

## TRANSPORTE COLETIVO URBANO: UMA INVESTIGAÇÃO COM OS USUÁRIOS DO MUNICÍPIO DE JUIZ DE FORA-MG<sup>1</sup>

*GOMES, Michel Junior de Almeida<sup>2</sup>*

*Centro de Ensino Superior de Juiz de Fora – CES/JF*

*OLIVEIRA, Victor Miranda de<sup>3</sup>*

*Centro de Ensino Superior de Juiz de Fora – CES/JF*

Linha de Pesquisa: Administração Estratégica e de Serviços.

### RESUMO

O objetivo deste estudo é investigar o ponto de vista dos usuários do transporte coletivo urbano do município de Juiz de Fora no que refere-se a qualidade do serviço prestado pelas empresas licitadas na área. A metodologia utilizada baseou-se em pesquisas bibliográficas sobre assuntos relevantes a temática abordada, por intermédio de artigos científicos publicados e livros e, posteriormente, foi realizada uma averiguação com residentes do município citado, por mediação de um questionário criado na plataforma Google Forms. Apresenta-se, ao final da pesquisa, que a grande maioria dos entrevistados que utilizam o transporte coletivo urbano não estão satisfeitos com o serviço prestado, uma vez que encontram dificuldades com relação a segurança, conforto, limpeza, acessibilidade e não concordam com o valor da tarifa cobrada.

**Palavras-chave:** Transporte. Passageiros. Qualidade. Serviços. Juiz de Fora.

### 1 INTRODUÇÃO

Segundo Martins (2012), a gestão da qualidade total é utilizada nas corporações para que se possa melhorar a competitividade, a flexibilidade e a eficácia da mesma. A excelência da qualidade no setor de serviços, é vista como algo sistêmico durante o seu processo. O cliente é peça fundamental em direção ao reconhecimento das organizações no contexto social em que a empresa está inserida. (TURRIONI, 2003).

---

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ensino Superior de Juiz de Fora, como requisito parcial para a conclusão do Curso de Graduação em Administração.

<sup>2</sup> Graduando (a) em Administração pelo Centro de Ensino Superior de Juiz de Fora.

<sup>3</sup> Professor do curso de Administração do Centro de Ensino Superior de Juiz de Fora.

A qualidade no transporte é um assunto que possui bastante viés de discussão na sociedade, a mobilidade urbana faz parte do nosso dia-a-dia, sendo assim, são realizadas análises técnicas que buscam padronizar através de dados e conceitos sua qualidade. Para Rodrigues (2006), a qualidade no transporte coletivo é obtida pelo desenvolvimento urbano das cidades atrelada com as políticas de transportes. Essas políticas de transportes promovem condições básicas aos usuários para que possam garantir uma melhor qualidade de vida para sua população, todas essas questões devem estar inclusas na infraestrutura, serviços públicos e gerando o mínimo de impacto ambiental possível.

Assim sendo, o objetivo deste estudo corresponde investigar o ponto de vista dos usuários do transporte coletivo urbano do município de Juiz de Fora no que refere-se a qualidade do serviço prestado pelas empresas licitadas na área. Na iminência de atingir o objetivo apresentado nesse trabalho, efetuou-se uma pesquisa de campo, por meio da ferramenta *online Google Forms*, com usuários do transporte coletivo urbano residentes no município de Juiz de Fora – MG.

Consecutivamente a esta introdução, o trabalho conta com cinco divisões. A segunda apresenta um contexto histórico sobre a evolução da gestão da qualidade total durante as eras, consta no trabalho conceitos sobre a qualidade em serviços e transporte público. Posteriormente, perfaz uma explicação sobre o parâmetro utilizado na pesquisa. Em seguida, é exposto uma análise sobre os dados e, por fim, as considerações finais.

## **2 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL**

De acordo com o Inmetro (2020), a qualidade engloba o nível de atendimento ou conformidade de um produto, processo, serviço ou ainda de um profissional a requisitos mínimos estabelecidos em normas ou regulamentos técnicos, ao menor custo possível para a sociedade. Como exemplo tem-se a ABNT NBR ISO 9001 que é uma versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que determina exigências para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). O objetivo principal é gerar confiança para que o seu fornecedor possa oferecer de forma segura e contínua, bens e serviços

conforme as especificações. Segundo Carpinetti (2012), a qualidade é conceituada como a satisfação do cliente perante a adequação da forma do serviço utilizado.

Durante o século XX, a qualidade sofreu grandes evoluções, passando assim por quatro importantes eras: era da inspeção do produto, era do controle estatístico, era do sistema de garantia da qualidade e a era da gestão da qualidade total.

No decorrer das décadas, a qualidade não era vista como hoje em dia. Os produtos eram fabricados manualmente por artesões e trabalhadores experientes, a produção era realizada em pequenas quantidades e após os produtos prontos, a inspeção para assegurar a qualidade era feita de forma informal. Os produtos que eram entregues em boas condições eram resultado natural da confiança nos artesões em todas as particularidades do projeto, produção e serviço (GARVIN, 2002).

Conforme Garvin (2002), a inspeção formal passou a ser necessária a partir do surgimento da Revolução Industrial, em que nasceu a produção em massa. Com o aumento da demanda, as peças não poderiam mais ser feitas e alocadas manualmente. Máquinas e equipamentos passaram a ter um valor aquisitivo elevado comprometendo a compra de consumidores médios.

O modelo de inspeção tornou-se o primeiro passo para eminente inclusão da qualidade nas organizações. As etapas em resumo competiam em medição, exame, teste e a classificação do produto ou serviço para certificar-se sua conformidade perante as necessidades antecipadamente estabelecidas (JURAN; GRAYNA, 1991).

Durante a década de 1930, a obra *Economic Control of Quality of Manufactured Product* e estudos realizados por Walter Shewhart, trabalhador da Bell System, nos Estados Unidos da América, permitiu a criação do Controle Estatístico da Qualidade (CEQ). Dentre as suas técnicas de controle, a mais importante foi o controle estatístico de processo, que logo após a inserção de dois colegas dos Laboratórios da Bell System, Dodge e Romig que desenvolveram técnicas de amostragem permitiram que as inspeções não fossem mais realizadas de forma 100% e sim, por etapas. Fatores que foram cruciais durante a 2ª Guerra Mundial, pois, através dessas técnicas o Governo dos Estados Unidos da América conseguiram combater a ineficiência na produção em massa de armamentos e munições e possuíram grande aceitação permitindo que fossem criados programas de capacitação em larga escala nos Estados Unidos da América e Europa Ocidental (GARVIN, 2002).

Esses estudos permitiram a possibilidade da prevenção de problemas na produção, possibilitando diagnosticar ocorrências de defeitos aleatórios ou sistemáticos. Uma nova característica foi introduzida no modelo de qualidade, a prevenção de defeitos. Juran e Gryna (1980), acreditavam que a qualidade era uma adequação ao uso, tudo tinha que percorrer em plena sintonia. Um produto tinha que tem confiabilidade, ser seguro e em caso que defeito, ter um reparo rápido.

Com o fim da 2ª Guerra Mundial, durante a década de 1950, o agravamento da Guerra Fria entre Oriente e Ocidente implementou a importância da qualidade. Estava prestes uma guerra nuclear entre os Estados Unidos da América e a União Soviética. Estudos mostravam que os problemas da falta da qualidade eram causados em 80% dos casos por falhas gerenciais e não por falhas técnicas (FERNANDES, 2011). Um novo termo passou a ser abordado, a garantia da qualidade que buscou a prevenção de problemas e continuou sendo bastante vital durante essa era. Foi abordado quatro elementos que se expandiram para além da estatística. Eram eles:

- **Quantificação dos custos:** os custos da qualidade são definidos como quaisquer despesas de fabricação ou de serviço que ultrapassem as que teria havido se o produto tivesse sido feito ou o serviço tivesse sido prestado com perfeição da primeira vez (GARVIN, 2002).

- **Controle da qualidade:** introduziu a metodologia do Controle Total da Qualidade (TQC), esse modelo segue o princípio que a qualidade dos produtos ou serviços é um trabalho conjunto da empresa e o controle do projeto deve estar ligado do início até o consumidor final, não é algo que podemos relativizar como fácil, o trabalho não pode ser efetuado de maneira isolada porquê dessa maneira poderá ocorrer falhas (FEIGENBAUM, 1991).

