

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE TECNOLOGIA  
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA CIVIL E AMBIENTAL**

**PROPOSTA DE MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DA  
QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO URBANO POR  
ÔNIBUS UTILIZANDO A TEORIA DAS  
REPRESENTAÇÕES SOCIAIS**

**JULIENNE SANTANA DE MORAIS**

**ORIENTADOR: PAULO CESAR MARQUES DA SILVA**

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM TRANSPORTES**

**PUBLICAÇÃO: T.DM – 013A/2012**

**BRASÍLIA/DF: MAIO – 2012**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE TECNOLOGIA  
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA CIVIL**

**PROPOSTA DE MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO  
TRANSPORTE PÚBLICO URBANO POR ÔNIBUS UTILIZANDO A  
TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS**

**JULIENNE SANTANA DE MORAIS**

**DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO DEPARTAMENTO DE  
ENGENHARIA CIVIL E AMBIENTAL DA FACULDADE DE  
TECNOLOGIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA COMO PARTE  
DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DO GRAU  
DE MESTRE EM TRANSPORTES.**

**APROVADA POR:**

---

**Prof. Paulo Cesar Marques da Silva, PhD, (ENC-UnB)**  
(Orientador)

---

**Prof. Pastor Willy Gonzales Taco, Dr, (ENC-UnB)**  
(Examinador Interno)

---

**Prof. Hartmut Günther, Dr, (IP-UnB)**  
(Examinador Externo)

**BRASÍLIA/DF, 16 DE MAIO DE 2012**

## **FICHA CATALOGRÁFICA**

MORAIS, JULIENNE SANTANA DE

Proposta de Método para Avaliação da Qualidade do Transporte Público Urbano por Ônibus utilizando a Teoria das Representações Sociais.  
[Distrito Federal] 2012.

Xviii, 108p. 210 x 297 mm (ENC/FT/UnB, Mestre, Transportes, 2012).

Dissertação de Mestrado – Universidade de Brasília. Faculdade de Tecnologia.

Departamento de Engenharia Civil e Ambiental.

1. Psicologia Social

2. Percepção da Qualidade

3. Sistema de Transporte Público Urbano por Ônibus

I. ENC/FT/UnB

II. Título (série)

## **REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA**

MORAIS, J. S. (2012). Proposta de Método para Avaliação da Qualidade do Transporte Público Urbano por Ônibus utilizando a Teoria das Representações Sociais. T.DM – 013A/2012, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília, DF. 108 p.

## **CESSÃO DE DIREITOS**

AUTORA: Julienne Santana de Moraes

TÍTULO: Proposta de Método para Avaliação da Qualidade do Transporte Público Urbano por Ônibus utilizando a Teoria das Representações Sociais.

GRAU: Mestre

ANO: 2012

É concedida à Universidade de Brasília permissão para reproduzir cópias desta dissertação de mestrado e para emprestar ou vender tais cópias somente para propósitos acadêmicos e científicos. O autor reserva outros direitos de publicação e nenhuma parte dessa dissertação de mestrado pode ser reproduzida sem autorização por escrito da autora.

---

Julienne Santana de Moraes

*“NÃO IMPORTA  
O QUE VOCÊ SEJA  
QUEM VOCÊ SEJA  
OU QUE DESEJE  
NA VIDA, A OUSADIA  
EM SER DIFERENTE REFLETE  
NA SUA PERSONALIDADE  
NO SEU CARATER  
NAQUILO QUE VOCÊ É  
E É ASSIM QUE AS PESSOAS  
LEMBRARÃO DE VOCÊ UM DIA”*

*Ayrton Senna*

## **DEDICATÓRIA**

Dedico esse trabalho a todos que como eu ainda acreditam em uma mudança progressiva nas bases de uma sociedade sem cidadania, na busca incessante e infável da melhoria na qualidade de vida para todos.

## AGRADECIMENTOS

A vida por vezes nos faz engendrar por caminhos diferentes daqueles que traçamos. Foi a partir de um sonho em minha vida, que decidi dar um rumo diferente a ela, fui trabalhar em Brasília por três meses, em busca de algo maior, o mestrado.

Hoje me vejo diante da finalização deste trabalho, que somente foi realizado primeiramente graças a Deus e a Nossa Senhora Aparecida, que me impulsionaram a prosseguir sempre, mesmo diante de momentos difíceis.

Agradeço à meus pais, por tudo, pelo amor, pelo carinho e compreensão de sempre. Agradeço também ao meu querido e amado irmão, Edilson Júnior, por sempre ter acreditado no meu potencial. Agradeço ao meu namorado e futuro esposo Leandro pela compreensão, ajuda e amizade.

Agradeço aos professores e amigos do CEFET-GO, Denis, Denise, Patricia, Luciana, Lurdinha, Paulinho, Flávio Uriel, Sandra Ricci, que formaram a base do meu conhecimento e fizeram com que eu me apaixonasse pela área de transportes.

Agradeço ao professor Paulo Cesar Marques da Silva, por ter aceitado ser o meu orientador, por também ter acreditado que mesmo trabalhando com uma área de formação diferente da minha, apostou na coragem e na ousadia do diferente. Obrigada pela paciência de me ouvir e de me fazer pensar sobre minhas escolhas.

Agradeço a todos os professores do Programa de Pós-graduação em Transportes – PPGT, pois cada um da sua forma nos incentivou e auxiliou na busca do conhecimento. Agradeço à Capes CNPQ, por ter financiado um sonho, e ter me dado suporte financeiro para que este se tornasse real.

Agradeço a professora Marta Romero do Programa de Pós-graduação da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo – PPG FAU, por ter auxiliado no meu crescimento pessoal e profissional através de desafios impostos por uma área totalmente nova para mim.

Agradeço aos amigos e colegas que me impulsionaram e acreditaram que era possível: Heitor, Erica, Jemysson, Patrícia, Adrienne, Camila, Lilian, Evaldo, Fernando, Luciany, Miguel. Meu agradecimento aos amigos inseparáveis de todas as horas boas e ruins: Ana Carolina, Ingrid e Fabrício.

Agradeço a todos os amigos de Goiânia, que compreenderam a minha ausência neste período: Vitória, Andryelle, Célia, Lurdinha, Grazi, Sebastião... Agradeço imensamente a professora Márcia Macedo pelo auxílio e por acreditar no projeto proposto; às psicólogas Gardenia Lemos e Ingrid Neto pelas contribuições sempre pertinentes.

Agradeço aos representantes e amigos do Consórcio RMTC e da CMTC, além de todos que responderam aos questionários, como usuários do transporte público ou sociedade, doando um pouco do seu tempo para a realização do trabalho. Agradeço também aos companheiros da ANTP Regional Centro Oeste pelo apoio e incentivo.

Agradeço aos colaboradores da secretaria do Programa de Pós-Graduação em Transportes – PPGT, representados por Júlio e Lucinete pelo sorriso e atenção que sempre tiveram ao nos atender.

## RESUMO

### **Proposta de Método para Avaliação da Qualidade do Transporte Público Urbano por Ônibus utilizando a Teoria das Representações Sociais.**

O Sistema de Transporte Público Urbano é um dos elementos balizadores do desenvolvimento econômico e social das cidades por ser uma atividade meio, que possibilita o deslocamento das pessoas a seus destinos para que possam realizar suas atividades. Sua qualidade está diretamente relacionada à prestação do serviço de maneira profícua e que atenda a pré-requisitos indicadores de qualidade. Uma infraestrutura condizente com as expectativas dos usuários, bem como a confiabilidade do sistema influem diretamente na percepção e na utilização do transporte público por ônibus pela população de uma maneira geral, ou seja, caso o Sistema de Transporte Público Urbano seja melhorado poderá haver uma mudança significativa da mobilidade nas cidades. A solução dessa problemática depende da construção e implementação de políticas integradas, de controle e gestão da qualidade, com ênfase na prestação do serviço além da reformulação e reestruturação das infraestruturas existentes, que atualmente não tem dado condições de atendimento aos usuários. Para tanto, é necessário primeiramente elaborar uma metodologia para avaliar a percepção dos diversos atores sobre a atual condição do sistema de transporte público urbano por ônibus, a intenção de uso, caso, este ofertasse alguns elementos referentes à qualidade e por fim o senso coletivo, onde as pessoas teriam noção da sua mudança de comportamento para a melhoria da qualidade de vida nas cidades mediante a utilização do transporte coletivo. Assim, o presente trabalho traz uma proposta de metodologia para avaliação da qualidade do sistema de transporte público urbano por ônibus com base na Teoria das Representações Sociais e na Percepção da Qualidade a partir do sistema de transporte público urbano. A proposta foi validada mediante um estudo de caso, na cidade de Goiânia, com os atores agentes indutores e induzidos da mudança, órgão gestor, empresários, usuários e sociedade.



## **ABSTRACT**

### **Proposal to Method for Assessing the Quality of Urban Public Transportation by bus using the Theory of Social Representations**

The System of Urban Public Transport is one of the elements makers of the economic and social development of the cities for being a half activity, that makes possible the displacement of the people its destinations so that they can carry through its activities. Its quality directly is related to the installment of the service in adequate way and that it takes care of the prerequisite pointers of quality. A infrastructure suitable with the expectations of the users, as well as the trustworthiness of the system influences directly in the perception and in the use of the public transport for bus for the population in a general way, that is, case the System of Urban Public Transport is improved will be able to have a significant change of mobility in the cities. The solution of this problematic one depends on the construction and implementation of integrated politics, of control and management of the quality, with emphasis in the installment of the service beyond the reformularization and reorganization of the existing infrastructures, that has currently not given customer service conditions. For in such a way, it is necessary first to elaborate a methodology to evaluate the perception of the diverse actors on the current condition of the system of urban public transport for bus, the intention of use, in case that, this offered some referring elements to the quality and finally the collective sense, where the people would have notion of its change of behavior for the improvement of the quality of life in the cities by means of the use of the collective transport. Thus, the present work on the basis of brings a proposal of methodology for evaluation of the quality of the system of urban public transport for bus the Theory of the Social Representations and in the Perception of the Quality from the system of urban public transport. The proposal was validated by means of a case study, in the city of Goiânia, with the inductive and induced agent actors of the change, managing agency, entrepreneurs, users and society.

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>01</b>
1.1.	APRESENTAÇÃO DO TEMA.....	01
1.2	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	01
1.3.	OBJETIVO.....	03
1.3.1.	Objetivo Geral.....	03
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	03
1.4.	JUSTIFICATIVA.....	03
1.5.	METODOLOGIA.....	06
<b>2.</b>	<b>SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO.....</b>	<b>09</b>
2.1.	APRESENTAÇÃO.....	09
2.2.	CONCEITUAÇÃO.....	09
2.3.	TIPOS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO.....	11
2.4.	IMPORTÂNCIA DO TRANSPORTE PÚBLICO NO DESENVOLVIMENTO DAS CIDADES.....	13
2.4.1.	Fatores representativos da qualidade para os usuários no transporte público urbano.....	15
2.5.	SITUAÇÃO DOS TRANSPORTES PÚBLICOS NAS CAPITALS BRASILEIRAS.....	19
2.5.1.	A compreensão da mudança de paradigma.....	22
2.6.	TÓPICOS CONCLUSIVOS.....	23
<b>3.</b>	<b>PERCEPÇÃO DA QUALIDADE.....</b>	<b>25</b>
3.1.	APRESENTAÇÃO.....	25
3.2.	CONCEITUAÇÃO.....	25
3.2.1.	Conceituação de qualidade.....	28
3.3.	PERCEPÇÃO DO PONTO DE VISTA DA PSICOLOGIA.....	30
3.4.	PERCEPÇÃO E CULTURA.....	31
3.5.	PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO TRANSPORTE PÚBLICO URBANO.....	33
3.6.	TÓPICOS CONCLUSIVOS.....	35
<b>4.</b>	<b>TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS.....</b>	<b>36</b>

4.1.	APRESENTAÇÃO.....	36
4.2.	REPRESENTAÇÕES E AS PRÁTICAS SOCIAIS.....	36
4.3.	CONCEITUAÇÃO DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS.....	38
4.3.1.	Caracterização do Transporte Público Urbano como um Objeto de Estudo das Representações Sociais.....	40
4.4.	TEORIA DO NÚCLEO CENTRAL.....	42
4.5.	MÉTODOS DE ABORDAGEM DA TEORIA DO NÚCLEO CENTRAL.....	45
4.5.1.	Métodos de Levantamento.....	46
4.5.2	Métodos de Identificação.....	49
4.6.	TÓPICOS CONCLUSIVOS.....	51
5.	CONSTRUÇÃO DO MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO TRANSPORTE PÚBLICO POR ÔNIBUS PELOS ATORES.....	52
5.1.	APRESENTAÇÃO.....	52
5.2.	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	52
5.3.	ETAPAS DA PESQUISA.....	54
5.4.	ESCALA DE LIKERT.....	61
5.5.	CONSTRUÇÃO DO FERRAMENTAL TÉORICO.....	62
5.6.	MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	64
5.7.	TÓPICOS CONCLUSIVOS.....	65
6.	APLICAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	67
6.1.	APRESENTAÇÃO.....	67
6.2.	RESTRICÇÕES DA APLICAÇÃO.....	67
6.3.	ATOR: ÓRGÃO GESTOR.....	68
6.4.	ATOR: EMPRESÁRIOS.....	70
6.5.	ATOR: USUÁRIOS.....	72
6.6.	ATOR: SOCIEDADE.....	74
6.7.	RESUMO GERAL DOS RESULTADOS.....	76
6.8.	TÓPICOS CONCLUSIVOS.....	81
7.	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	82

<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO</b>	
<b>A MODELO DO QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>91</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1.1.	Deslocamento X Tipo de Transporte de Transporte .....	02
Figura 1.2.	Esquema Simplificado da Mobilidade Urbana .....	02
Figura 1.3.	Estrutura Metodológica.....	08
Figura 2.1.	Posse de Automóvel e Motocicleta por Faixa de Renda.....	21
Figura 3.1.	A Qualidade Percebida pelo Cliente .....	26
Figura 5.1.	Exemplo de como Calcular a Escala de Likert .....	65
Figura 6.1	Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos representantes técnicos do Órgão Gestor entrevistados.....	70
Figura 6.2	Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos membros representantes dos Empresários entrevistados.....	72
Figura 6.3	Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos Usuários entrevistados.....	74
Figura 6.4	Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos membros representantes da Sociedade entrevistados.....	76
Figura 6.5	Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana, resumo geral.....	80

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1.1.	Posse de Automóveis ou Motocicletas por UF .....	05
Tabela 2.1.	Principais Características Técnicas dos Modos de Transporte Público .....	12
Tabela 2.2.	Tempo de Deslocamento por Tipo de Transporte Público Urbano ..	12
Tabela 2.3.	Prazo de Execução e Custos de Implantação .....	13
Tabela 2.4.	Fatores Caracterizadores de Qualidade .....	16
Tabela 2.5.	Padrões de Qualidade para o Transporte Público Urbano .....	17
Tabela 2.6.	Medidas de Avaliação de Qualidade em Transporte Coletivo Urbano .....	18
Tabela 3.1.	Afirmações/Questionamentos do SIPS.....	34
Tabela 4.1.	Diferença entre Sistema Central e Periférico .....	42
Tabela 5.1.	As respostas mais Citadas pelos Entrevistados .....	55
Tabela 5.2.	Descrição dos Elementos mais Citados .....	56
Tabela 5.3.	Os Traços mais Importantes das Palavras Evocadas em Relação à Qualidade do Sistema de Transporte Público Urbano .....	60
Tabela 5.4.	Construção das Afirmativas .....	63
Tabela 6.1.	Percepção detalhada por Ator sobre a Satisfação com o atual Sistema de Transporte Público Urbano .....	77
Tabela 6.2.	Percepção detalhada por Ator sobre a Intenção de Uso do Sistema de Transporte Público Urbano .....	78
Tabela 6.3.	Percepção detalhada por Ator sobre a Percepção do Senso Coletivo sobre o Sistema de Transporte Público Urbano .....	79
Tabela 6.4.	Perfil dos Entrevistados Global .....	80

## LISTA DE ABREVIACÕES

ANTP	- Associao Nacional de Transporte Público
BRT	- Bus Rapid Transit
IBGE	- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
CMTC	- Companhia Metropolitana de Transporte Coletivo
IMO	- International Maritime Organization
IMUS	- Índice de Mobilidade Urbana Sustentável
IPEA	- Instituto de Pesquisa Econmica e Aplicada
ISA	- Induction per Scnario Ambigu
MDT	- Movimento de Direito ao Transporte
PGVS	- Pólos Geradores de Viagens
PNAD	- Pesquisa Nacional por Amostra de Domicilio
RMTC	- Rede Metropolitana de Transporte Coletivo
SCB	- Schmes Cognitifs de base
SIPS	- Sistema de Indicadores de Percepo Social
TRS	- Teoria das Representaes Sociais
VLT	- Veiculo Leve Sobre Trilhos

# **CAPÍTULO 1. INTRODUÇÃO**

## **1.1. APRESENTAÇÃO DO TEMA**

Dentre as atividades urbanas como moradia, trabalho, estudo, lazer e compras, a mobilidade se inclui como uma atividade meio, sem a qual se torna impossível o desempenho das demais. O deslocamento de pessoas influencia fortemente nos aspectos sociais e econômicos do desenvolvimento urbano. Por outro lado, a maior ou menor necessidade de deslocamentos é definida pela localização das atividades na área urbana. Assim, a mobilidade urbana é ao mesmo tempo causa e consequência do desenvolvimento econômico-social, da expansão urbana e da distribuição espacial das atividades.

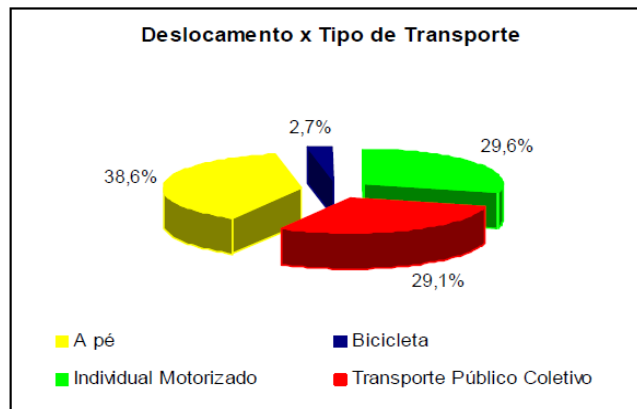
Devido à importância que ocupa no cenário de qualquer cidade do mundo é importante compreender como se dão estes deslocamentos no meio urbano. Porém as formas de planejamento atuais vêm se mostrando ineficientes no sentido de atender às necessidades de deslocamento das pessoas. Neste contexto, este trabalho sugere uma nova abordagem de planejamento, o planejamento baseado na pessoa, no ser humano, pois, compreender as diversas percepções sobre a qualidade do sistema pelos diversos atores envolvidos, do passageiro/usuário ao empresário, é propiciar novas visões e medidas mais amplas e complexas que possam vir a contribuir para a melhoria do sistema como um todo.

## **1.2. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA**

O desenvolvimento das cidades brasileiras ocorreu em sua maioria de forma desordenada e caótica. A população urbana cresceu rapidamente e as cidades acabaram por crescer de forma espalhada, tornando assim o transporte público cada vez menos acessível às pessoas de baixa renda e que moravam longe dos grandes centros concentradores de atividades. O transporte público raramente foi considerado como prioridade, porém se se considerar que a maioria dos deslocamentos para a realização das atividades diárias como: trabalho, estudo, lazer, etc., é que movimentam a economia, é uma contradição à proposição de desenvolvimento do país. Apesar de somente 30% dos deslocamentos ocorrerem por veículo individual, eles ocupam 80% de

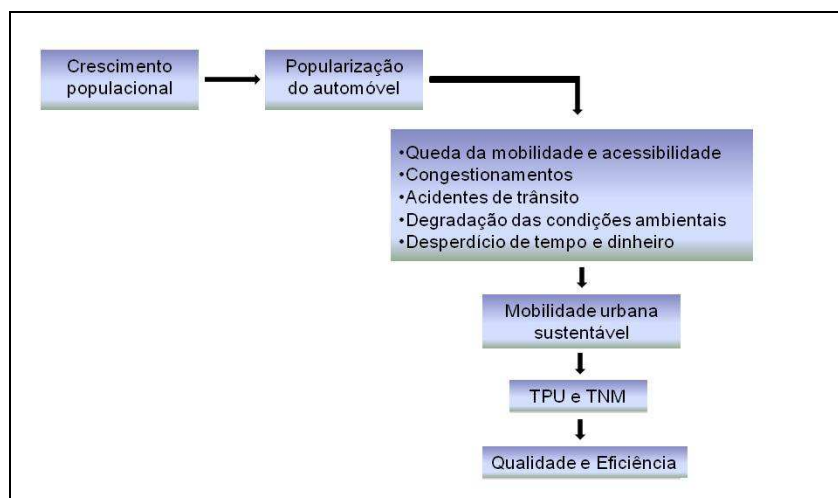


todo o sistema viário, incluindo calçadas, ou seja, é visível que existe um desequilíbrio na matriz de transporte, conforme pode-se observar na Figura 1.1.



**Figura 1.1:** Deslocamento x Tipo de transporte  
Fonte: ANTP, 2009.

Conforme as considerações acima tem-se que o panorama de desenvolvimento da maioria das cidades brasileiras ocorreu conforme Figura 1.2. É válido ressaltar que no esquema apresentado não são levados em conta todos os elementos que interferem direta ou indiretamente no crescimento das cidades. As relações que ocorrem no espaço das cidades, devem ser pensadas de maneira unificada em conformidade com a disponibilidade de serviços de transporte e de outros serviços públicos. E é daí que surge a importância de se planejar um Sistema de Transporte integrado, eficiente, ambientalmente mais “limpo” e que propicie conforto e regularidade aos que se utilizem do serviço.



**Figura 1.2:** Esquema simplificado da Mobilidade Urbana

Diante das considerações apresentadas sobre as atuais condições a que o transporte público urbano está submetido advém a preocupação em contribuir para a melhoria da qualidade e eficiência do sistema. Neste contexto, a preocupação se traduz em como identificar e avaliar os tipos de percepção sobre a qualidade do sistema de transporte público por ônibus, pelos diversos atores envolvidos, a fim de contribuir para o profícuo planejamento, ou seja, condizente com a realidade de quem se utiliza do sistema, pois é necessário repensar as atuais formas de planejamento, que são elementos balizadores nas tomadas de decisão.

### **1.3. OBJETIVO**

#### **1.3.1. Objetivo Geral**

O objetivo geral deste trabalho é a construção de um método de avaliação da qualidade do sistema de transporte público por ônibus pelos diversos atores, fundamentada na teoria das Representações Sociais e na percepção da qualidade.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Avaliar a intenção de uso do transporte público urbano por ônibus;
- Avaliar a percepção dos pesquisados sobre as condições atuais do transporte público urbano por ônibus, ou seja, o que interfere no uso ou não uso do sistema;
- Avaliar a importância do uso do transporte público urbano por ônibus como agente indutor de transformação na qualidade de vida dos cidadãos (englobando aspectos sociais e ambientais), obtendo assim informações pertinentes sobre o senso coletivo dos pesquisados.

### **1.4. JUSTIFICATIVA**

A mobilidade é o elemento estruturador do desenvolvimento urbano. De acordo com FERRAZ e TORRES (2001) proporcionar uma adequada mobilidade para todas as classes sociais constitui uma ação essencial no processo de desenvolvimento econômico e social das cidades. Porém, o que vem se observando com o passar dos anos é a

evolução assustadora dos índices de motorização nas cidades e a consequente restrição ao direito de ir e vir dos cidadãos. Daí vem a necessidade de dar prioridade ao sistema de transporte público urbano e aos transportes não motorizados, ou seja, um sistema que seja embasado na dinâmica e na qualidade de vida urbana e que propiciem uma divisão mais igualitária nos usos dos espaços públicos.

O transporte público então deverá ser compreendido como um elemento estratégico, ou seja, como direcionador do crescimento e desenvolvimento da cidade. Para tanto, é necessário que o enfoque do planejamento seja direcionado às pessoas que se utilizam do sistema para a realização de seus deslocamentos pendulares ou esporádicos. Neste contexto, o presente trabalho visa contribuir no intuito de demonstrar a percepção dos diversos atores sobre o mesmo sistema de transporte público urbano. Compreendendo a percepção da qualidade deste sistema por quem se utiliza, planeja, opera e controla o sistema poderão ser propostas medidas realmente eficientes e eficazes para a melhoria do transporte público urbano e quem sabe de estimular o uso deste por demais pessoas.

Tal preocupação se deve ao fato de que a migração dos usuários do transporte público para o individual é cada vez mais evidente, de acordo com o IPEA (2010), considerando a posse de veículos privados por Unidade da Federação, destacam-se Santa Catarina e Paraná, além do DF. Em Santa Catarina, por exemplo, cerca de 70% dos domicílios possuem carro ou moto. Por outro lado, os estados do Norte e Nordeste do País apresentam os menores índices de motorização por domicílio, sendo que Alagoas tem o menor percentual (26,3%). A Tabela 1.1 apresenta esses resultados.

Através da apresentação da Tabela 1.1 é possível obter um panorama do Brasil e dessa forma compreender a dimensão da problemática, onde cada vez mais os usuários estão evadindo do sistema de transporte público urbano seja pela falta de confiabilidade, conforto e a grande quantidade de tempo gasto nos deslocamentos diários, não satisfazendo assim as expectativas dos mesmos.

