

## **A QUALIDADE NO TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE JUIZ DE FORA<sup>1</sup>**

*FRANÇA, Sarah<sup>2</sup>*

*Centro Universitário Academia – UniAcademia*

*MIRANDA, Victor<sup>3</sup>*

*Centro Universitário Academia – UniAcademia*

Linha de Pesquisa: Administração Estratégica e de Serviços

### **RESUMO**

O transporte público é fundamental para o desenvolvimento urbano, pois garante a mobilidade da população. Sua qualidade e eficiência influenciam diretamente a acessibilidade, a qualidade de vida e o funcionamento das cidades, sendo um dos maiores desafios para a gestão pública. Dessa forma, o objetivo geral desse trabalho é avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade e eficiência do transporte coletivo urbano da cidade de Juiz de Fora e identificar pontos de melhoria. Para tanto, metodologicamente, utilizou-se uma abordagem exploratória e descritiva com aplicação de 400 questionários aos usuários desse serviço no referido município. No tocante aos resultados obtidos alguns atributos indicaram elevada insatisfação por parte dos usuários como a pontualidade, qualidade dos veículos, frequência dos ônibus, segurança e tarifa cobrada, embora aspectos como conduta dos motoristas e acesso à informação tenham sido bem avaliados. O estudo aponta a urgência de melhorias estruturais e operacionais no serviço ofertado.

**Palavras-chave:** Ônibus. Satisfação do usuário. Mobilidade urbana. Conforto. Acessibilidade.

### **1 INTRODUÇÃO**

Ferraz e Torres (2004) enfatizam que a mobilidade urbana é fundamental para a qualidade de vida e o desenvolvimento econômico e social, pois permite o deslocamento de pessoas e mercadorias, fundamental para as atividades urbanas. O transporte urbano é tão importante assim como os serviços básicos como água e energia elétrica, e seus custos, incluindo infraestrutura e operação, refletem uma parte significativa dos custos das cidades, sendo, em alguns casos, superiores aos de outros serviços públicos.

---

<sup>1</sup> Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Academia – UniAcademia, como requisito parcial para a conclusão do Curso de Graduação em Administração.

<sup>2</sup> Graduando (a) em Administração pelo Centro Universitário Academia – UniAcademia.

<sup>3</sup> Professor do curso de Administração do Centro Universitário Academia – UniAcademia.

A realização de uma viagem por transporte coletivo urbano envolve diversas fases, desde o percurso a pé até o ponto de embarque e desembarque, a espera pelo coletivo no ponto, a locomoção dentro do veículo e a caminhada até o destino final, podendo ainda para chegar no seu destino final, usar de diferentes linhas. Nesse contexto, o transporte de pessoas é considerado uma atividade intermediária, em que a qualidade do serviço está diretamente relacionada à rapidez, conforto dos usuários e segurança ao longo de todo o percurso, minimizando os gastos de energia e tempo dos usuários (Rodrigues, 2006). Para classificar essa qualidade, é importante utilizar indicadores que sejam simples e perceptíveis para todos os envolvidos e capazes de atender de forma satisfatória as atividades e os resultados do serviço prestado, como apontado por Tironi et al. (1991), que apontam a importância de indicadores de produtividade e qualidade para uma condução eficaz do sistema de transporte.

Este estudo busca responder à seguinte pergunta: como a qualidade do transporte coletivo urbano em Juiz de Fora pode ser aprimorada para atender melhor às necessidades dos usuários? A pesquisa visa identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos passageiros, como questões de pontualidade, conforto, segurança e acessibilidade, e analisar possíveis soluções que possam tornar o sistema de transporte mais eficiente, completo e preparado para atender às demandas crescentes da população urbana na cidade.

O objetivo geral deste estudo é avaliar a qualidade do transporte coletivo urbano de Juiz de Fora, identificando possibilidades de melhoria que atendam às necessidades dos usuários. A análise da percepção dos passageiros sobre as características como pontualidade, conforto e segurança visa criar estratégias para melhorar o serviço prestado, tornando-o mais eficaz e acessível, e promovendo maior satisfação dos usuários e mobilidade urbana na cidade.

A pesquisa foi conduzida no município de Juiz de Fora – MG, com caráter exploratório e descritivo, desejando interpretar as opiniões dos usuários do transporte coletivo urbano. A abordagem da investigação envolveu tanto a pesquisa bibliográfica quanto de campo, utilizando questionários para coletar informações sobre a percepção dos passageiros. A amostra caracteriza-se como probabilística com a aplicação de 400 questionários, com um nível de confiabilidade de 95% e margem de erro de 5%.