- **Engenharia da confiabilidade:** acompanhamento funcional, treinamento da supervisão de cabine em aspectos de gestão de pessoas, integração do grupo de comissários à empresa, remodelação do plano de cargos e salários – já havia um novo plano de cargos e salários prestes a ser aprovado pela diretoria, mas que sofreu mudanças radicais em função das informações obtidas na pesquisa (BERÇANTE, 1998).

- **Zero defeito:** atuação do sistema de qualidade possui finalidade na prevenção de defeitos. Traz como definição que a qualidade é fazer bem feito desde o início tornando fidedigno com aquilo que está sendo realizado (CROSBY, 1990).

Já a era da Gestão da Qualidade Total (TQM), teve início no Ocidente mediante buscas na retomada de mercado devido à invasão de produtos provenientes do Japão que possuíam uma qualidade elevada no final nos anos 70. A gestão da qualidade total é uma evolução espontânea de todas as outras três eras citadas, mas a sua visão é valorizar os clientes e a sua satisfação com o produtos ou serviços ganhando cada vez *market share*. Ishikawa (1990), acreditava que a gestão da qualidade total podia ser definida em duas distintas formas. A primeira seria a pequena qualidade que compõe a relação entre produtos e serviços. A segunda é a grande qualidade que engloba a satisfação dos colaboradores que fazem parte de uma organização.

A aplicabilidade da gestão da qualidade total pode ser inserida em qualquer ramo empresarial, seja ele, vendas, finanças, compras e outras atividades não ligadas à produção. Então, segundo Coltro (1996), a qualidade total é uma ação administrativa que pode ser implantada em produtos e serviços, assim sendo inserida em qualquer empresa.

É notável o papel de destaque que a qualidade adquiriu, vislumbrando o reconhecimento e atenção dos gestores das empresas à nível estratégico. Hoje em dia o mercado global, onde as empresas possuem um sistema aberto e sofrem as maiores influências. A globalização da economia, o *boom* da *internet* e as formações de blocos econômicos, abriram espaço para que houvesse uma nova expansão de negócios.

Coltro (1996) crê que a gestão da qualidade total (GQT), influencia a competitividade entre as empresas em vários pontos, tais como: produtos sem defeitos, gerando uma confiabilidade nos produtos; entrega dos produtos dentro do prazo; utilização de indicadores de qualidade nas atividades de manufatura; foco e a busca por excelência e satisfação dos clientes. Já para Bardine (2011), os princípios cruciais da qualidade total são: total satisfação dos clientes; desenvolvimento de recursos humanos; constância de propósitos; gerência participativa; aperfeiçoamento contínuo; garantia da qualidade; delegação; não aceitação de erros; gerência de processos e disseminação de informações.

## 2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS

O crescimento na prestação de serviço trouxe o surgimento de metodologias focadas em qualidade. Na visão de Juran (1990), implementar normas e metodologias que estabeleçam qualidade e crie um laço com a alta gerência, valida que qualidade é adequação do produto ou serviço ao seu destino final, em outras palavras à necessidade do consumidor.

A satisfação do consumidor, é um fator determinante no cenário competitivo que buscam cada vez mais a fidelização de suas empresas. Para Hoffman e Bateson (2003), a principal diferença entre bens e serviços encontra-se na ausência de algo físico, e esses podem ser definidos como ações, esforços ou desempenho. O sentimento de alegria ou frustração com um serviço prestado pode gerar lados opostos na relação com o cliente. A qualidade está diretamente ligada a satisfação dos clientes, sendo assim os produtos e serviços precisavam sempre ter melhorias contínuas.

Entretanto, pode definir a qualidade em serviços seja uma junção de processos que se dão a partir das necessidades e anseios dos consumidores que influencia desde o começo até o final da prestação de serviço, com o objetivo de alavancar as empresas e satisfazer os clientes. A característica dos serviços mais marcante é a essência do processo. Intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e simultaneidade são atributos do serviço que acarretam desafios para administradores, como por exemplo, a execução consistente de serviços de qualidade (LAS CASA, 1999).

## 2.2 QUALIDADE EM TRANSPORTE COLETIVO URBANO

A mobilidade urbana é um tema recorrente nas cidades brasileiras, as dificuldades encontradas pela população interferem na qualidade de vida de seus passageiros que utilizam esse transporte para locomover-se de suas residências aos seus trabalhos. O transporte coletivo urbano é o deslocamento de pessoas pelo interior de suas cidades (FERRAZ e TORRES, 2004).

Alguns fatores são característicos para que exista qualidade no transporte público, correlacionar os interesses das empresas com os passageiros não é uma tarefa fácil pois cada um deles tem uma visão distinta sobre o assunto. Os conceitos principais que abordam a prerrogativa da qualidade no transporte coletivo urbano como mostra a quadro 1:

Quadro 1: características do transporte público.

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Acessibilidade:                       | é a distância percorrida pelo usuário para iniciar e finalizar a viagem e a comodidade experimentada no percurso (FERRAZ; TORRES, 2004).  |
| Lotação:                              | é definida como a “quantidade de passageiros no interior dos coletivos” (FERRAZ; TORRES, 2004).   |
| Confiabilidade:                       | é o fator de certeza que os usuários possuem de que o transporte urbano irá passar na origem e chegar ao destino de sua rota (FERRAZ; TORRES, 2004).  |
| Segurança:                            | é o nível de frequência de acidentes e assaltos nos transportes públicos (FERRAZ; TORRES, 2004).  |
| Características dos locais de parada: | são as sinalizações de fácil entendimento, existência de assentos e marquises (FERRAZ; TORRES, 2004).   |
| Comportamento dos funcionários:       | é a postura adota dos motoristas e cobrados dos veículos (RODRIGUES; SORRATINI, 2008).  |
| Mobilidade:                           | é definida pela facilidade de locomoção das pessoas de um local para outro da cidade, a distribuição das linhas, se há integração tarifária, ônibus equipados com elevadores e preparados para os deficientes físicos (SANTOS, 2013). |

Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Nas grandes cidades brasileiras o transporte coletivo urbano possui uma função alternativa aos automóveis da população, busca uma melhoria na qualidade de vida nas zonas municipais impactando menos ambientalmente, evitando congestionamentos e acidentes de trânsito (FERRAZ; TORRES, 2001).

### 2.3 O CÊNARIO DO TRANSPORTE URBANO EM JUIZ DE FORA

Atualmente os Consórcios Via JF e Manchester administram o transporte público urbano do município de Juiz de Fora. Foi realizada uma licitação no ano de 2015 que buscava a redução da superposição das linhas; aumento de oferta e horários; implementação dos pontos de integração; maior controle sobre cumprimento

de viagens e horários; implementação de estações de embarque pré-pagos em pontos de maior fluxo de passageiros; aumento da prioridade ao transporte coletivo (PREFEITURA DE JUIZ DE FORA, 2015).

Justen Filho (2003), citou que as definições sobre as licitações que são feitas pelo poder concedente afetarão aos usuários do serviço público concedido, podendo assim alterar o valor, qualidade, entre outros. Sendo assim, o Poder Público de forma alguma poderá ficar a par das definições da modelagem da concessão durante a vigência e, dessa forma, seja qual for a decisão definida pelo poder concedente na discussão de um Edital de Concessão deverá ser feita com extremo cuidado.

Em Juiz de Fora, as regiões foram divididas em três zonas, o Consórcio Via JF ficou responsável pela primeira zona, o Consórcio Manchester pela segunda zona e, a terceira zona fica a cargo dos dois consórcios (G1 ZONA DA MATA, 2016), conforme visualiza-se no quadro 2:

Quadro 2: divisão das zonas entre os consórcios.

|   |
|---|
| <b>Zona 1 - Via JF</b>                        |
| Norte, Sul, Sudeste e Nordeste                |
| <b>Zona 2 - Consórcio Manchester</b>          |
| Leste e Sudeste                               |
| <b>Zona 3 - Via JF e Consórcio Manchester</b> |
| Centro  |

Fonte: elaborado pelo autor (2020).

A CPI dos ônibus que ouviu pessoas envolvidas na licitação, possuiu finalidade em apurar problemas nos veículos que circulam por Juiz de Fora foi instaurada e abordou que 85 ônibus que circulavam por Juiz de Fora estavam prestes a completar 10 anos de circulação (BERNADETE, 2019). Foi questionado no inquérito aberto em 22 de novembro a qualidade do serviço e sobre as recomendações da Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito (ALBERTO; DELGADO, 2019).

