in the attendance. The perception of such satisfaction is important for the success of the transportation company. Under such aspect the analysis of user satisfaction about the quality of the Interstate Land Passenger Transportation (TRIP in Portuguese) service is important to keep existent demand and to define the guideline of performance evaluation. This paper aims to analyze the user satisfactions regarding the Interstate Land Passenger Transportation service in Brazil in order to verify if there are some disparities or some similarities in the users' evaluations of different regions, women and men, level of education and income range. This study was developed using theoretic assumptions of the Value Expectancy Theory proposed by Linder-Pelz. Such analyses have been done with passengers of the five regions in Brazil (north, northeast, center-west, south and southeast). It was possible to identify important socioeconomic features of the users that influence the evaluation of the quality of passenger transportation service.

## **1. INTRODUÇÃO**

Durante muito tempo as empresas operadoras de transporte de passageiros no Brasil não priorizaram a satisfação do usuário, ignorando importantes meios de mensuração do nível de aceitação dos serviços ofertados. Tal situação pode ter emergido devido às poucas alternativas de transporte coletivo rodoviário de passageiros disponíveis no Brasil, que gera certo mercado “cativo” de usuários, pouco sensível às mudanças na qualidade dos serviços. Diante desse cenário, a sobrevivência das empresas operadoras do TRIP estaria na mudança do foco do objeto transporte, devendo a produção de serviço competitivo ser a nova diretriz a ser perseguida. A compreensão permanente do mercado, do cliente e da forma de atuação dos concorrentes se faz necessária para formulação estratégica de novos procedimentos na produção de serviços (Silva, 2003).

É importante salientar que a satisfação do cliente é resultado dos serviços prestados pela empresa, principalmente a qualidade no atendimento (Ribeiro, 2007). A percepção desta satisfação para os clientes é fundamental para o sucesso da empresa. Sob tal aspecto, a análise de satisfação do usuário sobre a qualidade do serviço do TRIP é de fundamental importância

tanto no que se refere à manutenção da demanda existente quanto na definição de diretrizes para torná-lo mais competitivo com outras modalidades.

A questão da avaliação é complexa. A psicologia social de avaliação vem nesse sentido, com o Modelo do Valor-expectativa de Linder-Pelz, baseado na Teoria da Atitude, para dar suporte no entendimento da satisfação do usuário para avaliar o serviço de transporte público. Assim, esse estudo tem como objetivo analisar a satisfação dos usuários quanto à qualidade do serviço de TRIP no Brasil, utilizando como base a Teoria da Atitude e o Modelo de Linder-Pelz. Com esse entendimento foram elaborados formulários de pesquisa que foram aplicados entre os usuários de cinco regiões brasileiras (norte, nordeste, centro-oeste, sul e sudeste). Dentro dessa pesquisa foram analisados fatores socioeconômicos dos passageiros, considerando dois dos principais aspectos, segundo os próprios usuários, que definem a qualidade do serviço: conforto do ônibus e o valor da passagem cobrada pelo operador. Essa análise buscou identificar se o nível de satisfação dependia das condições socioeconômicas do passageiro. Ao final, verificou-se, entre outros resultados, que a faixa de renda do usuário influencia na análise do conforto dos veículos usados.

## **2. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E QUALIDADE DO SERVIÇO**

O processo de globalização econômica tem resultado em constantes transformações mercadológicas. Os clientes ou usuários de determinado serviço tornam-se mais exigentes e conseqüentemente as empresas buscam aprimorar conhecimento e qualidade, tendo como principal objetivo a satisfação de seus usuários (Ribeiro, 2007; Trevisan *et. al.*, 2009).

Avaliar os resultados dos serviços, utilizando-se o instrumento de satisfação do usuário como indicador de qualidade, ganhou destaque a partir da década de 70, nos Estados Unidos e na Inglaterra, tendo a satisfação, como o atendimento às necessidades do usuário, uma meta a ser alcançada pelos serviços (Santos *et. al.*, 2009).

Linder-Pelz (1982) relataram a importância da satisfação do usuário como critério de qualidade, tornando-se desde a década de 80 cada vez mais importante para os administradores, gestores, consumidores e avaliadores de todo tipo de serviço. Segundo Baron-Epel *et. al.* (2001) “há uma forte relação entre satisfação e tomada de decisão por parte do usuário de tal forma que este toma as decisões à medida que sua expectativa é ou não cumprida”. Nesse contexto, devido à importância do tema para o desenvolvimento do estudo, esse item tem por objetivo entender o conceito de satisfação do usuário, suas dimensões, a teoria da escola da psicologia social com maior destaque a Teoria da Atitude e o Modelo de Linder-Pelz.

### **2.1. Compreendendo o Conceito de Satisfação do Usuário**

Até 1975 não havia formulação do conceito de satisfação de usuário (Esperidião e Trad, 2006). Os primeiros estudos publicados sobre a satisfação focalizavam o aspecto de trabalho ou emprego, dos quais se derivaram considerações acerca da satisfação do paciente aplicados na área da saúde (Linder-Pelz, 1982). Partindo do pressuposto de que a satisfação de usuários apresenta-se em um cenário de escassa teorização e diferentes conceitos, variando segundo a área de estudo, Esperidião e Trad (2006) revisaram o conceito de satisfação empregado nas avaliações de satisfação de usuários de serviços de saúde, sistematizando o conjunto de críticas presentes na literatura, com base em três dimensões: (i) a compreensão do conceito de satisfação e seus quadros teóricos de referência; (ii) os determinantes da satisfação; e (iii) a aplicação do conceito de satisfação no âmbito dos serviços ofertados.

