

# *A qualidade do transporte público urbano em cidades médias: estudo de caso em Palmas – Tocantins*

## *The quality of urban public transportation systems in middle-sized cities: a case study in Palmas – Tocantins, Brazil*

Carlla Brito Furlan<sup>a</sup>

Gleys lally Ramos dos Santos<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Graduada em Arquitetura e Urbanismo  
ITPAC-Porto, Palmas, Tocantins, Brasil.  
carllafurlan@hotmail.com

<sup>b</sup>Doutora em Geografia  
Universidade Federal do Tocantins/UFT, Palmas, Tocantins, Brasil  
gleys.ramos@uft.edu.br

doi:10.18472/ReGIS.v2n2.2016.22030

Recebido em 28.09.2016

Aceito em 22.11.2016

ARTIGO - DOSSIÊ

### RESUMO

Este artigo apresenta conceitos e análises sobre transporte público (doravante TP) na cidade de Palmas, capital do estado do Tocantins (Brasil), relativo principalmente à avaliação da qualidade do sistema de transporte coletivo urbano com enfoque no ponto de vista do usuário. Busca-se identificar os pontos críticos impactantes na qualidade do sistema de TP bem como isso afeta de forma direta ou indireta a eficiência econômica da cidade. Também é proposta estimular reflexões em torno do termo “cidade média”, com vistas a propor critérios que, considerando as especificidades da rede urbana do Tocantins, permitam identificar suas cidades médias. Inicialmente, apresentam-se algumas ideias e conceitos, postos por diferentes autores, sobre cidade e sua relação com a urbanização decorrente do processo de implementação do Estado. Faz-se em seguida, uma reflexão do tema cidade média, em que se analisam questões referentes ao tamanho demográfico



como princípio de identificação, suas características e papéis. Ainda são apresentadas as análises dos resultados obtidos com a aplicação do questionário, no qual averigou-se que os pontos a serem melhorados conforme opinião dos usuários são: o preço da passagem, como principal fator de insatisfação, a Lotação dos ônibus, informações nos pontos de paradas e internet e o incentivo à utilização.

**Palavras-chave:** Sistema de Transporte. Usuário. Qualidade.

## ABSTRACT

*This article introduces concepts and analyses on public transport (TP) in the city of Palmas, capital of the State of Tocantins (Brazil), relative to the evaluation of the quality of the urban public transportation system with a focus on the user's point of view. The aim is to identify the critical issues impacting on the quality of the TP system as well as that directly or indirectly affects the economic efficiency of the city. It is also proposed, stimulate reflections around the term average town, with a view to proposing criteria, considering the specificities of the urban network of the Tocantins, identify their hometowns. Initially, some ideas and concepts, by different authors, about the city and its relation with urbanization resulting from the process of implementation of the State. You do then, a reflection of the average City theme, in which they analyze issues relating to the demographic size as a principle of identification, characteristics and roles. Still are the analyses of the results obtained with the application of the questionnaire, where verified that the points to be improved in accordance with the opinion of the users are: the price of the ticket, as main factor of dissatisfaction, the capacity of the bus, information in charts and internet points and encouraging use.*

**Keywords:** Transport system. User. Quality.

## 1 INTRODUÇÃO

O estado do Tocantins possui uma área de 277.620.914km<sup>2</sup> (IBGE, 2014). É a mais nova Unidade Federativa do Brasil. Em 05 de outubro de 1989, foi promulgada a primeira Constituição do estado, feita nos moldes da Constituição Federal. Foram criados mais 44 municípios, além dos 79 já existentes. Atualmente, o estado possui 139 municípios tendo a cidade de Palmas como Sede Administrativa.

Palmas foi fundada em 20 de maio de 1989, logo após o surgimento do Tocantins pela Constituição de 1988, mas somente a partir do dia 1º de janeiro de 1990, Palmas passou a ser a capital definitiva do estado tocantinense. Com uma população de 228.332 habitantes em 2010 essa capital possui 2.218,943 km<sup>2</sup> de área territorial (IBGE, 2010).

De acordo com Palmas (2005), para além do incremento populacional significativo, o município de Palmas foi uma das capitais com maior crescimento demográfico



nessas duas últimas décadas. Isso traz preocupações pelo fato de que, embora tenha surgido a partir de um plano urbanístico, o processo de ocupação territorial de Palmas se deu diferentemente do que foi planejado e daquilo que constava no projeto.