Logo após todo trabalho desenvolvido pela CPI dos ônibus serem encaminhadas ao Ministério Público e ao Executivo, a passagem de ônibus em Juiz de Fora sofreu um reajuste em novembro de 2019 depois de vários protestos pela cidade passando para o valor para R\$ 3,75, ajuste foi revisado com um percentual acima da inflação acumulada, o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor), que na época estava em 2,75% nos últimos 11 meses (SALLES, 2019). Percebe-se quando é realizado um comparativo com Curitiba – PR, cidade que possui o melhor transporte coletivo urbano do Brasil, destaca-se que o planejamento como é o principal viés de diferença entre as cidades. Na década de 70 foram implantados os corredores exclusivos e as linhas circulares e, na década de 80, os terminais de integração, que permitiram que os passageiros troquem de ônibus sem a necessidade de pagar uma nova tarifa (NEDEL, 2019).

### **3 METODOLOGIA**

O método de pesquisa pode ser definido como um conjunto de técnicas e procedimentos utilizados para coletar e analisar dados. Esse método oferece meios que possam atingir o objetivo apresentado, ou seja, são as ferramentas das quais utiliza-se na pesquisa, a fim de responder nossa questão (STRAUSS; CORBIN, 1998). Segundo Vergara (1998), existem dois critérios básicos de métodos de pesquisa, que podem ser classificados em: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, visto que procurou pesquisar o conhecimento sobre a qualidade do transporte urbano coletivo perante os serviços prestados pelas empresas detentoras do transporte coletivo urbano da cidade de Juiz de Fora – MG.

Quanto aos meios, a pesquisa define-se como bibliográfica e de campo. Realizou-se um estudo bibliográfico através de livros, redes eletrônicas, artigos científicos publicados e relacionados ao assunto abordado. A pesquisa de campo foi efetuada por meio da plataforma online *Google Forms*, com o auxílio de questionários aplicados aos habitantes da cidade de Juiz de Fora – MG.

A pesquisa toma uma característica quantitativa com natureza não probabilístico, isto é, por acessibilidade. O levantamento de dados ocorreu por meio

da aplicação de um questionário, que ficou disponível aos entrevistados entre os dias 29 de abril de 2020 a 15 de maio de 2020, atingiu um total de 94 respostas de entrevistados que residem na cidade de Juiz de Fora – MG. Mediante essa pesquisa foram recolhidos dados como sexo, faixa etária, estado civil, entre outros dados pessoais dos entrevistados, e, frequência de uso, segurança, conforto, limpeza, pontualidade, acessibilidade, entre outros levantamentos sobre o transporte coletivo urbano de Juiz de Fora – MG, em relação aos serviços prestados.

#### 4 ANÁLISE DA PESQUISA

Com base nos dados obtidos por meio da pesquisa de campo realizada com 94 entrevistados, foram coletadas informações através de uma amostra sobre o perfil dos usuários do transporte urbano coletivo. Pode-se observar essas informações no quadro 3:

**Quadro 3 - Perfil dos usuários**

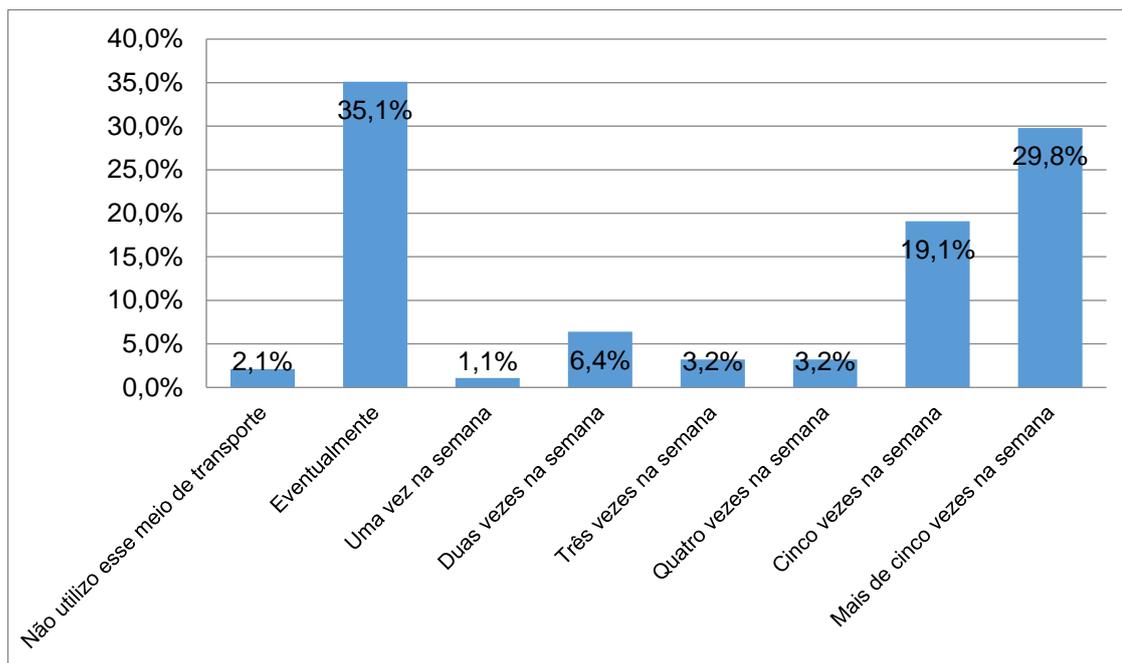
| Perfil dos usuários  |                             | Valor Relativo | Valor Absoluto |
|----------------------|-----------------------------|----------------|----------------|
| <b>Sexo:</b>         | Feminino                    | 58,5%          | 55             |
|                      | Masculino                   | 41,5%          | 39             |
| <b>Idade</b>         | 18 a 28 anos                | 66,0%          | 62             |
|                      | 29 a 39 anos                | 27,7%          | 26             |
|                      | 40 a 50 anos                | 3,2%           | 3              |
|                      | 51 a 61 anos                | 3,2%           | 3              |
|                      | 62 a 72 anos                | 0,0%           | 0              |
|                      | acima de 73 anos            | 0,0%           | 0              |
| <b>Estado Civil:</b> | Solteiro(a)                 | 79,8%          | 75 viés        |
|                      | União Estável               | 5,3%           | 5              |
|                      | Casado(a)                   | 11,7%          | 11             |
|                      | Divorciado(a)               | 3,2%           | 3              |
|                      | Viúvo(a)                    | 0,0%           | 0              |
| <b>Escolaridade</b>  | Ensino Fundamental          | 1,1%           | 1              |
|                      | Ensino Médio                | 29,8%          | 28             |
|                      | Ensino Superior (completo)  | 61,7%          | 58             |
|                      | Pós-graduação Lato Sensu    | 5,3%           | 5              |
|                      | Pós-graduação Stricto Sensu | 2,1%           | 2              |
| <b>Renda</b>         | Abaixo de R\$ 998,00        | 29,8%          | 28             |
|                      | R\$ 999,00 a R\$ 1.996,00   | 35,1%          | 33             |
|                      | R\$ 1.997,00 a R\$ 2.994,00 | 13,8%          | 13             |
|                      | R\$ 2.995,00 a R\$ 3.992,00 | 8,5%           | 8              |
|                      | Acima de R\$ 3.992,00       | 12,8%          | 12             |

Fonte: Dados de campo (2020).

Segundo os dados exibidos no quadro 3, a maioria dos usuários são do sexo feminino, sendo quantificado por um total de 58,5% e os usuários do sexo masculino por 41,5%. Quanto a idade dos que enviaram suas respostas, 66% possuem entre 18 e 28 anos, 27,7% de 29 a 39 anos, 3,2% de 40 a 50 anos. Com relação ao seu estado civil, 79,8% correspondem aos solteiros, 5,3% possuem uma união estável, 11,7% estão casados. Nessa primeira fonte de informações sobre os usuários, 61,7% responderam que possuem ensino superior, 29,8% ensino médio, 5,3% pós-graduação lato sensu. Enfim, 35,1% dos entrevistados possuem renda entre R\$ 999,00 a R\$ 1.996,00 e 29,8% abaixo de R\$ 998,00.

O gráfico 1 apresenta informações sobre a frequência de uso do transporte coletivo urbano pelos entrevistados.