Este artigo apresenta uma análise da qualidade do transporte coletivo urbano em Juiz de Fora, com foco na percepção dos usuários sobre aspectos como pontualidade, conforto, segurança, acessibilidade e qualidade. A partir de uma pesquisa de campo foram identificadas as principais insatisfações e sugestões de melhoria, como a conservação da frota, aumento da frequência e pontualidade dos ônibus. Os resultados revelam importantes desafios operacionais e estruturais, destacando a necessidade de uma gestão mais eficaz, centrada nas reais demandas da população e em práticas que promovam um serviço público mais eficiente e acessível para todos.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 GESTÃO DA QUALIDADE**

A preocupação com a qualidade dentro das organizações existe desde o início do século XX, no entanto, “as diversas formas pelas quais as empresas planejam, definem, obtêm, controlam, melhoram continuamente e demonstram a qualidade, tem sofrido grandes evoluções ao longo dos últimos tempos, respondendo a mudanças políticas, económicas e sociais” (Mendes, 2007, p.12).

A palavra qualidade tem origem no latim *qualitate* é sinônimo de um esforço contínuo por melhorias em todas as áreas, desde a política e estratégia da organização até os principais indicadores financeiros, abrangendo também os níveis de satisfação de todos os stakeholders (Silva, 2009).

Qualidade, segundo Juran (1990), é vista como a adequação ao uso. Um produto com qualidade apresenta particularidades que atendam às necessidades e aumentam a satisfação do cliente. Por outro lado, Deming (1990) define qualidade como o nível de satisfação dos clientes, propondo que a qualidade é construída e não apenas inspecionada.

Mendes (2007, p.9) caracteriza o sistema de gestão da qualidade como "um sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade". Esse sistema permite que a organização reconheça e siga às necessidades e expectativas dos clientes, fornecedores, funcionários e da

comunidade, pretendendo alcançar uma vantagem competitiva de maneira eficaz e eficiente.

A qualidade é um conceito dinâmico, sujeito a mudanças ao longo do tempo, muitas vezes de maneira significativa. Além disso, qualidade é, também, um termo de domínio público, pois todos têm uma noção intuitiva do que seja qualidade (Paladini, 2000).

Neves e Neves (2000) ressaltam que a qualidade é decidida pelo cliente e vai além de somente características dos produtos, englobando questões ambientais e interpessoais. Além disso, destaca que tanto a função de qualidade quanto o conceito de cliente devem ser compreendidos de forma ampla, abrangendo também as relações profissionais, sociais e familiares.

As empresas devem aumentar a eficiência operacional por meio de estratégias que garantam vantagem competitiva, adaptando-se às mudanças sociais e políticas. Isso inclui inovação, empreendedorismo, responsabilidade social e além da implementação de sistemas de gestão voltados à qualidade, meio ambiente e segurança, visando a satisfação de clientes e stakeholders (Lopes, 2014).

A preocupação com a qualidade não é recente, mas tem evoluído ao longo das décadas. Para garantir a conformidade de produtos e processos com padrões estabelecidos, as empresas adotam Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), reforçando sua imagem, satisfazendo clientes e acompanhando as mudanças do mercado (Silva, 2009).

Segundo Lopes (2014), a implementação de sistemas de gestão da qualidade permite às empresas otimizarem processos, reduzir custos e melhorar a qualidade de produtos e serviços. Além disso, fortalece sua competitividade e imagem no mercado, garantindo maior reconhecimento externo. A adesão a normas internacionais também favorece a integração de diferentes áreas, tornando a gestão mais eficiente e estratégica para o crescimento sustentável do negócio. Quando bem implementada, a gestão da qualidade impulsiona a inovação e o crescimento sustentável das empresas.

### 2.1.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Conforme Vasconcellos (2002), a principal dificuldade ao definir qualidade na prestação de serviços está na percepção e na complexidade de determinar o seu significado, pois os clientes podem ter experiências e expectativas diferentes em relação a um mesmo serviço. A percepção da qualidade varia de acordo com cada indivíduo e pode ser influenciada pelo seu estado emocional no momento do atendimento. As pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida.

Gianesi e Côrrea (1996) argumentam que o controle de serviços é diferente de controle de produção de bens, pois os serviços não podem ser tocados, mas sim percebidos pelo próprio cliente, e por isso são de difícil padronização. Ao contrário dos bens, o serviço depende da participação direta do cliente, o que faz que o serviço seja prestado em tempo real, sendo personalizado para atender as necessidades e preferência de cada cliente, podendo ainda necessitar do treinamento do cliente, e implicam produção e consumo simultâneos, ou seja, acontecem no mesmo momento que são consumidos, por não poderem ser estocados, dificultando sua supervisão e controle de qualidade, visto que não tem como testar um serviço antes de entregá-lo ao cliente, como se faz com os produtos. A forma como o serviço é prestado pode influenciar muito mais a satisfação do cliente que o seu próprio resultado final.

A intangibilidade dos serviços, junto da necessidade de o cliente estar presente ou interagir de alguma forma e a simultaneidade da produção e consumo do serviço ao mesmo tempo, forma as principais características das operações em serviços, que irão avaliar os resultados e a qualidade dos serviços prestados. No entanto, avaliar esse tipo de serviço é difícil pela intangibilidade, já que padronizar os serviços não é algo simples, tornando a gestão desse processo mais complexa (Gianesi e Côrrea, 1996).