Compilando os conceitos de Moraes (2003) e Coreolano (2011), durante o seu processo inicial de ocupação, as terras escolhidas para a implantação da cidade foram compradas pelo Estado ou doadas por fazendeiros, transformando o Executivo Estadual no maior proprietário fundiário do município.

Nessa perspectiva, o Estado comercializava propriedades fundiárias públicas com o capital imobiliário e utilizava terras urbanas para negociar o pagamento das empreiteiras responsáveis pelas obras de construção da cidade. Enquanto isso, contraditoriamente, os trabalhadores que atuavam na construção civil da cidade, em virtude de circunstâncias socioeconômicas, construíram suas moradias longe de áreas urbanas centrais.

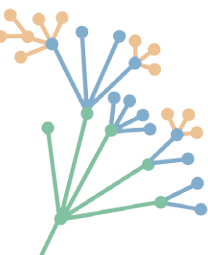
A ideia de distância e de locomoção permeia a capital Palmas desde seu cerne, considerando-se suas configurações socioespaciais de sua construção/ocupação. No que se refere ao Transporte Público (doravante TP) e/ou coletivo, este por definição é um meio de transporte mercenciado por empresas públicas ou privadas que permite o deslocamento urbano da população de um ponto a outro dentro da municipalidade.

O deslocamento urbano constitui um dos maiores desafios das cidades brasileiras. É o marco de conflitos de gestão das cidades e dos movimentos diversos (sociais, populares, etc.). Para Lefebvre (1999), é importante a compreensão de que a elaboração da política urbana e de seus instrumentos não se dá em ambiente de neutralidade política ou administrativa, pois os conflitos de interesses constituem um aspecto permanente na produção do espaço urbano.

A abordagem aqui proposta tem o objetivo de identificar e avaliar a percepção que os usuários do serviço de transporte coletivo urbano por ônibus ofertado na cidade de Palmas (TO) têm sobre a qualidade do serviço prestado, além de identificar os pontos críticos e caracterizar o usuário que utiliza o sistema. De tal modo, é possível ter uma visão parcial, mas que busca integrar as outras dinâmicas de análise do problema e colaborar para a melhoria na qualidade do serviço prestado.

De acordo com Hayes (2003), o conhecimento das percepções e reações dos usuários, em relação aos negócios de uma determinada organização, pode aumentar muito suas possibilidades de tomar melhores decisões empresariais.

Com intuito de atingir os objetivos delineados, desenvolveram-se no percurso da pesquisa três etapas metodológicas. A primeira aborda a pesquisa bibliográfica embasada em autores que tratam do tema, buscando assim uma base teórica e reflexões bibliográficas sobre o assunto.



A segunda etapa fundamenta-se na determinação do grau de satisfação dos usuários do TP da cidade de Palmas (TO), apresentando assim características de certo grupo, o que quanto os fins, compõem em uma pesquisa descritiva, elegendo e elencando o que poderia evidenciar essa satisfação e ao mesmo tempo nos auxiliar a perfilar o público-alvo da pesquisa.

Os procedimentos metodológicos da terceira etapa tiveram início ao eleger o levantamento de dados quantitativos. Em seguida, partimos para a coleta dos dados, realizada a partir de uma pesquisa de campo com a aplicação de questionários aos usuários do TP.

É preciso salientar que o questionário foi um suporte/ferramenta importante para as premissas deste trabalho. Segundo Malhotra (2006), o questionário consiste em um conjunto formal de perguntas – escritas ou orais – cujo objetivo é obter informações dos entrevistados.

Para as entrevistas foi utilizado um roteiro estruturado de forma simplificada como modelo, de maneira que poderia ser rapidamente interpretado e respondido pelos usuários. Mais especificamente, o questionário foi estruturado em três grupos:

- **Grupo I:** Fundamentado com o objetivo de obter um perfil dos usuários, conseguindo informações como: gênero, faixa etária, escolaridade, faixa de renda mensal, motivo e frequência de viagem;
- **Grupo II:** Composto por 27 critérios que avaliarão a qualidade do TP realizado por ônibus, sendo instituída uma escala cujos extremos são “Ótimo” e “Péssimo” e que permite que os respondentes marquem o local que melhor represente o seu grau de satisfação de cada critério;
- **Grupo III:** Constituiu-se de um “espaço aberto” para expressar suas críticas, sugestões e elogios acerca do TP.