**Gráfico 1 - frequência de uso.**

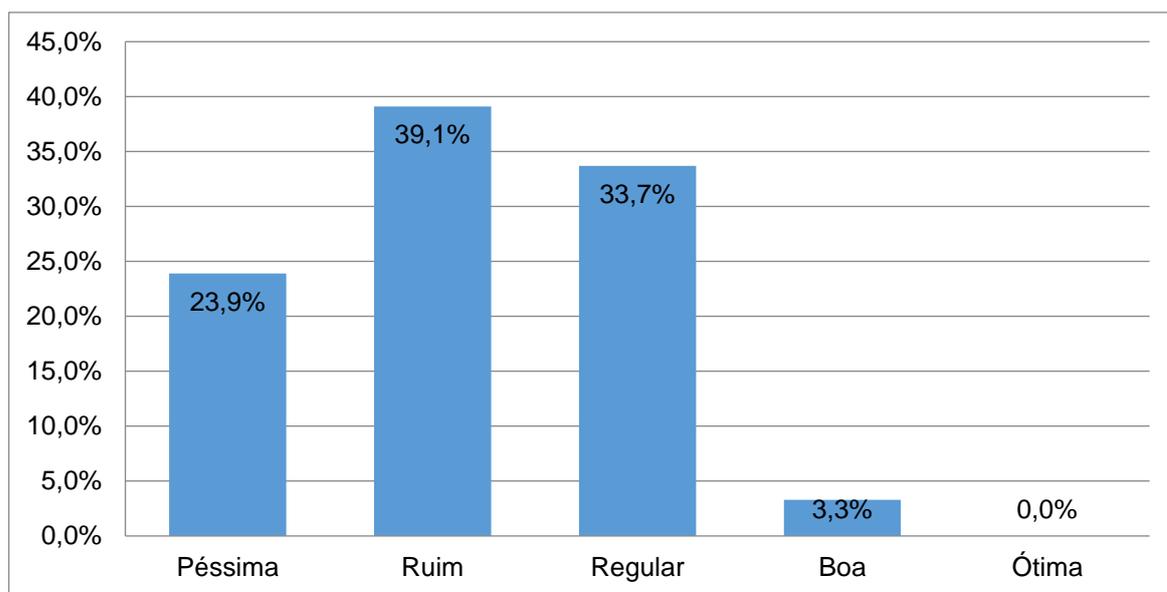


Fonte: elaborado pelo autor (2020).

No gráfico 1 fica evidenciado que 35,1% dos entrevistados utilizam o transporte coletivo urbano eventualmente, 29,8% mais de cinco vezes na semana, 19,1% cinco vezes na semana, 6,4% duas vezes na semana, 3,2% três vezes na semana, 2,1% não utilizam o transporte e 1,1% uma vez na semana.

O gráfico 2 expõe as opiniões dos entrevistados sobre a questão de segurança veicular, engloba todos os mecanismos criados para proteger motoristas, passageiros e o patrimônio, no caso, o ônibus, evitando acidentes, roubos ou furtos.

**Gráfico 2 - segurança.**

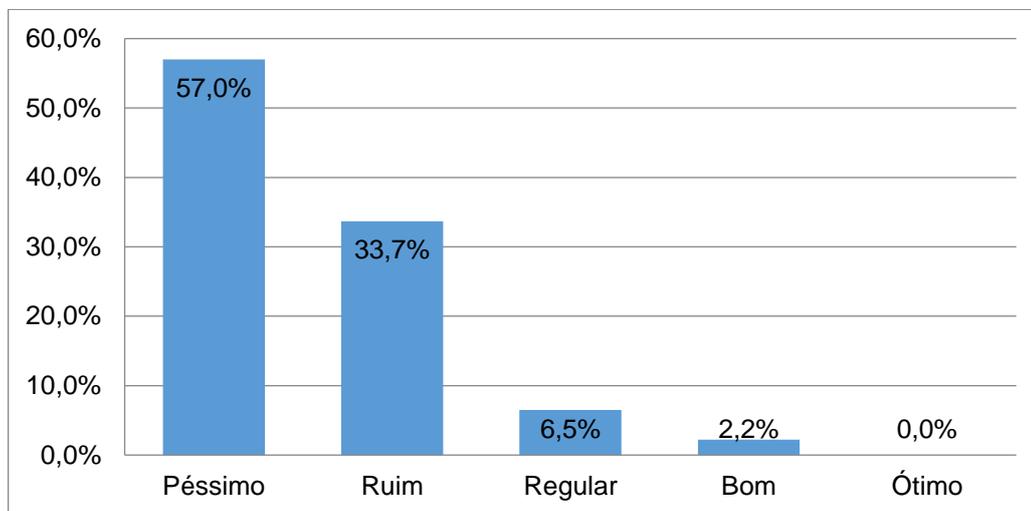


Fonte: elaborado pelo autor (2020).

No gráfico 2 foi analisado que 39,1% dos entrevistados acreditam que a segurança é ruim, 33,7% regular, 23,9% péssima. É inviável pensar em qualidade de vida sem cogitar mobilidade e acessibilidade, elas garantem autonomia aos cidadãos, e que se tornam presente no movimento de ir e vir, seja deslocando para o emprego, passeio ou qualquer outra atividade fim. É indispensável viabilizar qualquer ação com acessibilidade e segurança, melhorando assim, a qualidade de vida dos usuários e garantindo seu exercício de cidadão (MINISTÉRIOS DAS CIDADES, 2004).

O gráfico 3 apresenta respostas dos usuários do transporte coletivo urbano para as tarifas cobradas pelas empresas que prestam serviços.

**Gráfico 3 - valor da tarifa.**

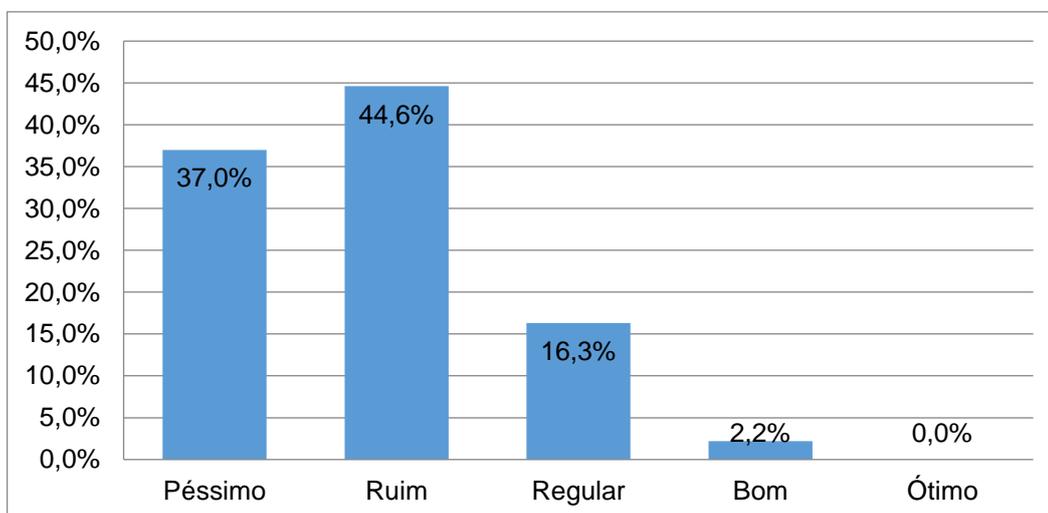


Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Conforme os dados coletados é apresentado um cenário ruim no que diz respeito ao valor das tarifas. 57% retrata a tarifa como péssima, 33,7% ruim, 6,5% regular e 2,2% bom. As altas tarifas do serviço de transporte coletivo urbano, foram o setor que mais sofreu aumento, o que contrasta com a evolução da renda média do trabalhador no período gerando uma inadequação da oferta dos serviços (GOMIDE, 2006).

O gráfico 4 ilustra as opiniões pautadas com as experiências dos usuários com relação ao conforto dos veículos.