**Tabela 1.1:** Posse de automóveis ou motocicleta por UF por domicílio

UF	Posse de veículo privado*	
	Tem (%)	Não Tem (%)
Santa Catarina	70,5	29,5
Paraná	61,7	38,3
Distrito Federal	59,7	40,3
São Paulo	59,1	40,9
Rondônia	56,1	43,9
Roraima	55,8	44,2
Rio Grande do Sul	55,4	44,6
Mato Grosso	54,9	45,1
Mato Grosso do Sul	53,7	46,3
Goiás	53,2	46,8
Tocantis	53,1	46,9
Minas Gerais	48,9	51,1
Piauí	44,7	55,3
Espirito Santo	44,5	55,5
Rio Grande do Norte	41,2	58,8
Acre	39,8	60,2
Paraíba	38,7	61,3
Rio de Janeiro	38,5	61,5
Sergipe	35,2	64,8
Maranhão	34,1	65,9
Amapá	33,7	66,3
Ceará	33,3	66,7
Amazonas	31,5	68,5
Pernambuco	29,2	70,8
Bahia	28,9	71,1
Pará	28,3	71,7
Alagoas	26,3	73,7
<b>BRASIL</b>	<b>48</b>	<b>52</b>

\* Automóvel ou motocicleta

Fonte: Microdados PNAD, 2009. IBGE.

Portanto, é necessário mudar o enfoque do planejamento para quem se utiliza do sistema. Afinal, planeja-se para quem? Algumas reflexões podem ajudar, sendo assim é válido observar como o marketing nas empresas é difundido, onde cada produto é trabalhado de acordo com o nicho de clientes a ser atendido, então porque não fazer o mesmo com o transporte, para atrair mais passageiros? É válido lembrar que este não é o foco do trabalho, mas apenas uma reflexão. Assim, para que haja uma mudança efetiva é importante além de um bom planejamento, compreender as diversas

percepções sobre o sistema de transporte público urbano de acordo com uma categorização social, advindo da teoria das Representações Sociais. Dessa forma espera-se que seja possível agregar uma melhor condição à qualidade ao sistema de transporte público urbano.

## **1.5. METODOLOGIA**

A pesquisa foi desenvolvida mediante a utilização de um ferramental teórico para desenvolver o procedimento metodológico a fim de revelar uma forma mais humana de se planejar. O processo de investigação empregado foi o descritivo, pois não houve a manipulação do fenômeno somente a observação do mesmo. A técnica foi empregada primeiramente de forma indireta através de estudos documentais e bibliográficos e posteriormente de maneira direta mediante coleta de dados em campo. Para a coleta de dados em campo foi utilizada a abordagem qualitativa, pois permite analisar situações e entender os fenômenos sociais que se apresentam assim, esse tipo de pesquisa é capaz de apreender os significados e o sentido dos fenômenos.

As etapas são aqui descritas de maneira preliminar, conforme as etapas abaixo, pois é melhor apresentada no decorrer do desenvolvimento da pesquisa. A estrutura metodológica do presente trabalho foi construída conforme Figura 1.3:

1ª Etapa: Revisão Bibliográfica: consiste em um sucinto estudo sobre Sistema de Transporte e Sistema de Transporte Público Urbano.

2ª Etapa: Revisão da Base Teórica: consiste em um estudo a ser utilizado para dar embasamento ao presente trabalho. Foram revisados os conceitos sobre Sistema de Transporte Público Urbano, Percepção da Qualidade e a Teoria das Representações Sociais (TRS).

3ª Etapa: Identificação dos itens de qualidade considerados importantes pelos usuários para a qualidade do sistema de transporte público urbano.

4ª Etapa: Construção de critérios fundamentados em referências, embasado nos indicadores de qualidade para os usuários, na percepção da qualidade e na Teoria das Representações Sociais.

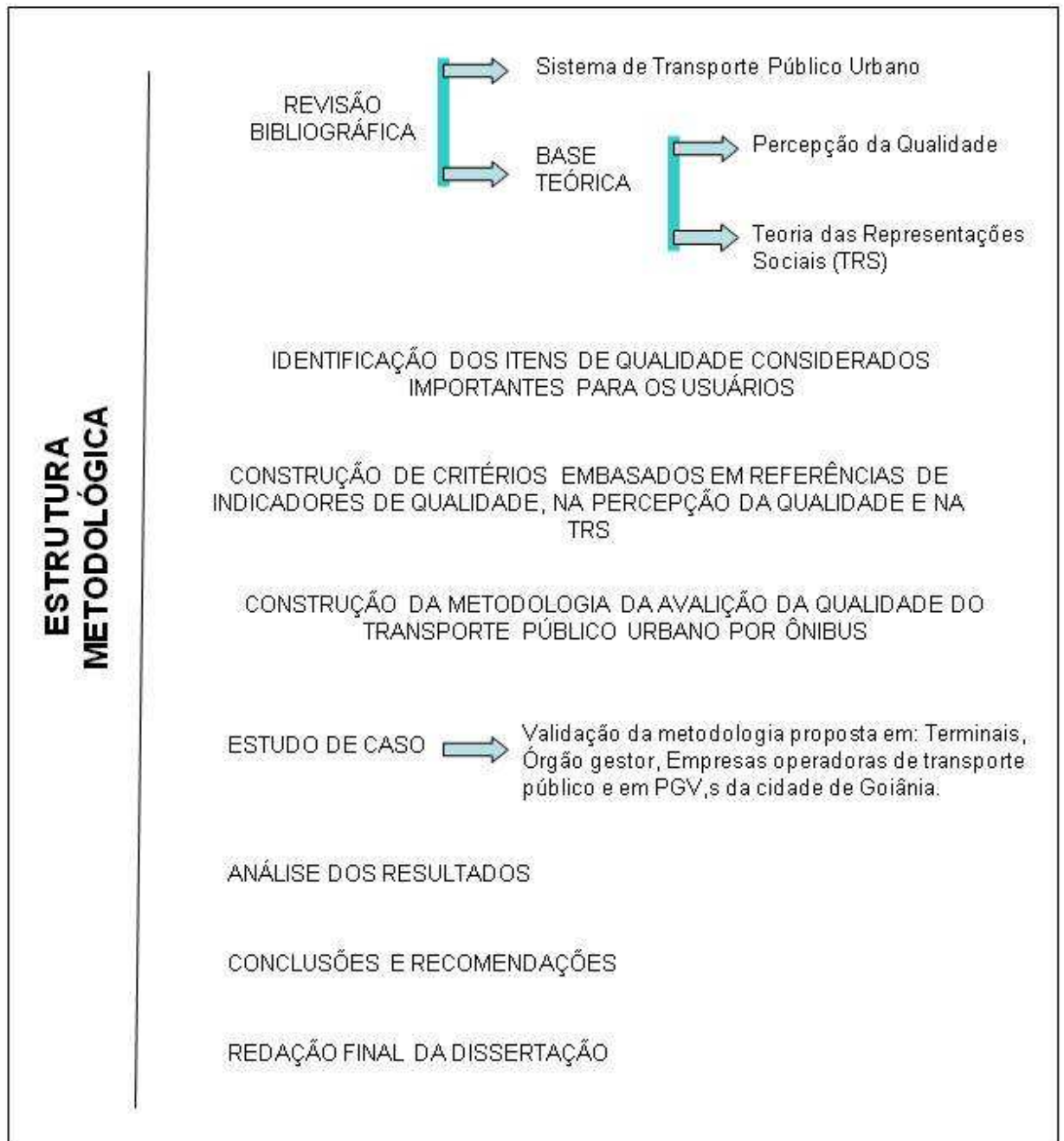
5ª Etapa: Construção da metodologia de avaliação de percepção da qualidade do sistema de transporte público urbano por ônibus: a base teórica possibilitará a construção da metodologia proposta.

6ª Etapa: Estudo de caso: consiste na validação da metodologia, que será aplicada na cidade de Goiânia em terminais; e empresas operadoras do Transporte Público Urbano; no Órgão Gestor e polos geradores de viagens.

7ª Etapa: Análise dos resultados: análise e interpretação dos dados.

8ª Etapa: Conclusões e Recomendações: consiste na retomada dos objetivos propostos inicialmente a fim de se saber se foram alcançados. Fase que também se destina a elencar as principais dificuldades encontradas no decorrer do projeto e sugerir novos temas de trabalho.

9ª Etapa: Redação da Dissertação: redação final da dissertação.



**Figura 1.3:** Estrutura metodológica

## **CAPÍTULO 2. SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO**

### **2.1. APRESENTAÇÃO**

Antes de dar início ao aprofundamento do objeto de estudo do trabalho é importante compreender o sistema de transporte público urbano como uma infraestrutura necessária ao desenvolvimento das atividades econômicas e sociais no contexto urbano. Um planejamento profícuo deste sistema proporciona uma maior inclusão social e uma divisão mais igualitária do espaço público urbano, dando maior agilidade nos deslocamentos diários dos cidadãos. Mas, a forma da cidade, seu uso e ocupação do solo, configuração espacial, a localização das atividades, suas peculiaridades e as distâncias é que determinam a escolha do tipo de transporte de cada cidade.

Desse modo, este capítulo é estruturado em cinco tópicos, além da apresentação. O tópico 2.2 trata do levantamento de conceitos nacionais e internacionais sobre o que é o sistema de transporte público urbano. O tópico 2.3 aborda os tipos de transporte público urbano, seus custos e características. O tópico 2.4 relata a importância do transporte público no desenvolvimento das cidades e quais são os fatores representativos de qualidade para os usuários. O tópico 2.5 aborda a situação dos transportes públicos urbanos nas capitais brasileiras, bem como a compreensão da mudança de paradigma sobre a mobilidade urbana nas cidades. E por fim, o tópico 2.6 traz as considerações finais sobre os temas tratados no decorrer deste capítulo.

### **2.2. CONCEITUAÇÃO**

A partir da década de setenta, houve uma preocupação com relação ao desempenho do transporte público urbano, e uma das medidas apreciadas era a qualidade ofertada aos usuários do sistema. É importante considerar que até então eram avaliados, com maior grau de importância, os aspectos internos e os parâmetros técnicos da operação. Esta tendência perdurou até os anos noventa, quando principalmente o setor metroviário passou a dar maior importância para a satisfação do usuário como cliente de um serviço público e para a imagem da empresa como boa prestadora de serviços (ALOUICHE, 1994) *apud* (LIMA, 1995).

No Brasil atualmente a rede do sistema de transporte público coletivo é composta em sua maioria por linhas de ônibus, raras são as cidades que apresentam outro meio de



transporte público urbano como: metrô, trens suburbanos, etc. E na maioria das vezes estes transportes não são integrados, o que ocasiona uma séria dificuldade de deslocamento das pessoas inclusive o pagamento de duas ou mais tarifas. Este problema teve seu início devido ao crescimento desordenado espraiado das cidades, pois as linhas de transporte tiveram que ser “esticadas” para atender à nova demanda por transporte; adicione-se a isso o aumento da frota de veículos no mesmo sistema viário. Dessa forma, houve um aumento dos tempos de viagem o que fez com que houvesse uma piora na prestação deste serviço.

Assim, o sistema de transporte coletivo urbano possui peculiaridades e deverá ser planejado cuidadosamente, pois afeta de forma direta a organização e composição do território urbano nas suas várias faces. De acordo com SILVA (1999) o sistema de transporte atende aos deslocamentos de acordo com a distribuição espacial dos centros comerciais e das atividades mais expressivas, como as atividades, bancárias, (...). Ou seja, conforme CAVALCANTE (2002) o crescimento urbano gera o surgimento de inúmeros subcentros de negócios e serviços, aumentando a quantidade de destinos de viagens.

Até a década de 1960, um sistema de transportes segundo NASCIMENTO (2010) era visto pelos planejadores de transporte em termos basicamente físicos, como um conjunto de facilidades para a movimentação de pessoas e bens. Segundo MORLOK (1978), um sistema de transporte é composto basicamente pelos veículos, vias, terminais e pelo plano de operação. Já MANHEIM (1979), considera a junção de pessoas e os bens transportados como elementos de um sistema de transporte.

O Sistema de Transporte Coletivo Urbano por ônibus é um subsistema do Sistema de Transporte Coletivo Urbano que pode ser compreendido de acordo com RIOS (2007), como formado por um conjunto de partes (veículos, vias, terminais) que interagem de modo a promover o deslocamento espacial das pessoas em ambiente urbano. Considerando que o ambiente é o local onde ocorre o transporte seriam todas as atividades que necessitam de transportes para acontecer, como: estudo, trabalho, lazer, etc. Neste sistema proposto há que se considerarem as entradas, que seriam os insumos que alimentam essa cadeia e saídas que seriam os produtos deste sistema.

O sistema então deverá ser compreendido num contexto socio-econômico, político e cultural no qual está inserido; para tanto é necessária uma abordagem mais aprofundada do tema. Porém, conforme NASCIMENTO (2010) a definição de sistema de transporte não é consenso entre vários autores, pois divergem quanto à sua composição em elementos físicos, lógicos, atores e atividades, cujo inter-relacionamento permite o deslocamento de pessoas e bens. O adequado inter-relacionamento entre os componentes do sistema de transporte permite a satisfação das necessidades de deslocamento intra-urbano e interurbano das pessoas.

### **2.3. TIPOS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO**

As atividades encontram-se distribuídas no espaço público urbano. As pessoas que residem nas cidades realizam deslocamentos diários para a realização de suas atividades (trabalho, estudo, lazer, etc.) e para estes deslocamentos podem se utilizar de seus veículos particulares (motorizados ou não), andar a pé ou utilizar o transporte público urbano disponível como: ônibus, vans, metrô, trens, etc.

É importante ressaltar que o veículo particular é muito mais flexível seja com relação a horários, seja com relação a rotas; porém conforme RECKS (2011), o transporte público urbano apresenta como uma grande vantagem a economia de espaço público para sua efetivação (em especial nas áreas centrais e locais com deficiência de espaço para circulação e estacionamento) exigindo menos de 10% de área viária em comparação com o transporte particular (por automóvel).

Existem vários tipos de transporte público urbano como: ônibus, metrô, bonde, VLT, trólebus, Trem Suburbano e Vans. Cada tipo de cidade possui suas peculiaridades e para implantação do sistema de transporte público urbano tais características deverão ser respeitadas a fim de que o projeto seja efetivamente eficiente. Conforme FERRAZ e TORRES (2001) existem características técnicas por modo de transporte público que devem ser observadas para a implantação, conforme Tabela 2.1.

**Tabela 2.1:** Principais características técnicas dos modos de transporte público

Parâmetro	Ônibus	Bonde	VLT	Metrô	Trem suburbano
Largura (m)	2,4 - 2,6	2,4 - 2,6	2,4 - 2,8	2,5 - 3,2	2,5 - 3,2
Comprimento da unidade (m)	10 - 24	14 - 23	14 - 30	15 - 23	20 - 26
Lotação (pass/unidade)	70 - 240	70 - 250	100 - 250	150 - 250	150 - 250
Unidades em comboio	1 - 4 independentes	1 - 3 engatadas	1 - 4 engatadas	4 - 10 engatadas	4 - 10 engatadas
Velocidade (km/h)	10 - 20	10 - 20	20 - 40	25 - 60	40 - 70
Capacidade de transporte (mil pass/h)	5 - 15	5 - 15	10 - 25	25 - 60	20 - 50
Distância entre paradas (m)	200 - 400	200 - 400	400 - 800	700 - 2000	1500 - 4000

Fonte: Ferraz e Torres, 2001.

Ainda com relação à implantação do Sistema de Transporte público urbano deverão ser respeitados alguns padrões adotados como o distanciamento das estações, o tempo gasto no deslocamento e o acesso. Tais características se alteram de acordo com o modo de transporte escolhido para ser implantado, conforme Tabela 2.2.

**Tabela 2.2:** Tempo de deslocamento por tipo de [sistema] transporte público urbano

DESLOCAMENTO		METRÔ	BRT	VLT	ÔNIBUS
Acesso a estação	Distância	500m	250m	250m	200m
	Tempo	7,5	3,9	3,9	3,0
Acesso a plataforma	Distância	200	–	–	–
	Tempo	3,0	–	–	–
	Pagamento	0,1	0,1	0,1	0,1
Viagem (10 km)	Velocidade	40 km/h	27,5 km/h	20 km/h	17 km/h
	Tempo	15,0	22,0	30,0	35,3
Acesso a rua	Distância	200 m	–	–	–
	Tempo	3,0	–	–	–
<b>TEMPO TOTAL</b>		<b>28,6</b>	<b>26,0</b>	<b>34,0</b>	<b>38,4</b>

Notas: Distância em metros / tempo em minutos = 4 km/h (pessoa caminhando)

Fonte: ANTP, 2009.

Além das características a serem observadas no decorrer da implantação do projeto, haverá de ser observado os custos para a implantação da tecnologia envolvida. Assim, segundo dados da ANTP (2009) existem etapas a serem seguidas, bem como prazos e

custos envolvidos, conforme tabela 2.3. Assim, os governantes deverão escolher o modo de transporte que melhor se adequa não só as características da cidade, mas no orçamento do município, de forma a atender de maneira profícua a população.

**Tabela 2.3:** Prazo de Execução e Custos de Implantação

ETAPAS	METRÔ		VLT		BRT		CONVENCIONAL	
	Prazo (anos)	Custo (milhões)	Prazo (anos)	Custo (milhões)	Prazo (anos)	Custo (milhões)	Prazo (anos)	Custo (milhões)
Projeto Básico	1	4,5	1	1,5	0,5	0,3		
Financiamento	2	0,5	2	0,5	0,5	0,2		
Projeto executivo	1	5,0	1	2,0	0,5	0,5		
Implantação	5	2.000,0	2	400,0	1	110,0	1	55,0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>2010,0</b>	<b>6</b>	<b>404,0</b>	<b>2,5</b>	<b>111,0</b>	<b>1</b>	<b>55,0</b>

Notas: Exemplo para implantação de corredor com 10,0 km para 150 mil passageiros/dia  
Custos por km: **Metrô** = R\$201,0 milhões / **VLT** = R\$40,4 milhões / **BRT** = R\$11,1 milhões / **Ônibus** = R\$5,5 milhões

Fonte: ANTP, 2009.

Portanto, um sistema de transporte público urbano, independentemente da escolha do modo a ser utilizado, haverá de ser pensado para suprir a necessidade de deslocamento da população da cidade, realizando estudos para suprir a demanda atual e futura. Além de serem realizados estudos para o desenvolvimento das infraestruturas, para garantir que mesmo que a demanda aumente as pessoas possam se deslocar para a realização das suas atividades cotidianas, de forma eficiente e segura.

#### 2.4. A IMPORTÂNCIA DO TRANSPORTE PÚBLICO NO DESENVOLVIMENTO DAS CIDADES

A configuração das cidades é um dos fatores que determinam qual será a opção de transporte público urbano, mais favorável aos deslocamentos de seus habitantes. A mobilidade das pessoas no meio é o que possibilita a chegada aos destinos almejados, quanto menor o tempo gasto nestes deslocamentos, aliado à qualidade do serviço prestado pelo sistema de transporte, melhor é a qualidade de vida dos cidadãos. Porém, a forma como a cidade é planejada e gerida interfere diretamente na forma e no tempo que serão utilizados para as pessoas chegarem a seus destinos.

Observa-se que nas pequenas e médias cidades, segundo FERRAZ e TORRES (2001) é que os veículos sobre pneus são os mais utilizados neste tipo de transporte. E nas grandes cidades existe além dos ônibus e vans o transporte sobre trilhos. Esse tipo de

transporte é de suma importância, pois possui caráter econômico e social relevantes para a sociedade. Conforme FERRAZ e TORRES (2001) nas grandes cidades, o transporte coletivo urbano também tem a função de proporcionar uma alternativa de transporte em substituição ao automóvel, visando à melhoria da qualidade de vida da comunidade mediante a redução da poluição ambiental, congestionamentos, acidentes de trânsito etc.

A partir da possibilidade de se considerar o transporte público como meio prioritário nas cidades ter-se-á uma ocupação do solo mais racional, com a distribuição mais equânime do espaço público possibilitando assim, cidades e ambientes mais humanizados e harmoniosos. Conforme já dito anteriormente o transporte se apresenta como um fator econômico preponderante para o desenvolvimento das cidades, haja vista, que o deslocamento da maioria dos trabalhadores das indústrias e do comércio se dá por este modo de transporte.

Assim, segundo RECKS (2011) no transporte público o comportamento do usuário deve ser focado com muito mais profundidade, pois este mesmo se apresenta de forma passiva, obrigando o poder público a encampar a solução para os problemas afetos no transporte público com muito mais ênfase e responsabilidade nas soluções.

Neste contexto, conforme FERRAZ e TORRES (2001) o transporte público urbano é assim, imprescindível para a vitalidade econômica, a justiça social, a qualidade de vida e a eficiência das cidades modernas. Para que essa situação almejada seja de fato alcançada se faz necessário um planejamento profícuo e uma gestão bem organizada. A inoperância ou a ineficiência de um ou de ambos causa sérios danos à qualidade de vida da comunidade, pois, o transporte perde em eficiência e qualidade na prestação do serviço. A eficiência neste caso está associada a fatores como pouca demora, baixa lotação, ao conforto do veículo, o custo, estando assim, diretamente relacionada com as expectativas da prestação do serviço pelos usuários.

Assim, as atividades de planejamento e gestão são vitais para garantir a qualidade e a eficiência do serviço de transporte público urbano, bem como o menor impacto negativo possível sobre o meio ambiente (poluição) e o trânsito (congestionamentos e acidentes), a ocupação e o uso racional do solo, a fixação de valores justos para as tarifas: nem

elevados, que prejudicam os usuários, nem baixos, que prejudicam a qualidade e a sustentabilidade econômica do sistema etc. (FERRAZ e TORRES, 2001).

O gerenciamento do transporte público conforme RECKS (2011) requer um conhecimento mais diversificado e complexo do que o utilizado no estudo do transporte particular (relativo ao sistema de circulação), tanto por envolver modos de transporte distintos, como por necessitar de intervenções diretas do poder público em todos os seus quatro componentes: infraestrutura, material rodante, comportamento do usuário e equipamentos de operação.

Portanto, é necessário se pensar na cidade como um organismo vivo e dinâmico onde as ações devem ser pensadas de forma integrada à disponibilidade de serviços de transporte e outros serviços públicos. As cidades devem ser mais compactas a fim de melhor aproveitar as infraestruturas existentes às necessidades de cada região da assim criando-se multcentralidades. Deste modo, é importante dar a devida importância ao planejamento de um Sistema de Transporte integrado, eficiente, ambientalmente mais “limpo” e que propicie conforto e regularidade aos que se utilizem do serviço.

#### **2.4.1. Os Fatores Representativos da Qualidade para os Usuários do Transporte Público Urbano**

A realização de uma viagem requer um determinado tempo e quando se fala deste deslocamento no sistema de transporte público urbano, há que se considerar neste tempo de viagem algumas fases: a caminhada que se realiza até o ponto de parada, a espera pelo transporte, o tempo gasto dentro do veículo (caso haja transbordo, deve-se considerar o percurso total, incluindo o tempo de desembarque e o tempo gasto no outro veículo) e por fim a caminhada até o destino final. Todas estas etapas conforme FERRAZ e TORRES (2001) deverão atender a certos requisitos quanto à comodidade e à segurança durante todas as etapas da viagem.

Qualidade em transporte público urbano é definida com a adequação dos fatores críticos gerenciais e seus resultados aos requisitos dos clientes da prestadora dos serviços, que são: usuários, poder público, acionistas das empresas, funcionários e comunidade (LIMA, 1995).

De maneira geral, ainda segundo FERRAZ e TORRES (2001) existem doze fatores principais que influem diretamente na qualidade do transporte público urbano: acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistema de informações, transbordabilidade, comportamento dos operadores e estado das vias. A seguir a Tabela 2.4 com a conceituação de cada fator segundo o autor citado.

**Tabela 2.4:** Fatores caracterizadores de qualidade

<b>FATORES CARACTERIZADORES DA QUALIDADE</b>	
Fatores	Conceituação
Acessibilidade	Está associada à distância percorrida para iniciar e finalizar a viagem por transporte público e à comodidade experimentada nesses percursos.
Frequência de atendimento	Está relacionada ao intervalo de tempo da passagem dos veículos de transporte público, o qual afeta diretamente o tempo de espera nos locais de parada.
Tempo de viagem	Corresponde ao tempo gasto no interior dos veículos e depende da velocidade média de transporte e da distância entre os locais de embarque e desembarque, (...) além das condições do trânsito e do tipo de tecnologia dos veículos.
Lotação	Corresponde à quantidade de passageiros no interior dos veículos
Confiabilidade	Está relacionada ao grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto, com, evidentemente, alguma margem de tolerância.
Segurança	Em geral, a segurança compreende os acidentes envolvendo os veículos de transporte público e os atos de violência (agressões, roubos, etc.) no interior dos veículos e nos locais de parada (pontos, estações e terminais).
Características dos veículos	A tecnologia e o estado de conservação dos veículos são fatores determinantes na comodidade dos usuários. Com relação ao transporte por ônibus os fatores que intervêm na comodidade são: número de portas, largura do corredor, altura dos degraus das escadas e estado de conservação. E com relação à qualidade os fatores são: idade, número de portas, largura do corredor e altura dos degraus das escadas.
Características dos locais de parada	Em relação às características físicas dos locais de parada, os seguintes aspectos são importantes: sinalização adequada e existência de cobertura e bancos para sentar.
Sistema de informações	Pode ser avaliado por meio dos seguintes aspectos: disponibilidade de folhetos com itinerários e horários das linhas, colocação do número e do nome das linhas que passam nos locais de parada e seus respectivos horários ou intervalos e existência de posto para fornecimento de informações e recebimento de reclamações e sugestões (pessoalmente e por telefone)

Transbordabilidade	Pode ser avaliado com base nos seguintes parâmetros: porcentagem de viagens com necessidade de realizar transbordo, existência de integração física e existência de integração tarifária.
Comportamento dos operadores	A avaliação pode ser feita com base nos seguintes itens: condutores dirigindo com habilidade e cuidado e condutores e cobradores prestativos e educados.
Estado das vias	A avaliação pode ser feita com base nos seguintes aspectos: existência ou não de pavimentação, buracos, lombadas, e valetas pronunciadas, bem como de sinalização adequada.

Fonte: Ferraz e Torres (2001) adaptado pelo autor.