A abordagem das pessoas foi realizada nos terminais e dentro dos ônibus, entre os dias 14 e 22 de dezembro de 2015, das 07h às 19h, cujos entrevistados (a título de inclusão e exclusão) tinham idade superior a 15 anos; na abordagem eram esclarecidas as finalidades da pesquisa e o objetivo do questionário.

Os entrevistados foram escolhidos por meio de uma amostragem não probabilística por conveniência. Para Malhotra (2006), nesse tipo de amostragem os usuários são escolhidos porque se localizam no lugar e no momento em que se encontra o pesquisador.

O questionário foi aplicado a usuários que utilizam o transporte pelo menos duas vezes na semana e, ao todo, foram realizadas 51 abordagens – esse número parece reduzido para extrair informações generalizadas, no entanto, levamos em consideração o número de usuários das duas vias principais da capital (“Teotônio” e “JK”), em uma amostragem aleatória, em relação ao N (número/quantidade) da população da cidade em estudo. As abordagens duravam em média 15 minutos



(no máximo). Os dados levantados das avaliações foram tabulados em planilha eletrônica e, em seguida, gerados os gráficos.

Por fim, a quarta e última etapa da pesquisa dedicou-se à análise sistemática dos resultados obtidos com o objetivo de expor um diagnóstico acerca do serviço prestado através do TP.

## 1. PALMAS ENQUANTO CIDADE MÉDIA

O conceito de Cidades Médias vem permeando as discussões de âmbito urbano, urbanização e urbanismos. Algumas áreas estão preocupadas em inserir tais discussões no íterim dos seus debates. A Geografia, as Ciências Sociais e a Arquitetura e Urbanismo são exemplos dessas áreas preocupadas com o debate.

As cidades médias podem ser classificadas, em primeiro momento, segundo seu índice populacional, pois no que diz respeito à escala de grandeza nada é mais significativo. Segundo França:

Para o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a cidade média é aquela que possui população entre 100.000 e 500.000 habitantes. Conforme Organização das Nações Unidas (ONU), as cidades médias são aquelas com aglomerações entre 100.000 e 1.000.000 de habitantes. Andrade e Serra (2001) também trabalham com essa mesma definição de cidade média apresentada pelo IBGE. Enquanto Amorim Filho e Bueno e Abreu (1982) estabeleceram um tamanho mínimo de 10 mil na sede do município (FRANÇA, 2007, p. 51-52).

Entretanto, Spósito (2007) entende que as cidades médias são aquelas que desempenham papéis de ligação, de intermediação entre as pequenas e as maiores cidades, sem desconsiderar o tamanho demográfico como primeiro nível de análise, pois como já destacado, existe a estreita relação entre quantidade e qualidade das dinâmicas e processos. De acordo com Corrêa (2000), as cidades médias é uma tipologia de cidades que se caracteriza pela combinação de inúmeros fatores, como tamanho demográfico, aliado às funções urbanas e organização de seu espaço intraurbano.

Com isso, é possível a compreensão que cada cidade se apresenta no espaço urbano de forma singular, pois se inseriu e foi constantemente reinserida de forma distinta, ou seja, em um contexto socioeconômico distinto, mediante atividades e funções distintas (LEITZKE; FRESCA, 2009).

Considerando essas interpretações apresentadas para classificar e caracterizar uma cidade média, podemos afirmar que a cidade objeto de nossas análises – Palmas (TO), configura-se como cidade média. Como capital estadual, Palmas centraliza vários serviços não encontrados em outras cidades do estado e comanda as áreas do seu entorno, tais como: política-administrativas, serviços de saúde de média



e alta complexidade, serviços bancários, fluxo regular de mercadorias, pessoas e informações, e educação referente principalmente ao ensino superior e industrial. Além disso, é a cidade mais populosa do estado do Tocantins, com 228.332 habitantes em 2010, sendo que 221.741 habitantes correspondem à população urbana (IBGE, 2010).

Palmas, dada a sua condição de capital do estado do Tocantins, apresenta uma gama de estruturas e atribuições que organizam os serviços públicos na escala estadual. Suas funções político-administrativas se estendem a tudo que afeta o bem-estar dos cidadãos e acaba por gerar intensos fluxos no seu território, pela demanda de órgãos, entidades, bens e serviços, tanto na esfera estadual como federal.