A expectativa do cliente é decisiva na avaliação do serviço. Os clientes julgam a qualidade do serviço tanto pela experiência vivenciada quanto pelo resultado obtido. Se o nível de exigência for excessivo um serviço correto pode ser avaliado como abaixo da expectativa. E o contrário também pode ocorrer, pois se o cliente tem uma baixa expectativa, irá avaliar como bom, um serviço deficiente (Johnston, 2002).

Johnston (2002) diz que as expectativas dos clientes são formadas a partir de um ponto inicial de contato com a organização de serviço. Neste momento, o cliente forma uma opinião inicial. A seguir, com a experiência e a utilização do serviço, o cliente formaliza uma imagem sobre o serviço prestado.

Na prestação de serviços é de extrema importância que se supervisione ou faça a adaptação dos processos em função das necessidades e preferência dos clientes. Em serviços, as relações diretas com os clientes são de extrema importância e o processo deve ser flexível, já que o cliente participa do processo produtivo de forma eficaz, bem como as organizações precisam ser flexíveis e possuir capacidade para mudança e renovação constante para atender às mudanças do mercado (Paladini, 1995).

## 2.2 QUALIDADE NO TRANSPORTE PÚBLICO

O transporte público pode ser classificado no setor de serviços, que se diferencia das demais atividades no que se refere à qualidade. Lima Jr. (1995) ressalta como aspectos dessa diferenciação: a intangibilidade de seus resultados; a participação do cliente na produção; a heterogeneidade dos processos e resultados, com alta variabilidade motivada por fatores de difícil controle, principalmente os associados ao cliente; os picos de demanda; e o fato da produção não ocorrer em ambiente controlado, pois se desloca no espaço. Além disso, o transporte é uma atividade intermediária e suas operações fazem parte de uma cadeia de eventos onde o cliente tem interesse no resultado final do conjunto de atividades e não somente no transporte.

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) (Lima 1995).

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 e Ferraz, 1995).

Segundo Lima Jr. e Gualda (1995) qualidade de serviços de transportes é aquela percebida pelos usuários e demais interessados, em comparação com outras alternativas disponíveis, decorrente da diferença entre as expectativas e percepções do serviço prestado.

Rodrigues e Sorratini (2008) afirmam que o transporte coletivo é fundamental para um bom desenvolvimento geral urbano sendo de extrema importância para a população de baixa renda. O transporte coletivo é um serviço importante para inclusão só que não tem sido eficiente e nem planejado, dificultando a vida dos usuários que cada vez mais desejam ser respeitado e terem suas necessidades atendidas para seu conforto e deslocamento sem restrições.

O transporte coletivo tem como principal função fazer a ligação de um ponto a outro da cidade. Ou seja, o transporte coletivo é essencial para a locomoção da população independente de raça, sexo e idade além de ainda esse tipo de transporte contribui para a diminuição dos congestionamentos, acidentes de trânsito e ainda com a diminuição da poluição sonora e do ar (Rodrigues e Sorratini, 2008).

Com relação à qualidade dos serviços prestados pelas empresas de coletivo, Marrara (2015, p.14) diz que cabe à “administração pública ser responsável por fiscalizar e cobrar, prevendo cláusulas no contrato de aquisição para melhoria do serviço prestado pela empresa de transporte coletivo”. Este serviço é muito importante para as pessoas, principalmente as de baixa renda que usam com frequência esse meio de transporte para se locomover de um lugar a outro da cidade, seja para ir ao serviço, escola, faculdade ou lazer.

### 2.3 TRANSPORTE COLETIVO URBANO EM JUIZ DE FORA

O município de Juiz de Fora possui uma área territorial de 1.435,749km<sup>2</sup> e uma população residente de 540.756 pessoas (IBGE,2023). Segundo Colchete filho, Ribeiro e Nascimento (2017) o transporte coletivo nesse município, iniciou – se através de bondes no ano de 1881, por uma concessão feita pelo Governo Provincial

aos empresários Eduardo Baptista Roquete e Félix Schmidt, e era realizado por tração animal, passando a energia elétrica somente em 1906.

De acordo com Ferreira Colchete filho Ribeiro e Nascimento (2017), no final da década de 1940, começou-se a buscar uma associação entre os bondes que já eram utilizados e os novos ônibus para o transporte coletivo urbano. Porém, Juiz de Fora enfrentou dificuldades econômicas e logo após, em 11 de abril de 1969 chegou ao fim o transporte por bondes, sendo desativado pelo prefeito Itamar Franco. Mantendo-se somente o transporte exclusivo por ônibus.

Segundo Carvalho (2016), o processo licitatório vigente foi iniciado em 22 de maio de 2015, tendo em vista selecionar empresas ou consórcios para operar no transporte coletivo de passageiros por ônibus e veículos de pequeno porte adaptados para pessoas com deficiência. O contrato tem duração de 10 anos, podendo ser prolongado por mais 10 anos, estando em vigor de 2016 até 2026.