### **2.2. Satisfação do Usuário e as Teorias da Escola da Psicologia Social**

Os enfoques teóricos encontrados para a compreensão da satisfação de usuários de serviços são predominantemente abordagens da escola de psicologia social, de vertente marcadamente norte-americana e do *marketing*, a saber: teoria da atitude, teoria da discrepância, teoria da realização (de expectativas e de necessidades) e teoria da equidade. Essas teorias são centradas nos usuários, destacadamente em aspectos psicológicos como crenças, expectativas, percepções e atitudes (William, 1994; Esperidião e Trad, 2006). Nesse artigo será dado maior destaque à

Teoria da Atitude e ao Modelo de Linder-Pelz por serem as bases teóricas usadas no desenvolvimento do estudo.

### 2.2.1. Teoria da Atitude

Na teoria da atitude, a satisfação é entendida como uma atitude, ou seja, uma avaliação positiva ou negativa feita pelo indivíduo sobre um determinado aspecto do serviço. Exemplo desta teoria é o modelo de Linder-Pelz que será discutido em maiores detalhes no item seguinte.

#### 2.2.1.1. Linder-Pelz e a Teoria do Valor-expectativa (*Value Expectancy Theory*)

O modelo de Linder-Pelz, denominado teoria do valor-expectativa foi adotado inicialmente em estudos da área de saúde, principalmente no que se refere à avaliação do serviço médico ofertado. Nesse caso, a satisfação é entendida como uma atitude positiva ou negativa feita pelo indivíduo sobre um determinado aspecto do serviço e que contém certos atributos (acesso, eficácia, custo, conveniência etc.) que podem ser avaliados, e por esse motivo, determinantes do que o usuário considera como satisfação atendida. Dessa forma pode-se representar a satisfação do usuário segundo a equação 1.

$$\text{Satisfação do usuário} = F ( At_1, At_2 At_3 At_4 At_5..... At_n ) \quad \text{Equação (1)}$$

Onde:  $At_1 \dots At_n$  são os atributos que representam o objeto a ser avaliado.

Nesse sentido, propõe-se aplicar tal modelo ao estudo do usuário do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros, como forma de analisar a satisfação do usuário de diferentes regiões quanto a alguns aspectos do serviço ofertado. Tal análise pode subsidiar os tomadores de decisão no que tange ao planejamento, gestão e operação do serviço de transporte.

### 2.3. Determinantes da Satisfação do Usuário

Com as dificuldades em definir a satisfação, vários estudiosos analisaram a relação entre a satisfação e as variáveis que a determinam. Apesar do esforço de tais investigações, ainda se sabe pouco sobre a natureza ou o número de fatores que influenciam e definem a satisfação. Os resultados encontrados na literatura especializada são divergentes, indicando baixa consistência entre as pesquisas (Esperidião e Trad, 2006).

De modo geral, destacam-se dois grandes grupos de fatores relacionados com a satisfação. Um relativo ao serviço e aos seus provedores, e outro inerente aos próprios usuários. A literatura diverge bastante no que se refere aos determinantes relativos aos usuários. Enquanto uns estudos mostram associação positiva, outros mostram associação negativa, havendo ainda um terceiro grupo, que não encontra associação alguma (Storms, 1981; Lewis, 1994).

#### 2.3.1. Fatores Relativos aos Serviços

Os fatores relativos aos serviços e que definem o grau de satisfação do usuário variam de acordo com o tipo de serviço ofertado e sua área de atuação. Dentro do campo da saúde a maioria dos estudos atribui a satisfação a aspectos humanitários da relação médico-paciente, à quantidade e qualidade das informações recebidas, à efetividade da solução dos problemas e à continuidade do atendimento (Aharony e Strasser, 1993). Já na área de transporte, consideram-se como fatores relativos ao serviço adequados os seguintes: conforto, cortesia, higiene, confiabilidade na conclusão de viagens, pontualidade, regularidade, legalidade, segurança, modicidade tarifária e atualidade dos veículos, conforme Decreto nº 2.521, de 20 de março de 1998. Todos esses fatores serão discutidos com mais detalhes no item 3.2.

#### 2.3.2. Fatores Inerentes as Características do Usuário

Quanto aos fatores essenciais à determinação da satisfação e inerentes aos usuários, esses se referem as suas características socioeconômicas, tais como gênero, idade, renda, nível de escolaridade, entre outros. Tais características são importantes por se tratarem de aspectos

específicos de cada usuário, o que resultará em diferentes julgamentos de distintos aspectos da qualidade (Esperidião e Trad, 2006).

### 3. TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS (TRIP)

Segundo o Decreto nº 2.521/98, o transporte rodoviário interestadual de passageiros (TRIP) é aquele que transpõe os limites de Estado, do Distrito Federal ou de Território (ANTT, 2002). Neste trabalho, as análises enfocam o transporte rodoviário interestadual de longa distância. Assim, não englobam o transporte rodoviário interestadual semiurbano de passageiros (aquele que percorre distância de até 75 km e utiliza veículos com características urbanas)

#### 3.1. Características do Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros (TRIP)

O Decreto nº 2.521/98, que dispõe sobre a exploração mediante a permissão e autorização de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, determina as principais atribuições e características do TRIP. A Tabela 1 apresenta as principais características do TRIP.