Um setor importante e que influencia a cidade é o da saúde. Estão presentes vários tipos de estabelecimentos de saúde, entretanto, os principais estão ligados a ações de proteção, apoio, diagnóstico, atendimento ambulatorial e hospitalar, este último identificado como referência macro e microrregional. A capital Palmas possui um percentual de 31% do total de estabelecimentos de saúde do estado do Tocantins conforme Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES (2016), com 439 unidades. Dados do IBGE apontavam no ano de 2010 que as unidades de serviços de saúde totalizavam 144 estabelecimentos sendo 2,08% públicos estaduais, 40,27% públicos municipais e 57,63% privados.

Os serviços bancários imprescindíveis no dia a dia em Palmas têm territorializados as agências dos principais bancos nacionais e alguns internacionais. Segundo levantamento do IBGE (2014), totalizam 35 agências bancárias estabelecidas na cidade, além de inúmeras agências de autoatendimento. Esse tipo de cidade média, caracteriza-se pela concentração de atividades que geram interações espaciais a longas distâncias, pois se trata de atividades destinadas ao mercado nacional e internacional (CORRÊA, 2000, p. 31).

Além desses aspectos, o segmento educacional encontrado em Palmas é bastante abrangente, especialmente no ensino superior, enfatizando sua importância, tanto como de influência no sistema de ensino regional como para a economia local.

Tem estabelecida na cidade a sede/reitoria da Universidade Federal do Tocantins (UFT), do Instituto Federal do Tocantins (IFTO) e da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins) que são instituições de ensino superior (IES) públicas, possui também outras universidades (IES) filantrópicas, particulares e polos de instituições de ensino superior e faculdades que promovem a educação a distância. Somadas, oferecem uma gama de cursos que não são ofertados em outras universidades/faculdades da região e essa oferta promove fluxos regulares de pessoas e informações advindas tanto de cidades do próprio estado como dos estados vizinhos, principalmente do Pará, Maranhão, Goiás e do Distrito Federal.

Observando a participação dos setores da economia no PIB municipal, existe forte aumento do setor da indústria na economia regional. No ano 2000 era uma



porcentagem de 13,24% do valor bruto total e no ano de 2013 esse valor pulou para 25,34% (IBGE, 2014). Por exercer centralidade estadual, Palmas ocupa posição de destaque na produção e na articulação do território. Esse fato vem a agregar no comércio tornando-o diversificado e especializado, atraindo consumidores não apenas da cidade como de diversas cidades da região.

Dessa forma, constatou-se que a capital Palmas apresenta características tanto de modo quantitativo quanto qualitativo que a caracterizam enquanto cidade média. Fato esse que gera uma economia diversificada e a fluxos regulares de deslocamentos no perímetro urbano. Tais informações se tornam pertinentes para enfatizar o quão a oferta do transporte público e a sua qualidade podem influenciar nas dinâmicas sociais de atendimento, recebimento desses fluxos, bem como de inibir ou impulsionar essas relações estabelecidas na cidade.

## **2. PROBLEMÁTICA DO TRANSPORTE PÚBLICO EM PALMAS**

O TP de passageiros é um tipo de transporte que deve atender e estar acessível à população e tem por objetivo atendê-la indistintamente, estando seus serviços submetidos a várias obrigações, tais como: transportar todos os passageiros segundo um horário fixado; cobrar tarifas definidas pelo poder público; explorar permanentemente uma rede de transportes determinada e informar previamente aos usuários da tarifa dos serviços prestados. Os serviços públicos de transportes são representados principalmente: pelo transporte de massa (metrô, trem de subúrbio, bonde ou pré-metrô); pelo transporte coletivo (trólebus, ônibus, micro-ônibus/Lotação) e pelo transporte individual (táxi e mototáxi).

Para Oliveira (2003), o sistema de TP de uma cidade forma uma rede, uma vez que este é considerado um dos principais vetores de circulação dentro do espaço urbano, fundamental para o crescimento econômico e social da cidade já que é o responsável pela interligação da população dos lugares de residência aos locais de trabalho e lazer. O TP exerce, também, o papel de fixador do homem no espaço urbano podendo influenciar na localização das pessoas, no acesso a serviços, edificações, rede de infraestruturas e atividades urbanas diversas.