De acordo com a Prefeitura de Juiz de Fora (2016), foi divulgado a conclusão do processo licitatório do transporte coletivo urbano no dia 28 de abril de 2016, a concessão foi separada entre dois consórcios, são eles: Consórcio Via JF, que fica com a Área 1 da cidade, e o Consórcio Manchester de Transporte Coletivo, que fica com a Área 2 de operação. A licitação pretendeu garantir maior clareza na prestação do serviço, aumento da oferta de horários e maior controle no cumprimento das viagens, renovação da frota, implantação de bilhete único e internet gratuita nos veículos.

Segundo Carvalho (2016) o consórcio Via JF é formado pelas seguintes empresas: Transporte Urbano São Miguel de Uberlândia Ltda., Auto Nossa Senhora Aparecida Ltda e Viação São Francisco Ltda. Já o consórcio Manchester é constituído: pelas sociedades empresárias Goretti Irmãos Ltda e Transporte Urbano São Miguel Ltda.

De acordo com Petterson (2023) o transporte público de Juiz de Fora é atualmente realizado por um único consórcio (VIA JF), onde tem apenas duas empresas operando, a Auto Nossa Senhora LTDA e a Viação São Francisco LTDA. De acordo com Zanella (2024), há cerca de 2 anos que o Consorcio VIA JF é o único responsável pelo transporte coletivo em Juiz de Fora, já que a Prefeitura de Juiz de Fora rompeu em 2022 o contrato com a Tusmil, que havia assumido as linhas da

Viação Goretti Irmãos Ltda (GIL) por meio do Consórcio Manchester. O rompimento do contrato foi de um impasse trabalhista e judicial envolvendo a GIL, que encerrou suas atividades em 2020.

### **3 METODOLOGIA**

Para Gil (2008) o método científico é um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos utilizados para atingir o determinado conhecimento. Para que esse conhecimento seja classificado como científico, é fundamental identificar os passos que permitem sua verificação, ou seja, é preciso determinar o método que levou à obtenção desse conhecimento. O autor observa que, em épocas passadas, muitos acreditavam que um único método poderia ser aplicado a todos os trabalhos científicos. No entanto, os cientistas contemporâneos reconhecem a existência de uma variedade de métodos, os quais são definidos pelo tipo de objeto a ser pesquisado e pelas questões a serem investigadas.

De acordo com as classificações de Vergara (2016), quanto aos fins, a pesquisa realizada é considerada exploratória e descritiva, junto a usuários do transporte coletivo urbano na cidade de Juiz de Fora – MG. É exploratória porque o tema abrange questões que ainda não foram amplamente abordadas, possibilitando a identificação de novas perspectivas e a formulação de hipóteses ao longo da pesquisa. É descritiva porque permitiu caracterizar as opiniões dos usuários e identificar correlações entre variáveis, como satisfação e frequência de uso. Essa combinação de abordagens contribuiu para uma compreensão mais abrangente do tema e para a melhoria do serviço de transporte coletivo.

Quanto aos meios foi realizada uma pesquisa bibliográfica, conforme Vergara (2016), pois se baseia em uma investigação organizada que utiliza materiais já publicados, como livros, revistas e jornais que são de acesso público. Essa abordagem foi fundamental para o tema do transporte coletivo urbano em Juiz de Fora, pois permitiu uma análise aprofundada das teorias, estudos anteriores e dados disponíveis sobre a qualidade do transporte coletivo, além de identificar lacunas no conhecimento existente.

Ainda, foi utilizada pesquisa de campo por meio da aplicação de um questionário diretamente aos usuários do transporte coletivo urbano em Juiz de Fora.

Essa abordagem facilitou a coleta de dados em um ambiente real, possibilitando a obtenção de informações sobre a percepção dos passageiros em relação à qualidade do serviço, como pontualidade, conforto e segurança. A interação direta com os participantes enriqueceu a análise, proporcionando detalhes valiosos que contribuiu para informar estratégias de melhoria e atender melhor às necessidades dos usuários. Além disso, a pesquisa de campo garantiu que as informações coletadas sejam relevantes e contextualizadas, refletindo a realidade vivida pelos próprios usuários no dia a dia.

Neste sentido, como tratado no decorrer deste trabalho acadêmico, a pesquisa ocorreu na cidade de Juiz de Fora, município do estado de Minas Gerais, e teve como universo a população de Juiz de Fora. Mediante a este universo, a amostra da pesquisa contou com 95% de confiabilidade e 5% de margem de erro. Assim, conforme cálculo estatístico foi necessário a aplicação de 400 questionários de forma a responder os objetivos propostos nesse trabalho.

O questionário foi realizado de forma *online*, compartilhado via *link* no WhatsApp, Instagram e demais redes sociais, além de um *QR code* nos pontos centrais de ônibus da cidade. O questionário teve 22 perguntas, com 400 respostas e foi coletado através do Google Forms durante o período de 08/04/2025 a 15/05/2025. Trata-se de uma amostra probabilística.