**Tabela 1:** Principais características do TRIP de longa distância (Fonte modificada: Menezes, 2004).

Características		Descrição
Definição		Transporte de pessoas e bens através dos limites do Estado, Distrito Federal ou de territórios.
Regulamentação		Decreto 2.521, de 20 de março de 1998 e Resoluções da ANTT
Exploração dos serviços		Diretamente ou mediante a permissão ou autorização.
Embarque/desembarque		Nos terminais.
Venda de Bilhetes		Própria transportadora ou através de agente credenciado
Bagagem		A bagagem deve ser acomodada gratuitamente no bagageiro.
Transporte em pé		Proibido
Veículo		Mínimo de 26 lugares sentados e poltronas reclináveis.
Definição da tarifa	Definição do valor	ANTT.
Fiscalização		ANTT.

O serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros de longa distância não pode transportar passageiros em pé, além de utilizar veículos dotados de bagageiros e poltronas reclináveis (Menezes, 2004). Cabe à Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT) elaborar a planilha de cálculo tarifário. As tarifas praticadas devem assegurar às permissionárias o retorno compatível com os investimentos necessários para atender as condições de serviço de qualidade, a saber: pontualidade, regularidade, continuidade, segurança, eficiência, generalidade, cortesia e sua prestação e modicidade das tarifas, bem como o equilíbrio econômico-financeiro da operação (Menezes, 2004).

#### 3.2. Qualidade do Serviço de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros

A qualidade é a adequação à necessidade do cliente ou usuário. Porém, tal necessidade é dinâmica e varia em função das condições econômicas e socioculturais de um determinado ambiente onde o usuário está inserido (Lima, 1996). Portanto, a exigência do usuário com relação ao desempenho funcional e de uso do produto, à segurança oferecida pelo produto, à satisfação das expectativas criadas com relação ao produto, à sua disponibilidade, à facilidade do uso, ao preço, à acessibilidade, e à relação deste com o meio, bem como outras dimensões da necessidade estão em constante mudança, acompanhando os avanços nos níveis de necessidade dos clientes ou usuários.

Quanto ao transporte, Tabosa (1979) define qualidade do serviço como função de um conjunto de variáveis relativas a peculiaridades dos usuários, do tipo de viagem e da operação do sistema, os quais interagem e dão como resultado um sistema de transporte que satisfaça as necessidades do usuário. A oferta de serviço de transporte com qualidade deve delinear as ações do poder público e principalmente dos operadores, como forma de alcançar padrões de qualidade com vistas a atrair usuários, o que criaria espaços de competitividade entre as empresas operadoras, (Silva, 2003).

A legislação brasileira define o que é serviço adequado, ou seja, os parâmetros mínimos de qualidade para a prestação de serviços públicos concedidos. O *caput* do artigo da Lei nº 8.987/95 estabelece que “*toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários conforme estabelecido nessa lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato*” (Brasil, 1995). No Decreto nº 2.521/98, regulamento do Serviço de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros, e na Lei nº 8.987/95, além da definição de serviço adequado, tem-se também a definição de aspectos relacionados à boa qualidade dos serviços prestados. Nesse caso, a boa qualidade dos serviços prestados deve satisfazer as condições de conforto, atualidade, pontualidade, regularidade, continuidade, segurança, eficiência, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, conforme estabelecido no Decreto, nas normas complementares e respectivo contrato (Brasil, 1998; Brasil, 1995).

### **3.3. Aspectos da Qualidade do Serviço de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros: serviço adequado**

Os aspectos da qualidade do serviço considerados no presente artigo, bem como na pesquisa de satisfação aqui referenciada, consideram o adotado nos estudos referentes ao Sistema de Avaliação dos Serviços de Transporte Rodoviário Interurbano de Passageiros (Vasconcellos, S. C. *et. al.*, 2007), que abrange dentre outros elementos, os definidos na Lei nº 8.987/95 e no Decreto nº 2.521/98, quanto aos aspectos do serviço, a saber:

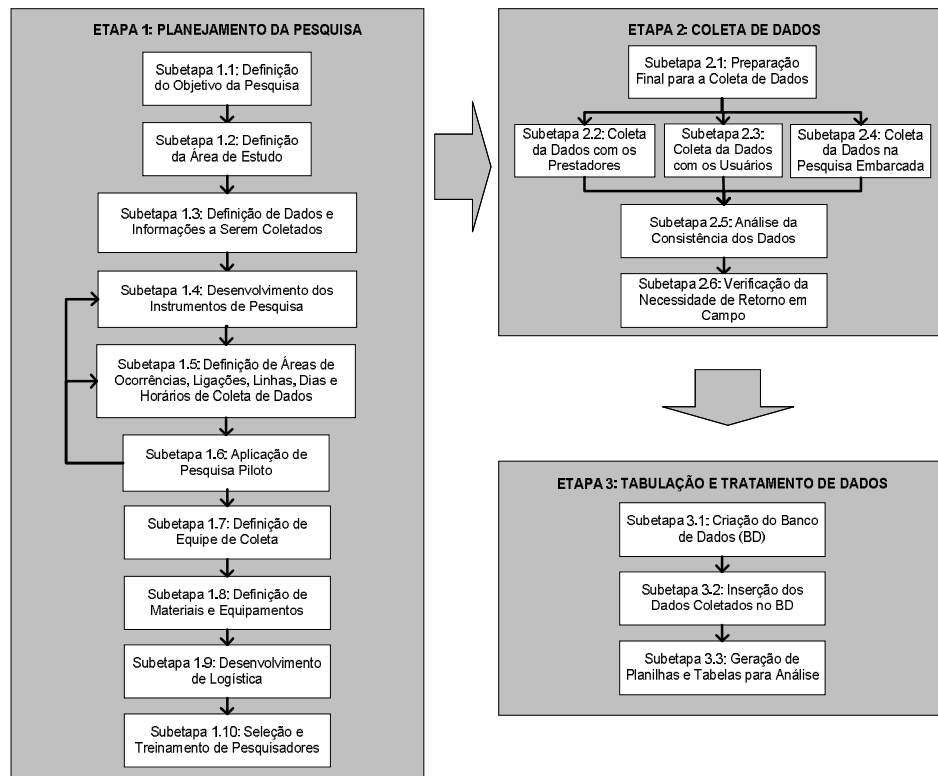
- **Conforto- *confo*:** representa a condução do ônibus de forma tranqüila, em um ônibus agradável quanto ao espaço interno e com equipamentos úteis, em pleno funcionamento.
- **Cortesia - *cort*:** representa a prestação de informações, auxílio e a forma de tratamento dos funcionários com os passageiros.
- **Higiene - *hig*:** representa à condição geral de limpeza do veículo considerando o piso, o sanitário, as poltronas, as janelas, entre outros.
- **Confiabilidade na conclusão das viagens - *confi*:** representa a propriedade que indica que o passageiro chegou ao destino estabelecido.
- **Pontualidade - *pont*:** representa o cumprimento dos horários de saída e chegada da viagem.
- **Regularidade - *reg*:** representa a não interrupção na oferta do serviço de transporte.
- **Legalidade - *leg*:** representa a conformidade dos serviços prestados pelas empresas permissionárias do sistema de transporte rodoviário interestadual de passageiros com a legislação existente, as cláusulas contratuais e as normas técnicas cabíveis.
- **Segurança - *seg*:** representa o bom estado de conservação e manutenção do veículo e dos equipamentos de segurança.
- **Modicidade tarifária - *modt*:** representa a compatibilidade do valor pago pelo serviço com a capacidade de pagamento pelo usuário.
- **Atualidade dos veículos - *atv*:** representa a verificação da frota das empresas prestadoras do serviço, no que se refere à utilização dos melhores veículos e ao estado de conservação.