A Tabela 2.5 remete aos padrões de qualidade estabelecidos para o transporte público urbano no que concerne a parâmetros de avaliação, ou seja, quando cada fator é considerado como bom, regular ou ruim, de acordo com os fatores representativos da qualidade, anteriormente citado na Tabela 2.4.

**Tabela 2.5:** Padrões de qualidade para o transporte público urbano

Fatores	Parâmetros de avaliação	Bom	Regular	Ruim
Acessibilidade	Distância de caminhada no início e fim da viagem (m)	<300	300-500	>500
	Declividade dos percursos não exagerada, passeios em bom estado e segurança na travessia das ruas	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
Frequência	Intervalo entre atendimentos (min)	<15	15-30	>30
Tempo de viagem	Relação entre tempo de viagem por ônibus e por carro	<1,5	1,5-2,5	>2,5
Lotação	Taxa de passageiros em pé (pass/m <sup>2</sup> )	<2,5	2,5-50	>5,0
Confiabilidade	Viagens não realizadas com adiantamento > que 3 min e atraso > 5 min	<1,0	1,0-3,0	>3,0
Segurança	Índice de acidentes (acidentes/100.000km)	<1,0	1,0-2,0	>2,0
Características dos ônibus	Idade e estado de conservação	Menos de 5 anos e em bom estado	Entre 5 e 10 anos e em bom estado	Outras situações
	Número de portas e largura do corredor	3 portas e corredor largo	2 portas e corredor largo	Outras situações
	Altura dos degraus	Pequena	Deixa a desejar	Grande
	Aparência	Satisfatória	Deixa a desejar	Insatisfatória
Características dos locais de parada	Sinalização	Em todos	Falta em alguns	Falta em muitos
	Cobertura	Na maioria	Falta em muitos	Em poucos
	Bancos para sentar	Na maioria	Falta em muitos	Em poucos
	Aparência	Satisfatória	Deixa a desejar	Insatisfatória



Fatores	Parâmetros de avaliação	Bom	Regular	Ruim
Sistemas de informações	Folhetos com itinerários e horários disponíveis	Sim	Sim, porém precário	Não existem
	Informações adequadas nas paradas	Sim	Sim, porém precário	Não existem
	Informações e reclamações (pessoalmente ou por telefone)	Sim	Sim, porém precário	Não existem
Conectividade	Transbordos(%)	<15	15-30	>30
	Integração física	Sim	Sim, porém precária	Não existe
	Integração tarifária	Sim	Não	Não
	Tempo de espera nos transbordos (min)	<15	15-30	>30
Comportamento dos operadores	Motoristas dirigindo com habilidade e cuidado	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
	Motoristas e cobradores prestativos e educados	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório
Estado das vias	Vias pavimentadas e sem buracos, lombadas e valetas e com sinalização adequada.	Satisfatório	Deixa a desejar	Insatisfatório

Fonte: Ferraz e Torres (2001)

A Tabela 2.6 oferece um resumo com os principais indicadores de avaliação da qualidade em transporte coletivo urbano. Porém, pode-se observar que alguns indicadores foram mencionados em todas as referências somente com diferenciações em sua nomenclatura.

**Tabela 2.6:** Medidas de avaliação de qualidade em transporte coletivo urbano

Autor (es)	Indicadores
Waisman (1983 apud Rodrigues, 2006 p. 15)	Comparabilidade, cobertura, resposta à necessidade, compreensibilidade, flexibilidade, incentivos para o alcance de melhorias e disponibilidade de dados.
Transit Capacity and Quality of Service Manual (TCRP, 2003)	Frequência, horas de serviço, cobertura do serviço, demanda de passageiros, confiabilidade do serviço, diferença de tempos de viagem entre o automóvel e ônibus.
Ferraz e Torres (2004)	Acessibilidade, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características dos veículos, características dos locais de parada, sistema de informação, conectividade, comportamento dos operadores e estado das vias.
Lima (1995)	Mercados regulamentados ou sem diferenciação de produtos, produto intangível, produção e consumo simultâneos, grandes oscilações de demanda, indivisibilidade da oferta, processos e produtos heterogêneos, satisfação com o produto e com o processo, interação com o meio ambiente, rede de processos e parcerias e diferenças tecnológicas.

Fonte: Rodrigues e Sorratini, 2008.

É importante dizer que as medidas de avaliação dos autores citados na Tabela 2.6 de uma forma geral, remetem a fatores operacionais e no caso de Lima (1995) a fatores mercadológicos. Mas, de uma forma geral a maioria dos indicadores de qualidade correlatos com a devida prestação do serviço de transporte público urbano está relacionado a fatores operacionais, como cumprimento de horário, lotação, comportamento dos operadores, etc., fatores estes que são mais perceptíveis aos usuários do sistema.

Segundo LIMA (1995), os principais critérios de avaliação da qualidade para o transporte público na visão do usuário são: confiabilidade (intervalo entre veículos, tempo de viagem, cumprimento do itinerário), responsabilidade (substituição do veículo em caso de quebra, atendimento ao usuário), empatia (disposição do motorista e cobrador em dar informações, atenção com pessoas idosas e deficientes físicos), segurança (condução do motorista, assaltos), tangibilidade (lotação, limpeza, conservação), ambiente (trânsito, condições climáticas), conforto (bancos, iluminação, ventilação), acessibilidade (localização dos pontos de parada), preço (tarifa), comunicação (informação sobre o sistema, relação entre os usuários), imagem (identificação da linha/serviço), momentos de interação (contato com motorista/cobrador).

## **2.5. SITUAÇÃO DOS TRANSPORTES PÚBLICOS NAS CAPITAIS BRASILEIRAS**

Nas cidades brasileiras o desenvolvimento e crescimento não foram acompanhados por melhorias ao transporte público urbano, assim foi deixando de ser satisfatório para as pessoas que necessitavam de algum modal público para se deslocar. Deste modo, tem-se que o uso do automóvel, que sempre foi considerado como objeto de status, aumentasse continuamente. E as cidades que sempre visaram a priorização dos veículos individuais buscaram efetuar mudanças, em seu sistema viário, para a acomodação deste novo contingente de forma profícua. E os investimentos em transporte público coletivo, que priorizaria o deslocamento do cidadão de forma sustentável, foram sendo esquecidos.

Como já afirmado, em todas as cidades brasileiras de grande e médio porte, o ônibus urbano de linha regular é o principal componente do sistema de transporte coletivo e, na

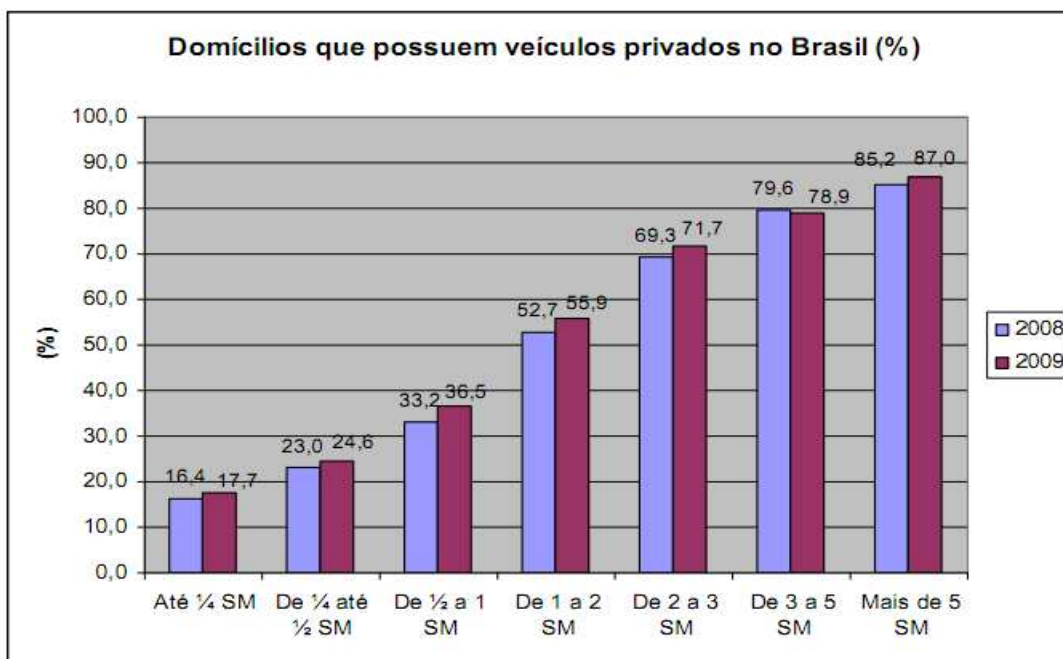
maioria delas, é praticamente o único, pois existem linhas de metrô em poucas dessas cidades, enquanto que as linhas de subúrbio não são muito difundidas. (OKAZAKI, 2001). A adoção de medidas par a melhoria do transporte público urbano deverá produzir o aumento da demanda pelo serviço, pois este precisará ser mais atrativo e levar a indução gradativa dos que se utilizam do veículo individual para o coletivo.

O que se pode observar é que o transporte de massa nas grandes cidades brasileiras, não tem prioridade nas decisões políticas, mesmo este sendo de fundamental importância para o desenvolvimento das cidades. O transporte possui um caráter social e econômico bastante representativo, além de denotar a qualidade de vida de determinada sociedade. Contudo, não obteve os investimentos necessários para crescer e se expandir com o crescimento das metrópoles, conseqüentemente, houve uma estagnação de sua infraestrutura, tecnologias, e não conseguiu acompanhar as reais necessidades de deslocamento da população.

Assim há que se considerar também que a opção pelo transporte individual é motivada pela dispersão urbanística residencial e centralização das atividades e serviços, tornando a mobilidade nas cidades uma situação complexa. Conforme RIBEIRO (2008) verifica-se ainda que a crescente utilização do automóvel torna cada vez mais ineficiente o transporte coletivo e, com isto, o aumento do nível do ruído, poluição atmosférica e agravamento das condições de sustentabilidade energética. Por sua vez, o transporte público coletivo foi perdendo receitas, capital e o apoio político necessários ao seu desenvolvimento e, por isso, cada vez mais se afasta de seu objetivo que é prestar um serviço de transporte com qualidade para todos os cidadãos. Neste contexto, é importante pensar em alternativas que viabilizem mudanças nos padrões de mobilidade urbana e no transporte público vigentes.

Neste sentido, tem-se que os investimentos destinados à melhoria do trânsito e dos transportes públicos foi direcionado somente ao veículo individual, com o alargamento de vias, criação de estacionamento, preferência para a circulação de autos nas cidades etc. Conforme o censo do IBGE (2010) as precárias condições de mobilidade colocam-se como obstáculos à superação da pobreza e da exclusão social. No entanto, o que se observa é que cada vez mais as pessoas independentemente de suas condições financeiras estão buscando a utilização do veículo individual, conforme dados do Gráfico 2.1 do PNAD 2009, ou seja, a situação social da população pode influenciar em

sua mobilidade, a partir do momento em que existe restrição de serviços sociais e essenciais. Refletindo de forma real a evasão dos usuários do transporte público e a inserção destes em veículos particulares.



**Figura 2.1:** Posse de automóvel e motocicleta por faixa de renda  
Fonte: Microdados PNAD, 2009. IBGE.

Assim, o que se tem hoje são cidades abarrotadas de carros, congestionamentos infundáveis, poluição do ar acima dos níveis aceitáveis, poluição sonora e, por conseguinte a queda na qualidade de vida das pessoas, que enfrentam horas no trânsito diariamente, gerando stress e problemas de saúde advinda dessa situação caótica. Na contramão dessa situação há o transporte público urbano, que necessita de uma infraestrutura melhor pra conseguir transportar os cidadãos com dignidade.

Porém, é importante salientar que sem investimentos e sem vontade política a situação não irá ser alterada. Assim, as políticas públicas de mobilidade urbana auxiliam os municípios em parceria com o Governo Federal a modificar essa realidade. Ressalta-se ainda que a mudança requer tempo e paciência, pois foram anos se investindo em uma falsa concepção de sustentabilidade e riqueza do País, uma cultura excludente em todos os aspectos e que onera em muito a economia de quem insiste em continuar no erro, o investimento em transporte individual motorizado.

Portanto, o comprometimento do poder público com essas mudanças é de suma importância para alterar a situação das grandes cidades, no que concerne à mobilidade, pois, segundo FERRAZ e TORRES (2001) a mobilidade é o elemento balizador do desenvolvimento urbano. Proporcionar uma adequada mobilidade para todas as classes sociais constitui uma ação essencial no processo de desenvolvimento econômico e social das cidades. Então conclui-se que o sistema de transporte público urbano tem papel fundamental e essencial na mudança de paradigma de uma sociedade.

### **2.5.1. A Compreensão da Mudança de Paradigma**

O sistema de transporte no Brasil traz em si a priorização e a cultura do uso do automóvel. O aumento sistemático da taxa de motorização ao longo das últimas décadas e a conseqüente apropriação do espaço público pelo automóvel têm vindo a reverter numa crescente perda da qualidade de vida urbana, aos seus diferentes níveis. A promoção do uso de determinados modos de transporte considerados ambientalmente sustentáveis poderá contribuir quer para a melhoria da acessibilidade a zonas urbanas congestionadas, quer para o aumento da esperança e qualidade de vida do cidadão.

Diante desses poucos argumentos apresentados pode-se constatar que a priori as pessoas são o núcleo das preocupações do desenvolvimento sustentável, ou seja, o primeiro passo é a conscientização das pessoas. Compreender o desenvolvimento sustentável como um processo que exige tempo e ações estratégicas significativas para que ocorram transformações verdadeiramente importantes no meio urbano. Segundo SACHS 1993, o processo de reestruturação e expansão das infraestruturas requer várias décadas e é um aspecto fundamental do ponto de vista do meio ambiente e as mudanças culturais e de comportamento são ainda mais lentas.

Nesse contexto, para que haja um local harmonioso e que as pessoas ganhem em qualidade de vida se faz necessária a conscientização do uso racional dos diversos recursos disponíveis no meio, seja ele natural econômico ou construído pelo homem. Na verdade isso seria um exercício de controle de como, por que e em que se aplica/gasta recursos, resumindo um uso racional dos recursos. Para tanto é importante compreender o comportamento do indivíduo no meio ambiente em que está inserido. Ou seja, de que forma a informação é percebida de acordo com uma série de fatores que vão desde a

idade, grupo socio-econômico, se a pessoa possui ou não mobilidade reduzida, os obstáculos encontrados em diversos meios além de fatores como percepção, cultura entre outros.

Entre as medidas a serem tomadas em direção a uma cidade sustentável, PIRONDI (2007) aponta a necessidade de pensar e discutir o crescimento da mancha urbana, a criação de laços afetivos com a cidade e dar atenção a pequenas coisas que podem aumentar o bem-estar social, como arrumar calçadas e construir praças. Podendo se utilizar do conceito de Desenho Universal, nas calçadas e praças, para a melhoria da acessibilidade e conseqüentemente da mobilidade nestes locais. Adicione-se a melhoria do transporte público urbano e dos modos não-motorizados de transporte a fim de promover uma distribuição equânime e justa do espaço público urbano, pelos demais modos de transporte.

Diante do exposto pode-se concluir que é inadmissível não levar em conta o comportamento do indivíduo, pois as raízes das soluções dos problemas estão nas pessoas. Assim é necessário compreender que qualquer solução que não leve em conta o comportamento humano é fadada ao fracasso.

## **2.6. TÓPICOS CONCLUSIVOS**

- O sistema de transporte público, em seus vários tipos, pode ser considerado como um elemento estruturador da organização e da composição do território, intervindo assim, diretamente, no desenvolvimento econômico e social das cidades.
- A prioridade de deslocamento quando é dada ao sistema de transporte público urbano possibilita um espaço mais democrático e socialmente inclusivo. Sendo este imprescindível para a vitalidade econômica, social, qualidade de vida e o eficiente funcionamento das cidades modernas.
- Num sistema de transporte público o que garante sua eficiência e qualidade está associado a um bom planejamento e a gestão profícuas.

- Para os usuários do sistema de transporte público urbano existem doze fatores que remetem à qualidade, porém existem dois elementos que devem ser considerados como primordiais na realização de uma viagem, a comodidade e a segurança.
- Nas cidades brasileiras a cultura do automóvel é evidente, questão de status, aliado a políticas que sempre visaram o aumento do sistema viário, para atender a crescente demanda, e o esquecimento do transporte público urbano, hoje gera caos e divisão desequilibrada da matriz de transporte.
- A mudança de comportamento e de toda a infraestrutura do sistema de transporte público urbano deverá ser compreendida como um processo que exige tempo para adequações culturais, sociais, políticas e econômicas afetando diretamente nas condições ambientais, proporcionando assim mais qualidade de vida aos cidadãos.

## **CAPÍTULO 3. PERCEPÇÃO DA QUALIDADE**

### **3.1. APRESENTAÇÃO**

Este capítulo trata da percepção da qualidade, ou seja, como e porque diante de uma mesma situação as pessoas reagem de formas diferentes. Neste capítulo serão analisadas as diversas formas de percepção e os fatores que influenciam direta ou indiretamente na percepção da qualidade pelo indivíduo do transporte público urbano e a prestação de serviços de forma geral.

Assim, o capítulo é estruturado em cinco tópicos além da apresentação. O primeiro tópico, 3.2 apresenta a conceituação sobre percepção da qualidade e um sub-tópico somente sobre a qualidade. O tópico 3.3 aborda a percepção do ponto de vista da psicologia. O tópico 3.4 aborda a influência da cultura na percepção do indivíduo. O tópico 3.5 relata a percepção dos usuários sobre a qualidade no transporte público urbano. Por fim, o tópico 3.6 traz as considerações finais a cerca dos temas abordados no decorrer do capítulo.

### **3.2. CONCEITUAÇÃO**

Segundo COSTA (1994) e EVANGELISTA (2003) *apud* NASCIMENTO (2010) a qualidade é abordada como uma atividade administrativa, podendo ser definida a partir de dois significados. No primeiro deles, qualidade é vista como o conjunto de características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes, deixando-os assim satisfeitos quanto ao produto. O segundo significado adota qualidade como a ausência de falhas.

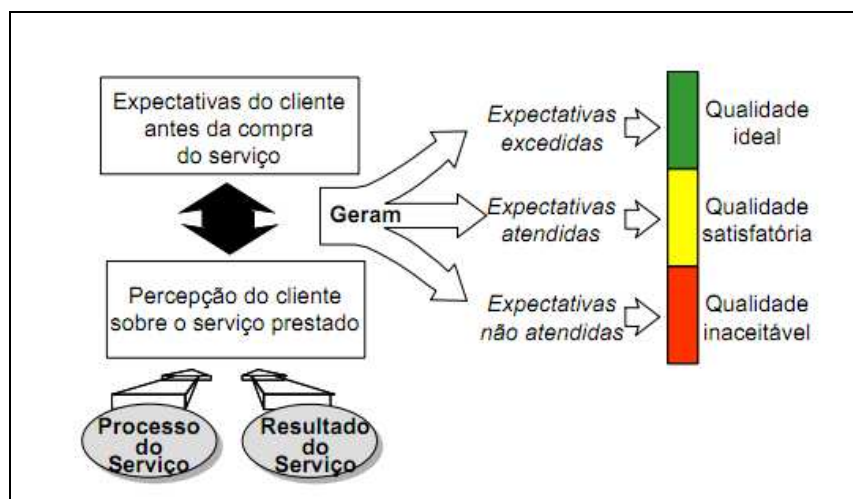
Na abordagem baseada no consumidor, a qualidade é percebida como um reflexo das preferências do consumidor. Nesse sentido, DEMING, reconhecido como o pai da qualidade no Japão, visualiza qualidade como sendo o atendimento às necessidades atuais e futuras do consumidor (COSTA, 1994). Ishikawa, na mesma linha, entende qualidade como a busca contínua das necessidades do consumidor buscando a sua satisfação (COSTA, 1994).

No entanto, GRONROOS (1995) defende a idéia de que a qualidade em serviços deve ser, acima de tudo, “aquilo que os clientes percebem”. PARASURAMAN *et. al* (1988)



afirmam que a qualidade percebida do serviço é um resultado da comparação das percepções com as expectativas do cliente. A qualidade percebida está relacionada com o nível de satisfação do cliente, logo a satisfação do consumidor é função do desempenho percebido e das expectativas (KOTLER, 1998). SLACK *et. al.*, (1997) apresentam três possibilidades nas relações entre expectativas e percepções dos clientes, Figura 3.1:

- Expectativas < Percepções: a qualidade percebida é boa
- Expectativas = Percepções = a qualidade percebida é aceitável.
- Expectativas > Percepções: a qualidade percebida é pobre.



**Figura 3.1:** A qualidade percebida pelo Cliente  
 Fonte: GIANESI e CORRÊA, 1994.

GRONROOS (1995) afirma ainda que a qualidade percebida de um serviço pode ter duas dimensões: a dimensão técnica e a dimensão funcional. A dimensão técnica está relacionada com o resultado do processo que produz um determinado serviço. Essa dimensão se refere a “o que” o cliente recebe e ao que fica com o cliente quando o processo de produção termina. A dimensão funcional está relacionada ao processo de produção do serviço, ou seja, a “como” o cliente recebe e vivencia o serviço. Em uma empresa de transporte público urbano, por exemplo, um passageiro/usuário é transportado de um ponto A até o ponto B como resultado do serviço (dimensão

técnica), mas sua percepção de qualidade vai depender de como ele recebeu esse serviço (dimensão funcional).

Como cada serviço possui peculiaridades e características diversas, é importante valorar e discriminar cada uma delas. Porém vários autores vêm estabelecendo alguns limites para a caracterização de um serviço prestado de boa qualidade. Baseando-se em alguns autores (PARASURAMAN et. al., 1985, 1988; JOHNSTON, 1995; GHOBADIAN et. al., 1994; GIANESE & CORRÊA, 1994), pode-se então definir um conjunto de determinantes para a qualidade em serviços:

- Confiabilidade: prestar o serviço conforme prometido, com precisão, consistência e segurança.
- Rapidez: velocidade de atendimento e prontidão para atender o cliente.
- Tangíveis: referem-se a quaisquer evidências físicas do serviço, como instalações físicas, aparência dos funcionários e equipamentos utilizados no processo.
- Empatia: cordialidade, cuidado e atenção individual fornecida ao cliente.
- Flexibilidade: capacidade de mudar e adaptar o serviço para se ajustar às necessidades dos clientes.
- Acesso: facilidade de entrar em contato ou acessar fisicamente o serviço.
- Disponibilidade: facilidade em encontrar disponível pessoal de atendimento, bens facilitadores e instalações.

Porém, é válido ressaltar que a percepção sobre as diversas situações dependem do nível de julgamento individual. Assim, devem ser levados em conta alguns aspectos como: escolaridade, cultura, nível de renda, etc., que podem determinar a percepção de cada indivíduo diante da mesma situação apresentada ou vivenciada.

### 3.2.1. Conceituação de Qualidade

A qualidade não tem condições de ser compreendida através de uma simples definição; de acordo com HEGEDUS (2000), qualidade vem sendo traduzida como uma sensação, um estado de espírito, algo muito pessoal, íntimo, próprio e dependente da condição vivida no instante da manifestação. Ainda de acordo com o autor pode-se dizer que qualidade é o conjunto total de atividades que permitem obter um produto ou serviço dentro de requisitos que atendam às expectativas e necessidades dos clientes, com custo ótimo, dentro do prazo desejado, obtendo-se melhor resposta, isto é, lucro e satisfação da empresa e do cliente.

Para FORNELL (1992) *apud* HEGEDUS (2000) o enfoque na satisfação do consumidor através da percepção da qualidade do produto ou serviço, leva a aumentos na rentabilidade. Já GARVIN (1988) *apud* HEGEDUS (2000) analisou os diferentes aspectos da qualidade e afirmou que há muitas abordagens distintas para o termo e sua real compreensão, dividindo-as inicialmente em cinco diferentes enfoques, quais sejam:

Transcendente – sinônimo de “excelência inata”, cuja compreensão se dá somente pela experiência individual, isto é, a real sensação da qualidade ocorre somente após haver a exposição do consumidor a diferentes produtos que oferecem características similares de uso e disposição. Um exemplo de aplicação ao transporte público urbano poderia ser o fato das pessoas se depararem com outras realidades da qualidade deste transporte em outras cidades, estados, ou mesmo países, a fim de atribuir valores ao serviço prestado.

Enfoque no produto – a visão da qualidade é feita a partir do conceito de que ela é mensurável e precisa, decorrendo daí que as diferenças em qualidade são provenientes de diferenças em especificações quanto aos atributos do produto. A partir deste ponto, é possível afirmar que a qualidade pode ser reduzida a valores matemáticos, reduzindo-se a uma mera questão de diferenças em quantidades e outros parâmetros técnicos, tornando fácil sua mensuração e comparação.

Enfoque no uso – a visão da qualidade ocorre a partir da sensação de algo ser bom. Os consumidores individuais têm diferentes necessidades e desejos e, portanto, aqueles que os satisfazem serão os produtos que terão maior qualidade. Por exemplo: as pessoas

comparam qual modo de transporte lhe traz maior comodidade e menor custo – benefício, além de que falta marketing de incentivo ao uso do transporte público urbano. Assim, o consumidor é influenciável pela sociedade e pelo meio que o cerca, mas é válido ressaltar que a formação da sua opinião sobre determinado serviço prestado será de acordo com a sua experiência e isso se traduzirá em qualidade.

Enfoque na manufatura – aqui se entende a qualidade como atendimento às especificações, o que se desvia da especificação significa não conformidade, perda da qualidade. Seria a visão dos operadores do transporte público urbano, preocupados somente em transportar e não em como realizar este deslocamento.

Enfoque no valor – esta visão relaciona qualidade em termos de custos e preços. Portanto, qualidade é aquela que provê desempenho e conformidade em relação a custo e preço aceitáveis. É claro que o preço é um componente importante na decisão de compra do consumidor, porém não é o único atributo a ser levado em consideração no momento da aquisição do produto ou serviço.