As perguntas foram organizadas em quatro partes principais, com a ideia de compreender diferentes perspectivas da experiência dos usuários com o transporte coletivo urbano de Juiz de Fora. A primeira parte abordou o perfil dos respondentes, considerando idade, sexo, frequência de uso e motivo dos deslocamentos. A segunda abordou a avaliação da qualidade do transporte, com questões sobre pontualidade, conforto, segurança, atendimento, acessibilidade às informações e infraestrutura. A terceira parte investigou a percepção dos usuários sobre tecnologias e mudanças recentes no transporte em Juiz de Fora, como a retirada de cobradores, uso de aplicativos para consulta de horários e disponibilidade de Wi-Fi nos ônibus. Por fim, a quarta parte foi para o usuário dar sugestões e comentários livres, permitindo que eles expressassem suas opiniões.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos dados coletados na pesquisa de campo com os usuários do transporte coletivo urbano na cidade de Juiz de Fora, o quadro 1 apresenta a idade, o sexo, a frequência de uso e o principal motivo de deslocamento dos entrevistados.

**QUADRO 1** - Perfil dos Respondentes

| Pergunta                             | Alternativas           | Percentual |
|--------------------------------------|------------------------|------------|
| 1 - Idade                            | Menos de 18            | 5,50%      |
|                                      | 18 a 25                | 38,30%     |
|                                      | 26 a 35                | 47,00%     |
|                                      | 36 a 50                | 7,00%      |
|                                      | Mais de 50             | 2,20%      |
| 2 - Sexo                             | Feminino               | 49,80%     |
|                                      | Masculino              | 50,20%     |
| 3 - Frequência de uso                | Diariamente            | 84,50%     |
|                                      | 1 a 2 vezes por semana | 4,20%      |
|                                      | 3 a 4 vezes por semana | 9,00%      |
|                                      | Raramente              | 1,50%      |
|                                      | Nunca                  | 0,70%      |
| 4 - Principal motivo de deslocamento | Trabalho               | 59,80%     |
|                                      | Estudos                | 28,00%     |
|                                      | Compromissos pessoais  | 9,30%      |
|                                      | Lazer                  | 1,20%      |
|                                      | Outros                 | 1,70%      |

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme apresentado no quadro 1, verifica-se que a maioria dos respondentes tem entre 26 e 35 anos (47%) e utiliza o serviço diariamente (84,5%), principalmente para o trabalho (59,8%). Há equilíbrio entre os sexos, com leve predominância masculina (50,2%). Grupos com menos de 18 anos ou mais de 50 são pouco representativos, assim como os deslocamentos por lazer ou motivos pessoais.

A partir dos dados obtidos na pesquisa com os usuários do transporte coletivo urbano em Juiz de Fora, o quadro 2 apresenta a avaliação dos principais aspectos do serviço como qualidade dos veículos, pontualidade, frequência, segurança, atendimento e infraestrutura dos pontos de ônibus.

**QUADRO 2 - Avaliação dos Serviços do Transporte Coletivo Urbano**

| <b>Pergunta</b>   | <b>Péssimo</b> | <b>Ruim</b> | <b>Regular</b> | <b>Bom</b> | <b>Excelente</b> |
|---|----------------|-------------|----------------|------------|------------------|
| 5 - Qualidade dos veículos  | 36,50%         | 30,30%      | 21,50%         | 5,30%      | 6,50%            |
| 6 - Pontualidade dos ônibus   | 27,30%         | 36,80%      | 25,50%         | 7%         | 3,50%            |
| 7 - Frequência dos ônibus   | 20%            | 25%         | 30%            | 21,50%     | 3,50%            |
| 8 - Segurança durante o trajeto                                       | 32,20%         | 26,70%      | 21,90%         | 10,10%     | 9,10%            |
| 9 - Conduta dos motoristas e cobradores                               | 7%             | 19%         | 26,80%         | 31%        | 16,30%           |
| 10 - Facilidade de acesso à informação sobre linhas e horários        | 7%             | 20,50%      | 26,50%         | 29,00%     | 17,00%           |
| 11 - Cobertura da rede de ônibus (linhas disponíveis para os bairros) | 18,50%         | 30,80%      | 32,80%         | 14,00%     | 4,00%            |
| 12 - Relação custo-benefício da tarifa cobrada                        | 16,30%         | 26,80%      | 23,00%         | 19,00%     | 15,00%           |
| 13 - Tempo de espera nos pontos                                       | 17,50%         | 28,70%      | 30,50%         | 19,50%     | 3,80%            |
| 14 - Condições dos pontos de ônibus (estrutura, abrigo, sinalização)  | 7,50%          | 16,00%      | 31,30%         | 26,30%     | 19,00%           |

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base nos dados apresentados no quadro 2, observa-se uma percepção predominantemente negativa dos usuários em relação à qualidade do transporte coletivo urbano em Juiz de Fora. As maiores insatisfações concentram-se na qualidade dos veículos (36,5% péssimo e 30,3% ruim) e na pontualidade dos ônibus (27,3% péssimo e 36,8% ruim), apontando falhas em dimensões que, segundo Lima Jr. (1995), estão diretamente relacionadas à confiabilidade e tangibilidade dos serviços de transporte. A má conservação dos veículos, aliada ao não cumprimento dos horários previstos, compromete a experiência dos usuários, refletindo um serviço que, de acordo com Juran (1990) não atende adequadamente às necessidades dos clientes e, portanto, não está cumprindo sua função como deveria.