**Gráfico 4 - conforto.**

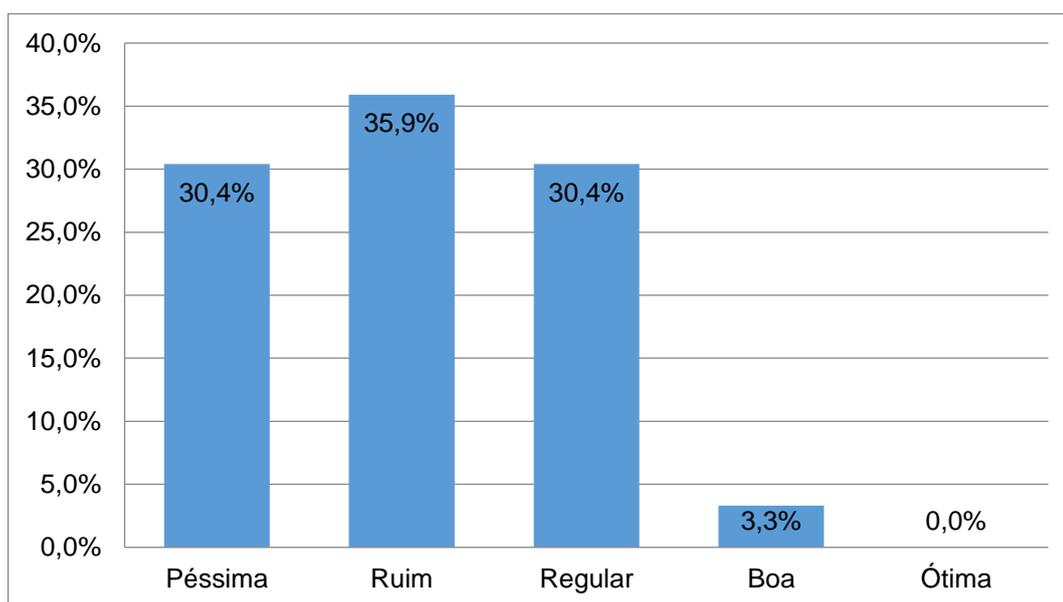


Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Conforme as informações obtidas é apontado que os usuários consideram o conforto dos veículos em condições ruins, tendo em vista que 44,6% consideram essa alternativa, já 37% vão mais além e julgam como péssima e 16,3% acreditam que a qualidade no conforto é regular.

No gráfico 5 exibe resultados perante a questão da limpeza no transporte coletivo urbano.

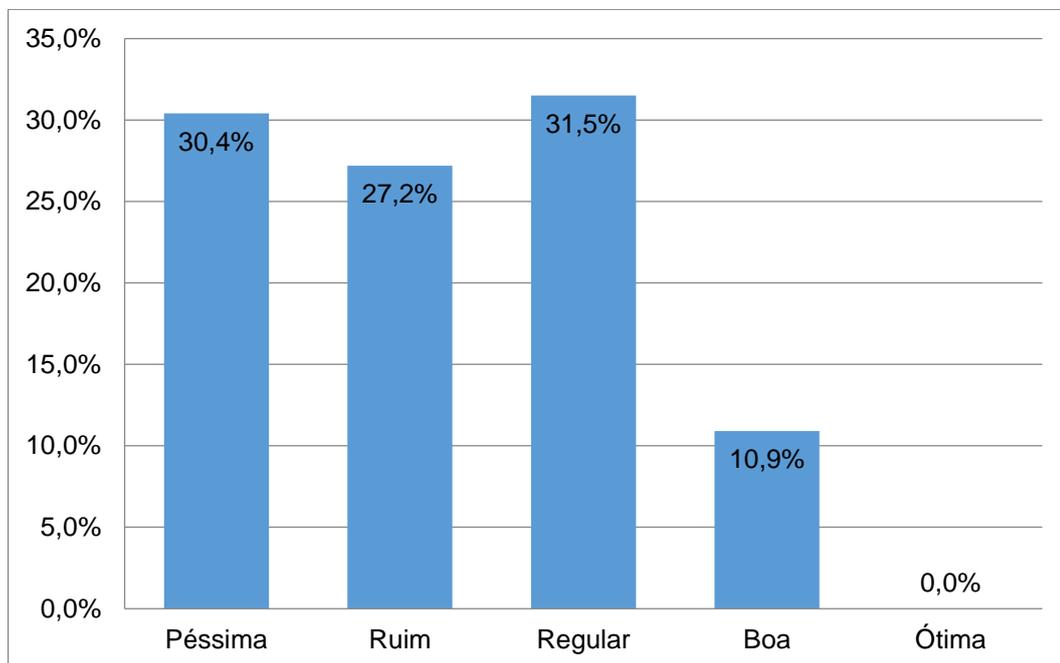
**Gráfico 5 - limpeza.**



Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Ao passo que os passageiros responderam a pesquisa de campo foi possível investigar que os usuários estabeleceram que 35,9% consideram como ruim, 30,4% péssima e 30,4% como regular a limpeza realizadas nos veículos. Para Ferraz e Torres (2004), os aspectos gerais dos veículos são um emaranhado da existência ou não de ruídos, idade dos veículos e a limpeza.

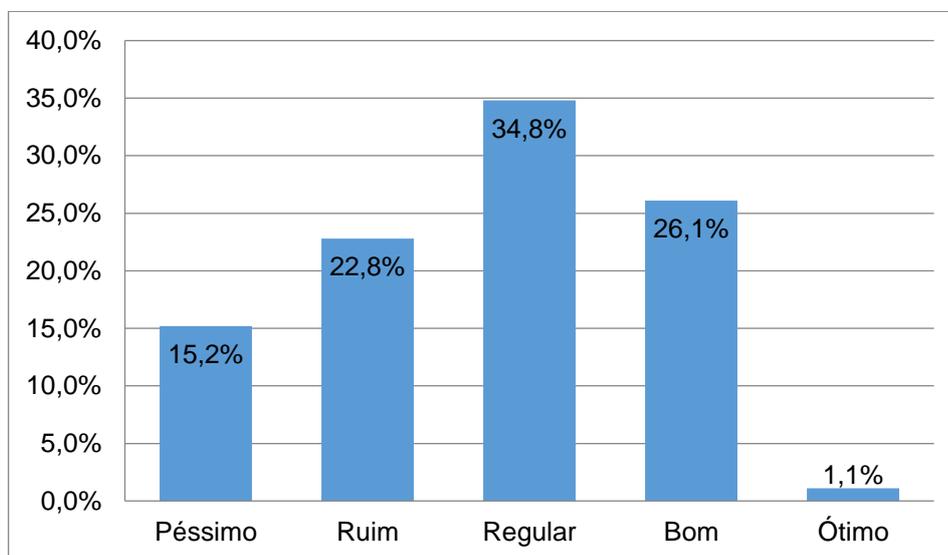
O gráfico 6 condensa informações sobre a pontualidade dos veículos em suas rotas estabelecidas.

**Gráfico 6 - pontualidade**

Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Diante os resultados obtidos percebe-se um cenário que retrata que os passageiros consideram como regular a pontualidade dos veículos, isso representa um total de 31,5%, 30,4% consideram como péssima e 27,2% como ruim. A confiabilidade que o transporte coletivo urbano irá cumprir com os horários determinados e a efetividade das viagens são dois elementos chaves para satisfação dos usuários com o sistema de transporte (FERRAZ e TORRES, 2004).

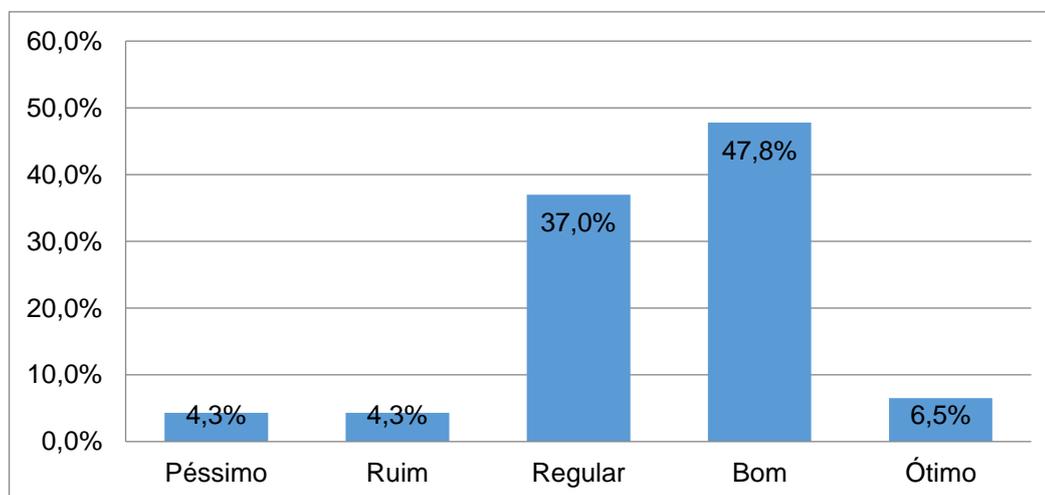
Adiante, o gráfico 7 aborda as ideias dos usuários com relação aos pontos de parada dos transportes coletivos urbanos pela cidade de Juiz de Fora.

**Gráfico 7 - pontos de parada.**

Fonte: elaborado pelo autor (2020).

De acordo, com as respostas é possível perceber que os entrevistados enfatizam em 34,8% como regular os pontos de parada, 26,1% como bom e 22,8% como ruim. Nota-se que os passageiros não encontram tantas dificuldades com relação aos pontos de parada pela cidade.