Conforme ABREU (1994) *apud* HEGEDUS (2000) a estratégia dos consumidores está baseada em suas características individuais, muitos assumem que preço mais alto significa maior qualidade, enquanto outros, quando não tem informações sobre o produto ou serviço em questão, adotam a estratégia do menor preço, correndo menor risco de perda financeira em sua tentativa de aprendizado. Nota-se que, segundo DENTON (1991) *apud* HEGEDUS (2000) dentre as diversas dimensões da qualidade citadas que a confiabilidade é questão chave na percepção que um consumidor tem de um produto ou serviço.

Considerando o que foi visto, pode-se afirmar que o consumidor e/ou cliente tem uma visão diferenciada e individual da qualidade que é determinada por diversos fatores, alguns mais duradouros (derivados da cultura, sociedade em que se vive, grupo social a que pertence, etc.) e outros momentâneos (derivados da situação vivida naquele momento, condições emocionais, local, etc.) Além de que um mesmo produto e/ou serviço em localidades distintas pode ser julgado de maneira diversa e ser percebido de formas diferentes, dependendo da situação que se encontre.

### 3.3. A PERCEPÇÃO DO PONTO DE VISTA DA PSICOLOGIA

A percepção é um dos temas fundamentais da psicologia científica e talvez seja o seu ramo mais antigo. Conforme SIMÕES (1985), WILHELM WUNDT (1832-1920), usualmente citado com o pai da psicologia científica, fundou em Leipzig, o primeiro laboratório de psicologia experimental, no qual estudou principalmente a percepção humana. Conforme SIMÕES (1985) a percepção é a porta de entrada para toda a informação que a pessoa recebe e processa, ou seja, sempre existem estímulos internos e externos responsáveis pelo comportamento das pessoas. Porém é importante salientar que são numerosas as controvérsias no estudo da percepção.

A percepção é uma disciplina da Psicologia com grande destaque em investigações científicas e em experimentos de laboratório e pesquisas de campo. SIMÕES (1985) adiz que o campo da percepção tem suas técnicas especiais de medida, geralmente estudadas sob a denominação de métodos psicofísicos. Tais métodos se originaram com Gustav Fechner (1801-1887), um estudioso de Medicina, Física e Filosofia; estes ainda são amplamente utilizados e ultrapassam o campo da percepção. Este campo busca a relação funcional entre as sensações provocadas por estímulos de diferentes magnitudes ou valores.

A psicofísica, de acordo com SIMÕES (1985), é a relação entre o valor do estímulo físico e a sensação, e defronta-se, basicamente, com quatro questões:

- A primeira questão é: qual é a energia mínima (ou grandeza) que um estímulo deve ter para provocar em nós uma sensação (ser percebido)? Para o observador é somente uma questão de detecção.
- A segunda questão diz respeito à sensibilidade diferencial, ou seja, quanto dois estímulos precisam diferir entre si, para que provoquem sensações diferentes? Um exemplo prático em transporte: Como diferenciar a lotação de dois ônibus diferentes? Pode ser diferenciada pela sensação de conforto, maior espaço entre os passageiros, seria como a avaliação do nível de serviço nas vias. Para o observador é uma questão de discriminação, ou seja, é necessário diferenciar vários estímulos que variam quanto a um mesmo aspecto físico.

- A terceira questão refere-se ao que representa, para o observador, uma tarefa de reconhecimento, ou seja, o estímulo depois de detectado precisa ser reconhecido e identificado. É importante dizer que o observador realiza essa parte em função de um conhecimento prévio que possui em sua memória.
- Por fim, a quarta questão nos transforma num instrumento de medida, ou seja, o observador deverá construir uma escala a fim de valorar a magnitude da sensação.

### 3.4. PERCEPÇÃO E CULTURA

O que difere uma pessoa da outra diante de uma mesma situação de estímulos, conforme SIMÕES (1985), é a percepção, ou seja, a seleção e interpretação dos dados sensoriais. No cérebro, serão integradas as informações provenientes dos diversos órgãos sensoriais. Isto, porém não é o suficiente para dizer algo sobre o ambiente, pois este depende diretamente de experiências passadas, estado emocional e motivacional, bem como de nossas atitudes, preconceitos e expectativas em relação ao futuro.

O ser humano possui uma complexa percepção, pois, utiliza diversos órgãos para compreender uma determinada situação. Assim, conforme SIMÕES (1985) as informações audiovisuais a respeito de objetos e pessoas são comparadas com informações táteis, cinestésicas, olfativas e gustativas. Portanto, quanto mais abundantes forem as informações maior a probabilidade de um julgamento correto do espaço e dos objetos nele contidos. Resumindo, de acordo com SIMÕES (1985) pode-se afirmar que a percepção de espaço, distância, profundidade, tamanho depende da interação de muitos indícios captados por várias modalidades sensoriais, principalmente visuais e cinestésicas.

PARASURAMAN *et. al.* (1993) *apud* HEGEDUS (2000) apresentaram uma lista de elaboração de antecedentes em seu modelo de expectativas do consumidor de serviços, que são:

- Necessidades pessoais: estado ou condição essencial para o bem estar físico ou psicológico do consumidor.

- Percepção de alternativa aos serviços: percepção do consumidor do grau de obtenção de melhores serviços do que aquele oferecido pela empresa em questão.
- Percepção do papel desempenhado pelo consumidor: percepção do grau de influência do consumidor no nível de serviço recebido.
- Fatores situacionais: contingências no desempenho do serviço que os consumidores percebem estar além do controle do fornecedor do mesmo.
- Experiências passadas: exposição prévia do consumidor naquilo que é relevante ao serviço em questão.

De acordo com SIMÕES (1985) é comum afirmar que a percepção é influenciada pela cultura em que o indivíduo vive e/ou a que ser grupo pertence. Mas, até que ponto a cultura e um grupo étnico podem realmente influenciar na percepção de cada indivíduo? Ainda de acordo com a autora pode-se dizer que diferenças em funções perceptivas, encontradas em relação à cultura ou ao ambiente geográfico, podem ter várias origens e motivos.

Um exemplo claro do que está sendo relatado pode ser observado no exemplo dado por SIMÕES (1985) onde as cabines de comando de aviões, painéis de controle de radar: tudo que envolva tarefas perceptivas em sua operação pode valer-se deste tipo de pesquisas para um bom planejamento. Outro exemplo desse fato é de que existia uma proposição para que fossem alterados, em 1985, todos os códigos utilizados na sinalização luminosa náutica (sinalização entre navios, entrada de portos etc.) O código usado anteriormente, de 1969, em uso era justificado apenas pela tradição, pois perceptivamente era pouco adequado, sendo alterado e re-editado somente em 1988 pela IMO (International Maritime Organization).

Portanto, de acordo com SIMÕES (1985) a percepção é influenciada diretamente pelo funcionamento do cérebro, tão dependente das emoções, motivações, experiências prévias, cultura, etc., que não se pode ter mais certeza de que o que se vê, ouve ou se

sente seja realmente o que existe “lá fora”, ou seja, os perceptos parecem ser mais influenciados pela estrutura dos sistemas perceptivos do que pela realidade. Em suma não se vê as coisas como realmente são, mas como somos.

### **3.5. A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO TRANSPORTE PÚBLICO URBANO**

As pessoas normalmente vêem o que esperam ver, e o que elas esperam ver está normalmente baseado na familiaridade, experiências prévias ou conjunto de fatores que o pré condicionaram anteriormente (HEGEDUS, 2000). As expectativas do consumidor dependem diretamente de sua cultura e de suas crenças sobre aquele determinado produto ou serviço ofertado e tais expectativas podem aumentar ou diminuir se o mesmo já tiver sido exposto a situações em relação ao serviço ou produto.

A percepção individual conforme BOULDING *et. al* (1993) *apud* HEGEDUS (2000) é corrente da qualidade do serviço de uma empresa imediatamente após o contato com o serviço, é uma mistura de suas expectativas anteriores do que *irá* e do que *iria* ocorrer durante o encontro. Tais expectativas influenciam diretamente na percepção da qualidade. Ainda conforme o autor, os consumidores atualizam suas expectativas sempre que recebem informações relevantes sobre o serviço através de meios como boca a boca, propaganda e contatos com o serviço prestado.

No que se refere ao transporte público urbano a distinção entre a percepção da qualidade conforme, PEREIRA e PINHO (2003), está relacionada com a efetiva prestação do serviço e a percepção da qualidade relacionada com o desenho da rede de transportes públicos. Assim, a percepção sobre a qualidade dos transportes públicos urbanos parece influenciar na decisão sobre qual modo de transporte utilizar para a realização de deslocamentos.

Recentemente o IPEA lançou um estudo sobre o Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS), onde foi realizada uma pesquisa em 3775 domicílios em 22 municípios perfazendo um total de 3781 entrevistados. Esta pesquisa visa a busca de dados concretos como o quantitativo de veículos e trata de questões subjetivas como a percepção da qualidade do serviço de transporte público urbano nos municípios, mas aqui somente foram consideradas as respostas dos municípios que possuem acima de



100 mil habitantes. O IPEA fez algumas afirmações e/ou questionamentos e pediu para que o entrevistado desse a sua opinião, conforme pode-se observar na Tabela 3.1.

**Tabela 3.1:** Afirmações / Questionamentos do SIPS

Frase	Discordo/ Discordo totalmente	Concordo / Concordo totalmente
"Nos serviços públicos de transporte urbano a população consegue ser atendida sempre que precisar"?	61%	25%
"O transporte público de sua cidade permite que as pessoas se desloquem com facilidade por toda a cidade"	48%	38%
"O tratamento dado pelo transporte público urbano ao público é igual para todos independente de renda, cor da pele, idade, deficiência ou gênero?"	47%	39%
Frase	Sempre / Quase sempre	Nunca / Quase nunca
"Frequência com que se deixa de procurar o serviço de transporte público por não se sentir à vontade ou em condições adequadas para utilizá-lo."	36%	29%
Frase	Fácil / Muito fácil	Difícil / Muito difícil
"Facilidade/dificuldade de encaminhar uma reclamação ou denúncia com relação aos serviços prestados pelo transporte público urbano."	27%	50%

Fonte: SIPS, 2012, adaptado pelo autor.

De acordo com a Tabela 3.1 pode-se observar como os usuários dos municípios acima de 100 mil habitantes estão percebendo o sistema de transporte público urbano, o que remete a visão de não confiabilidade no sistema atualmente utilizado. Assim, o usuário utiliza o sistema de transporte por uma necessidade de deslocamento a fim de realizar uma atividade, por algum motivo, numa determinada hora, fazendo um determinado trajeto, utilizando para tanto o modo de transporte que lhe aprouver. Porém, é

importante salientar que tal escolha é relacionada às condições econômicas, sociais e culturais de cada um.

Neste contexto, conforme RECKS (2011), ao se definir pelo uso do transporte público, por livre escolha ou por não ter opção, o usuário pondera uma série de atributos do mesmo, de forma a utilizar o modo que lhe seja mais conveniente. Deste modo, ainda segundo RECKS o desempenho do sistema de transporte público está diretamente relacionado ao atendimento que o transporte público proporciona às expectativas do usuário quando fez a opção pelo seu uso. Assim, o atendimento pode ser caracterizado como um indicador de qualidade dos serviços oferecidos.

### **3.6. TÓPICOS CONCLUSIVOS**

- A qualidade percebida pelo consumidor/cliente é a diferença entre suas expectativas e a sua percepção após a experiência vivenciada com a utilização do produto/serviço. Em alguns casos esta qualidade não necessariamente passará pela utilização do produto/serviço, mas sim pelo recebimento de informações relevantes através de vários meios (como: boca a boca, propaganda e contatos com o serviço prestado), que poderão induzir a aceitação ou não aceitação do produto/serviço.
- A percepção sobre as diversas situações depende do nível de julgamento individual do indivíduo, devendo ser levados em conta alguns aspectos como: escolaridade, cultura, nível de renda, experiências passadas, estado emocional e motivacional, bem como de nossas atitudes, preconceitos e expectativas em relação ao futuro.
- A percepção do usuário sobre a qualidade do transporte público urbano está relacionada ao desenho e a configuração da rede, bem como pela própria prestação do serviço.

## **CAPÍTULO 4. TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS**

### **4.1. APRESENTAÇÃO**

A teoria das representações sociais têm o intuito de demonstrar um conceito que trabalha com o pensamento social em sua dinâmica e diversidade. Trata de aspectos que retratam a realidade no que concerne a construção do sistema periférico da Teoria do Núcleo Central, além de apresentar o direcionamento para a descoberta do núcleo central de determinada representação, sendo este menos flexível e passível de mudanças.

Dessa maneira, o presente capítulo é estruturado em cinco tópicos além da apresentação. No tópico 4.2 trata da relação de causalidade circular entre as representações e as práticas sociais. No tópico 4.3 aborda a origem e conceituação das representações sociais. No tópico 4.4 é tratada a teoria do núcleo central e suas especificidades, como o sistema central e periférico. O tópico 4.5 descreve os métodos de abordagem da teoria do núcleo central, sub-dividido em: métodos de levantamento e métodos de identificação. E, por fim, no tópico 4.6 traz as considerações finais sobre os temas tratados nos capítulos.

### **4.2. REPRESENTAÇÕES E AS PRÁTICAS SOCIAIS**

O dilema entre as relações das representações e as práticas sociais é recorrente em toda a literatura da psicologia, na verdade considerada como uma causalidade circular – uma ilusão de perspectiva. Então fica o questionamento, as práticas influenciam as representações ou as representações influenciam as práticas? As práticas são consideradas como variável independente exercendo uma influência sobre as representações, ou, ao contrário, as práticas são tomadas como variável dependente? Discussões à parte, em termos de metodologia clássica, conforme ROUQUETTE (2000), existe outra possibilidade: a correlação: que as práticas e as representações estejam em correlação, e não em dependência causal, uma em relação à outra.

Para se obter uma reflexão mais perspicaz, conforme ROUQUETTE (2000), é necessário colocar-se três questões que são, não surpreendentemente, perguntas conceituais: trata-se, da mesma influência? Estamos falando das mesmas práticas? Mas antes disso, o que entendemos por mudança? De forma geral, chamamos mudança à

passagem de uma modalidade a outra por uma dada variável. Ainda conforme o autor tem-se que a mudança é a coisa mais trivial do mundo; a explicação da mudança uma das mais difíceis.

A diferenciação entre as representações e as práticas, segundo a posição social dos indivíduos, tornou-se uma espécie de banalidade sociológica (ROUQUETTE, 2000). Assim a maioria das pesquisas sobre as representações sociais principalmente os “estudos de caso”, onde se tem a aplicação de questionários, situam-se neste quadro. De acordo com ROUQUETTE (2000), em diacronia, a posição social do grupo estudado não se modifica necessariamente; ela pode se manter por um período de tempo longo, ou seja, trata-se de saber como se transforma uma visão do mundo ou, melhor ainda, uma visão de um aspecto do mundo.

Considerando a influência suposta das representações sobre as práticas, que em termos cotidianos poderia ser representado, conforme ROUQUETTE (2000), por “o que faço depende do que penso, do que creio e do que calculo”. Essa influência das representações sobre as práticas sociais de acordo com ROUQUETTE (2000) é, portanto, uma condição de coerção variável e não uma determinação propriamente dita. WAGNER (1994) *apud* ROUQUETTE (2000) conclui também que as representações sociais não deveriam ser consideradas como variáveis independentes susceptíveis de explicarem as condutas. Considerando agora a influência das práticas sobre as representações, pode-se entender conforme ROUQUETTE (2000) que aquilo que penso depende daquilo que faço?

Pode-se dessa forma concluir que as representações e as práticas sociais se influenciam reciprocamente. Porém, conforme ROUQUETTE (2000), para uma maior informação convém tomar as representações como uma condição das práticas, e as práticas como um agente de transformação das representações. Mas, conforme ABRIC (1994<sup>a</sup>) *apud* CAMPOS (2003), a representação não é então um simples reflexo da realidade, é uma organização significativa. E este significado depende ao mesmo tempo de fatores contingentes (as circunstâncias, como diz FLAMET *apud* Campos 2003) – natureza e limites da situação, contexto imediato, finalidade da situação – e de fatores mais gerais.

Porém, as modificações massivas das circunstâncias externas a uma dada representação conduz, de acordo com CAMPOS (2003), em alguns casos, os indivíduos a desenvolverem práticas em desacordo com a representação do objeto social em questão. Segundo FLAMET (1989, 1994b) *apud* CAMPOS (2003), o modo como os sujeitos percebem essa modificação externa tem um papel importante dentro da dinâmica entre prática e representação. Conforme CAMPOS (2003), é necessário ressaltar que toda contradição entre representações e práticas exige uma transformação, de um lado ou de outro.

### **4.3. CONCEITUAÇÃO DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS**

A teoria das representações sociais originou-se na Europa a partir da publicação da obra de Moscovi; esta é uma representação sociológica da psicologia social. Conforme FARR (2008) *apud* SANTOS (2010), Moscovici afirmou que criticava a perspectiva da psicologia social norte americana, principalmente as enquetes de opinião pública, uma vez que esse tipo de pesquisa se resumia à simples coleta de informações, estatísticas e meramente descritivas.

A abordagem societal conforme ALMEIDA (2009) pressupõe a integração de quatro níveis de análise no estudo das Representações Sociais (RS), onde:

- O primeiro focaliza os processos intraindividuais, analisando o modo como os indivíduos organizam suas experiências com o meio ambiente.
- O segundo centra-se nos processos interindividuais e situacionais, buscando nos sistemas de interação os princípios explicativos típicos das dinâmicas sociais.
- O terceiro refere-se aos processos intergrupais, leva em conta as diferentes posições que os indivíduos ocupam nas relações sociais e analisa como essas posições modulam os processos do primeiro e do segundo níveis.
- O quarto, o societal, enfoca os sistemas de crenças, representações, avaliações e normas sociais, adotando o pressuposto de que as produções culturais e ideológicas, características de uma sociedade ou de certos grupos, dão

significação aos comportamentos dos indivíduos e criam as diferenciações sociais, a partir de princípios gerais.

Ainda de acordo com ALMEIDA (2009), há um conflito sociocognitivo quando, em uma mesma situação [de interação social], são produzidos socialmente diferentes enfoques cognitivos para o mesmo problema. Assim, segundo DOISE (1991) *apud* ALMEIDA (2009), em condições adequadas, a presença desses diferentes pontos de vista pode favorecer sua coordenação dentro de uma nova solução mais complexa, porém mais conveniente que qualquer dos enfoques prévios considerados isoladamente.

No processo de categorização social podem-se observar grandes disparidades entre os grupos a serem pesquisados. Neste contexto ALMEIDA (2009) adiz que, no nível do comportamento, as relações estabelecidas se modificam com os grupos de menor status ou menos consolidados evidenciando uma maior discriminação ao se referirem ao outro grupo.

Para a melhor compreensão dessa complexa teoria PALMONARI (2009) explica que necessita-se reconhecer sempre a existência de um campo simbólico comum (compartilhado) em relação ao qual os indivíduos ou os subgrupos tomam posições variadas. Isto porque se tem como objetivo explicar as variações entre indivíduos decorrentes de suas inserções específicas em um conjunto de relações sociais simbólicas em um dado momento. O cerne dessa teoria, conforme SANT'ANNA (2006), é a interface entre o indivíduo e o social para a compreensão da relação indivíduo /sociedade.

Neste contexto, ABRIC (1989) *apud* CAMPOS (2003) adiz que as representações produzem a 'antecipação' dos atos e das condutas (de si mesmo e dos outros) e a 'interpretação' da situação dentro de um sentido pré-estabelecido, graças a um sistema de categorização coerente e estável. Iniciadoras das condutas, elas permitem sua 'justificativa' em relação às normas sociais e sua integração.

Então tem-se a fase da aplicabilidade desta teoria que é concebida pelo modelo de três fases segundo o qual, que de acordo com ALMEIDA (2009), para apreender a especificidade do aspecto social das representações é necessário estudar a sua função na

dinâmica das comunicações e das relações sociais. A proposta de análise tridimensional das RS, formulada por DOISE, CLEMENCE e LORENZI-CIOLDI (1992) *apud* ALMEIDA (2009) encontra suporte nos métodos de análises de dados quantitativos aplicados ao estudo das RS, nos quais os questionários ocupam uma posição privilegiada. Tais análises permitem identificar os eixos ou os fatores gerais que organizam uma representação social.

Portanto, segundo ALMEIDA (2009) é necessário que se considere que a adesão à TRS antecede ao estudo de indicadores que organizam o campo representacional, com a análise dos posicionamentos individuais neste campo e a ancoragem desses posicionamentos nas dinâmicas sociais.

#### **4.3.1. Caracterização do Transporte Público Urbano como um Objeto de Estudo das Representações Sociais**

Partindo do pressuposto de que o transporte público urbano possui forte contexto sócio-político-cultural, a qualidade da prestação deste serviço essencial possui elevado grau de “relevância social” que, segundo SÀ (1998) identifica quais objetos são potencialmente capazes de gerar representação social. O autor ainda ressalta a necessidade de se identificar condições sócio-culturais específicas que caracterizam a vinculação do objeto da representação a um determinado sujeito (ou grupo). Com relação ao tema em discussão, pode-se constatar que existem condições tanto no nível individual (o motorista, o usuário do transporte público ou de formas não motorizadas de transporte) quanto no grupal, como o caso dos grupos de risco no ambiente de transporte (crianças, adolescentes, idosos, pessoas com mobilidade reduzida, etc).

Segundo MOSCOVICI (1978) *apud* SANT’ANNA (2006), as representações são “teorias do senso comum”, criadas pelos grupos sociais, e atuam como uma “modalidade de conhecimento particular que tem por função a elaboração de comportamentos e a comunicação entre indivíduos”. Dessa forma a autora ressalta que um conjunto de opiniões, explicações e afirmações são produzidas a partir do cotidiano dos grupos. Nesse sentido, pode-se dizer que então o sistema de transporte público urbano está inserido numa determinada cultura, onde existem normas e regras e que

estas, são assimiladas e representadas pelos diversos grupos de atores propostos de diferentes formas.

As representações então atuarão como forças organizadoras do comportamento dos indivíduos e dos grupos no referido contexto. Mas, por outro lado, o poder público, ao estabelecer os pressupostos que norteiam as políticas públicas de mobilidade urbana também sofrem o impacto dessas representações. Tal fato se expressa nos diferentes graus de intervenção, avaliação e comportamento do usuário que utiliza o sistema de transporte público urbano, que varia de um lugar pra outro.

Outro aspecto que deve ser levado em consideração é a própria necessidade de conhecimento da história dos fatos sobre o tema tratado. Haja vista que, durante décadas houve o investimento desenfreado no modelo norte-americano, cultura do automóvel. Tal afirmativa foi confirmada de forma breve no capítulo 1 e 2. Então essa perspectiva de mobilidade urbana baseada no veículo, foi um erro, e deve ser substituída por uma abordagem mais sistêmica que endosse a priorização do transporte público urbano e não-motorizado tendo como foco principal as pessoas e a disseminação da qualidade de vida nas cidades.

Assim, a interação dos indivíduos com o ambiente de trânsito, segundo SANT'ANNA (2006) está organizada e estruturada em termos de representações, mas elas não são estáticas, pois a própria dinâmica social pode gerar novas formas de comunicação resultando em novas representações. É importante considerar dessa forma, a dinâmica dos atores, que as representações então são mutáveis e é influenciado pelas condições sociais que o cercam, é um fenômeno cotidiano para todos aqueles que necessitam se deslocar pelas cidades.

Portanto, pode-se dizer que a Teoria das Representações Sociais tem papel de suma importância na abordagem da problemática exposta, a qualidade do transporte público urbano. Dessa forma SANT'ANNA (2006) afirma que, suas contribuições permitem ampliar a possibilidade de conhecimento acerca do caráter complexo e multidimensional do sistema de transportes, auxiliando na compreensão e na identificação dos diferentes significados que permeiam as relações entre os indivíduos e o cotidiano da circulação na cidade



#### 4.4. TEORIA DO NÚCLEO CENTRAL

A teoria do núcleo central foi proposta em 1976, através de uma pesquisa experimental da tese de doutorado de Jean-Claude Abric – *Jeux, conflits et représentations sociales* – na Université de Provence, sob a forma de uma hipótese formulada nos seguintes termos: “A organização de uma representação apresenta uma característica particular: não apenas os elementos da representação são hierarquizados, mas além disso toda representação é organizada em torno de um núcleo central, constituído de um ou alguns elementos que dão a representação o seu significado” (ABRIC, 1994) *apud* SÁ (1996).

As representações sociais são conjuntos de elementos organizados e estruturados; ABRIC (1976, 1984, 1987, 1994<sup>a</sup>, 1994b) e FLAMET (1987, 1989, 1994b) *apud* CAMPOS (2003) desenvolveram a chamada “Teoria do Núcleo Central. Assim, dizer que uma representação social é conhecida é o mesmo que afirmar que seu núcleo central e seu sistema periférico são conhecidos.

Conforme CAMPOS (2003) as representações são regidas por um duplo sistema: o sistema central, vinculado às condições históricas, sociológicas e ideológicas, sendo também ligado às normas e aos valores sociais, e define a organização e o significado da representação; e o sistema periférico ligado ao contexto imediato, à história pessoal do indivíduo e que permite a adaptação da representação às mudanças conjunturais, conforme Tabela 4.1.