A frequência dos ônibus também é alvo de críticas significativas, 45% entre péssimo e ruim e 30% regular, assim como a segurança durante o trajeto, com 32,2% considerando péssima e 26,7% ruim. Esses dados revelam desafios estruturais importantes para a confiabilidade e a percepção de valor do serviço, o que vai ao encontro da perspectiva de Johnston (2002), onde a percepção da qualidade do serviço depende da experiência vivida, sendo moldada pelas expectativas iniciais e reforçada pelo uso contínuo, à medida que ele vivencia e utiliza esse serviço

Apesar do cenário crítico, há aspectos que se destacam positivamente. A conduta dos motoristas e cobradores, bem como a facilidade de acesso à informação sobre linhas e horários, foram melhor avaliados, com percentuais de “bom” e “excelente” (47,3% e 46%, respectivamente). Esses elementos estão diretamente ligados à dimensão da empatia e da comunicação, destacadas por Lima Jr. (1995) como fatores relevantes na avaliação da qualidade no transporte público. Além disso, a importância da relação interpessoal e da flexibilidade no atendimento é ressaltada por Paladini (1995), ao afirmar que os serviços, especialmente os de transporte, exigem adaptações constantes às necessidades dos clientes.

No entanto, a cobertura da rede de ônibus ainda é considerada inadequada por grande parte dos usuários, com 49,3% de avaliações negativas entre péssimo (18,50%) e ruim (30,80%). Essa limitação pode indicar falhas na acessibilidade, contrariando os princípios básicos de um sistema de transporte público eficiente, como apontam Lima e Ferraz (1995), para quem a qualidade deve atender de forma adequada aos requisitos dos diversos públicos envolvidos, como usuários, poder público, funcionários e comunidade.

Outro ponto de insatisfação é a relação custo-benefício da tarifa cobrada: 43,1% dos entrevistados a classificaram como péssima ou ruim. De acordo com Silva (2009) e Lopes (2014), a percepção de valor é um dos pilares da gestão da qualidade, sendo essencial alinhar preço e qualidade percebida para garantir a satisfação do cliente. No contexto de serviços públicos, isso é ainda mais delicado, dado o impacto social que o transporte exerce, especialmente para a população de baixa renda, como enfatizado por Rodrigues e Serratini (2008).

Quanto às condições dos pontos de ônibus, os dados mostram uma avaliação positiva (45,3% entre bom e excelente), diferente dos elevados índices de insatisfação quanto ao tempo de espera (28,7% ruim e 17,5% péssimo). A diferença entre a infraestrutura e da dinâmica operacional evidencia a importância de um sistema de gestão da qualidade eficaz, como descrito por Mendes (2007), que possibilite não apenas a manutenção de boas estruturas físicas, mas também a otimização do serviço em tempo real.

Em suma, os resultados reforçam a necessidade de melhorias estruturais e operacionais no transporte coletivo de Juiz de Fora, especialmente no que se refere à

pontualidade, frequência e conservação dos veículos. Como destaca Deming (1990), a qualidade deve ser construída continuamente, o que exige planejamento estratégico, supervisão constante e uma escuta ativa das percepções dos usuários. Assim, como propõem Giansesi e Côrrea (1996), uma gestão eficiente da qualidade em serviços deve considerar as particularidades do setor, como a sua intangibilidade, a simultaneidade entre produção e consumo, e a participação ativa do cliente, para oferecer um transporte verdadeiramente adequado às expectativas da população.

A partir dos dados levantados na pesquisa de campo, o quadro 3 apresenta a percepção dos usuários sobre tecnologias e mudanças recentes no transporte coletivo urbano em Juiz de Fora, como a ausência de cobradores, o uso de aplicativos para consulta de horários e a disponibilidade de Wi-Fi nos ônibus.

**QUADRO 3** - Tecnologias e mudanças recentes no transporte

| Pergunta   | Alternativas                    | Percentual |
|--|---------------------------------|------------|
| 15 - Você já utilizou ônibus em Juiz de Fora sem a presença de cobrador?                         | Sim                             | 99,30%     |
|  | Não                             | 0,70%      |
| 16 - Como você avalia a ausência do cobrador no ônibus?  | Positiva                        | 7,20%      |
|  | Negativa                        | 89,00%     |
|  | Neutra                          | 3,70%      |
| 17 - Como você avalia a facilidade de pagamento nos veículos sem cobrador?                       | Positiva                        | 7,00%      |
|  | Negativa                        | 89,00%     |
|  | Neutra                          | 4,00%      |
| 18 - Você utiliza o aplicativo Cittamobi para consultar horários de chegada dos ônibus no ponto? | Sim                             | 88,00%     |
|  | Não                             | 12,00%     |
| 19 - Como você avaliaria a precisão das informações nesse aplicativo?                            | Muito precisas                  | 27,00%     |
|  | Precisam de melhorias           | 50,70%     |
|  | São imprecisas                  | 10,80%     |
|  | Não sei                         | 11,50%     |
| 20 - Você já utilizou ou teve acesso a Wi-Fi gratuito em ônibus urbanos de Juiz de Fora?         | Sim                             | 86,30%     |
|  | Não                             | 13,70%     |
| 21 - Como você avalia a necessidade de Wi-Fi gratuito nos ônibus do transporte público?          | Essencial                       | 58,50%     |
|  | Seria útil, mas não é essencial | 31,50%     |
|  | Não vejo necessidade            | 10,00%     |

Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria dos usuários de Juiz de Fora já utilizou ônibus sem cobrador (99,3%), mas a percepção é amplamente negativa, visto que, 89% desaprovam tanto a

ausência do cobrador quanto a facilidade de pagamento nesses veículos. Apesar disso, 88% dos entrevistados usam o app Cittamobi, embora mais da metade (50,7%) considere que ele precisa de melhorias. Já o Wi-Fi gratuito é amplamente utilizado com 86,3% e visto como essencial por 58,5% dos entrevistados.

O quadro 4 mostra as melhorias sugeridas pelos usuários do transporte coletivo urbano em Juiz de Fora, com destaque para questões como manutenção dos ônibus, aumento da frota em horários de pico e mais conforto e segurança.

**QUADRO 4 - Melhorias sugeridas pelos usuários**

| <b>Melhorias</b>   | <b>%</b> |
|--|----------|
| Não apontaram pontos de melhoria.  | 28,50    |
| Fazer manutenção nos ônibus  | 18,75    |
| Mais ônibus nos horários de pico, domingos e feriados  | 8,25     |
| Limpar e secar os assentos dos ônibus  | 7,25     |
| Promover mais conforto, segurança e qualidade  | 7,25     |
| Pontualidade   | 6,50     |
| Melhorar frequência e diversificar linhas para áreas afastadas e de difícil acesso.                | 6,00     |
| Renovação da frota com ônibus modernos, elétricos ou híbridos                                      | 5,50     |
| Aprimorar o CittaMobi; criar app para reclamações, avaliações e sugestões dos usuários.            | 2,25     |
| Retorno dos cobradores   | 1,50     |
| Ajuste salarial e capacitação profissional para motoristas   | 1,50     |
| Fim do monopólio   | 1,50     |
| Sistema de pagamento por cartão e Pix para facilitar o embarque                                    | 1,50     |
| Promover acessibilidade e retomar ônibus com assentos preferenciais antes da roleta.               | 1,25     |
| Faixas exclusivas e semáforos que priorizem ônibus, alinhando transporte ao crescimento da cidade. | 0,75     |
| Reduzir a tarifa   | 0,50     |
| Aumento do investimento público  | 0,50     |
| Retomar linhas suspensas na pandemia e revisar itinerários nos bairros.                            | 0,50     |
| Melhorar pontos de ônibus com mais cobertura e iluminação nos bairros                              | 0,25     |
| Total  | 100      |

Fonte: Dados da pesquisa.

As principais melhorias sugeridas pelos usuários envolvem a manutenção dos ônibus (18,75%), aumento da frota em horários críticos (8,25%), limpeza (7,25%) e mais conforto e segurança (7,25%). Também se destacam a pontualidade (6,50%), frequência (6,00%) e a modernização da frota (5,50%), além de sugestões tecnológicas, como aprimorar o app CittaMobi (2,25%). Embora 28,5% não tenham

apontado melhorias, a maioria demonstrou interesse por avanços na qualidade e acessibilidade do transporte.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo teve como objetivo geral avaliar a qualidade do transporte coletivo urbano de Juiz de Fora, identificando possibilidades de melhoria que atendam às necessidades dos usuários. Os resultados obtidos por meio da pesquisa de campo evidenciaram uma percepção negativa dos passageiros em relação a aspectos como pontualidade, conservação da frota, frequência das linhas e segurança durante o trajeto. Tais insatisfações indicam falhas na confiabilidade e na adequação do serviço às expectativas da população.

Por outro lado, elementos como a postura dos motoristas e cobradores, bem como a facilidade de acesso à informação sobre linhas e horários, foram bem avaliados. Entre os principais pontos de melhoria apontados pelos próprios usuários, destacam-se: a necessidade de renovação da frota, aumento do número de ônibus em horários de pico, maior limpeza e conforto nos veículos, além da retomada de algumas linhas e de cobradores, que impactam diretamente na experiência do passageiro durante todo o percurso.

Embora 43,1% dos usuários tenham considerado o custo-benefício da tarifa como sendo entre péssimo e ruim, a redução da tarifa não foi uma das sugestões mais mencionadas pelos respondentes, apontando que existem melhorias que são prioritárias antes do custo, como manutenção, aumento na frota de ônibus, conforto, segurança e qualidade.