O gráfico 8 a seguir, reflete sobre o ponto de vista dos usuários sobre o comportamento funcionários (motoristas e cobradores) que prestam serviços nos transportes coletivos urbanos de Juiz de Fora.

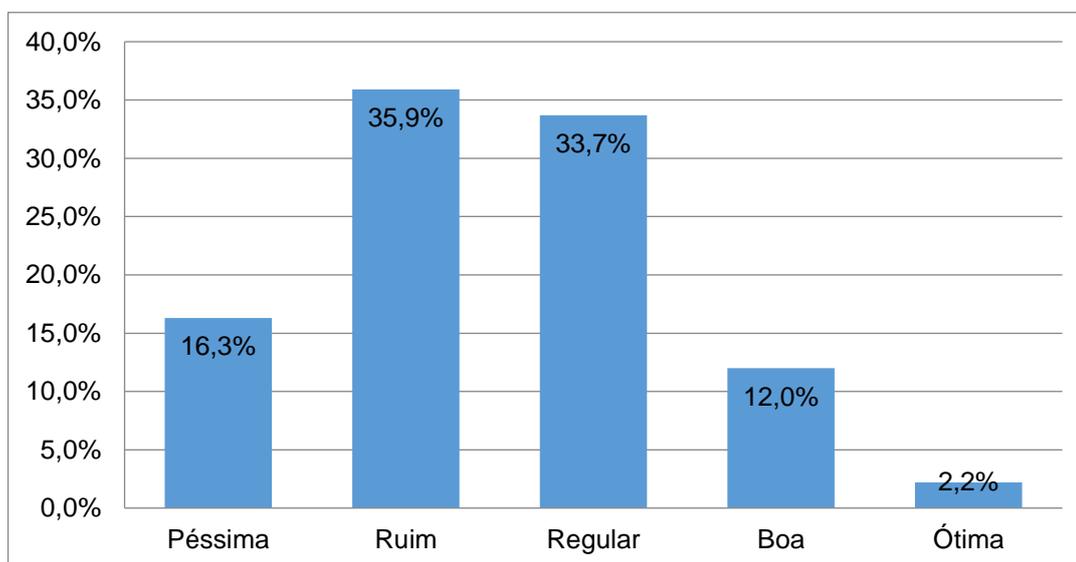
**Gráfico 8 - funcionários.**

Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Observa-se, uma boa relação entre os clientes das empresas de transporte público com os colaboradores das empresas, uma gama de 47,8% considera como boa a satisfação com os funcionários, 37% retratam como regular. Para Ferraz e Torres (2004), o comportamento de motoristas e cobradores são observados mediante alguns aspectos, como: habilidade de direção, cordialidade com os passageiros, aguardar os usuários adentrarem e saírem dos veículos em segurança e responderem indagações dos passageiros com cortesia. Observa-se que a pesquisa realizada em 2019 pelo instituto *Expert Market*, dos Estados Unidos da América, apontou a cidade do Rio de Janeiro – RJ, como o pior transporte do mundo, entre os pontos citados pelos passageiros foram apontados, o alto valor da tarifa, viagem longa, baldeação e outros fatores, como causas que agravam o transporte coletivo urbano na cidade (MESQUITA, 2019).

No gráfico 9 mostra-se investigações sobre a acessibilidade do transporte coletivo urbano.

**Gráfico 9 - acessibilidade.**



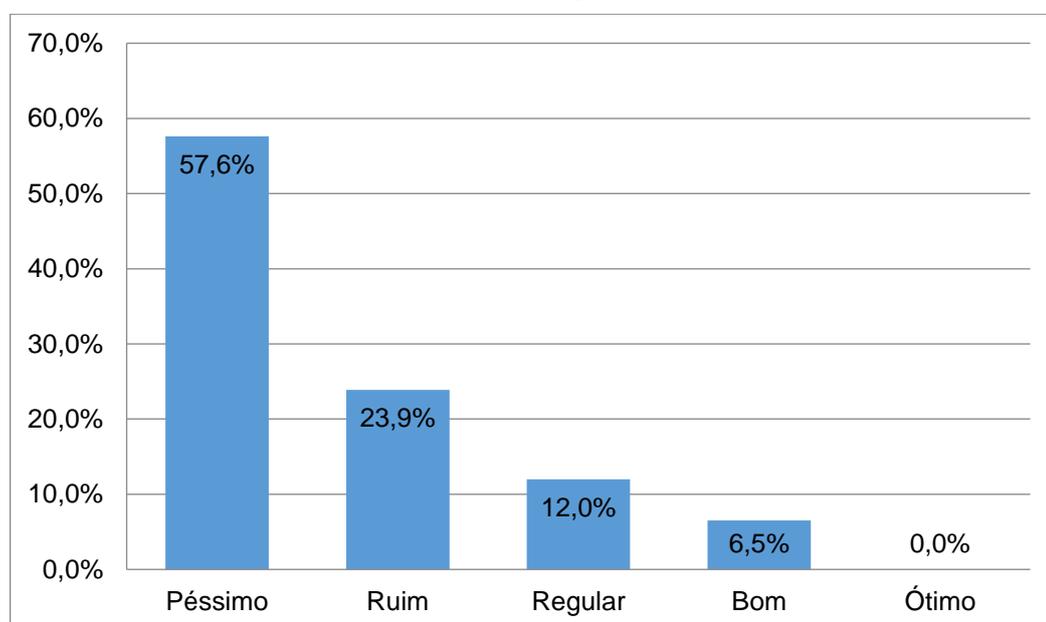
Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Diante o contexto da acessibilidade dos veículos, podemos ressaltar que os entrevistados em 35,9% consideram como ruim, 33,7% como regular e 16,3% péssima. O tema acessibilidade é bastante pertinente no que diz respeito ao

transporte público, destaca-se que o número de passageiros que necessitam de cuidados especiais aumentou nos últimos anos devido ao fato que ganharam representatividade em grande escala na sociedade. A acessibilidade compreende a diversidade das rotas a serem atingidos da mesma maneira que os usuários consigam atingir seus destinos. A acessibilidade deve ser abrangente ao fim de garantir a igualdade de consumo na zona urbana (CUNHA, 2005).

No gráfico 10 identifica-se dados sobre a lotação dos veículos do transporte coletivo urbano.

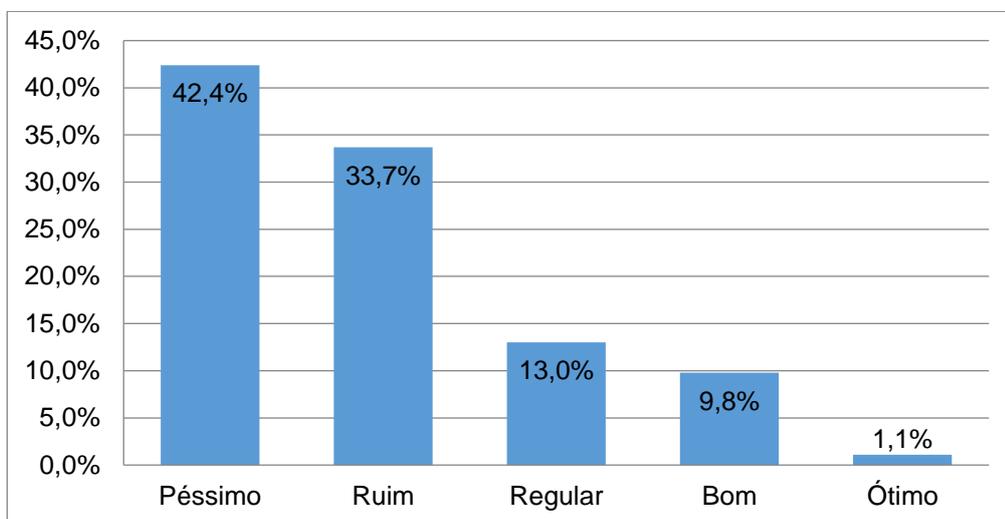
**Gráfico 10 - lotação dos veículos.**



Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Perante as informações contidas na pesquisa de campo observa-se que 57,6% consideram péssima a lotação do transporte coletivo urbano, 23,9% retratam como ruim e apenas 12% como regular. De acordo com Ferraz e Torres (2004), a lotação mede-se por meio da quantidade de passageiros em pé por metro quadrado que ocupam espaço livre dentro dos veículos. O desconforto massivo pela proximidade das pessoas limita os movimentos dos passageiros atrapalhando o embarque e desembarque.