**Tabela 4.1:** Diferença entre sistema central e periférico

SISTEMA CENTRAL	SISTEMA PERIFÉRICO
Ligado à memória coletiva e à história do grupo	Permite a integração das experiências e histórias individuais
Consensual; define a homogeneidade do grupo	Suporta a heterogeneidade do grupo
Estável, Coerente / Rígido / Resistência à mudança	Suporta as contradições / Flexível / Evolutivo
Pouco sensível ao contexto imediato	Sensível ao contexto imediato
Funções: Gera a significação da representação Determina sua organização	Funções: Permite adaptação à realidade concreta Permite a diferenciação do conteúdo Protege o sistema central

Fonte: SÁ (1996)

O sistema central das representações, conforme CAMPOS (2003), é mais afetado pela dimensão normativa, assim como o sistema periférico é pela dimensão operatória, mas sabe-se que as duas dimensões estão presentes nos dois sistemas. Conforme ABRIC (1994) *apud* SÁ (1996), o núcleo central é o elemento essencial de toda representação constituída e pode, de certa maneira, superar o simples quadro do objeto da representação para encontrar sua origem diretamente nos valores que o transcendem e que não exigem nem aspectos figurativos, nem esquematização, nem mesmo concretização.

Segundo ABRIC (1994<sup>a</sup>) *apud* SÁ (1996), toda representação está organizada em torno de um núcleo central. O qual pode ser considerado como um subconjunto da representação, composto de um ou alguns elementos cuja anuência desestruturaria a representação ou lhe daria uma significação completamente diferente. O núcleo central é constituído segundo SÁ (1996) de um ou alguns elementos que ocupam na estrutura da representação uma posição privilegiada. Segundo ABRIC “ele é determinado de uma parte pela natureza do objeto representado, de outra parte pela relação que o sujeito – ou o grupo – mantém com esse objeto”.

Assim, o núcleo central pode assumir duas dimensões, conforme ABRIC (1994) *apud* SÁ (1996): uma dimensão funcional, como por exemplo, em situações com uma finalidade operatória onde serão então privilegiados na representação e constituindo o seu núcleo central os elementos mais importantes para a realização da tarefa. E uma dimensão normativa em todas as situações onde intervêm diretamente dimensões sócio-afetivas, sociais ou ideológicas. Ainda conforme ABRIC se o sistema central é normativo, o sistema periférico é funcional; quer dizer que é graças a ele que a representação pode se ancorar na realidade do momento.

Dessa forma, o sistema periférico é tratado de maneira inadequada, pois, conforme CAMPOS (2003) remete a idéia de uma segunda categoria, de subconjunto de menor qualidade e menor importância. Porém os trabalhos de Flamet vieram na contramão desse mal entendido para que realmente houvesse uma compreensão da importância deste sistema no funcionamento da representação. Ainda em conformidade com o autor “é dentro da periferia que se vive uma representação social no cotidiano”.

Neste sentido FLAMET (1987, 1989) *apud* CAMPOS (2003) propõe considerar os elementos periféricos como esquemas organizados em torno do núcleo, que, por sua vez, é responsável pela estruturação e estabilidade, gerando o significado que atravessa a representação inteira. Resumindo, os esquemas periféricos tornam mais econômico o funcionamento da representação.

De acordo com ABRIC (1994<sup>a</sup>) *apud* CAMPOS (2003) o sistema periférico responde por três funções essenciais:

- a) *Concretização*: função na qual os elementos do processo de ancoragem permitem o entendimento da representação em termos bem concretos;
- b) *Regulação*: os esquemas permitam a adaptação dos conteúdos e processos coletivos às mudanças do contexto externo;
- c) *Defesa*: o sistema parece desempenhar um papel de um “pára-choque”, modificando e neutralizando importantes modificações no meio, ou seja, evitar ao máximo as transformações bruscas demais.

É importante salientar que a parte da concretização, que trata da ancoragem é um processo fundamental para o desenvolvimento e compreensão do funcionamento de qualquer representação. Pois, de acordo com CAMPOS (2003), não é um processo estático, é um processo permanente nas representações sociais, pelo qual a representação cria e mantém vivas suas raízes nos sistemas sociocognitivos.

Então tem-se que a primeira impressão é realmente compreender as representações como conjuntos “estruturados, organizados e hierarquizados. Desta maneira, conforme CAMPOS (2003), essa concepção nos leva a perceber as representações como uma construção sociocognitiva, quer dizer, uma construção submetida à uma dupla lógica cognitiva e social, submetida à influência do contexto discursivo e do contexto social. Assim pode-se considerar as representações como guias de leitura da realidade e seu sistema periférico como um guia rápido dentro de cada situação apresentada, pois procedem uma triagem mais refinada das mesmas.

Portanto, a representação social é regida por um sistema interno duplo onde cada parte possui um papel específico, mas complementar ao outro. Então, conforme SÁ (1996), haveria em primeiro lugar um sistema central constituído pelo núcleo central da representação. Em segundo lugar, um sistema periférico que tem como objetivo, de acordo com ABRIC (1994) *apud* SÁ (1996), promover a interface entre a realidade e o sistema central e atualiza e contextualiza constantemente as determinações normativas e de outra forma consensuais deste último, daí resultando a mobilidade, a flexibilidade e a expressão individualizada que igualmente caracterizam as representações sociais.

#### **4.5. MÉTODOS DE ABORDAGEM DA TEORIA DO NÚCLEO CENTRAL**

O estudo das representações sociais coloca dois problemas metodológicos desafiantes: o da coleta das representações e o da análise dos dados obtidos (...) (ABRIC, 1994) *apud* SÁ (1996). A metodologia aparece como um ponto crucial que tem o intuito de determinar a importância dos estudos sobre as representações. Segundo ABRIC (1994) *apud* SÁ (1996), qualquer que seja o interesse e a potência de um método de análise, é bem evidente que o tipo de informações coletadas, sua qualidade e sua pertinência, determina diretamente a validade dos resultados obtidos e das análises realizadas. Partindo de tais pressupostos há que se considerar então que a primeira preocupação do pesquisador deverá estar relacionada com a escolha do instrumento de coleta do objeto.

Assim, a entrevista é o método mais tradicionalmente empregado, conforme mencionado por JODELET (1986) onde “se quer estudar, em um meio social real, a produção e a atualização das representações, seu funcionamento e suas funções, sua eficácia e sua transformação”. Confirmando desta maneira a importância da aplicabilidade da entrevista, bem como a construção coerente do instrumento de coleta.

O objetivo de contextualizar as representações em um conjunto social específico, segundo JODELET (1986) implica numa abordagem monográfica, que focaliza vários níveis de observação e de análise, utilizando diversas técnicas: de tipo etnológico (observação participante, recurso a informantes...), de tipo sociológico (... levantamento estatístico...) de tipo psicossociológico (entrevistas..., observações,...) de tipo histórico (... entrevista com especialistas...). Neste sentido, conforme ABRIC (1994) *apud* SÁ (1996) a escolha de uma metodologia (de coleta e de análise) é determinada

naturalmente por considerações empíricas (natureza do objeto estudado, tipo de população, constrangimentos da situação, etc.), mas também e de modo mais fundamental pelo sistema teórico que subentende e justifica a pesquisa.

Durante muito tempo as pesquisas sobre núcleo central conforme SÁ (1996) se concentraram quase exclusivamente, sobre a exploração das possibilidades oferecidas pelas técnicas de “análise de similitude” para a detecção dos graus diferenciais de conexidade dos diversos elementos representacionais; sua ênfase quantitativa é mais apropriada em conjunção com uma perspectiva qualitativa, essencial esta para a definição da centralidade estrutural das diferentes cognições. Com base na distinção entre propriedades qualitativas (valor simbólico e poder associativo) e propriedades quantitativas (saliência e conexidade), MOLINER *apud* SÁ (1996) propõe uma classificação dos métodos de pesquisado núcleo central em dois principais grupos:

- 1) Métodos de levantamento dos possíveis elementos do núcleo central, que envolvem a colocação em evidência da saliência e da conexidade e cujos resultados só permitem a formulação inicial de hipóteses quanto à constituição do núcleo;
- 2) Métodos de identificação, a partir das cognições inicialmente levantadas, daqueles elementos que efetivamente compõem o núcleo central, mercê de seu valor simbólico e/ou de seu poder associativo.

A seguir os dois métodos serão desmembrados para melhor compreensão desta parte do trabalho.

#### **4.5.1. Métodos de Levantamento**

- a. Quanto à saliência dos elementos de uma representação

Segundo SÁ (1996), há três principais métodos de grande relevância dentro do quadro de referência da teoria do núcleo central:

*A associação ou evocação livre*, considerada por ABRIC (1994) *apud* SÁ (1996) como uma técnica maior para coletar os elementos constitutivos do conteúdo de uma

representação, consiste em se pedir aos sujeitos que, a partir de um termo indutor apresentado pelo pesquisador, digam as palavras ou expressões que lhes tenham vindo imediatamente à lembrança. De acordo com Abric as vantagens deste método são: “O caráter espontâneo – portanto menos controlado – e a dimensão projetiva dessa produção [que] deveriam, portanto permitir o acesso, muito mais facilmente e rapidamente do que em uma entrevista, aos elementos que constituem o universo semântico do termo ou do objeto estudado. A associação livre permite a atualização de elementos implícitos ou latentes que seriam perdidos ou mascarados nas produções discursivas”.

Segundo VERGÉS (1992) *apud* SÁ (1996), a segunda parte deste método, dá conta da configuração completa da representação através do agrupamento de praticamente todas as palavras ou expressões evocadas em um sistema consistente de categorias. Conforme SÁ (1996), esse método é utilizado dentro de um conjunto metodológico mais amplo, diversificado e articulado.

O método de *hierarquização de itens* é também orientado para a produção de medidas de saliência. Conforme MOLINER (1994) *apud* SÁ (1996), envolve o procedimento geral de “pedir aos sujeitos para escolher, em uma lista preestabelecida a partir de entrevistas exploratórias, os itens mais importantes ou mais característicos do objeto de representação. E suas duas principais vertentes são: as triagens hierarquizadas sucessivas, desenvolvidas por ABRIC em 1984, e as escolhas sucessivas por blocos, proposta por GUIMELLI em 1989.

Conforme SÁ (1996), o método das triagens sucessivas consiste em: (1) constituir, a partir dos itens produzidos em uma tarefa de evocação livre, um conjunto de elementos suficientemente grande (32 itens, em geral) para abarcar tanto os mais frequentes quanto outros pouco frequentes; (2) apresentar esses itens aos sujeitos, sob a forma de fichas, pedindo-lhes para separar em dois grupos os 16 itens julgados mais característicos do objeto estudado e os 16 menos característicos; (3) sobre os 16 elementos retidos como mais característicos, pede-se aos sujeitos para repetir a operação, separando os oito mais e os oito menos característicos ou representativos do objeto, e assim sucessivamente. Obtém-se dessa forma, segundo ABRIC *apud* SÁ (1996) “uma classificação por ordem

de importância (...) do conjunto dos itens propostos, a partir da qual se pode calcular a ordem média de cada item em uma dada população”.

Já o método da escolha sucessiva por blocos, conforme SÁ (1996), permite evidenciar não apenas as relações de similitude no interior da representação mas, também as relações de antagonismo ou de exclusão, através do cálculo de um “índice de distância” O procedimento, conforme o autor, consiste em a partir de 20 itens inicialmente propostos: (1) inicialmente os quatro itens que lhes parecem mais importantes, aos quais é atribuído o escore “+2”; (2) dentre os dezesseis restantes, os quatro que lhes parecem menos importantes, os quais é atribuído o escore “-2”; (3) dentre os doze restantes, os quatro mais importantes (escore “+ 1”) e os quatro menos importantes (escore “-1”); (4) os quatro itens que acabam por sobrar são então afetados do escore “0”. Os diversos itens ficam portanto dispostos em uma escala que varia de “+2” a “-2”.

b. Quanto à conexidade dos elementos de uma representação

O levantamento das ligações entre os diversos elementos envolve métodos de coleta de dados que variam bastante. Conforme SÁ (1996), o aproveitamento das informações obtidas através de técnicas elaboradas para a detecção da saliência dos elementos, ou ainda, quaisquer itens agrupados em um mesmo conjunto atribuído a um mesmo escore, são mais fortemente conexos entre si do que em relação aos itens situados em outros conjuntos.

Existem alguns métodos de detecção de conexidade, o mais óbvio dos quais consiste na constituição de pares de palavras em que, segundo ABRIC, “trata-se de pedir ao sujeito , a partir de um *corpus* que ele mesmo produziu (por associações livres, por exemplo), para constituir um conjunto de pares de palavras que lhe parecem ‘ir juntas’. Uma variante deste método é a comparação pareada que, segundo ABRIC, consiste em: “propor ao sujeito todos os pares possíveis de um *corpus* de termos (se possível produzidos por ele mesmo), (...), pedindo-lhe, para cada par, que situe em uma escala a similitude entre os dois termos (de ‘muito semelhante’ a ‘muito dessemelhante’). Outra técnica de constituição de conjuntos de palavras envolve o reagrupamento dos itens cujo objetivo, segundo ABRIC, “é o de apreender as estruturas esquemáticas da

representação, analisando as divisões efetuadas pelos sujeitos e seus fundamentos a partir dos laços de similitude”.

A análise de similitude segundo SÁ (1996) foi introduzida no campo das representações sociais por Claude Flament – com a participação de outros autores como Vergés e Degenne – e com o advento da teoria do núcleo central, tornou-se a principal técnica de detecção do grau de conexão dos diversos elementos de uma representação. Portanto, ainda segundo SÁ, pode-se concluir que a análise de similitude foi especificadamente desenvolvida para adequar-se à construção de objetos de pesquisa em termos de representações sociais.

#### **4.5.2. Métodos de Identificação**

A verificação das hipóteses de identificação proporcionada por tais métodos que serão descritos a seguir, conforme SÁ (1996), deve conduzir a uma apreensão final, mais consistente, da estrutura da representação, o que, de acordo com a teoria do núcleo central, constitui um objetivo tão necessário quanto o da apreensão do seu conteúdo para a condução de boas pesquisas no campo das representações sociais.

##### **a. Quanto ao valor simbólico dos elementos do núcleo central**

Segundo MOLINER (1994) apud SÁ (1996), “a propriedade fundamental das cognições centrais reside no laço simbólico que as liga ao objeto da representação” e, como consequência, inversamente, “o objeto não pode ser concebido sem as cognições centrais de sua representação”. Segundo SÁ (1996), é a partir do pressuposto teórico básico de que “se esse laço é rompido, então, por definição, é o conjunto da representação que perde sua significação”, que se elaboram as chamadas técnicas de questionamento do núcleo central.

Desta forma, MOLINER elaborou um método padronizado, tanto para o levantamento quanto para a posterior identificação das cognições centrais de uma representação. Assim, Moliner em 1993 criou o método da indução por cenário ambíguo, ou método ISA (Induction por Scenário Ambíguo) que comporta duas etapas: a primeira provê uma



hipótese acerca da centralidade de certas cognições: a segunda, a verificação experimental dessa hipótese.

As experiências de Moliner demonstram que quando o cenário não é ambíguo, os indivíduos têm muita dificuldade em refutar a categorização inicial do objeto, terminando por dar uma resposta de complacência pela qual a nova informação questionadora não é levada em consideração. Resumindo, de acordo com MOLINER (1993) *apud* SÁ (1996), deve-se colocar em evidência as diferenças qualitativas, somente a consideração desse fenômeno pode permitir às questões das representações sociais. Quer se trate de problemas de ancoragem, de regulação das relações sociais ou de evolução das representações, a questão que se coloca ao pesquisador é a de saber em que duas representações ou dois estados sucessivos de uma mesma representação diferem.

b. Quanto ao poder associativo dos elementos do núcleo central

A identificação dos elementos do núcleo central através da propriedade qualitativa do poder associativo é proporcionado pelo método dos esquemas cognitivos de base, ou SCB (de Schémes Cognitifs de Base), desenvolvido por GUIMELLI e MICHEL-LOUIS ROUQUETTE em 1992, no qual, conforme SÁ (1996), as relações entre os elementos são englobadas todas na vaga idéia de que eles “vão juntos”.

O modelo, segundo SÁ (1996), propõe a formalização de 29 diferentes conectores ou operadores de relação, organizados em cinco esquemas cognitivos de base assim denominados: léxico, vizinhança, composição, prática e atribuição. E o procedimento de coleta de dados preconizado pelo método compreende, segundo Guimelli e Rouquette, três etapas: associação contínua, justificção das respostas e análise da relações palavra indutora / palavra induzida. O sujeito neste procedimento é levado a categorizar suas próprias respostas, pois, segundo GUIMELLI (1993) *apud* SÁ (1996), o sujeito deverá ser considerado como único perito de sua própria produção, contornam-se as dificuldades habituais da análise de conteúdo.

Com relação à aplicação do método para a identificação dos elementos, GUIMELLI (1993) *apud* SÁ (1996), diz que “o número de relações mantidas por um elemento

central com outros elementos do campo será consideravelmente maior do que o número observado para um elemento periférico.

#### **4.6. TÓPICOS CONCLUSIVOS**

- De acordo com ROUQUETTE (2000), as representações são uma condição das práticas e as práticas como um agente de transformação das representações, ou seja, são diretamente correlacionadas.
- As representações sociais são regidas por um duplo sistema: o central (dimensão normativa e o periférico (dimensão operatória e/ou funcional. Toda representação está organizada em torno de um núcleo central.
- A entrevista é o método mais comumente utilizado quando se quer compreender um meio social real.
- Os métodos utilizados na realização da pesquisa sobre o núcleo central envolvem a colocação em evidência da saliência e da conexidade, bem como o de métodos de identificação para averiguação dos elementos que compõem o núcleo central.

## **CAPÍTULO 5 – CONSTRUÇÃO DO MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO POR ÔNIBUS PELOS ATORES**

### **5.1. APRESENTAÇÃO**

A construção do método proposto tem o intuito de produzir uma ferramenta de trabalho aos planejadores de transporte. Assim, trata de aspectos que levam em consideração a qualidade do serviço de transporte público por ônibus pelos diversos atores, através de objetivos propostos. E, a partir daí, de descobrir como as pessoas de uma forma geral têm percebido o transporte público no contexto de cidade.

Dessa maneira, o presente capítulo é estruturado em cinco tópicos além da apresentação. No tópico 5.2 apresenta a caracterização da amostra. No tópico 5.3 trata da construção das etapas da pesquisa de representação social. No tópico 5.4 aborda a escala de Likert a fim de dar embasamento às questões qualitativas. O tópico 5.5 é o desenvolvimento do ferramental teórico após a conclusão de todas as etapas apresentadas no tópico 5.3. O tópico 5.6 trata do método de análise dos dados. E por fim, no tópico 5.7 traz as considerações finais sobre os temas tratados nos tópicos citados anteriormente.

### **5.2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA**

O tamanho da uma amostra deve alcançar determinadas proporções mínimas, estabelecidas estatisticamente, (RICHARDSON, 1999). Porém, ao contrário, diferentemente, do que determinado por Richardson, esta pesquisa visa somente a observação com uma amostra pouco significativa, haja vista que, a intenção é a de validação do questionário proposto.

Dessa maneira, a amostra foi definida de forma aleatória, sendo então pesquisados 10 representantes membros de cada grupo de atores, perfazendo um total de 40 pessoas, foi escolhida para a realização da pesquisa a cidade de Goiânia. E a partir daí foram definidos os locais, onde seriam realizadas as entrevistas, assim ficou definido que seria o órgão gestor (CMTC), empresários (Consórcio RMTC), Usuários (Terminais,

Faculdades e Academia) e por fim a Sociedade (Ruas, Shopping, Faculdade e Academia). As pessoas pesquisadas no órgão gestor e nas empresas foram os mesmos, na primeira e segunda etapa da pesquisa, mas com relação aos pesquisados, usuários e sociedade, houve uma pequena divergência de cerca de 20% nas duas amostras.

Os atores aqui propostos devem ser entendidos como peças-chaves que interferem e sofrem as consequências de suas constantes escolhas. No caso do órgão gestor que é o responsável pela gestão e fiscalização de todo o sistema, cabe ao mesmo, estabelecer critérios e avaliar a prestação da qualidade do serviço aos usuários. As entrevistas com o ator, órgão gestor, foram realizadas na própria companhia em horário de expediente e a abordagem foi feita de forma direta.

Aos empresários cabe a missão de cumprimento de planilha operacional e bom atendimento aos que se utilizam do veículo do transporte público, o ônibus, além de respeitar os outros transeuntes ou usuários da via. É interessante salientar que todos os pesquisados fazem parte do Consórcio, a abordagem foi realizada de forma direta e via e-mail.

Já os usuários são aqueles que se utilizam do transporte público para se deslocar e sofrem de forma direta as intervenções e modificações realizadas pelo órgão gestor em parceria com as empresas, mas é bom lembrar que é ele quem financia todo este sistema. Durante a pesquisa, procurou-se encontrar este ator em vários locais, assim, foram pesquisados em: terminais, faculdades e academias, todos foram abordados de forma direta.

E por fim, a sociedade que pode e deve ser vista como uma potencial usuária do sistema de transporte público por ônibus, mas é necessário saber como estes atores em especial percebem e vêem o sistema. Para a realização desta pesquisa junto à sociedade, foram feitas abordagens diretas, nas ruas, shopping, faculdade e academia. Esta percepção dos atores será detalhada no capítulo 6.

### 5.3. ETAPAS DA PESQUISA

A pesquisa das representações sociais tem se caracterizado, desde o início, por uma utilização bastante criativa e diversificada de métodos e pelo desenvolvimento contínuo de novas técnicas, tanto no que se refere à coleta quanto ao tratamento dos dados (SÁ, 1996). Conforme ABRIC (1994) *apud* SÁ (1996), a escolha de uma metodologia (de coleta como de análise) é determinada naturalmente por considerações empíricas (natureza do objeto estudado, tipo de população, constrangimentos da situação, etc.), mas também e de modo mais fundamental pelo sistema teórico que subentende e justifica a pesquisa. A pesquisa se divide em dois momentos, quanto ao levantamento do conteúdo, sendo utilizado primeiramente o método associativo, que inclui as evocações livres, e posteriormente os métodos interrogativos, dentre os quais se incluem as entrevistas e questionários.

A construção do método para avaliação da qualidade do sistema de transporte público por ônibus foi definida através da apresentação da base conceitual sobre a Teoria das Representações Sociais, no capítulo 4, em que se utiliza a Teoria do Núcleo Central, com uma visão do tipo psicossociológica, embasada em entrevistas e observações. A técnica escolhida dentro da teoria foi a análise de similitude por possuir uma ênfase quantitativa e qualitativa, pois, conforme SÁ (1996), esta relação é essencial para a definição da centralidade estrutural das diferentes cognições.

A parte qualitativa da pesquisa está relacionada ao valor simbólico e ao poder associativo e, segundo SÁ (1996), é uma etapa imprescindível para o acesso definitivo à configuração do núcleo central. E a parte quantitativa está relacionada à saliência e a conexidade, que está relacionada à construção do questionário investigativo.

1ª Etapa da pesquisa – trata-se da aplicação do método de levantamento denominado de associação ou evocação livre, que consiste em se formular uma pergunta, do tipo “Quais são as palavras ou expressões que vem a sua cabeça quando escuta a expressão...?” Onde estabelece-se o mínimo de quatro respostas por entrevistado. Este método é utilizado por possuir um caráter mais espontâneo. Conforme ABRIC (1994) *apud* SÁ (1996), a associação livre permite a atualização de elementos implícitos ou latentes que seriam perdidos ou mascarados nas produções discursivas.

Assim foi decidido de forma aleatória que 10 representantes membros de cada grupo de atores (Órgão Gestor, Empresários, Usuários e Sociedade) iria responder a pergunta: Quais são as palavras ou expressões que vêm a sua cabeça quando escuta a expressão qualidade no sistema de transporte público urbano por ônibus? Posteriormente a coleta de todas as respostas, foi realizada uma seleção a fim de se saber quais foram as 32 respostas mais frequentes, conforme demonstrado pela Tabela 5.1.

**Tabela 5.1:** As respostas mais citadas pelos entrevistados

Nº	RESPOSTA	Nº	RESPOSTA
1	Confiabilidade	17	Rede mais eficiente
2	Cortesia na prestação do serviço	18	Transbordo rápido, confortável e seguro
3	Lotação	19	Regularidade
4	Pontualidade	20	Frota acessível
5	Corredores exclusivos	21	Conservação e manutenção dos veículos
6	Ônibus mais confortáveis	22	Políticas públicas eficientes
7	Mais ônibus	23	Apoio dos órgãos municipais de trânsito
8	Higiene dos veículos	24	Realização de pesquisa de satisfação com a qualidade do serviço prestado
9	Acessibilidade universal	25	Mobilidade urbana
10	Vias com prioridade para o transporte público	26	Equilíbrio econômico-financeiro das empresas
11	Qualificação dos operadores em geral	27	Redução dos encargos das empresas
12	Informação aos usuários	28	Satisfação do usuário
13	Melhoria da frequência	29	Espaço de circulação nos terminais condizente com a demanda
14	Segurança no embarque e desembarque	30	Tempo de viagem longo
15	Órgão Gestor mais atuante	31	Pontos mais modernos e seguros
16	Tempo de espera	32	Terminais mais conservados e humanizados

Sabe-se que, em pesquisas de representação social, evocações com frequência igual a um não apresentam nenhuma importância em termos de representatividade do grupo por serem evocações isoladas de sujeitos (TEIXEIRA *et. al.*, 2008). Porém algumas evocações foram aqui consideradas, haja vista que possuíam uma representatividade para determinado grupo de atores. A representatividade das expressões 31 e 32 citadas na Tabela 5.1 foram aceitas, pois, apesar de não terem sido citadas com tanta constância

no decorrer da pesquisa, foi uma das preocupações presentes em conversas informais com os entrevistados, revelando assim, ser um ponto importante a ser considerado.

As respostas na Tabela 5.1 estão em ordem de acordo com a quantidade de vezes que foram citadas pelos participantes da pesquisa. É importante dizer que após a coleta dos dados, foi realizada uma fase de categorização, para que as respostas que continham o mesmo contexto fossem agrupadas e assim o estudo fosse facilitado. Assim, foi criada a Tabela 5.2 para dar suporte ao entendimento das respostas mais citadas pelos atores, durante a pesquisa.