Tais aspectos podem ser compreendidos como diretrizes para a avaliação do serviço a serem seguidas pelos operadores e pelo planejador do TRIP a fim de garantir serviço de boa qualidade, e como consequência manter e/ou aumentar a demanda por transporte rodoviário de passageiros. Assim, a satisfação do usuário considerado na pesquisa para coleta de dados é:

$$\text{Satisfação do usuário} = F(\text{confo}, \text{cort}, \text{hig}, \text{confi}, \text{pont}, \text{reg}, \text{leg}, \text{seg}, \text{modt}, \text{atv})$$

#### 4. ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO A QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS (TRIP) NO BRASIL

O método de coleta de dados necessários à análise de satisfação dos usuários no Brasil foi elaborado com base na metodologia de caracterização do transporte rodoviário semiurbano de passageiros do Distrito Federal e do Entorno desenvolvido por Almeida *et. al.* (2009). Tal método é constituído por três grandes etapas (Figura 1): 1) planejamento, 2) coleta, 3) tabulação e tratamento de dados. Conforme verificado na Figura 1, cada etapa do método é constituída por algumas subetapas.



**Figura 1:** Estrutura metodológica de coleta de dados para a análise de satisfação do usuário quanto à qualidade do serviço do TRIP no Brasil.

Vale ressaltar que tal método foi aplicado para a coleta de dados que possibilitasse a análise de satisfação dos usuários referentes aos dez aspectos que definem a qualidade do serviço descritos no item 3.3. Nesse estudo, optou-se por analisar a satisfação dos usuários somente quanto ao conforto do veículo e o valor da passagem, pois foram identificados como os aspectos mais importantes, segundo avaliação dos usuários, que definem a qualidade do serviço do TRIP.

#### 4.2. Análise de Satisfação dos Usuários: conforto do veículo e o valor da passagem

Para realizar a análise da satisfação dos usuários do TRIP quanto ao conforto e o valor da passagem, utilizaram-se os dados da pesquisa realizada por ANTT/Ceftru em 2009. Do total de formulários de satisfação dos usuários aplicados, foram validados 5.041, isto é, o nível de confiança obtido para a análise global é de 95% e o erro máximo é de 4%.

Dos aspectos avaliados pelos usuários na pesquisa, foram selecionados o conforto e a modicidade tarifária para análise em relação às macro regiões, ao gênero, à escolaridade e à renda familiar. O objetivo é verificar se há disparidade nas avaliações entre os usuários das diferentes regiões, homens e mulheres, diferentes níveis de escolaridade ou faixa de renda.

A análise considera a proporção das avaliações por classe. Considera-se que uma proporção é significativamente diferente das demais quando esta apresenta valores acima ou abaixo das margens do erro padrão das estimativas.

##### 4.2.1. Análise da satisfação dos usuários do TRIP – Macro região

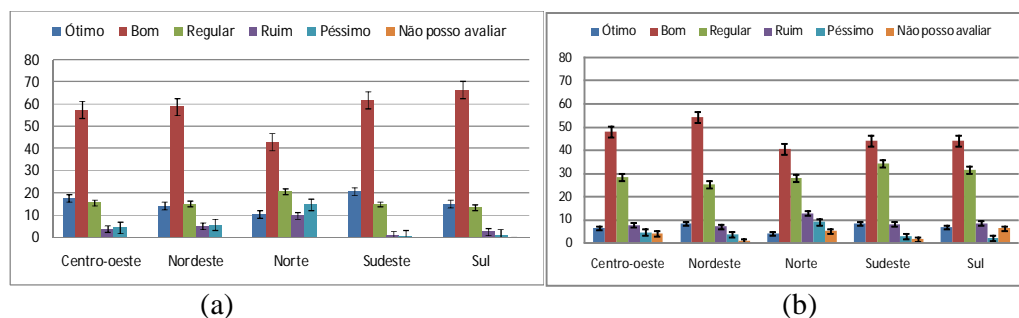
A Tabela 2 apresenta a quantidade de formulários de satisfação dos usuários validados e a agregação por macro região (norte, nordeste, centro-oeste, sudeste e sul).