Ferraz (1997) afirma que o transporte determina a localização das atividades e as condicionam tanto para um ordenamento racional quanto para o ordenamento irracional. Já o direcionamento de recursos tanto em nível federal, estadual e, principalmente, municipal se torna fundamental para que usuários tenham opções vantajosas tornando, assim, mais viável a utilização por um maior número de pessoas.

Segundo estudo divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea (2012), 65% da população das capitais brasileiras usa TP para se deslocar (Tabela 1). Apenas 2,85% se locomovem a pé cotidianamente. Esse percentual apresenta



uma diferença significativa em relação a cidades do interior. O TP coletivo mais utilizado é o ônibus, sendo que 78,4% dos gastos entre moradores das capitais são nessa modalidade. Nas regiões metropolitanas esse percentual atinge 88% (IPEA, 2012).

Tabela 1 – Meio de transporte mais usado para locomoção (%).

	A pé	Bicicleta	Carro	Moto	TP
Capitais	2,85%	3,22%	23,39%	5,57%	64,98%
Outros	16,63%	8,54%	23,91%	15,02%	35,89%

Fonte: Ipea (2012).

Além disso, o Ipea (2012) aponta as três maiores preocupações da população no transporte e na mobilidade urbana: a velocidade, custo do deslocamento e a disponibilidade. As respostas obtidas em um questionário objetivando captar o motivo da escolha modal, condição para usar o TP e características do bom transporte indicam isso, como é possível verificar na Tabela 2.

Tabela 2 – Principal motivo para a escolha do meio de transporte

	A pé	Bicicleta	Carro	Moto	TP
1º	ser saudável	ser mais rápido	ser mais rápido	ser mais rápido	ser mais barato
2º	ser mais rápido	ser mais barato	ser mais confortável	ser mais barato	ser mais rápido
3º	sair num horário adequado	ser mais saudável	ser cômodo	sair num horário adequado	ser a única forma que conhece

Fonte: Sistema de Indicadores de Percepção Social/Ipea (2012).

A partir desses dados é possível afirmar que o TP está ligado à redução de custos. A utilização de transporte público coletivo reduz a ocupação do espaço das vias com muito mais pessoas transportadas em relação à área pública utilizada do que se fossem transportados por veículos motorizados individuais (BRASIL, 2015).

O *Bus Rapid Transit* (BRT) é o sistema de TP que deverá ser implantado em Palmas. Seguirá o mesmo modelo que foi implantado em cidades como Curitiba e Los Angeles (EUA). A proposta inicial é que o BRT permita a integração com outras modalidades de transporte público, melhorando a circulação de pedestres e bicicletas. É fato que o centro urbano da cidade apresenta uma demanda crescente de transporte de massa para criar melhores condições de acessibilidade e mobilidade urbana em Palmas.





Segundo Oliveira (2003), a região norte de Palmas é caracterizada atualmente por um adensamento mais acentuado, devido a uma série de ocupações por populares, resultando no surgimento de *Lotes* pequenos, vias estreitas, carência de equipamentos públicos e de áreas livres. A área está próxima às facilidades que a região central proporciona e, conseqüentemente, é mais valorizada que a região Sul. Essa área tem sido alvo de várias intervenções da prefeitura no sentido de regularizar e prover a infraestrutura básica. Já os moradores da região Sul são os que mais usam o TP, onde há maior concentração de empregos e por causa do perfil socioeconômico da população. Ainda segundo Coriolano:

Prevista para expansão posterior, a região sul possui atualmente mais de 50% da população urbana de Palmas, concentrando maior quantidade de pessoas com menor poder aquisitivo e alta densidade demográfica. Bairros como o Aurenny III, com a maior densidade populacional do município, possui em média 87% da população com renda de até três salários mínimos; da mesma forma, o Aurenny IV possui 85% e os setores Morada do Sol e Sol Nascente possuem 91% das famílias nessa situação. Tal cenário mostra claramente a segregação das famílias de baixa renda em áreas periféricas da cidade (CORIOLANO, 2011, p. 30).

Os usuários dos serviços de TP urbano são constituídos em sua maioria por pessoas de baixa renda que realizam seus deslocamentos majoritariamente para o trabalho ou escola. Segundo a Associação das Empresas de Transporte Urbano (2008), cerca de 40% dos passageiros transportados pagam a tarifa utilizando “vale-transporte”, indicando que trabalhadores assalariados de baixa renda constituem o maior grupo de beneficiários do TP.