**Tabela 5.2:** Descrição dos elementos mais citados

ITEM	DESCRIÇÃO
1. Confiabilidade	É a certeza de poder contar com o transporte, ou seja, o transporte passará conforme o programado na origem e chegar a seu destino de forma segura.
2. Cortesia na prestação do serviço	Os motoristas devem ter educação durante a prestação do serviço, e orientar e auxiliar o usuário, sobre suas dúvidas.
3. Lotação	A quantidade de passageiros dentro do mesmo veículo. Ou seja, a quantidade de passageiros/m <sup>2</sup>
4. Pontualidade	O veículo deverá passar nos locais conforme o horário programado, de forma a minimizar o tempo de espera do usuário, nos pontos de parada.
5. Corredores exclusivos	São faixas de tráfego exclusivas, destinadas a circulação do transporte público urbano. Que visam a redução dos tempos de viagem.
6. Ônibus mais confortáveis	Este item depende da percepção de cada entrevistado, mas os fatores mais citados foram: ônibus mais arejados e poltronas mais confortáveis na sua composição e estrutura, etc.
7. Mais ônibus	A colocação de mais ônibus rodando nos horários de pico e entre – pico.

8. Higiene dos veículos	A limpeza das partes internas e externas dos veículos. (Piso, bancos, paredes, etc.)
9. Acessibilidade universal	Todas as pessoas podem acessar o sistema de forma autônoma, ou seja, possui rampas, piso tátil, embarque em nível, bilhetagem eletrônica e mais algumas facilidades.
10. Vias com prioridade para o transporte público	São faixas de tráfego preferenciais, destinadas a circulação do transporte público urbano, e aos veículos quando necessário realizar alguma conversão ou parada. Que visam à redução dos tempos de viagem.
11. Qualificação dos operadores em geral	É importante que haja uma curso de formação e reciclagem constante com empresários e seus funcionários em geral.
12. Informação aos usuários	Informação de todos os tipos, horários, mapas, referências, etc.
13. Melhoria da frequência	Investimento no sentido de aumentar a quantidade de viagens, principalmente nos horários de pico.
14. Segurança no embarque e desembarque	A organização de filas nos terminais e o auxílio de fiscais na realização de embarques solidários.
15. Órgão Gestor mais atuante	Fiscalização e autuação de empresas que não estejam cumprindo as regras sobre a prestação eficiente do transporte público urbano.
16. Tempo de espera	Tempo de espera nos pontos de embarque e nos terminais.
17. Rede mais eficiente	Rede mais direta, viagens mais curtas e menos transbordos.
18. Transbordo rápido, confortável e seguro	Realização dos transbordos deverá ocorrer de forma mais eficiente, ganhando maior agilidade na mudança de veículos – viagens planejadas e programadas.
19. Regularidade	O serviço está sendo prestado de acordo com as normas, é satisfatório, regular, pontual, etc.
20. Frota acessível	Todos os ônibus devem possuir tecnologia de embarque e desembarque em nível, piso tátil, etc.



21. Conservação e manutenção dos veículos	Os veículos devem passar por manutenções preditivas e preventivas, a fim de se evitar desgastes desnecessários na frota.
22. Políticas públicas eficientes	Existência de políticas públicas que influenciem o uso do transporte público urbano, incentivos e subsídios.
23. Apoio dos órgãos municipais de trânsito	Parcerias para a realização da priorização do transporte público nas cidades, melhoria do planejamento da circulação e por conseguinte da fiscalização.
24. Realização de pesquisas de satisfação com a qualidade do serviço prestado	Planejamento e aplicação de pesquisas junto aos usuários para se saber como o serviço está sendo percebido e recebido pelo usuário.
25. Mobilidade urbana	Melhoria da mobilidade urbana nas cidades mediante a implementação das políticas públicas em prática, através da priorização dos modos de transporte público urbano e transporte não-motorizado.
26. Equilíbrio econômico – financeiro das empresas	O equilíbrio econômico-financeiro das empresas possibilita a manutenção das empresas atuando no mercado.
27. Redução dos encargos das empresas	Redução dos encargos das empresas através de subsídios governamentais.
28. Satisfação do usuário	Prestação do serviço de forma profícua e eficiente, de acordo com as exigências dos usuários.
29. Espaço de circulação nos terminais condizente com a demanda	Aumento dos espaços dos terminais e a eliminação de barreiras para sua circulação, como bancas, equipamentos públicos e ambulantes.
30. Tempo de viagem longo	Longos tempos de viagem, devido: à configuração das vias urbanas, quantidade de veículos e linhas muito esticadas para atender demandas.
31. Pontos mais modernos e seguros	As características dos pontos de parada além de proteger contras as intempéries do tempo devem proporcionar segurança e informações aos usuários em tempo real.

32. Terminais conservados e humanizados	mais e	Terminais mais agradáveis, limpos, totalmente acessíveis, aspecto agradável visualmente, mais espaço, com um trabalho paisagístico que crie uma identidade com os usuários que passem pelo local.
---	--------	---

A partir da conclusão da primeira etapa da pesquisa deu-se prosseguimento à segunda etapa da pesquisa que consiste na utilização do método das triagens sucessivas. A ser realizada com os mesmos entrevistados da primeira etapa. O método das triagens sucessivas então consiste no indivíduo pesquisado seguir as seguintes etapas:

1ª – Foi solicitado ao entrevistado que separasse as 32 fichas em dois grupos de 16, onde o mesmo caracterizaria o grupo que mais tem a ver com a qualidade do sistema de transporte público urbano e os que menos se identificam.

2ª – Após os 16 itens mais correlacionados à qualidade terem sido escolhidos, o participante deverá separá-lo em dois grupos de 8 itens cada, onde o mesmo deveria considerar quais eram os elementos mais importantes relativos à qualidade do sistema. E assim sucessivamente em todas as etapas até somente restar um item.

O tratamento das triagens hierarquizadas sucessivas ocorreu através da criação de uma matriz, na qual foi registrado cada ator acompanhado de suas respectivas escolhas: as 16, 8, 4, 2, 1 palavras ou expressões mais características da qualidade do sistema de transporte público urbano. Para a construção da tabela foi necessária a realização dos cálculos da frequência absoluta de cada item além de calcular a mediana das frequências, cujo resultado encontrado foi 16.

Assim, para a conclusão desta etapa foi feita a tabulação dos dados a partir das respostas dos participantes e avaliada pela frequência e a ordem com que os itens apareciam, a fim de detectar qual era o núcleo central da representação social proposta, a seguir, na Tabela 5.3, pode-se observar os resultados obtidos.

De acordo com a Tabela 5.3, pode-se observar que a preocupação maior entre os elementos citados são políticas públicas eficientes, no sentido de realmente serem aplicáveis, ou seja, políticas efetivas e que estimulem o uso do transporte público

urbano por ônibus. Neste sentido, o segundo elemento mais citado, a implantação de corredores exclusivos de transporte por ônibus, demonstra o que seria um estímulo a “troca” do veículo particular, e faria parte de um dos objetivos das políticas públicas de transporte, devido à própria redução do tempo de viagem dos usuários.

**Tabela 5.3:** Os traços mais importantes das palavras evocadas em relação à qualidade do sistema de transporte público urbano.

		<b>Ordem Média de Evocação</b>			
		Palavras/Expressões	f	Palavras/Expressões	f
<b>Frequência</b>	<b>Superior a 16</b>	POLÍTICAS PÚBLICAS EFICIENTES	56	APOIO DOS ÓRGÃOS MUNICIPAIS DE TRÂNSITO	16
		CORREDORES EXCLUSIVOS	42	CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS VEÍCULOS	16
		CONFIABILIDADE	38	LOTAÇÃO	16
		ACESSIBILIDADE UNIVERSAL	36	REDE MAIS EFICIENTE	16
		PONTUALIDADE	36	VIAS COM PRIORIDADE PARA O TRANSPORTE PÚBLICO	16
		ÓRGÃO GESTOR MAIS ATUANTE	34		
		QUALIFICAÇÃO DOS OPERADORES EM GERAL	30		
		EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS EMPRESAS	26		
		TERMINAIS MAIS CONSERVADOS E HUMANIZADOS	26		
		INFORMAÇÃO AOS USUÁRIOS	22		
		SEGURANÇA NO EMBARQUE E DESEMBARQUE	22		
<b>Inferior a 16</b>		REGULARIDADE	14	HIGIENE DOS VEÍCULOS	8
		MOBILIDADE URBANA	12	ESPAÇO DE CIRCULAÇÃO NOS TERMINAIS CONDIZENTE COM A DEMANDA	6
		SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	12	ÔNIBUS MAIS CONFORTÁVEIS	6
		TRANSBORDO RÁPIDO, CONFORTÁVEL E SEGURO	12	FROTA ACESSÍVEL	6
		MAIS ÔNIBUS	10	MELHORIA DA FREQUENCIA	2
		PONTOS MAIS MODERNOS E SEGUROS	10	ÔNIBUS MAIS CONFORTÁVEIS	2
		TEMPO DE ESPERA	10	REALIZAÇÃO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	2

Outros elementos representativos da qualidade mais citados pelos atores em geral são a confiabilidade (elemento anteriormente citado pelos autores Ferraz e Torres (2001), como o que está mais diretamente relacionado à prestação da qualidade do serviço de transporte), demonstrando assim, um dos motivos pelo qual o usuário tem se retirado do sistema, e a acessibilidade universal, que é a preocupação em proporcionar um ambiente onde todos possam se deslocar de forma autônoma no meio.

Já a existência de ônibus mais confortáveis, a melhoria da frequência e as pesquisas de satisfação da qualidade com o serviço prestado a serem realizadas junto aos usuários, também estariam de forma abrangente dentro de programas e políticas de qualidade na efetiva prestação de um serviço mais humanizado aos usuários do transporte público urbano por ônibus.

Posteriormente à finalização desta etapa, iniciou-se a construção da metodologia de avaliação da qualidade do transporte público urbano, via questionário, para avaliar que fatores mais interferem na percepção dos indivíduos sobre o sistema de transporte público nas cidades. Porém, para dar continuidade ao trabalho foi necessária a inserção de uma escala que pudesse avaliar de forma confiável as atitudes e preferências que acabam por gerar o comportamento do indivíduo, conforme se vê no tópico a seguir. Assim, o conhecimento sobre as atitudes das pessoas é imprescindível para essa compreensão, a fim de verificar como as pessoas percebem o objeto apresentado.

#### **5.4. ESCALA DE LIKERT**

Os atores constroem suas percepções através da junção entre expectativas e experiências diretas ou não com determinado produto ou serviço, ou seja, em conformidade com suas vivências e influências sociais. Com o intuito de mensurar a aceitação dos consumidores Rensis Likert, em 1932, elaborou uma escala para medir o grau de satisfação do entrevistado a cerca de determinado produto ou serviço prestado. As escalas podem ir de 1 a 5, de 5 a 1 ou de +2 a -2, passando por zero.

Dessa forma, com base nos resultados encontrados foi organizado um segundo instrumento, composto de quinze questões, sendo que cada uma delas associada a uma escala de cinco pontos. Foram então elaboradas as afirmativas que remetem a questões

de percepção e cultura, onde um extremo “discorda totalmente e o outro “concorda plenamente”. Tais questões visam avaliar como as pessoas percebem e respondem aos estímulos dados pela vivência, influência, do seu uso ou da sua divisão do espaço com o transporte público urbano, ou seja, como se formam suas opiniões/percepções.

O cálculo da escala proposta ocorre da seguinte forma: realiza-se a avaliação do sujeito mediante a soma de cada item, e posteriormente faz-se o cálculo da média de cada nível. Deste modo a escolha da escala de Likert foi motivada pela sua simplicidade de construção e de interpretação, pois conforme CUNHA (2007) Likert apenas propôs uma forma alternativa de construção das escalas, que se associa mais frequentemente à medição na psicologia social.

## **5.5. CONSTRUÇÃO DO FERRAMENTAL TEÓRICO**

Após a decisão sobre a escala a ser utilizada parte-se para a elaboração do questionário, onde são considerados os três referenciais teóricos propostos. Assim, os elementos constituintes devem passar pelo sistema de transporte público, onde, através de indicadores, pode-se averiguar quais são os elementos considerados como indicadores de qualidade para os usuários. Posteriormente segue-se para a percepção da qualidade do sistema de transporte, onde se trabalha com expectativas e vivências, e por fim pela própria TRS, onde, a partir do foco do núcleo central, descoberto a partir de pesquisa, deverão constar no questionário como primordiais para a qualidade. Tais elementos podem ser vistos na Tabela 5.3.

Desta maneira, o questionário foi elaborado a partir de inquietações, que visam auxiliar na forma do planejamento atual e agregar informações pertinentes à formulação dos programas e projetos de transporte. Assim, tem-se que, os objetivos das questões são:

- Avaliar a intenção de uso do transporte público urbano por ônibus;
- Avaliar a percepção dos atores pesquisados sobre as condições atuais do transporte público urbano por ônibus, ou seja, o que interfere no uso ou não uso do sistema; e

- Avaliar a importância do uso do transporte público urbano por ônibus como agente indutor de transformação na qualidade de vida dos cidadãos (englobando aspectos sociais e ambientais), obtendo assim informações pertinentes sobre o senso coletivo dos pesquisados.

Após o estabelecimento dos objetivos das afirmativas do questionário, foi possível estabelecer vínculos com a base conceitual e as bases teóricas utilizadas. Dessa maneira construiu-se a Tabela 5.4 que demonstra de forma clara e objetiva como foram elaboradas as afirmativas do questionário.

**Tabela 5.4:** Construção das Afirmativas

Afirmativas	Base Objetiva	Base Teórica		Estudo
	STPU	Percepção da Qualidade	TRS / Aplicação do Método	
<b>A</b> - O ônibus é somente utilizado por pessoas de baixa renda.	X			
<b>B</b> - Eu utilizo o ônibus porque não tenho outra alternativa.	X	X		
<b>C</b> - A qualidade do transporte público por ônibus está de acordo com as minhas expectativas.		X		X
<b>D</b> - As políticas públicas de transporte são eficientes.				X
<b>E</b> - A tarifa de ônibus é adequada.	X	X		
<b>F</b> : - Para que eu possa utilizar o ônibus ele deve ser confiável.	X	X		X
<b>G</b> - Todos os pontos de parada de ônibus deveriam possuir embarque desembarque em nível.	X			X
<b>H</b> – Os motoristas de ônibus devem ser mais treinados para melhor prestação do serviço.	X	X		X
<b>I</b> – As informações prestadas para os usuários do ônibus são suficientes, para ir a qualquer lugar.	X			X
<b>J</b> – Os terminais de ônibus devem ser locais seguros.				X
<b>L</b> - O transporte público urbano (ônibus) é uma das soluções para a melhoria da qualidade de vida nas cidades.	X			
<b>M</b> - Eu utilizo o ônibus para contribuir com a melhoria da mobilidade nas cidades.		X		

<b>Afirmativas</b>	<b>Base Objetiva</b>	<b>Base Teórica</b>	<b>Estudo</b>
	<b>STPU</b>	<b>Percepção da Qualidade</b>	<b>TRS / Aplicação do Método</b>
<b>N</b> - Eu não gostaria de usar o ônibus ao invés do meu carro.		X	
<b>O</b> - Os ônibus atrapalham a livre circulação dos veículos particulares.		X	X
<b>P</b> - A maior utilização do ônibus possibilita a redução da emissão de poluentes na atmosfera.	X		

Assim, posteriormente à formulação das afirmativas foi organizada uma série de dez questões para avaliar o perfil do entrevistado no intuito de descobrir algumas informações inerentes à vivência e ao uso do transporte público urbano por ônibus.

É importante ressaltar que após a construção do questionário, o instrumento foi submetido à análise de juízes da área de psicologia, que julgaram o grau de pertinência e aplicabilidade. Foram feitas sugestões e correções no instrumento a fim de dar maior clareza e objetividade, auxiliando no entendimento das questões pelos atores pesquisados.

Logo após a correção, o questionário foi aplicado, embora numa amostra pequena. No tópico a seguir é descrito o método de análise dos dados e no tópico subsequente é apresentada a caracterização da amostra, bem como a descrição dos atores entrevistados.

## **5.6. MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS**

Esta etapa consiste em demonstrar como são realizadas as interpretações do questionário proposto como metodologia para avaliação da qualidade do transporte público urbano por ônibus. A Figura 5.1 demonstra de forma simplificada como é realizada a análise da escala de Likert na pesquisa:

	Discordo totalmente	%	Discordo	%	Não concordo/nem discordo	%	Concordo	%	Concordo totalmente	%
A - O ônibus é somente utilizado por pessoas de baixa renda.	8	20,0%	23	57,5%	5	12,5%	3	7,5%	1	2,5%

**Figura 5.1:** Exemplo de como fazer o cálculo da escala de Likert.

De uma forma geral, foi realizado o cálculo do percentual com todas as outras quinze afirmativas. Como proposto pela própria metodologia foram criadas cinco afirmativas para cada objetivo: avaliação do sistema atual de transporte; intenção de uso e a percepção sobre o senso coletivo através do uso do transporte público (conscientização social e ambiental).

Assim, parte-se para dar continuidade ao processo de análise dos resultados, onde após a realização do cálculo das porcentagens, foi feito um novo cálculo onde agregou-se os percentuais em “positivos” (favoráveis a utilização do transporte) e “negativos” (contrários à utilização do transporte), e os dividiu pelo quantitativo de afirmativas, ou seja, fez-se o cálculo das médias dos percentuais. O intuito desta parte é observar como os entrevistados estão reagindo ao sistema de transporte coletivo urbano por ônibus de acordo com cada objetivo proposto. Assim, primeiramente, faz-se a análise de cada uma das afirmativas e posteriormente as agrupa para avaliar por objetivo proposto.

E a segunda parte do questionário, como já dito anteriormente, é a avaliação do perfil do pesquisado, ou seja, a análise consiste no agrupamento dos dados, por ator e posteriormente por grupo, e faz-se o cálculo percentual de cada questionamento. Por fim, na décima primeira questão procurou-se saber se o entrevistado já teve contato com outros sistemas de transporte, e se isso alteraria sua percepção sobre o sistema.

## 5.7. TÓPICOS CONCLUSIVOS

- A primeira fase da pesquisa se deu pelo método da evocação livre onde os entrevistados tinham que dizer frases ou palavras que viessem a sua cabeça quando se ouvia falar em “qualidade do sistema de transporte público urbano por ônibus”. Posteriormente foram escolhidos os 32 elementos mais citados



pelos pesquisados e realizada uma nova etapa, o método das triagens sucessivas. Por fim, descobriu-se a ordem média de evocação dos elementos – fase importante para a elaboração do questionário.

- A escala de Likert é a mais comumente utilizada em pesquisas sociais, por ser de fácil uso e interpretação dos dados.
- Os objetivos do ferramental teórico foram: avaliar a intenção de uso do transporte público urbano por ônibus, a percepção dos atores sobre o atual sistema de transporte e por fim a avaliação sobre o uso do transporte como agente indutor de transformação da qualidade de vida dos cidadãos.

## **CAPÍTULO 6. APLICAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

### **6.1 APRESENTAÇÃO**

A aplicação e análise dos resultados têm o intuito de comprovar a eficácia do ferramental teórico produzido, conforme o passo a passo apresentado no capítulo 5. Assim, este capítulo trata de forma detalhada a visão de cada ator sobre determinadas características que remetem à qualidade, anteriormente citadas pela própria pesquisa. E, posteriormente a esta análise, compreender como algumas pessoas de uma forma geral têm percebido o transporte público no contexto de cidade.

Dessa maneira, o presente capítulo é estruturado em sete tópicos além da apresentação. No tópico 6.2 apresentam-se as restrições da aplicação do questionário. No tópico 6.3 trata da percepção do órgão gestor. No tópico 6.4 aborda a percepção dos empresários sobre o sistema. O tópico 6.5 traz a percepção dos usuários do transporte. O tópico 6.6 traz a forma como a sociedade está enxergando o transporte público por ônibus. No tópico 6.7 apresenta os resultados da percepção de uma forma agregada utilizando todas as opiniões emitidas pelos atores, dando assim um panorama da percepção de algumas pessoas, da cidade de Goiânia, de uma forma geral. E por fim, no tópico 6.8 traz as considerações finais sobre os temas tratados nos tópicos citados anteriormente.

### **6.2. RESTRIÇÕES DA APLICAÇÃO**

A amostra em que foi aplicado o questionário proposto é considerada uma amostra limitada, haja vista que, o universo que engloba todos os participantes diretos e indiretos do sistema são vários. Partindo desse pressuposto e subdividindo o grupo de atores, temos o seguinte cenário, onde foram aplicados 10 questionários a cada grupo: representante do órgão gestor, empresários, usuários e sociedade.

Dos representantes do órgão gestor foram escolhidos alguns técnicos que atuam há muito tempo na área, e gerentes que são tomadores de decisão dentro do órgão. Dos representantes membros dos empresários foram escolhidos 5 técnicos e 5 responsáveis pela tomada de decisão e gerenciamento das empresas, esse quantitativo apesar de parecer pequeno, reflete bem a situação das empresas responsáveis pela prestação do

serviço na cidade de Goiânia, haja vista que apresenta somente 5 empresas devidamente licitas para a prestação do serviço, são elas: Rápido Araguaia, HP, Cootego, Leste e Reunidas.

Já com relação aos usuários e a sociedade as pessoas foram escolhidas de forma aleatória, mas na abordagem o que importava era saber se a pessoa se utilizava do ônibus, carro, bicicleta, moto ou a pé, a fim de enquadrá-la num determinado grupo de respondente. Porém, é importante salientar que foi criado um vínculo, para que os mesmos pudessem responder a primeira e segunda etapas da pesquisa, para que o método fosse validado e tivesse uma representatividade dentro do que é proposto pela teoria das representações sociais. Nos tópicos a seguir têm-se os resultados estratificados por ator.

### **6.3. ATOR: ÓRGÃO GESTOR**

O Órgão Gestor de transporte público urbano é o ator que tem papel fundamental de proposição, formulação e execução de políticas referentes ao setor de transportes dos municípios. Tem a responsabilidade de gerir e fiscalizar a operação das linhas, além de planejar modificações e/ou alterações que visem satisfazer o aumento da demanda, no intuito de otimizar a prestação do serviço com qualidade. Assim é importante saber como os gestores, CMTC – Companhia Metropolitana de Transporte Coletivo, andam enxergando o transporte público por ônibus, no caso, da cidade de Goiânia.

Desta forma tem-se que a percepção de alguns membros, sobre o atual sistema de transporte público, por este ator é a seguinte: 100% dos entrevistados não associam a idéia do transporte com pessoas de baixa renda; 80% não vêem o transporte público como sua única alternativa; porém no que concerne a qualidade do serviço prestado somente 20% está satisfeito; outro ponto preocupante é a questão das políticas públicas onde 60% das opiniões demonstram insatisfação e 40% preferiram não opinar sobre o assunto; e 50% dos pesquisados não estão satisfeitos com a tarifa vigente. Então o que se percebe do órgão gestor é a insatisfação com o sistema onde somente 44% dos entrevistados estão satisfeitos com o sistema de transporte público. Porém, pode-se dizer que o órgão gestor tem realizado estudos para implantação de corredores

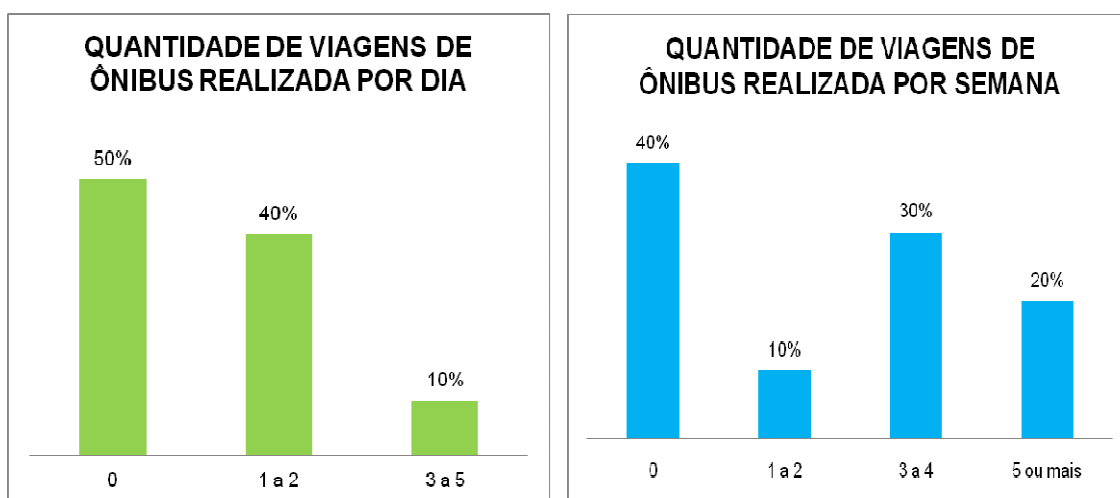
exclusivos e preferenciais, além da criação de um corredor modelo a ser seguido e disseminado em toda a cidade de Goiânia.

Num segundo momento, foi realizada a análise sobre a intenção de uso do sistema de transporte público urbano por ônibus, assim tem-se que: 100% dos entrevistados disseram que utilizariam o sistema se ele fosse confiável; 90% concordam que todo o sistema deveria possuir embarque e desembarque em nível, pois auxiliaria na redução do tempo de viagem; 100% dos pesquisados concordam que os motoristas necessitam de mais treinamento, para que o serviço seja prestado com mais cortesia; 70% não estão satisfeitos com as informações prestadas pelo sistema de transporte público por ônibus; mas existe uma unanimidade em afirmar que os terminais devem ser locais seguros. Assim, 78% dos entrevistados estão dispostos a se utilizarem do sistema, caso ele venha a atender estes padrões de qualidade.