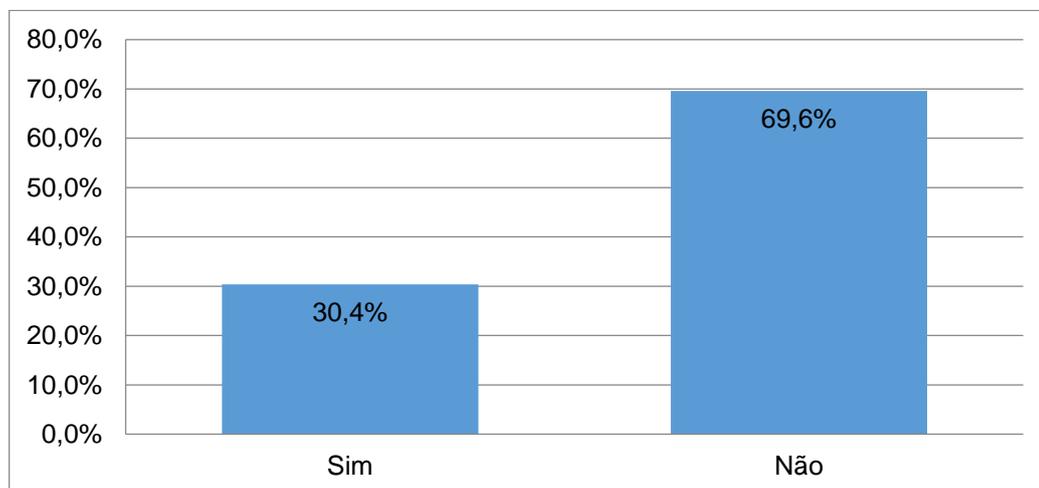
O gráfico 11, aborda se os passageiros estão contentes com o *Wi-Fi* disponibilizado.

**Gráfico 11 - Wi-Fi.**


Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Por intermédio das respostas obtidas, considera-se que 42,4% dos entrevistados julgam como péssima o serviço ofertado, 33,7% como ruim e 13% como regular. Mediante esse cenário é possível perceber uma insatisfação dos passageiros, compreendendo que atualmente estar conectado a rede de *internet* tornou-se fundamental, esse é um grande ponto de melhoria para os veículos do transporte coletivo urbano da cidade de Juiz de Fora.

O gráfico 12, expõe o resultado do contato dos usuários do transporte coletivo urbano com a empresa que detém o serviço.

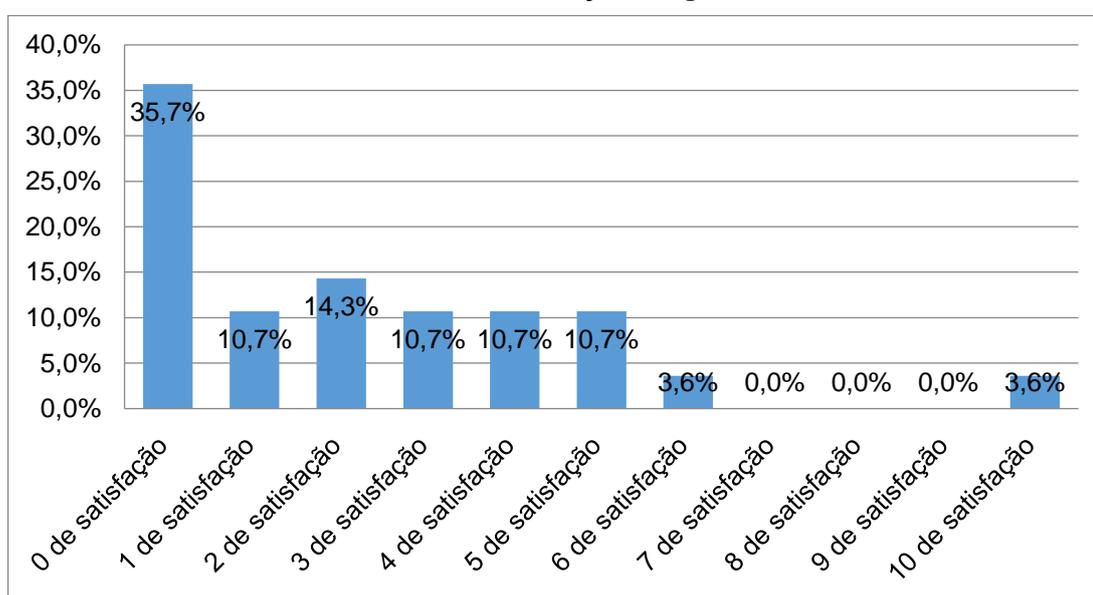
**Gráfico 12 - contato com a empresa.**


Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Percebe-se que 69,6% dos usuários não entram em contato com a empresa para possíveis *feedbacks* sobre pontos de melhorias sobre a forma que os veículos atendem a população juiz-forana.

Mediante o gráfico 13, pode-se analisar o grau de satisfação dos usuários com o atendimento prestado por aqueles que abriram uma reclamação ou sugestão perante a empresa.

**Gráfico 13 - reclamações/sugestões.**

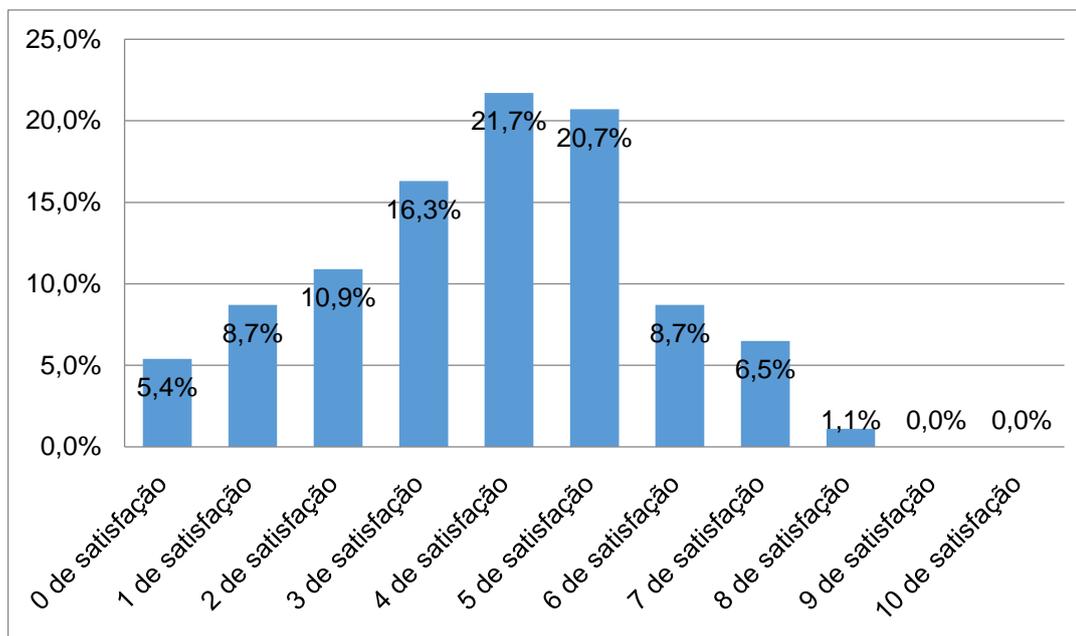


Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Dos 30,4% que efetuaram contato com a empresa, pode-se destacar que 35,7% estão extremamente insatisfeitos com o atendimento realizado, pois deram nota 0 na pesquisa de campo realizada.

A última questão refere-se ao grau de satisfação dos passageiros sobre a qualidade dos transportes, analisando essas informações no gráfico 13.

13 - qualidade do transporte.



Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Por fim, chega-se ao ponto ápice da pesquisa de campo, mediante a pergunta chave sobre a satisfação com a qualidade em geral do transporte coletivo urbano. Por meio desse contexto, concretiza-se que 21,7% dos usuários dão nota 4, 20,7% nota 5 e 16,3% nota 3. Sendo assim, destaca-se que a empresa está abaixo da média de satisfação dos usuários com relação ao serviço prestado pelos transportes coletivos urbanos de Juiz de Fora.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo dispôs investigar com os usuários do transporte coletivo urbano a qualidade no serviço prestado, expor conceitos específicos do tema e analisar as opiniões dos passageiros.

Por intermédio dos estudos realizados identifica-se que os usuários do transporte coletivo urbano necessitam da mobilidade urbana no seu cotidiano, mediante a isso foi concluído que 29,8% dos passageiros utilizam o transporte mais de cinco vezes na semana e acreditam que a segurança do transporte coletivo urbano é péssima ou ruim. Na opinião de alguns usuários, para melhorias no transporte

coletivo urbano poderiam ser instalados cintos de segurança, pois alegaram que alguns motoristas excedem a velocidade e colocam em risco a vida dos passageiros.