Um dos problemas são as falhas na estrutura do sistema como, por exemplo, falhas de comunicação (dificuldade de entendimento do sistema pelos usuários), inconstância nos horários dos ônibus e precariedade das instalações físicas – acessibilidade e mobilidade nas estações, qualidade estética e material, continuidade de calçadas e periculosidade na travessia de vias para pedestres. Esses fatores contribuíram para aumentar a insatisfação dos usuários.

Outro problema está relacionado à falta de planejamento e à ausência de políticas públicas, acarretando vários problemas, como a grande dispersão do território e os vazios urbanos com quadras inteiras sem utilidade, próximas a áreas desprovidas de infraestrutura, com poucos habitantes, ocasionando na atualidade um sistema de TP caro e ineficiente por causa das grandes distâncias a se percorrer entre periferia e centro da cidade.

Dado o contexto de problemas, “a população foi gradativamente se apropriando da motorização individual e, para o cidadão comum, se locomover de automóvel traz também a conotação de *status*. Até para o poder público, o excesso de automóvel congestionando a cidade era visto como evidência de progresso (BRASIL, 2015).

Tendo isso em vista, o trânsito da cidade vem se tornando problemático pelo constante aumento no número de automóveis privados e, assim, se tornando



freqüentes os congestionamentos no tráfego da cidade, a poluição sonora e do ar e as altas taxas de mortalidade e invalidez por acidentes de trânsito.

Essas são as manifestações mais aparentes e até dramáticas do que está acontecendo com a mobilidade urbana. Isso se deve ao fato da deficiência do TP e do surgimento de bairros distantes do centro urbano, oriundos do crescimento acelerado e desigual da cidade, o que significam perdas na qualidade de vida e na eficiência da economia urbana.

O Ipea estimou em pesquisa (1998) que perdas em dez centros urbanos brasileiros com congestionamentos ultrapassam R\$ 500 milhões de reais anuais em valores da época, considerando apenas o gasto adicional de combustível e a perda de tempo dos trabalhadores em seus deslocamentos (IPEA, 1998).

Entretanto, mesmo com esse panorama, ainda há vantagens no TP. Uma delas é sua contribuição na eficiência econômica das cidades, pois apresenta menor consumo de combustível, energia e espaço viário por passageiro, assim como taxas muito menores de emissão de poluentes.

### 3.1 QUALIDADE NO SERVIÇO

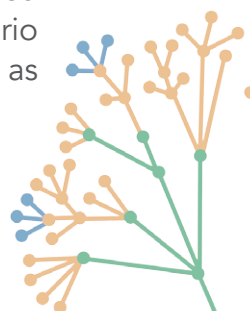
A população dos grandes centros urbanos tem enfrentado inúmeros problemas com relação à qualidade do trânsito em suas cidades, pela falta de mobilidade urbana, grande ocorrência de congestionamentos e engarrafamentos, a falta de segurança e de políticas públicas que aliviem a falta de eficiência do transporte público urbano.

É importante destacar que o serviço de transporte público por ônibus é proporcionado e consumido de maneira coletiva e, dessa forma, os passageiros apresentam variações em seus perfis, não compartilhando o mesmo ideal sobre a qualidade do serviço.

A própria definição de qualidade é muito abrangente, contudo, para Gronroos (1990 *apud* LIMA JR. e BERTOZZI, 1998), a qualidade em serviços pode ser interpretada como a expectativa que o cliente tem sobre estes, analisando-o de forma comparativa a outros serviços e sobre uma avaliação dos componentes técnicos e funcionais.

Para Campos (1999), um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente ou usuário.