**Tabela 2:** Formulários de satisfação dos usuários aplicados e validados por macro região do Brasil

Norte	Nordeste	Centro-oeste	Sudeste	Sul	Total
543 (10,78%)	1.216 (24,12%)	884 (17,53%)	1.757 (34,85%)	641 (12,72%)	5.041

As Figuras 2(a) e 2(b) apresentam a satisfação dos usuários do TRIP quanto ao conforto e ao valor da passagem por macro região do Brasil, respectivamente. A margem indicada ao topo das colunas representa o eixo do erro padrão de cada estimativa. Assim, é possível comparar as avaliações de cada classe e definir o que é significativamente semelhante ou diferente.

Ao analisar a Figura 2(a), verifica-se que menos usuários avaliaram como bom o conforto no norte, em relação às demais regiões. As avaliações do conforto como regular, ruim ou péssimo nesta região, também são significativamente maiores que nas demais.



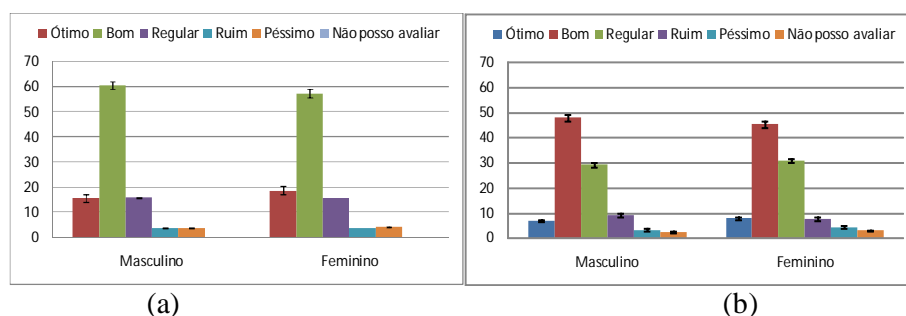
**Figura 2:** Análise de satisfação dos usuários do TRIP quanto ao (a) conforto e o (b) valor da passagem – macro regiões brasileiros.

Quanto ao valor da passagem (Figura 2(b)), cerca de 40-50% dos usuários avaliam como bom, destacando o Nordeste com a nota acima das demais regiões. A ordem de representatividade das avaliações em cada região se mantém como: bom, depois regular, ruim, ótimo e péssimo, com exceção da região Norte, onde as avaliações como “ótimo” são significativamente diferentes das demais, concentrando o menor percentual de respostas. Nota-se que a avaliação da modicidade tarifária no TRIP difere das avaliações em serviços de transporte urbano, onde

os usuários costumam apontar a passagem como “cara”. Relaciona-se tal divergência ao fato que, no transporte urbano, os usuários utilizam o serviço com maior frequência, o que reflete no consumo de cerca de 30% de suas rendas. Já o TRIP é um tipo de deslocamento que, na maioria das vezes, ocorre de forma esporádica, e por tal motivo possui menor impacto no orçamento.

#### 4.2.2. Conforto e valor da passagem: características socioeconômicas X gênero

Foram validados 2.634 formulários para o gênero masculino e 2.524 para o gênero feminino em todo Brasil. Quando se observa a avaliação dos usuários do sexo feminino e masculino, identifica-se que não há distinção na avaliação tanto do conforto do ônibus quanto do valor da passagem cobrada, conforme observado nas Figuras 3(a) e 3(b).



**Figura 3:** Análise de satisfação dos usuários do TRIP quanto ao (a) conforto e o (b) valor da passagem – gênero dos usuários brasileiros.

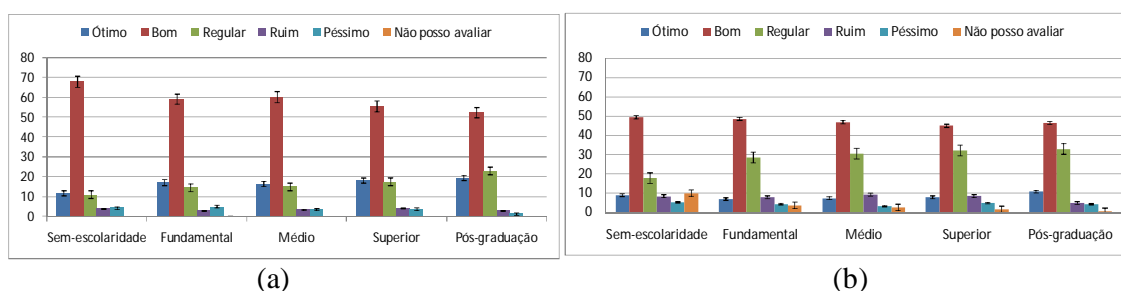
#### 4.2.3. Conforto e valor da passagem: características socioeconômicas X escolaridade

Considerando a distribuição dos formulários validados e a agregação por escolaridade, o nível de confiança obtido é de 95% e o erro máximo é de 3%, com exceção dos níveis de escolaridade pós-graduação e sem escolaridade os quais o nível de confiança é 83% e o erro máximo é 5%. A Tabela 3 apresenta a quantidade de formulários de satisfação dos usuários quanto ao conforto e valor da passagem aplicados e validados por escolaridade.