Num terceiro momento, buscou-se analisar a percepção sobre o senso coletivo através do uso do transporte público mediante a conscientização social e ambiental. Então de uma forma detalhada tem-se que: 90% concordam que o transporte público por ônibus é uma das soluções para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades; 60% dos entrevistados concordavam que se utilizavam do ônibus para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades e 20% discordava da afirmativa; mas 50% dos entrevistados preferiram não opinar sobre a afirmativa de abrir mão do uso do carro e 30% disseram que não abririam mão de usar seu carro, pra utilizar o ônibus; 90% discordam que os ônibus atrapalham a circulação dos veículos particulares, e 80% dos entrevistados concordam que a maior utilização do transporte público por ônibus possibilitaria uma redução da emissão de poluentes na atmosfera. Assim, de uma forma geral, foi possível observar que 68% dos entrevistados têm uma boa percepção do senso coletivo.

Na sequência, parte-se para a análise sobre o perfil dos entrevistados, na qual foi averiguado que 60% são do sexo masculino; a faixa etária de maior concentração é dos 26-35 anos, 50% dos entrevistados; a maioria possui curso superior, 60%, e 20% curso superior incompleto em curso; 90% possuem habilitação e 80% dispõem de veículos particulares; mas, 100% dos entrevistados andam ou já andaram de ônibus; Na Figura 6.1, pode-se observar a quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos

pesquisados. E 70% afirmam já terem se utilizado do transporte de outro país, cidade ou município.



**Figura 6.1:** Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos representantes técnicos do órgão gestor entrevistados.

#### 6.4. ATOR: EMPRESÁRIOS

Os empresários são aqueles responsáveis pela prestação do serviço de transporte público urbano, onde mediante licitação foi delegado à função da prestação do serviço essencial de transportar às pessoas, para realização de suas atividades na cidade. No caso de Goiânia houve a junção das empresas formando o Consórcio RMTTC – Região Metropolitana de Goiânia. Estes são responsáveis pela prestação do serviço em Goiânia e Região Metropolitana, composta por 18 municípios. Assim, é importante se atentar à percepção destes atores no sistema.

Assim tem-se que a percepção sobre o atual sistema de transporte público por parte dos entrevistados pertencentes a esse grupo, membros representantes deste ator é a seguinte: 100% dos entrevistados não associam a idéia do transporte com pessoas de baixa renda; 80% não vêem o transporte público como sua única alternativa; porém com relação à qualidade do serviço prestado somente 30% se diz satisfeito; outro ponto preocupante é a questão das políticas públicas onde 50% das opiniões demonstram insatisfação e 50% disseram nem concordar nem discordar sobre o assunto; 50% dos pesquisados estão satisfeitos com a tarifa vigente, mas 40% discordam da tarifa vigente. Então a visão dos empresários sobre o atual sistema de transporte também deixa a desejar, assim como a

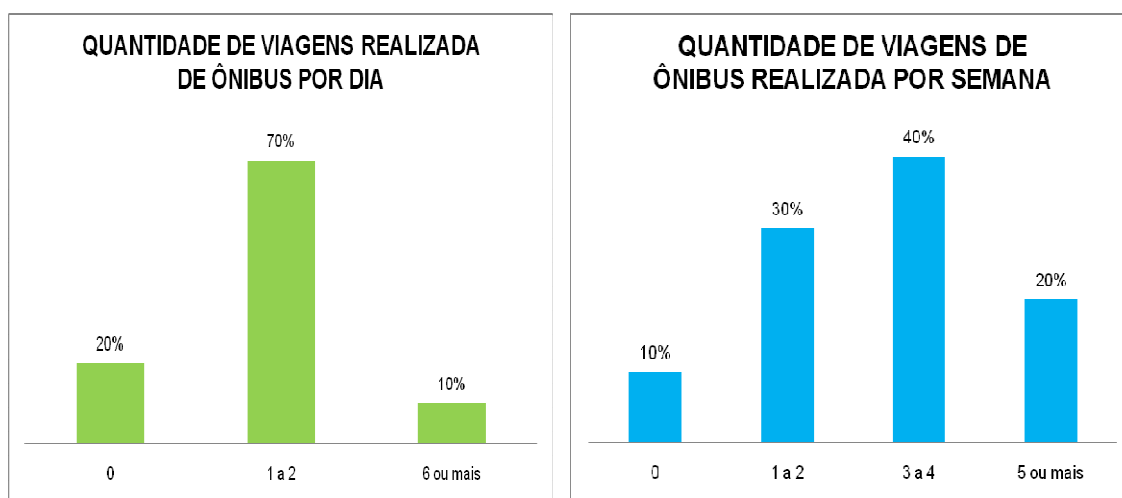
do Órgão Gestor, já que somente 52% se dizem satisfeitos com o sistema de transporte público por ônibus.

Num segundo momento, foi realizada a análise sobre a intenção de uso do sistema de transporte público urbano por ônibus, assim tem-se que: 100% dos entrevistados disseram que utilizariam o sistema se ele fosse confiável; somente 60% concordam que todo o sistema deveria possuir embarque e desembarque em nível; 80% dos pesquisados concordam que os motoristas necessitam de mais treinamento, para que o serviço seja prestado com mais cortesia; 30% se dizem satisfeitos com as informações prestadas pelo sistema de transporte público por ônibus; mas existe uma unanimidade em afirmar que os terminais devem ser locais seguros. Assim, 74% dos entrevistados estão dispostos a se utilizarem do sistema, caso ele venha a atender estes padrões de qualidade.

Num terceiro momento, buscou-se analisar o a percepção sobre o senso coletivo através do uso do transporte público mediante a conscientização social e ambiental. Então de uma forma detalhada tem-se que: 90% concordam que o transporte público por ônibus é uma das soluções para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades; 60% dos entrevistados concordavam que se utilizavam do ônibus para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades; 60% dos entrevistados disseram que seria possível abrir mão do veículo particular para utilizar o transporte público urbano por ônibus, e 30% disseram que não abririam mão de usar seu carro; 80% discordam que os ônibus atrapalham a circulação dos veículos particulares, e 90% dos entrevistados tem a consciência de que a maior utilização do transporte público por ônibus possibilitaria uma redução da emissão de poluentes na atmosfera. Dessa maneira foi possível observar que 76% dos entrevistados têm uma boa percepção do senso coletivo, isto é, estão dispostos a utilizar o sistema de transporte público urbano em prol de uma melhoria da qualidade de vida na cidade.

Em seguida, parte-se para a análise sobre o perfil dos entrevistados, na qual foi averiguado que 80% são do sexo masculino; 70% dos entrevistados se concentram na faixa etária dos 26-45 anos; a maioria possui curso superior, 60%, e 30% curso superior incompleto em curso; todos possuem habilitação e dispõem de veículos particulares; bem como 100% dos entrevistados andam ou já andaram de ônibus; Na Figura 6.2, pode-se

observar a quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos pesquisados. E 70% afirmam já terem se utilizado do transporte de outro país, cidade ou município.



**Figura 6.2:** Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos membros representantes dos empresários entrevistados

Com relação à Figura 6.2 é importante observar que apesar de todos os entrevistados possuírem habilitação e veículos particulares 60% realizam no mínimo três viagens por semana utilizando o transporte público urbano por ônibus.

## 6.5. ATOR: USUÁRIOS

Os usuários do transporte público urbano são aquelas pessoas que se utilizam do transporte público urbano diariamente ou esporadicamente, para a realização de suas atividades nas cidades. É importante entender e saber como este ator está enxergando e percebendo o sistema que está utilizando e o que poderia ser melhorado no sistema para melhor atendê-lo.

Assim tem-se que a percepção sobre o atual sistema de transporte público pelos entrevistados pertencentes a esse grupo, membros representantes deste ator é a seguinte: 60% dos entrevistados não associam a idéia do transporte com pessoas de baixa renda; 40% vêem o transporte público como sua única alternativa e 30% não enxergam dessa maneira; porém com relação à qualidade do serviço prestado 70% se dizem insatisfeito; outro ponto preocupante é a questão das políticas públicas onde 90% das opiniões demonstram insatisfação sobre o assunto; 60% dos pesquisados estão insatisfeitos com a

tarifa vigente, mas 30% concordam com a atual tarifa. Então a visão dos usuários sobre o atual sistema de transporte é preocupante, já que somente 26% se dizem satisfeitos com o sistema de transporte público por ônibus.

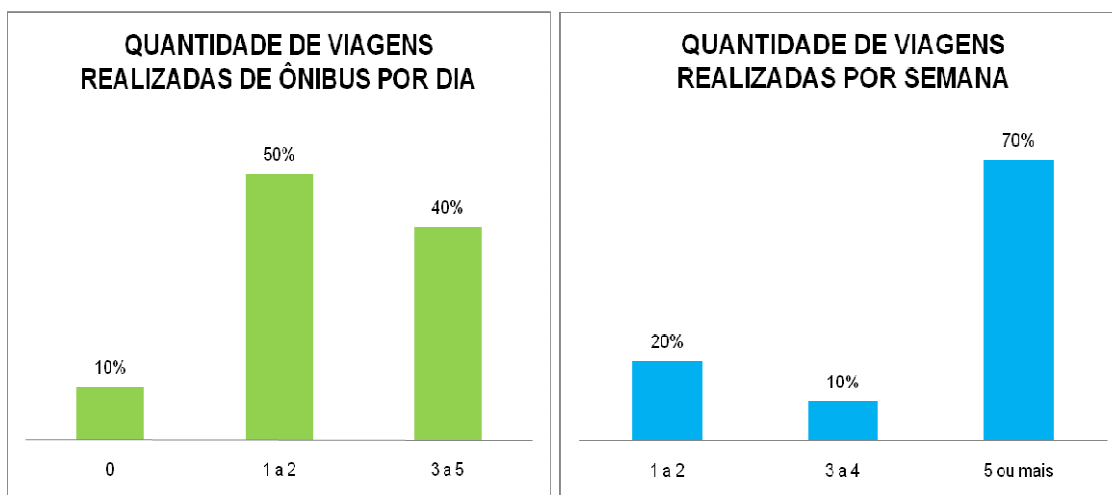
Num segundo momento, foi realizada a análise sobre a intenção de uso do sistema de transporte público urbano por ônibus, assim tem-se que: 90% dos entrevistados disseram que continuariam a utilizar o sistema caso ele fosse confiável; 90% concordam que todo o sistema deveria possuir embarque e desembarque em nível; 80% dos pesquisados concordam que os motoristas necessitam de mais treinamento, para que o serviço seja prestado com mais cortesia; somente 30% se dizem satisfeitos com as informações prestadas pelo sistema de transporte público por ônibus e 60% preferiram não concordar nem discordar da afirmativa (porém a maioria dos entrevistados são usuários cativos, relatando não haver a utilização de outras linhas no decorrer do dia, além das usuais, portanto, não sendo necessário o acréscimo de informações pertinentes ao seu deslocamento); mas existe uma unanimidade em afirmar que os terminais devem ser locais seguros. Assim, 78% dos entrevistados estão dispostos a continuar a utilizar do sistema, caso ele venha a atender estes padrões de qualidade.

Num terceiro momento, buscou-se analisar a percepção sobre o senso coletivo através do uso do transporte público mediante a conscientização social e ambiental. Então de uma forma detalhada tem-se que: 80% concordam que o transporte público por ônibus é uma das soluções para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades; 40% dos entrevistados discordam que se utilizam do ônibus para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades, mas 30% concordaram que utilizam o ônibus para a melhoria da mobilidade na cidade; 40% dos entrevistados disseram que seria possível abrir mão do veículo particular para utiliza o transporte público urbano por ônibus, mas 40% afirmaram que não abririam mão de usar seu carro; 70% discordam que os ônibus atrapalham a circulação dos veículos particulares, e 80% dos entrevistados tem a consciência de que a maior utilização do transporte público por ônibus possibilitaria uma redução da emissão de poluentes na atmosfera. Dessa maneira foi possível observar que 75% dos entrevistados têm uma boa percepção do senso coletivo.

Por fim parte-se para a análise sobre o perfil dos entrevistados, onde foi averiguado que 80% são do sexo feminino; 50% dos entrevistados se concentram na faixa etária dos 16-



25 anos; 40% possui curso superior, e 40% curso superior incompleto em curso; somente 50% possuem habilitação e 30% dispõem de veículos particulares; 100% dos entrevistados andam ou já andaram de ônibus; Na Figura 6.3, pode-se observar a quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos pesquisados. E somente 30% afirmam já terem se utilizado do transporte de outro país, cidade ou município.



**Figura 6.3:** Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos usuários entrevistados.

## 6.6. ATOR: SOCIEDADE

A sociedade de uma forma geral são as pessoas aqui definidas como aquelas que não se utilizam do transporte público urbano para se deslocar ou o utilizam de forma esporádica, usando para tanto vários modos de transporte: o veículo particular sobre duas ou quatro rodas, o transporte não-motorizado (bicicleta ou a pé), carona, etc. Como será que este ator anda percebendo o sistema de transporte público urbano por ônibus, da cidade de Goiânia? Assim, é necessário descobrir os pontos que devem ser trabalhados para melhorar a prestação da qualidade do serviço.

Assim tem-se que a percepção sobre o atual sistema de transporte público pelos membros desse grupo entrevistados é a seguinte: 50% dos entrevistados não associam a idéia do transporte com pessoas de baixa renda; 40% não concordaram e nem discordaram de ver o transporte público como única alternativa, 30% vêem o transporte público como sua única alternativa e 30% não enxergam dessa maneira; porém com relação à qualidade do serviço prestado 60% se dizem insatisfeito, somente 10% considera a prestação do serviço satisfatório; outro ponto preocupante é a questão das

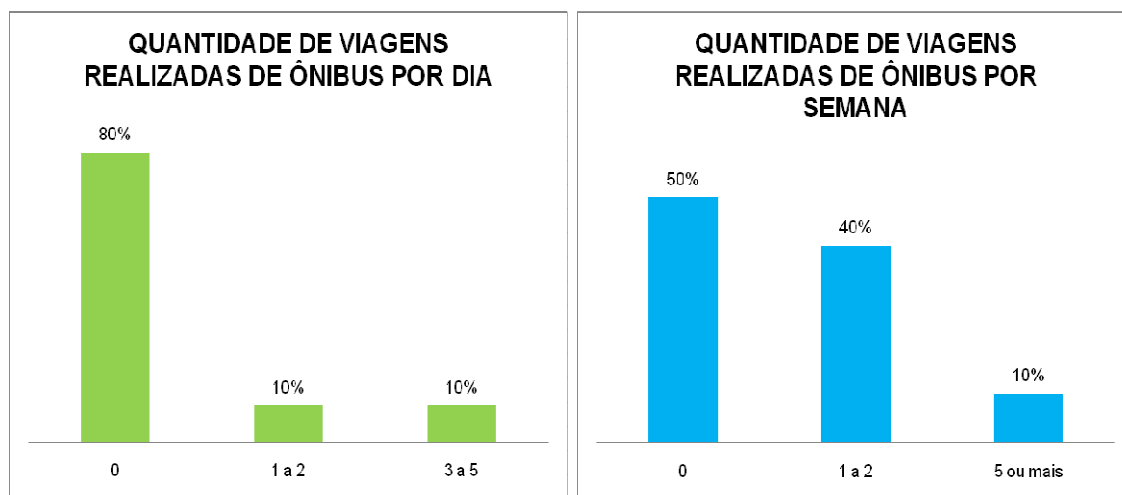
políticas públicas onde 80% das opiniões demonstram insatisfação sobre o assunto; 60% dos pesquisados estão insatisfeitos com a tarifa vigente, mas 20% concordam com a atual tarifa. Então a visão da sociedade sobre o atual sistema de transporte é preocupante, já que somente 22% se dizem satisfeitos com o sistema de transporte público por ônibus. Esse percentual demonstra claramente porque muitos entrevistados evadiram do sistema.

Num segundo momento, foi realizada a análise sobre a intenção de uso do sistema de transporte público urbano por ônibus, assim tem-se que: 80% dos entrevistados disseram que continuariam a utilizar o sistema caso ele fosse confiável; 90% concordam que todo o sistema deveria possuir embarque e desembarque em nível; 100% dos pesquisados concordam que os motoristas necessitam de mais treinamento, para que o serviço seja prestado com mais cortesia; 100% se dizem insatisfeitos com as informações prestadas pelo sistema de transporte público por ônibus; e existe uma unanimidade em afirmar que os terminais devem ser locais seguros. Assim, 74% dos entrevistados estão dispostos a voltar a utilizar o sistema, caso ele venha a atender estes padrões de qualidade.

Num terceiro momento, buscou-se analisar o a percepção sobre o senso coletivo através do uso do transporte público mediante a conscientização social e ambiental. Então de uma forma detalhada tem-se que: 70% concordam que o transporte público por ônibus é uma das soluções para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades; 60% dos entrevistados discordam que se utilizam do ônibus para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades; 50% dos entrevistados disseram que seria possível abrir mão do veículo particular para utilizar o transporte público urbano por ônibus, mas 40% afirmaram que não abririam mão de usar seu carro; 60% discordam que os ônibus atrapalham a circulação dos veículos particulares, e 50% dos entrevistados não tem a consciência de que a maior utilização do transporte público por ônibus possibilitaria uma redução da emissão de poluentes na atmosfera. Dessa maneira foi possível observar que 44% dos entrevistados têm uma boa percepção do senso coletivo e se preocupam em serem agentes transformadores da realidade.

Por fim parte-se para a análise sobre o perfil dos entrevistados, onde foi averiguado que 50% são do sexo feminino e 50% do sexo masculino; 40% dos entrevistados se

concentram na faixa etária dos 26-35 anos; somente 20% a possui curso superior completo, e 40% curso superior incompleto; somente 90% possuem habilitação e 100% dispõe de veículos particulares; 90% dos entrevistados andam ou já andaram de ônibus; Na Figura 6.4, pode-se observar a quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos pesquisados. E 60% afirmam já terem se utilizado do transporte de outro país, cidade ou município.



**Figura 6.4:** Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos membros representantes da sociedade entrevistados.

## 6.7. RESUMO GERAL DOS RESULTADOS

De acordo com THOMAS (1970) *apud* SANT'ANA (2006): “*se os homens definem situações como reais, elas são reais em suas consequências....Os homens respondem não apenas aos aspectos físicos de uma situação, mas também e por vezes primariamente, ao sentido que esta situação tem para eles. Uma vez que eles atribuem algum sentido à situação, o seu comportamento e subsequêntemente algumas das consequências deste comportamento, são determinadas por este sentido anteriormente atribuído*”. É essa interação de acordo com SANT'ANA (2006) que possibilita uma análise mais ampla, menos fragmentada, ampliando a possibilidade de compreensão dos fenômenos estudados.

Desta forma buscou-se fazer uma análise de maneira geral sobre os atores pesquisados a fim de se observar qual é a percepção sobre o sistema de transporte público urbano por ônibus da cidade de Goiânia, de uma forma global. Assim, parte-se para análise onde


tem-se que a percepção sobre o atual sistema de transporte público por ônibus de uma forma detalhada é a seguinte: 77,5% dos entrevistados não associam a idéia do transporte com pessoas de baixa renda; 55% não enxerga o transporte como sua única alternativa; porém no que concerne a qualidade do serviço prestado somente 17,5% está satisfeito, demonstrando de forma evidente a insatisfação com o serviço; outro ponto preocupante é a questão das políticas públicas onde 70% das opiniões demonstram insatisfação; e 52,5% dos pesquisados não estão satisfeitos com a tarifa vigente. Então o que se percebe de forma geral é que somente 36% dos entrevistados estão satisfeitos com o sistema de transporte público, na Tabela 6.1 pode-se observar de forma detalhada por ator o nível de satisfação.

**Tabela 6.1:** Percepção detalhada por ator sobre a satisfação com o atual Sistema de Transporte Público Urbano


Afirmativas	Órgão Gestor		Empresários		Usuários		Sociedade	
	D	C	D	C	D	C	D	C
<b>A</b> - O ônibus é somente utilizado por pessoas de baixa renda.	100%		100%		60%		50%	
<b>B</b> - Eu utilizo o ônibus porque não tenho outra alternativa.	80%		80%			40%		30%
<b>C</b> - A qualidade do transporte público por ônibus está de acordo com as minhas expectativas.		20%		30%	70%		60%	
<b>D</b> - As políticas públicas de transporte são eficientes	60%		50%		90%		80%	
<b>E</b> - A tarifa de ônibus é adequada.	50%			50%	60%			20%


**Nível de Satisfação com o atual Sistema de Transporte Público Urbano por Ônibus**




**44%**



**52%**



**26%**



**22%**

Num segundo momento, foi realizada a análise sobre a intenção de uso do sistema de transporte público urbano por ônibus, assim tem-se de forma detalhada: 92,5% dos entrevistados disseram que utilizariam o sistema se ele fosse confiável; 82,5% concordam que todo o sistema deveria possuir embarque e desembarque em nível, o que auxiliaria na redução do tempo de viagem, as pessoas podem se deslocar de forma autônoma; 90% dos pesquisados concordam que os motoristas necessitam de mais treinamento, para que o serviço seja prestado com mais cortesia; 55% não estão satisfeitos com as informações prestadas pelo sistema de transporte público por ônibus;

mas existe uma unanimidade em afirmar que os terminais devem ser locais seguros. Então de uma forma geral, pode-se dizer que os elementos citados no decorrer da pesquisa se confirmaram como essenciais na qualidade da prestação do serviço de transporte público. Então o que se percebe de forma geral é que 76% dos entrevistados estão dispostos a se utilizarem do sistema de transporte público, na Tabela 6.2 pode-se observar de forma detalhada por ator o nível de satisfação.

**Tabela 6.2:** Percepção detalhada por ator sobre a intenção de uso do Sistema de Transporte Público Urbano

Afirmativas	Órgão Gestor		Empresários		Usuários		Sociedade	
	D	C	D	C	D	C	D	C
<b>F</b> - Para que eu possa utilizar o ônibus ele deve ser confiável.		100%		100%		90%		80%
<b>G</b> - Todos os pontos de parada de ônibus deveriam possuir emb./des. em nível.		90%		60%		90%		90%
<b>H</b> - Os motoristas de ônibus devem ser mais treinados para melhor prestação do serviço.		100%		80%		80%		100%
<b>I</b> - As informações prestadas para os usuários do ônibus são suficientes, para ir a qualquer lugar.	70%			30%		30%	100%	
<b>J</b> - Os terminais de ônibus devem ser locais seguros.		100%		100%		100%		100%

<b><u>Intenção de uso do Sistema de Transporte Público Urbano por Ônibus</u></b>	<b>78%</b>	<b>74%</b>	<b>78%</b>	<b>74%</b>
--	------------	------------	------------	------------

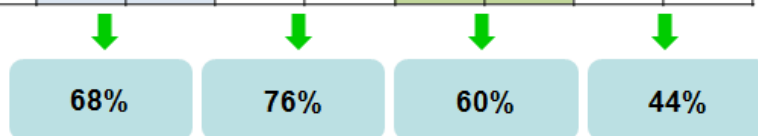
Num terceiro momento, buscou-se analisar o a percepção sobre o senso coletivo através do uso do transporte público mediante a conscientização social e ambiental. Então de uma forma detalhada tem-se que: 82,5% concordam que o transporte público por ônibus é uma das soluções para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades; porém, quando foi questionado se as pessoas se utilizavam do ônibus para a melhoria da mobilidade urbana nas cidades as opiniões se dividiram, onde 35% discordavam e 37,5% concordavam o restante não concorda nem discorda da afirmativa; em outra situação 35% dos entrevistados disseram que não abririam mão de usar seu carro, pra utilizar o ônibus; 75% discordam que os ônibus atrapalham a circulação dos veículos particulares, e 72,5% dos entrevistados concordam que a maior utilização do transporte público por ônibus possibilitaria uma redução da emissão de poluentes na atmosfera. Assim, foi possível observar que as opiniões ainda se dividem no que concerne à percepção do

senso coletivo pelos entrevistados, mas que 62% dos entrevistados têm uma boa percepção da importância da utilização do transporte público urbano. E o quantitativo de forma detalhada, pode-se observar a percepção por ator na Tabela 6.3.