Atualmente, a qualidade do serviço no TP tem sido alvo de estudos pelas empresas operadoras e órgãos gestores, que buscam por meio da qualidade capacitar seu serviço e expandir seu mercado de atuação. Para isso ser possível, é necessário considerar o nível de satisfação de todos os atores envolvidos no sistema: as

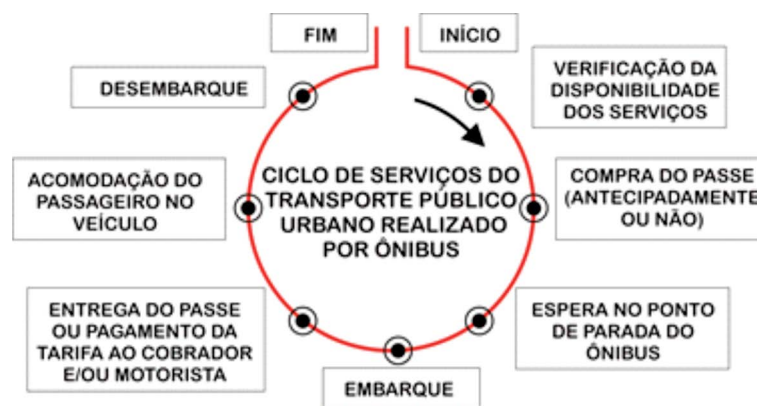


empresas operadoras, os órgãos gestores e, principalmente, os usuários.

Segundo Ferraz e Torres (2004), a qualidade no transporte urbano deve ser contemplada com uma visão geral, isto é, ser obtida por meio da satisfação racional e equilibrada das aspirações de todos os agentes envolvidos, para que haja um intercâmbio de ideias e, desse modo, chegar-se à solução dos problemas de maneira participativa e democrática.

Segundo Albrecht e Bradford (1998), ao receber um serviço, o cliente vivencia uma sequência de “Momentos da Verdade”, denominada Ciclo de Serviço. Um Momento da Verdade representa o instante em que o cliente entra em contato com qualquer aspecto da organização (funcionários, instalações, equipamentos, telefone/fax, e-mail, homepage, etc.) e, de acordo com esse contato, ele pode formar sua opinião a respeito da qualidade do serviço. A Figura 1 ilustra um Ciclo de Serviço desenvolvido para o problema tratado no serviço de transporte público urbano por ônibus.

Figura 1 – Ciclo de Serviços e Momentos da Verdade no transporte público realizado por ônibus.



Fonte: Os autores (2016)

Por meio da compreensão desse Ciclo da Verdade, é possível identificar mais facilmente as falhas, visto que uma das características da prestação de serviços é a existência do contato direto do usuário com o processo produtivo e com isso à tomada de ações corretivas/preventivas podem ser mais ágeis, proporcionando um serviço de melhor qualidade.

### 3.2 VISÃO DO USUÁRIO, DA EMPRESA OPERADORA E DO ÓRGÃO GESTOR

Existem outras etapas que antecedem a realização de uma viagem por transporte coletivo urbano. O percurso a pé da origem até o local do embarque no sistema, a espera pelo coletivo, a locomoção dentro do coletivo e caminhada do ponto



de desembarque até o destino final. Não raro, também é necessária uma ou mais transferências entre coletivos para atingir o destino pretendido. Para Ferraz e Torres (2004), essas etapas consomem energia, tempo e expõem os usuários ao contato com diferentes ambientes; é necessário que certos requisitos como segurança, comodidade, conforto e rapidez sejam atendidos durante todas as etapas da viagem.

A definição de padrões de qualidade do serviço do TP pelos usuários é diversa, pois são ponderados vários aspectos e sua percepção varia em função da condição social e econômica das pessoas, como idade, gênero, entre outros fatores.

Ainda para Ferraz e Torres (2004), o fato de oferecer um serviço de qualidade pode implicar em tarifas elevadas. Para as pessoas com maior poder aquisitivo, o valor da tarifa do TP é anódino, porque a qualidade do serviço é o que mais importa. O mesmo não se pode afirmar para as pessoas com menor poder aquisitivo, já que a tarifa baixa é preferível a um serviço de melhor qualidade. Desse modo, concordamos com Vasconcelos (2009) que afirma que é vital ter em conta a capacidade de pagamento da passagem por parte dos usuários de menor poder aquisitivo, que são usuários cativos do transporte público.

Ao mesmo tempo, para os empresários, retorno econômico do investimento, garantia da continuidade da prestação de serviço por um tempo compatível com o investimento e reconhecimento da importância do seu trabalho por parte da comunidade e do governo são as preocupações imediatas e importantes.