**Tabela 3:** Formulários de satisfação dos usuários aplicados e validados por escolaridade.

Sem escolaridade	Fundamental	Médio	Superior	Pós-graduação	Total
195 (3,76%)	1.377 (26,55%)	2.182 (42,07%)	1.247 (24,05%)	185 (3,57%)	5.186

Ao analisar o nível de escolaridade dos usuários do TRIP, observa-se na Figura 4(a) que a proporção de usuários que avaliam o conforto como bom decresce, de maneira singela, à medida que o grau de instrução aumenta. De forma contrária, a proporção de usuários que avaliam o conforto como regular cresce de forma singela de acordo com o nível de instrução. As demais classes de avaliação estão dentro do mesmo patamar de significância.



**Figura 4:** Análise de satisfação dos usuários do TRIP quanto ao (a) conforto e o (b) valor da passagem – nível de escolaridade dos usuários brasileiros.



Quanto ao valor da passagem, nota-se que a avaliação dos usuários pouco depende de sua escolaridade. A avaliação dos usuários sem escolaridade é distinta quando comparada aos demais usuários. Nesse grupo de usuários, verifica-se maior diferença entre os percentuais de passageiros que avaliaram como regular e, principalmente, o percentual de usuários que declararam não poder avaliar o valor da passagem. Contudo, ao considerar as avaliações ótimo e/ou bom e péssimo e/ou ruim, a diferença entre os níveis mais e menos elevados está dentro da margem de erro da estimativa.

#### 4.2.4. Conforto e valor da passagem: características socioeconômicas X faixa de renda familiar

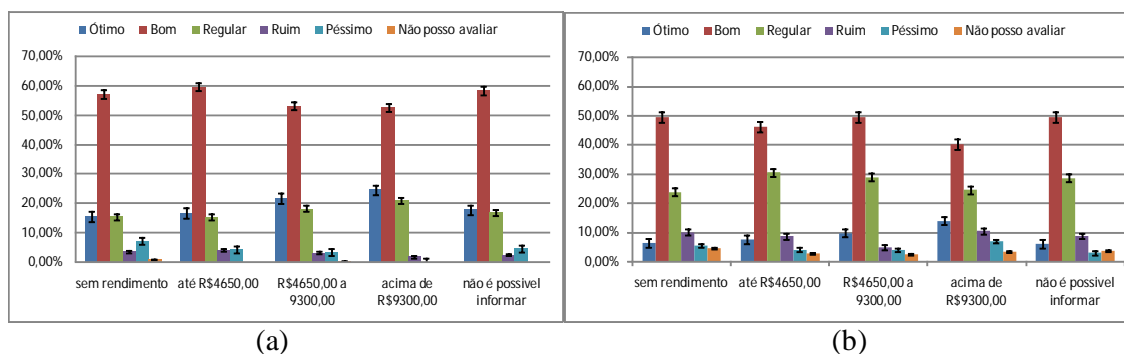
Considerando a distribuição dos formulários validados e a agregação por faixa de renda familiar, o nível de confiança obtido é de 95% e o erro máximo é de 4%, com exceção das faixas de renda acima de R\$ 9.300,00 e sem rendimentos para as quais o nível de confiança é 83% e o erro máximo é 8%. A Tabela 4 apresenta a quantidade de formulários de satisfação dos usuários aplicados e validados por macro região e total.

**Tabela 4:** Formulários de satisfação dos usuários aplicados e validados por faixa de renda familiar.

Sem rendimento	Até R\$ 465,00	R\$465,00 a R\$930,00	R\$930,01 a R\$1.395,00	R\$ 1.395,01 a R\$2.325,00	R\$2.325,01 a R\$4.650,00	R\$4.650,01 a R\$9.300,00	Acima de 9.300,00	Total
110 (2,40%)	595 (12,99%)	951 (20,76%)	713 (15,56%)	1.008 (22,00%)	801 (17,48%)	347 (7,57%)	57 (1,24%)	4.582

Para que seja possível uma análise comparativa entre as classes de renda, foi necessário agrupar as classes “até R\$ 465,00”, “de R\$465,00 a R\$930,00”, “de R\$930,01 a R\$1.395,00”, “de R\$ 1.395,01 a R\$2.325,00” e “de R\$2.325,01 a R\$4.650,00” em uma única, para manter uma amplitude comparável à próxima classe (de R\$4.650,01 a R\$9.300,00). Ressalta-se que as classes agrupadas não apresentam variação percentual significativas das notas de qualidade para os itens considerados.

Ao analisar a influencia da faixa de renda dos usuários na avaliação do conforto (Figura 5(a)), verifica-se que os usuários sem rendimentos, e os que possuem renda até R\$ 4.650,00, possuem padrões de avaliação significativamente semelhantes. O mesmo ocorre para as classes de R\$ 4.650,00 a R\$ 9.300,00 e acima de R\$ 9.300,00. Há, porém, diferença na avaliação do conforto entre estas duas macro-classes. Acima de R\$ 4.650,00, a proporção de avaliação do conforto como bom é singelamente menor, e a proporção de avaliação como ótimo, maior.



**Figura 5:** Análise de satisfação dos usuários do TRIP quanto ao (a) conforto e o (b) valor da passagem – faixa de renda dos usuários brasileiros.

Quanto ao valor da passagem (Figura 5(b)), verificou-se que a diferença mais significativa se dá

na classe acima de R\$ 9.300,00, onde as avaliações como “ótimo” estão em proporção superior às das demais classes, e as avaliações como “bom” em proporção inferior às das demais classes. Pode-se atribuir esta singela variação ao fato de que o valor absoluto da passagem representa uma proporção menos significativa na renda dos usuários que ganham acima de R\$ 9.300,00.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As teorias elaboradas na área da psicologia social vêm a cada ano ganhando mais destaque no setor de transporte, possibilitando aplicar seus fundamentos teóricos na tentativa de explicar as decisões tomadas nos fenômenos de transporte.