Outro ponto pertinente é o conceito de acessibilidade, com 35,9% evidência que o tema tratado não agrada a maioria dos seus usuários, acredita-se que falta bons locais de parada onde os passageiros consigam entrar e sair dos veículos com facilidade e segurança, uma forma no espaço físico destinado aos obesos, idosos e cadeirantes para que possuam maior conforto e uma limpeza adequada.

O transporte coletivo urbano de Juiz de Fora disponibiliza *Wi-Fi* para seus passageiros, porém a rede é instável e existe muita dificuldade em realizar o acesso demonstrando insatisfação em 42,4% definindo o serviço ofertado como de péssima qualidade. Pode-se destacar que é um ponto de melhoria, a organização desejando uma melhor qualidade no serviço proposto, poderia buscar no mercado, empresas parceiras que fornecem *internet* com qualidade aos seus passageiros. Percebe-se que um ponto positivo na pesquisa de campo, foi a satisfação com motoristas e cobradores, 47,8% alegam que os colaboradores da organização são bons.

Conclui-se que mesmo com toda insatisfação que paira na qualidade do transporte urbano coletivo quase nenhum usuário utiliza os meios de comunicação com as empresas para fomentar reclamações e sugestões de melhorias. É necessária uma conscientização dos passageiros em expor as suas opiniões perante as detentoras do direito do transporte público para que as organizações possam tomar as devidas precauções com relação a qualidade no serviço prestado.

### **ABSTRACT**

The aim of this study is to investigate the point of view of urban public transport users in the municipality of Juiz de Fora with regard to the quality of services provided by companies bidding in the area. The methodology used was based on bibliographic research on relevant subjects to the topic addressed, through published scientific articles and books and, subsequently, an investigation was conducted with residents of the mentioned municipality, through the mediation of a questionnaire created on the Google Forms platform. At the end of the survey, it appears that the vast majority of respondents who use urban public transport are not satisfied with the service provided, since they encounter difficulties with regard to safety, comfort, cleanliness, accessibility and do not agree with the value of the fare charged.

**Key-words:** Transport. Passengers. Quality. Services. Juiz de Fora

## REFERÊNCIAS

ALBERTO, Felype; DELGADO, Carolina. **CPI dos Ônibus recomenda congelamento de tarifa e nova licitação do transporte em Juiz de Fora.** G1 Zona da Mata, Minas Gerais, 19 de ago. de 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/mg/zona-da-mata/noticia/2019/08/19/cpi-dos-onibus-recomenda-congelamento-de-tarifa-e-nova-licitacao-do-transporte-em-juiz-de-fora.ghtml>>. Acesso em: 28 de abr. de 2020.

BARDINE, Renan. **Gestão pela Qualidade Total – GQT.** 2011. Disponível em: <<http://www.coladaweb.com/administracao/gestao-pela-qualidade-total-gqt>>. Acesso em 27/04/2020.

BERNADETE, Leticya. **Quase 8% da frota de coletivos urbanos de JF deverão ser substituídos até julho.** Tribuna de Minas, Juiz de Fora, 26 de jun. de 2019. Disponível em: <<https://tribunademinas.com.br/noticias/cidade/26-06-2019/quase-8-da-frota-de-coletivos-urbanos-de-jf-devera-ser-substituida-ate-julho.html>>. Acesso em: 28 de abr. de 2020.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 10 (adaptado).

COLTRO, Alex. **A gestão da qualidade total e suas influencias na competitividade empresarial.** Caderno de pesquisas em administração, v. 1, nº 2, 1996.

CROSBY, Philip B. **Qualidade fala a sério.** São Paulo: Mc Graw-Hill do Brasil, 1990. 201p.

CUNHA, Carlo Alexandre da. **Relações entre Características de Linhas de Transporte Coletivo Urbano e de Áreas Urbanas.** Dissertação de mestrado em transporte, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade de Brasília, Faculdade de Tecnologia. Brasília-DF, 2005.

FEIGENBAUM, V. A. **Total Quality Control.** São Paulo: Editora Mcgraw Hill, 1991.

FERNANDES, A. W., **O movimento da qualidade no Brasil.** São Paulo: Essential Idea Publishing, 2011.



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

FERRAZ, A. C. P.; TORRES, I. G. E. **Transporte público urbano**. 2ª Ed. São Paulo: Rima, 2004, 428 p.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

Gomide, A. A. (2006). **Mobilidade urbana, iniquidade e políticas sociais. Políticas sociais: acompanhamento e análise**, 12, 242-250 p.

G1 ZONA DA MATA. **Resultado da licitação do transporte coletivo é publicado em Juiz de Fora**. G1 Zona da Mata, Minas Gerais, 28 de abr. de 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/mg/zona-da-mata/noticia/2016/04/resultado-da-licitacao-do-transporte-coletivo-e-publicado-em-juiz-de-fora.html>>. Acesso em: 28 de abr. de 2020.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. Tradução de Ramos Fernandes. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

INMETRO. Disponível em: <<http://inmetro.gov.br/qualidade/>>. Acesso em 27/04/2020.

INMETRO. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/pdf/cb25docorient.pdf>>. Acesso em 16/05/2020.

ISHIKAWA, K. **Introduction to total quality control**. Tóquio, JUSE Press, 1990.

JURAN, Joseph M.; GRZYNA JR., Frank M. **Quality planning and analysis**. New York: McGraw-Hill, 1980.

JURAN, J. M.; GRZYNA, Frank M. **Controle da qualidade: conceitos, políticas e filosofia da qualidade**. São Paulo: Malcron Books - McGraw-Hill, 1991. vol. 1.



JURAN, Joseph M. **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990. 394p.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos**. São Paulo: Ed. Dialética, 2003. p. 12-13

LAS CASAS, A.L. **Qualidade total em serviços**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTINS, R. **Gestão da Qualidade Total (TQM)**. Disponível em: <<http://www.blogdaqualidade.com.br/gestao-da-qualidade-total-tqm/>>. Acesso em 27/04/2020.

MESQUITA, C. **Rio de Janeiro tem pior transporte público do mundo segundo pesquisa internacional**. Disponível em: <<https://www.brasildefatorj.com.br/2019/05/30/rio-de-janeiro-tem-pior-transporte-publico-do-mundo-segundo-pesquisa-internacional>>. Acesso em 22/06/2020.

Ministério das Cidades. **Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana**. (2004). Diretrizes para a Política Nacional de Mobilidade Urbana Sustentável. Brasília, DF: Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana.

NEDEL, J. **Por que Curitiba tem transporte público melhor e passagem mais barata do que Porto Alegre?** Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/opiniao/noticia/2019/03/por-que-curitiba-tem-transporte-publico-melhor-e-passagem-mais-barata-do-que-porto-alegre-cjsxgdid500t201qkmvwiirhx.html>>. Acesso em 22/06/2020.

RODRIGUES, M. A; SORRATINI, J. A. **A qualidade no transporte coletivo urbano**. In: XXII CONGRESSO DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES – ANPET, Fortaleza, 2008. Anais, v. 22, p. 1081- 1092.

RODRIGUES, M. O. **Avaliação da qualidade do transporte coletivo da cidade de São Carlos**. Dissertação (Mestrado) - Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 2006.

SALLES, Renato. **Passagem de ônibus em JF vai a R\$ 3,75 a partir de segunda**. Tribuna de Minas, Juiz de Fora, 19 de nov. de 2019. Disponível em: <<https://tribunademinas.com.br/noticias/economia/19-11-2019/passagem-de-onibus-em-jf-vai-a-r-375-a-partir-de-segunda.html>>. Acesso em: 28 de abr. de 2020.

SANTOS, B. J. **A qualidade no serviço de transporte público urbano.** Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/258261152/Benjamim-Jorge-R>>. Acesso em: 15 mai. de 2020.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Metodologia da Teoria Fundamental.** 1998. Traduzido por Frederico José Andries Lopes. Disponível em: STRAUSS, A.; CORBIN, J. Metodologia da Teoria Fundamental; acesso em 28 de outubro de 2011.

TURRIONI, J. B.; BARBÊDO, Simone Angélica Del-ducca. **Sistema de gestão da qualidade e um modelo de integração estrutural em bibliotecas: análise comparativa em dois estudos de caso.** In: X SIMPEP / UNESP, 2003, Bauru. Anais do X SIMPEP, 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 1998.