**Tabela 6.3:** Percepção detalhada por ator sobre a percepção do senso coletivo sobre o Sistema de Transporte Público Urbano

Afirmativas	Órgão Gestor		Empresários		Usuários		Sociedade	
	D	C	D	C	D	C	D	C
L - O transporte público urbano (ônibus) é uma das soluções para a melhoria da qualidade de vida nas cidades.		90%		90%		80%		70%
M - Eu utilizo o ônibus para contribuir com a melhoria da mobilidade nas cidades.		60%		60%		40%		60%
N - Eu não gostaria de usar o ônibus ao invés do meu carro.		30%	60%			40%		50%
O - Os ônibus atrapalham a livre circulação dos veículos particulares.	90%		80%			70%		60%
P - A maior utilização do ônibus possibilita a redução da emissão de poluentes na atmosfera.		80%		90%		80%		50%

**Percepção do senso coletivo mediante o uso do Sistema de Transporte Público Urbano por Ônibus**

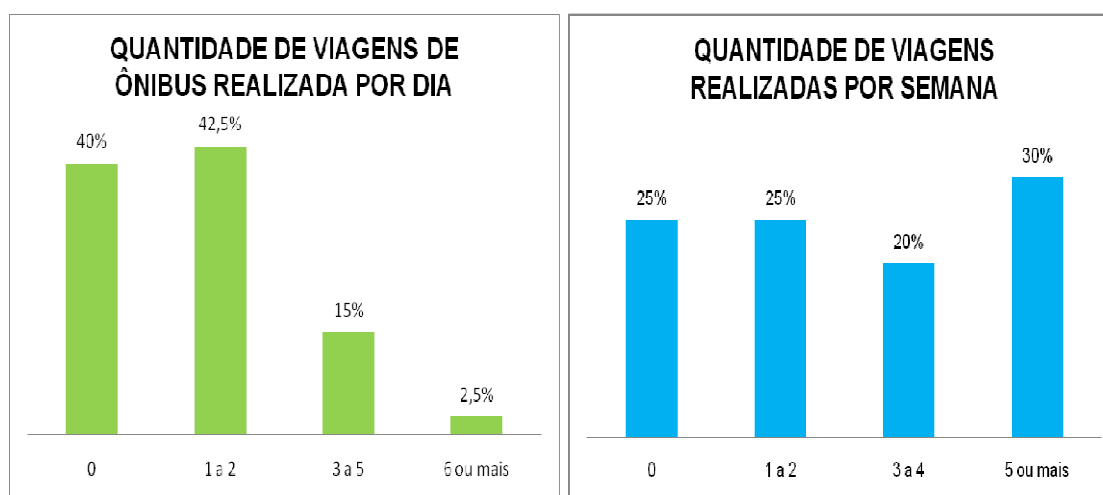


Com relação às questões objetivas era somente marcar um “x”, nas questões seguintes do questionário que revelariam um pouco do perfil do entrevistado, onde se tem as seguintes características gerais: 52,5% dos entrevistados são do sexo feminino; 70% estão na faixa etária da população economicamente ativa, entre 26-55 anos; a maioria dos entrevistados possui curso superior completo 45%, e 32,5% possuem ensino superior incompleto, somente 2,5% dos entrevistados possuíam somente o nível fundamental incompleto; 82,5% possuem habilitação e 77,5% possuem veículo próprio; mas, 97,5% relataram que anda ou já andaram de ônibus, conforme Tabela 6.4

**Tabela 6.4:** Perfil dos Entrevistados Global

Perfil dos Entrevistados					
Informações	Órgão Gestor	Empresários	Usuários	Sociedade	Total Geral
Sexo	60% masculino	80% masculino	80% feminino	50% feminino	52,5% feminino
Idade	50% entre 26-35 anos	70% entre 26-45 anos	50% entre 16-25 anos	40% entre 26-35 anos	70% entre 26-55 anos
Escolaridade	60% superior completo	60% superior completo	40% superior completo	40% superior incompleto	45% superior completo e 32,5% superior incompleto
Possui Habilitação	90%	100%	50%	90%	83%
Possui Veículo particular	80%	100%	30%	100%	77,5%
Andam ou já andaram de ônibus	100%	100%	100%	90%	97,5%
Já se utilizaram do sistema de transporte de outra cidade, estado, país.	70%	70%	30%	60%	57,5%

Na Figura 6.5, pode-se observar a quantidade de viagens realizadas por dia e por semana pelos pesquisados em média eles realizam de 1 a 2 viagens por dia ou mais; e 50% afirmam que realizam no mínimo 3 viagens por semana utilizando o transporte público urbano por ônibus; e 57,5% afirmam já terem se utilizado do transporte de outro país, cidade ou município.



**Figura 6.5:** Quantidade de viagens realizadas por dia e por semana, resumo geral.

Portanto, a partir dos dados expostos pode-se concluir que a ferramenta proposta pode vir a auxiliar no planejamento de transportes das cidades, pois ela trabalha com as

necessidades das pessoas, através de suas expectativas do que seria considerado um serviço de qualidade. Porém é válido salientar que podem ocorrer algumas modificações no questionário proposto, haja vista que, cada cidade apresenta suas peculiaridades, configuração urbana, condição dos veículos, prestação do serviço, etc.

## **6.8. TÓPICOS CONCLUSIVOS**

- De uma forma geral os entrevistados do órgão gestor estão insatisfeitos com a atual prestação do serviço de transporte público urbano por ônibus, para tanto tem sido realizados estudos para a melhoria da prestação deste serviço essencial.
- Somente 52% dos empresários se consideram satisfeitos com a atual prestação do serviço, mas 60% dos entrevistados realizam no mínimo 3 viagens de ônibus por semana.
- A visão dos usuários sobre o atual sistema de transporte público urbano é preocupante já que somente 26% dos entrevistados se dizem satisfeitos, e a maioria dos que se disseram satisfeitos não realizam viagens em horários de pico.
- Já o grupo de atores da sociedade foi a quem pior avaliou a situação atual do transporte público urbano por ônibus. Porém, ficou evidente que caso alguns padrões de qualidade fossem alterados 74% dos entrevistados estariam dispostos a voltar a se utilizar o sistema. Mas, com relação ao senso coletivo deixa a desejar, ou seja, voltariam ao sistema não por se preocuparem com questões ambientais e sociais, mas por razões pessoais.



## 7. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No Brasil e no mundo vem se observando cada dia mais uma crescente preocupação em propiciar uma profícua sustentabilidade em todos os âmbitos, seja ela ambiental, social, política, econômica e cultural. É necessário trabalhar um conjunto de medidas em todos os âmbitos a fim de melhorar todo o contexto e a conjuntura da cidade, pois a maioria dos problemas vivenciados se iniciou através de vícios sociais e culturais, hoje impregnados como doença na sociedade.

Neste contexto este trabalho partiu do pressuposto de como auxiliar na organização da cidade, através da elaboração de um ferramental teórico, de maneira a auxiliar na busca da mobilidade urbana sustentável, a partir da melhoria da qualidade do sistema de transporte público urbano. Tal preocupação se justifica pelo fato da motorização exacerbada, o que culminou em cidades cada vez mais degradadas.

A partir da preocupação inicial exposta acima, ficou evidente a necessidade de se buscar novas ferramentas, com a visão de outra área que buscasse a compreensão do indivíduo, suas atitudes. Assim, partiu-se para a utilização da psicologia social no intuito de descobrir o que influencia os indivíduos nas suas escolhas, e como percebem e reagem ao ambiente, no caso, o sistema de transporte público urbano por ônibus.

As referências teóricas abordadas deste modo foram, sobre o sistema de transporte público, sobre a percepção da qualidade e por fim sobre a teoria das representações sociais. Onde o objetivo geral proposto era elaborar um ferramental teórico através da junção das duas teorias e da base objetiva, que possibilitasse auxiliar o planejamento de transportes das cidades, através da percepção do que significava qualidade para todos os atores envolvidos direta ou indiretamente no sistema. Mas, para atender ao objetivo geral, traçou-se alguns objetivos específicos que serão aqui retomados, para a averiguação dos resultados. Então tem-se que os objetivos foram:

- Avaliar a percepção dos atores sobre a atual condição do transporte público urbano por ônibus, ou seja, o que interfere no uso ou não uso do sistema;

- Avaliar a intenção de uso do transporte público urbano por ônibus;
- E por fim, avaliar a importância do uso do transporte público urbano por ônibus como agente indutor de transformação na qualidade de vida dos cidadãos (englobando aspectos sociais e ambientais) obtendo assim, informações pertinentes sobre o senso coletivo dos pesquisados.

A conclusão das etapas foi possível primeiramente pela pesquisa através do referencial teórico bibliográfico sobre o sistema de transporte público urbano, e percepção da qualidade. Posteriormente, com base na revisão sobre a Teoria das Representações Sociais, foi utilizada a Teoria do Núcleo Central, através do método de evocação livre, onde os entrevistados respondiam de forma espontânea o que vinha a mente quando ouviam falar sobre qualidade do sistema de transporte público. Assim identificaram-se todos os elementos considerados como importantes para todos os atores pesquisados.

Com a conclusão desta etapa anterior, deu-se prosseguimento à técnica da Teoria do Núcleo Central. Onde, com o qual, após a interpretação e análise dos dados da primeira etapa foi possível partir para a segunda etapa da pesquisa, mediante a utilização do método das triagens hierarquizadas, que tinha como objetivo averiguar o que as pessoas realmente consideravam como os elementos mais importantes. É importante ressaltar que foram escolhidos os trinta e dois elementos mais citados. A partir da quantidade de vezes que foram citados, foi criada uma nova tabela, evidenciando a ordem média de evocação dos elementos, que visava descobrir quais seriam seu núcleo central e periférico, pois, são esses elementos que deveriam ser mencionados no questionário.

Partindo-se deste pressuposto foi construído o questionário que remetia cinco afirmativas para cada objetivo traçado anteriormente; e seriam estas questões que avaliaram, através da utilização da escala de Likert a percepção do atual sistema de transporte, a intenção de uso e a percepção do senso coletivo dos representantes dos grupos de atores mencionados. Desta maneira, supõe-se que foram cumpridas todas as proposições anteriormente mencionadas.

Após o término da construção do questionário, foi realizada uma aplicação, na cidade de Goiânia, com uma amostra não representativa, somente para a validação do método.

Neste sentido, foram entrevistadas pessoas do órgão gestor, empresas, usuários e sociedade. A parte de usuários foi entrevistada em terminais e em universidades e a parte de sociedade além das universidades alguns pólos geradores de viagens. Portanto, acredita-se que esta etapa tenha sido concluída com êxito.

Foi possível averiguar através da tabulação dos dados que o questionário proposto atende às exigências dos objetivos propostos pelo questionário em avaliar a intenção de uso do transporte, o sistema atual de transporte público urbano por ônibus e a percepção do senso coletivo, mediante a preocupação com o social e ambiental.

Um estudo recente foi publicado pelo IPEA sobre o Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS) demonstrou de forma clara que os usuários pesquisados nos municípios acima de 100 mil habitantes não estão satisfeitos com o atual sistema de transporte público urbano, onde 61% dos entrevistados confirmam que não conseguem ser atendidos sempre que precisam, e mais de um terço relatou 36%, que deixam de procurar este tipo de transporte por não se sentirem a vontade para utilizá-lo. Vindo assim a reforçar a adequabilidade e utilidade do método proposto, já que uma pesquisa a nível nacional demonstrou traços marcantes do mesmo cenário aqui trabalhado.

Ainda nesta mesma linha de raciocínio, outro fator de peso que reforça a legitimidade e adequabilidade do instrumento desenvolvido no estudo é a Tabela 2.6 que trata das medidas de avaliação da qualidade em transporte coletivo urbano, que foram praticamente as mesmas citadas pelos entrevistados. Porém é importante considerar que as afirmativas podem mudar de cidade para cidade, pois as deficiências apresentadas em cada sistema de transporte variam, como por exemplo, a frota de veículos ser acessível. Mas, os objetivos a que as afirmativas se propõem a responder devem ser os mesmos, pois caso seja modificado o objetivo, haverá uma fuga do método proposto para avaliação.

No caso de aplicação em amostras maiores recomenda-se a utilização de um software denominado Alceste que visa à interpretação e organização de dados textuais que são comumente utilizados em pesquisas de representações sociais. Onde o programa mesmo realiza interpretações entre os segmentos e hierarquias de classes de palavras, inclusive cruzando informações que sejam pertinentes ao pesquisador.

Desta forma, a busca do entendimento dos elementos que remetem a qualidade e a sua relação com a eficiente prestação do serviço de transporte público urbano corroborou para a construção do conhecimento. Sendo desta maneira identificada a necessidade de aprofundamento nos estudos sobre o tema proposto, a qualidade do transporte público urbano, pois ele tem tido pouco ou por vezes nenhum destaque frente ao grande contingente veicular presente nas cidades.

Portanto, a qualidade do sistema de transporte público urbano se torna um instrumento importante na organização e na concepção das cidades, seja no contexto social, seja no contexto ambiental. Não é somente a melhoria da qualidade da prestação do serviço de transporte público urbano que evidenciará essa melhora, mas, um conjunto de medidas que viabilizem o deslocamento seguro dos cidadãos aos seus destinos.

Assim, há indícios evidentes de que se tenha dado mais um passo rumo à busca pela melhoria da mobilidade urbana de forma sustentável nas cidades. Espera-se que seja dada continuidade a este estudo aqui iniciado de maneira a contribuir para a melhor prestação de um serviço de transporte público urbano mais humanizado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, A. M. de O. (2009). *Abordagem societal das representações sociais*. Sociedade e Estado, Brasília, set/dez. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/se/v24n3/05.pdf>. Acessado em: 20 de abril de 2011.

ANTP (2009) Relatório geral de mobilidade urbana 2009. Disponível em:< <http://portal1.antp.net/site/simob/Lists/rltgrl09/rltgrl09menu.aspx>> Acessado em 12 de abril de 2011.

CAMPOS, P. H. F. (2003). *A abordagem estrutural e o estudo das relações entre práticas e representações sociais*. Representações Sociais e Práticas Educativas. Universidade Católica de Goiás UCG. Série Didática 8. Goiânia/GO.

CAVALCANTE, R. A. (2002) *Estimativa das Penalidades com os Transbordos em Sistemas Integrados de Transporte Público*. Tese Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE/UFRJ M.Sc., Engenharia de Transportes.

COSTA, N.A.A. da (1994). *Análise das diferentes abordagens do gerenciamento da qualidade: Estudo de caso em três empresas catarinenses*. Florianópolis. Dissertação de mestrado. EPS/UFSC.

COSTA, M. da S., SILVA, A. N. R. da e RAMOS, R. A. R. (2004) *Indicadores de Mobilidade Urbana Sustentável para Brasil e Portugal*. In: *Contribuições para o Desenvolvimento Sustentável em Cidades Portuguesas e Brasileiras*. Almedina, Coimbra.

COSTA, M. S. (2008) *Um Índice de Mobilidade Urbana Sustentável*. Tese Doutorado Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil e Área de Concentração Planejamento e Operação de Sistemas de Transportes – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos.

CUNHA, L. M. A. da (2007) Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes. Dissertação de Mestrado em Probabilidades e Estatística. Departamento de Estatística e Investigação Operacional - Universidade de Lisboa, Faculdade de Ciências, Portugal. Disponível em: <[http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1229/1/18914\\_ULFC072532\\_TM.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/1229/1/18914_ULFC072532_TM.pdf)> Acesso em: 31 de janeiro de 2012.

DIVULGACIÓN Y CULTURA CIENTÍFICA IBEROAMERICANA (2005). *Transporte coletivo integrado e bem planejado é prioridade*. Disponível em [http://www.oei.es/divulgacioncientifica/reportajes\\_086.htm](http://www.oei.es/divulgacioncientifica/reportajes_086.htm) Acesso em: 20 de agosto de 2011.

FERRAZ, A. C. P e TORRES, I. G. E. (2001) *Transporte Público Urbano*. Editora Rima, São Carlos – SP.

GIANESI, I. G. N., CORRÊA, H. L. (1994) *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas.

GRONROOS, C. (1995) *Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade*. Rio de Janeiro: Campus.

GUIMELLI, C. (2003). *Transformação das Representações Sociais, Novas Práticas E Esquemas Cognitivos de Base*. Representações Sociais e Práticas Educativas. Universidade Católica de Goiás, Goiânia.

HEGEDUS, C. E. N (2000). *A compreensão da percepção da qualidade pelo consumidor como base para definição de estratégias pelas empresas e suas cadeias de fornecimento*. Dissertação - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo – Departamento de Engenharia de Produção. São Paulo.

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2011). *Mobilidade urbana e posse de veículos: análise da PNAD 2009, N° 73*. 14 de dezembro de 2010. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6576:ipea-analisa-massa-salarial-mobilidade-e-desigualdade&catid=1:dirur&Itemid=7](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=6576:ipea-analisa-massa-salarial-mobilidade-e-desigualdade&catid=1:dirur&Itemid=7)>. Acesso em 11 de julho de 2011.

JODELET, D (1986). *L'étude des représentations sociales*. Fou et folie dans um milieu rural français: une approche monographique. Neuchâtel, Delachaux et Niestlé.

KOTLER, P. (2008). *Marketing para o século XXI*. 1ª Edição, Ediouro, 320 p.

LIMA, O. J. F. (1995) *Qualidade em serviços de transportes: conceituação e procedimento para diagnóstico*. Tese (Doutorado) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia de Transportes. São Paulo. 223p.

MANHEIN, M. L. (1979) *Principles of transport system analysis*. Highway Research Record ,n. 180.

MERINO, E., FACCHINI, D. e MICHEL, F. D. (2006) *Projeto MOVIMAN: gerenciamento da mobilidade urbana em Porto Alegre*. Anais do XX Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes, ANPET, Brasília.

MORLOK, E.K. (1978) *Introduction to transportation engineering and planning*: New York: McGraw-Hill Book Company.

NASCIMENTO, H. P. (2010). *Metodologia para Avaliação do Nível de Qualidade dos Terminais no Atendimento aos Usuários do Sistema de Transporte Rodoviário Interurbano de Passageiros*. T.DM – 006A/2010, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Faculdade de Tecnologia, Universidade de Brasília, DF, 227p.

PALMONARI, A. (2009) *A importância da Teoria das Representações Sociais para a Psicologia Social*. In: ALMEIDA, A. M. O.; D. JODELET (Orgs.). *Representações sociais: interdisciplinaridade e diversidade de paradigmas*. Brasília: Thesaurus.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for the future research. *Journal of Marketing*. v.49, p.41-50.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., BERRY, L. L. (1988). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*. USA, v. 49, n.4.

PEREIRA, A. M., PINHO, M. M. (2003). *Estudos Regionais: Percepção da Qualidade dos Transportes Públicos em Concelhos da Região Norte, Portugal*. Pesquisado no site: <<http://www.apdr.pt/siteRPER/numeros/RPER02/ART05.PDF>> Acesso em: 28 de maio de 2011.

PIRONDI, C. (2007). *Urbanismo Sustentável? Sustentabilidade urbana versus sustentabilidade humana*. *Revista URBS, Temas Urbanos*. Uma publicação da Associação Viva o Centro. Ano XI, Nº 44.

RECKS, G. (2011). *Apostila Transporte Público*. Universidade Federal do Paraná. Disponível em: [http://www.cesec.ufpr.br/pet/biblioteca/dtt/TT057\\_Apostila.pdf](http://www.cesec.ufpr.br/pet/biblioteca/dtt/TT057_Apostila.pdf) Acesso em: 18 de agosto de 2011.

RIBEIRO, C. J. (2008) *Mobilidade Urbana: Transporte público coletivo e classe trabalhadora*. Dissertação (Mestrado em Política Social) – Programa de Pós-Graduação em Política Social, UCPel. Pelotas – RS, 214p.

RIOS, M. F. (2007). *Metodologia para Localização de Terminais do Sistema de Transporte Público Coletivo Urbano*. Dissertação de Mestrado, Publicação T.DM-007A/2007, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Brasília 105p.

RICHARDSON, R. J. (1999) **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Atlas.

RODRIGUES, M. A. e SORRATINI, J. A. (2008) A qualidade no transporte coletivo urbano. In: XXII Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes, 2008, Fortaleza, CE. Panorama nacional da pesquisa em transportes 2008: XXII ANPET. Rio de Janeiro, RJ : ANPET - Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes, 2008. p. 1081-1092. Disponível em: <[http://moodle.stoa.usp.br/file.php/881/A\\_qualidade\\_no\\_transporte\\_coletivo\\_urbano\\_1.pdf](http://moodle.stoa.usp.br/file.php/881/A_qualidade_no_transporte_coletivo_urbano_1.pdf)> Acesso em: 20 de setembro de 2011.

ROUQUETTE, M. L. (2000) *Representações Sociais: Gênese, Estrutura e Relações. Representações e Práticas Sociais: alguns elementos teóricos. Estudos Interdisciplinares de Representação Social*. Organizadores Antonia Silva Paredes Moreira e Denize Cristina de Oliveira. Editora Cultura e Qualidade. Goiânia.

SÁ, C. P. de (1996). *Núcleo Central das Representações Sociais*. Editora Vozes. 2ª Edição Revista. Petrópolis, RJ

SÁ, C. P. (1998) *A construção do objeto de pesquisa em representações sociais*. Ed. UERJ.

SACHS, I. (1993) *Estratégias de transição para o século XXI: desenvolvimento e meio ambiente*. Prefácio: M. F. Strong; trad. Magda Lopes. São Paulo: Studio Nobel: Fundação do desenvolvimento administrativo (FUNDAAP).

SACHS e LEFF, et. al. (2003). *Uma análise sobre a perspectiva Socioambiental*. Disponível em: < <http://www.anppas.org.br/encontro5/cd/artigos/GT7-651-647-20100902102153.pdf>> Acesso em: 17 de julho de 2011.

SANT'ANNA, R. M. (2006). Mobilidade e segurança no trânsito da população idosa: um estudo descritivo sobre a percepção de pedestres idosos e de especialistas em engenharia de tráfego Tese apresentada ao Programa de Pós Graduação em Engenharia de Transportes para obtenção do título de Doutor em Engenharia de Transportes pela COPPE/Universidade Federal do Rio de Janeiro.

SANTOS, E. C. M. (2010). *Representações Sociais da Psicologia do Trabalho: O olhar de formandos em Psicologia da Universidade Federal do Pará*. Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Psicologia para obtenção do título de Mestre em Psicologia pela Universidade Federal do Pará.

SILVA, E. A. M. da (1999). *Análise e Avaliação dos Impactos de Terminais de Integração de Passageiros no Espaço Urbano: Estudo de Caso em Uberlândia-MG*. Dissertação de Mestrado, publicação TU. DM-10 A/99, Departamento de Engenharia Civil, Universidade de Brasília, DF, 140p.

SIMÕES, E. A. Q. (1985) *Psicologia da Percepção I: Temas Básicos de Psicologia*. São Paulo. Editora Pedagógica e Universitária LTDA – EPU.

SIMÕES, E. A. Q. (1985) *Psicologia da Percepção II: Temas Básicos de Psicologia*. São Paulo. Editora Pedagógica e Universitária LTDA – EPU.



SIPS – Sistema de Indicadores de Qualidade (2012). Mobilidade Urbana 2ª Edição. IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Pesquisado no site:<[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/120119\\_sips\\_mobilidadeurbana.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/120119_sips_mobilidadeurbana.pdf)> Acesso em: 01 de março de 2012.

SLACK, Nigel, et. al. (1997). *Administração da produção*. São Paulo: Atlas.

TEIXEIRA, M. C. T. V., BALÃO, S. M. da S., SETTEMBRE, F. M. (2008). *Saliência de conteúdos de Representação Social sobre o envelhecimento: análise comparativa entre duas técnicas associativas*. Revista enfermagem UERJ, Rio de Janeiro, 2008 out/dez. Pesquisado no site: <<http://www.facenf.uerj.br/v16n4/v16n4a11.pdf>> Acesso em: 17 de novembro de 2011.

OKAZAKI, L. G. (2001). Tratamento preferencial ao transporte coletivo por ônibus. Projeto de Graduação Interdisciplinar. Escola de Engenharia. Engenharia Civil. Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, SP.

## MODELO DO QUESTIONÁRIO

Data: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/2012      Horário: \_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_      Local: \_\_\_\_\_

1 – Nas questões abaixo, são apresentadas algumas afirmativas, que devem ser respondidas de acordo com uma escala que varia de 1 a 5. Marque um X no quadrante que expresse melhor a sua opinião. Considere:

1. Discordo totalmente
2. Discordo
3. Não concordo / nem discordo
4. Concordo
5. Concordo plenamente

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo/nem discordo	Concordo	Concordo plenamente
<b>A</b> - O ônibus é somente utilizado por pessoas de baixa renda.					
<b>B</b> - Eu utilizo o ônibus porque não tenho outra alternativa.					
<b>C</b> - A qualidade do transporte público por ônibus está de acordo com as minhas expectativas.					
<b>D</b> - As políticas públicas de transporte são eficientes.					
<b>E</b> - A tarifa de ônibus é adequada.					
<b>F*</b> - Para que eu possa utilizar o ônibus ele deve ser confiável.					
<b>G</b> - Todos os pontos de parada de ônibus deveriam possuir embarque desembarque em nível.					
<b>H</b> - Os motoristas de ônibus devem ser mais treinados para melhor prestação do serviço.					
<b>I</b> - As informações prestadas para os usuários do ônibus são suficientes, para ir a qualquer lugar.					

\***Confiabilidade** segundo Ferraz e Torres (2001) está relacionada ao grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto, com, evidentemente, alguma margem de tolerância.

	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo/nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
<b>J</b> – Os terminais de ônibus devem ser locais seguros.					
<b>L</b> - O transporte público urbano (ônibus) é uma das soluções para a melhoria da qualidade de vida nas cidades.					
<b>M</b> - Eu utilizo o ônibus para contribuir com a melhoria da mobilidade nas cidades.					
<b>N</b> - Eu não gostaria de usar o ônibus ao invés do meu carro.					
<b>O</b> - Os ônibus atrapalham a livre circulação dos veículos particulares.					
<b>P</b> – A maior utilização do ônibus possibilita a redução da emissão de poluentes na atmosfera.					

Agora, escreva algumas informações sobre você:

2 – Sexo: ( ) M ( ) F

3 - Idade: ( ) 16 – 25 ( ) 26 – 35 ( ) 36 – 45 ( ) 46 – 55 ( ) acima de 55

4 – Qual seu grau de escolaridade:

- Nenhuma (analfabeto) ( )
- Ensino fundamental incompleto (1ª a 8ª série) ( )
- Ensino fundamental completo (1ª a 8ª série) ( )
- Ensino médio incompleto (2º grau) ( )
- Ensino médio completo (2º grau) ( )
- Ensino superior incompleto (3º grau) ( )
- Ensino superior completo (3º grau) ( )

5 – Você se enquadra em qual grupo?

- ( ) Órgão Gestor – CMTC ( ) Usuário do transporte público urbano
- ( ) Empresas – Consórcio RMTC ( ) Sociedade – não se inclui no grupo dos usuários

6 – Você possui habilitação (CNH)? ( ) Sim ( ) Não

7 – Você possui veículo próprio?  Sim  Não

8 – Você anda ou já andou de ônibus?  Sim  Não

Em caso afirmativo, há quanto tempo você anda ou andou de ônibus? \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE: Só responder a questão 9 caso tenha respondido “SIM” à questão 8.**

9 – No decorrer do dia, quantas viagens você realiza de ônibus?

nenhuma  de 1 a 2  de 3 a 5  mais de 6 viagens

10 – Quantas vezes por semana você utiliza o transporte público urbano por ônibus?

nenhuma  de uma a duas  de três a quatro  cinco ou mais

11 – Você já se utilizou do sistema de transporte público urbano de outro local (país, estado, cidade ou município)?  Sim  Não

Em caso afirmativo, cite os locais que já visitou em que conheceu o sistema de transporte público urbano \_\_\_\_\_

---

---

---