A aplicação das bases teóricas da Teoria da Atitude e do Modelo de Linder-Pelz deu suporte na identificação de fatores determinantes de satisfação dos usuários do TRIP, principalmente aqueles relativos ao serviço e inerentes às características dos usuários, além de permitir compreender de que forma o usuário do TRIP analisa o serviço a ele ofertado.

A análise possibilitou a verificação do grau de influência das características socioeconômicas dos usuários na forma de avaliação do serviço, especificamente quanto ao conforto e valor da passagem. Com relação ao gênero, comprova-se que homens e mulheres avaliam de forma semelhante os atributos, desmistifica-se a idéia de que as mulheres possuem critérios mais rigorosos de avaliação da qualidade do serviço que os homens.

Em relação ao nível de escolaridade, não se verificou diferenças significantes quanto ao critério valor da passagem, mas observou-se uma singela migração da proporção de usuários que avaliam o conforto como bom, para regular, a partir que o nível de escolaridade aumenta. Conforme a teoria Linder-Pelz, onde a avaliação de satisfação está associada a uma expectativa do usuário, pode-se relacionar o aumento do rigor da avaliação ao aumento da expectativa dos usuários quanto ao conforto dos serviços. Quanto maior o grau de instrução, maior é a visão crítica do usuário, maior o conhecimento da população a cerca dos direitos relacionados aos serviços públicos, e maior é o conhecimento a cerca de outros sistemas de transporte, como os sistemas rodoviários de outros países ou o transporte aéreo, o que forma uma base comparativa que influencia em sua expectativa.

Quanto à faixa de renda familiar, pode-se associar o aumento da proporção de avaliações de conforto como ótima nas classes de renda mais elevada com outro dado também coletado na pesquisa referenciada, o tipo de veículo usufruído pelos usuários entrevistados. Verificou-se que nas classes de renda até R\$ 4.650,00, 15% dos usuários utilizaram serviços do tipo convencional (veículo padrão, com sanitário) e 85% dos entrevistados utilizavam (e avaliavam) os serviços diferenciados, com veículos executivos, semi leitos, leitos ou mistos. Estes últimos possuem nitidamente maior conforto que os convencionais (ar condicionado, maior espaço entre as poltronas, inclinação das poltronas, serviços extras, dentre outros). Já nas classes acima de R\$ 4.650,00 a proporção de utilização de veículos diferenciados é ainda maior, chegando a 95% da amostra. Assim, quase a totalidade das avaliações dos usuários de renda mais elevada dizem respeito a serviços diferenciados, insinuando a relação com a elevação da proporção do conceito ótimo.

Pesquisas aprofundadas envolvendo as áreas de sociologia e psicologia podem proporcionar explicações para o fato de não haver disparidades em algumas das análises, tal como entre as avaliações de homens e mulheres nos elementos de serviço considerados. Outros aspectos

pontuais da influência das características socioeconômicas dos usuários na forma de avaliação do serviço também podem ser analisados com maior profundidade a fim de procurar explicações para os resultados da pesquisa, como, por exemplo: i) quais os motivos do percentual mais elevado dos usuários sem escolaridade, em relação aos demais níveis de escolaridade, declararem não poder avaliar o valor da tarifa?

Quanto às análises por macro região, identifica-se a necessidade de avaliar tecnicamente o aspecto de conforto dos veículos para analisar se a forma de avaliação dos usuários da região Norte é realmente diferente dos usuários das demais regiões ou se os veículos que realizam o serviço do TRIP apresentam condições de conforto díspares dos veículos das demais regiões. Um fato que pode explicar a disparidade das avaliações é que a proporção de serviços convencionais dentre os pesquisados naquela região é maior que nas demais regiões do Brasil. Na região Norte, 18% dos usuários usufruíram serviços convencionais, enquanto nas demais, o percentual foi de apenas 4%. Com relação à modicidade tarifária, as diferenças de avaliação entre os usuários das macro-regiões, especialmente do Norte e do Nordeste, pode estar associada aos demais aspectos de qualidade do serviço (conforto, segurança, higiene, pontualidade, regularidade, atualidade dos veículos), uma vez que os usuários podem relacionar o valor da passagem a esses aspectos, ou às rendas dos habitantes dessas regiões. Ambos os aspectos, dentre outros, impactam na expectativa dos usuários, que remetem os valores de suas avaliações conforme o conjunto de experiências relacionadas àquele serviço/ambiente, conforme explica a Teoria da Atitude.

Para ampliar o entendimento da avaliação dos usuários do TRIP em relação à qualidade do serviço ofertado é necessário prosseguir as investigações e aprofundar o envolvimento de outras áreas de conhecimento especialmente a psicologia e a sociologia. Esse entendimento pode auxiliar o estabelecimento de padrões de qualidade e desempenho dos serviços de transporte.

Aqui, levanta-se a questão da avaliação realizada pelos usuários, com toda diversidade existente na sociedade brasileira e a verificação das semelhanças ou diferenças identificadas nesse estudo. Observa-se também que a quantidade de variáveis que cerca o ambiente do usuário do TRIP, e podem impactar em suas expectativas e avaliações, remetem à necessidade de coleta de maiores informações adicionais nas pesquisas de satisfação do usuário, tais como as reais condições e tipo do veículo e os valores absolutos das passagens. Tais dados permitem uma análise aprofundada dos dados de conforto e modicidade tarifária quando da comparação entre as características sócio-econômicas dos usuários ou regiões.