Diante disso, conclui-se que a melhoria do transporte coletivo em Juiz de Fora depende de ações estratégicas e integradas entre o poder público e operadores do sistema, priorizando investimentos em infraestrutura, tecnologia e qualidade do serviço. A adoção de uma gestão voltada à qualidade, com base nas percepções dos usuários, que de fato utilizam esse serviço, é essencial para que o transporte cumpra efetivamente seu papel social e contribua para o desenvolvimento urbano da cidade.

## **ABSTRACT**

Public transportation is essential for urban development, as it ensures the mobility of the population. Its quality and efficiency directly influence accessibility, quality of life and the functioning of cities, and is one of the greatest challenges for public management. The general objective of this study is to evaluate users' perceptions regarding the quality and efficiency of urban public transportation in the city of Juiz de Fora and identify areas for improvement. To this end, an exploratory and descriptive approach was used, with 400 questionnaires being administered to users of this service in the aforementioned city. Regarding the results obtained, some attributes indicated high dissatisfaction on the part of users with punctuality, vehicle quality, frequency of buses, safety and fares charged, although aspects such as driver conduct and access to information were well evaluated. The study highlights the urgency of structural and operational improvements in the service offered.

**Keywords:** Bus. User satisfaction. Urban mobility. Comfort. Accessibility

## **REFERÊNCIAS**

CARVALHO, NATHALIA. **Divulgado resultado da licitação do transporte coletivo.** Tribuna de Minas, Juiz de Fora, 28 de abr. de 2016.

COLCHETE FILHO, Antônio Ferreira; RIBEIRO, Tiago Goretti; NASCIMENTO, Victor Hugo Godoy. **Transformações urbanas em Juiz de Fora/MG: a Avenida Barão do Rio Branco e a história da Cidade.** Redes - Santa Cruz do Sul: Universidade de Santa Cruz do Sul, v. 22, n. 1, janeiro-abril, 2017.

COSTA, J. E. & Santos, V. (2006a). **O desenvolvimento do sistema integrado de transporte coletivo de Aracaju e suas contradições.** Candeeiro, 9.

DEMING, W. E. (1990) **Qualidade: a revolução da administração.** Rio de Janeiro: Marques Saraiva.

FERRAZ, A. C. P.; TORRES, I. G. E. (2004). **Transporte Público Urbano.** 2 a ed. São Carlos, Rima.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

**IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA.** Censo Brasileiro de 2022. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

JURAN, J.M. (1990) **Juran na liderança pela qualidade.** São Paulo. Pioneira.

LIMA, I. M. O.; Ferraz, A. C. P. (1995) **Produtividade com qualidade: um método para gestão do transporte urbano por ônibus.** In: IX Congresso da Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes – ANPET, São Carlos, SP. Anais, v. 2.

LIMA JR., O. F.; Gualda, N. D. F. (1995) **Qualidade em serviços de transportes: conceituação e procedimentos para diagnóstico.** In: IX Congresso da Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes – ANPET, São Carlos, SP. Anais v. 2.

LOPES, J. C. C (2014). **Gestão da Qualidade: Decisão ou Constrangimento Estratégico** (Dissertação de Mestrado, Universidade Europeia, Lisboa).

MARRARA, T., **Transporte público e desenvolvimento urbano.** Aspecto jurídicos da Política Nacional de Mobilidade. Revista Digital de Direito Administrativo, 2015.

MENDES, M. F. (2007). **O impacto dos sistemas QAS nas PME portuguesas** (Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Minho, Portugal).

NEVES, J. F.; NEVES, M. C. P. **Qualidade e sustentabilidade.** Seropédica: Embrapa Agrobiologia, dez. 2000.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços.** São Paulo: Atlas. 1995.

PETTERSON MARCIANO. **Atual modelo do transporte coletivo urbano em juiz de fora gera discussões comissão da câmara confirma necessidade de melhorias,** 2023. [Acessa.com](https://www.acessa.com)

PJF. Prefeitura de Juiz de Fora. **Prefeitura conclui licitação de transporte coletivo urbano e divulga os consórcios que vão operar o sistema nos próximos dez anos.** 2016.

RODRIGUES, M. A.; SORRATINI, J. A. **A qualidade no transporte coletivo urbano.** Panorama nacional da pesquisa em transporte.

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

SILVA, M. Â. (2009). **Desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade** (Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal).

TIRONI, L. F.; SILVA, L. C. E.; VIANA, L. M.; MEDICI, A. C. (1991). **Critérios para a geração de indicadores de qualidade e produtividade no serviço público.** IPEA - textos para discussão interna. Brasília.

VASCONCELOS, E. A. **Transporte urbano nos países em desenvolvimento: reflexões e propostas.** São Paulo: Annablume, 2000.

VASCONCELLOS, P. P. de. **Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico.** 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) — Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

VERGARA, Sylvia Constant. **PROJETOS E RELATÓRIOS DE PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO.** 16º. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2016.

ZANELLA SANDRA. **Voto e Cidadania: Melhorias no transporte público e na mobilidade urbana são desafios para o próximo chefe do Executivo.** Tribuna de Mina, Juiz de Fora, 08 de dez. de 2024.