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- AHARONY, L.; STRASSER, S. (1993). Patient satisfaction: what we know about and what we still need to explore. *Med. Care* Ver.; 50:49-79.
- AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES. ANTT (2002). Decreto n.º 2.521, de 20 de março de 1998. Brasília, DF.
- ALMEIDA, C. F.; GULARTE, J. G.; FERREIRA, E. O.; OLIVEIRA, A. R. G.; YAMASHITA, Y. (2009) Metodologia de Caracterização do Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano de Passageiros: O Caso do Distrito Federal e Entorno. *Anais do XXV ANPET – Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes*, Vitória, ES, Brasil.
- BARON-EPEL, O.; DUSHENAT, M.; FRIEDMAN, N. (2001). *Evaluation of the consumer model: relationship between patient's expectations, perception and satisfaction with care*. *Int. J. Qual Health Care*; 13:317-23.
- BERNARDES, Leandro Lopes (2006). Avaliação do transporte rodoviário interestadual de passageiros por ônibus através de um sistema de indicadores, Publicação TDM – 015A/2006. Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 138p.
- BRASIL (1998); Decreto n.º. 2521/98 – Dispõe sobre a exploração, mediante permissão e autorização, de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e dá outras providências.

- BRASIL (1995). Lei nº 8987, de 13 de fevereiro de 1995. Que Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.
- CARNEIRO, L. G. P. L. (2005). Desenvolvimento de uma Metodologia para Previsão de Demanda de Passageiros para o Transporte Rodoviário Interestadual por Ônibus. Dissertação de Mestrado, Publicação T.DM-002A/2005 Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Faculdade de Tecnologia, UnB, 78p.
- ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. (2006). Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. Caderno Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22 (6): 1267-1276.
- LEWIS, J. R. (1994). *Patient views on quality care in general practice: literature review*. Soc. Sci. Med.; 39: 655.
- LIMA, I. M. O. (1996). O Velho e o Novo na Gestão da Qualidade do Transporte Urbano – Tese de Doutorado apresentada a Escola de Engenharia de São Carlos – Universidade de São Paulo, São Carlos, SP, Brasil.
- LINDER-PELZ, S. (1982). Toward a theory of patient satisfaction. Soc. Sci. Med.; 16:577-82.
- MENEZES, E. O. (2004). Estudo Comparativo entre o Transporte Rodoviário Interestadual Semi-Urbano e Interestadual de Passageiros. Dissertação de Mestrado, Publicação T.DM.-004 A/2004, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 123 p.
- RIBEIRO, H. M. (2007). Qualidade de Atendimento e a Satisfação dos Clientes da ETITEC Automação. Notas de Aulas, Faculdade de Ciências Sociais e Tecnológicas – FACITEC, Curso de Administração com Habilitação em Marketing.
- SANTOS, S. C.; COSTA, F. A.; PASSOS, A.; RAMALHO, N.; CAETANO, A. (2009). Runnig Head: A importância das características centrais do trabalho na satisfação com as recompensas. SOCIOLOGIA, PROBLEMAS E PRÁTICAS, n.º 61, pp. 85-99.
- SILVA, E. J. (2003). Sistema de informação para empresas operadoras do transporte rodoviário de passageiros com utilização de tecnologia de data warehouse e ferramenta OLAP. – Dissertação de Mestrado – Universidade de Brasília, Brasília, DF.
- STORMS D. M.; FOX J. G. (1981). A different approach to social demographic predictors for satisfaction with health care. Soc. Sci. Med.; 15:557-67.
- TABOSA, T. C. M. (1979). O Inter-Relacionamento Entre Atributos do Sistema de Transporte Coletivo – STCO por ônibus, PUC, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- TREVISAN, R.; LÖBLER, M. L.; VISENTINI, M. S.; BOBSIN, D. (2009). Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento. Rev. Ciênc. Admin., Fortaleza, v. 15, n. 1, p. 262-281, jan./jun.
- VASCONCELLOS, S. C. ; SILVA, L. R. ; ALDIGUERI, D. R. ; CARNEIRO, L. G. P. L. ; YAMASHITA, Y. (2007). *A proposal of an indicators system for quality evaluation of the Brazilian's interstate and international coach transportation system*. In: Thredbo 10: The 10th International Conference on Competition and Ownership in Land Passenger Transport, 2007, Hamilton Island, Australia. Annals of the Thredbo 10: The 10th International Conference on Competition and Ownership in Land Passenger Transport.
- WILLIAMS, B. (1994). Patient satisfaction: a valid concept? Soc. Sci. Med.; 38:509-51.

---

Cristiano Farias Almeida ([cristianofarias@eec.ufg.br](mailto:cristianofarias@eec.ufg.br))

Escola de Engenharia Civil – EEC, Universidade Federal de Goiás – UFG

Praça Universitária s/n. Setor Universitário, Goiânia, Goiás, 74605-220.

Juliana Gomes Gualarte ([juliana.gualarte@gmail.com](mailto:juliana.gualarte@gmail.com))

Yaeko Yamashita ([yaeko@unb.br](mailto:yaeko@unb.br))

Programa de Pós-Graduação em Transportes – PPGT, Universidade de Brasília – UnB

Campus Darcy, Edifício SG12, Brasília, Brasil, 70910-900

Leandro Rodrigues e Silva ([mscleandro@gmail.com](mailto:mscleandro@gmail.com))

Tito Lívio Pereira Queiroz e Silva

Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT

Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco C | Brasília – DF, 70.040-020