De acordo com Lima Júnior e Bertozzi (1998), com a privatização e concessão dos serviços de TP, a qualidade passou a ser um dos mecanismos de controle e remuneração do serviço. Tal fato faz com que as empresas operadoras busquem a sua capacitação, por meio do aumento da eficiência de seus processos internos, da agregação de variáveis de qualidade internas e externas e, principalmente, da interação com o usuário do TP. Desse modo, a qualidade das empresas operadoras está baseada nos recursos que estas podem proporcionar para a redução de seus custos operacionais.

Logo, o poder público representado pelos órgãos de gerência locais é responsável pela regulamentação do serviço de TP. Tem como competência a formulação, coordenação e supervisão do sistema de transporte, o planejamento estratégico e investimentos para aumentar e melhorar o desempenho do sistema.

Para Ferraz e Torres (2004), existem três obrigações do governo: planejar o transporte, implementar obras e ações pertinentes a este e gerir o sistema. Consequentemente, para viabilizar esse processo, tem que contar com uma adequada estrutura administrativa, técnica e jurídica. Além disso, ressalta que a gestão do transporte engloba normas e regulamentos de operação, atividades de fiscalização, programação operacional, gerenciamento do banco de dados de informações e administração do sistema de comunicação com o público (reclamações e sugestões), um formato de ouvidoria. Em síntese, Guedes e Cardoso (2002) *apud* Vasconcelos (2009, p. 56) defendem que:



Oferecer um serviço de qualidade para o usuário cidadão significa considerá-lo como um sujeito social inserido numa realidade urbana, onde as viagens são vistas como eventos sociais, por serem condicionadas pelo cenário mais amplo (conjuntura econômica, política e urbana); que determina as necessidades de deslocamento e as condições socioeconômicas dos indivíduos, cujos direitos de acesso ao serviço e ao uso do espaço público devem ser garantidos.

Tendemos a concordar com os autores, tendo em vista a integração dessas visões sobre o processo de produção do TP, é possível o entendimento que a qualidade oferecida é resultante do planejamento do sistema e de sua operação e controle.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Essa parte do trabalho trata do resultado do questionário aplicado aos usuários do TP por meio dos ônibus na cidade de Palmas (TO). De acordo com os resultados do Grupo I, 58,82% dos respondentes são do gênero masculino e 41,17% são do gênero feminino. Observa-se a prevalência do gênero masculino.

Quando se compara o gênero em relação à faixa etária dos usuários do sistema de TP (Tabelas 3 e 4), percebe-se que existe uma alternância de grupos entre as faixas de 21 a 30 anos e entre 15 a 20 anos para o gênero feminino e, 21 e 30 anos e entre 31 a 40 anos para o gênero masculino. Justificamos a abrangência de faixas etárias adotadas pelo questionário proposto (entre 15 e 40 anos) devido essa ser a faixa mais expressiva na atividade profissional e por ser a composição da classe estudantil, que normalmente são duas atividades que facilmente são ligadas a esse período de vida das pessoas.

Outro ponto importante a se notar é que houve um intenso declínio da utilização a partir dos 40 anos, tanto no gênero feminino como no masculino e analisando junto os gêneros dos entrevistados chega-se a uma somatória de 11,76%. Isso se deve a dois fatores: o primeiro está ligado ao início das aposentadorias por tempo de serviço ou de forma compulsória e ao fato de existir um número baixo de estudantes com mais de 40 anos de idade. O segundo reside no fato dessa faixa etária apresentar capacidade relativa de aquisição de meio de transporte particular, oriunda de remunerações laborais, sobretudo assalariadas.



Tabela 3 – Distribuição por faixa etária – masculino.

Sexo	Faixa	Totalização	%
<b>Masculino</b>	15-20	3	10%
	21-30	15	50%
	31-40	9	30%
	41-64	3	10%
	Mais de 65		
	NR		
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Tabela 4 – Distribuição por faixa etária – feminino.

Sexo	Faixa	Totalização	%
<b>Feminino</b>	15-20	4	19,04%
	21-30	12	57,14%
	31-40	2	9,52%
	41-64	3	14,28%
	Mais de 65		
	NR		
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A Figura 2 traz a distribuição dos passageiros por escolaridade. Nota-se que 6% dos entrevistados possuem o ensino médio como escolaridade mínima e 82% dos entrevistados possuem o ensino superior incompleto/completo. Há uma relação entre baixo poder aquisitivo e baixa escolaridade; verifica-se a tendência de utilização do sistema de TP por pessoas com maior grau de escolaridade sugerindo que esta influencia as condições econômicas e a mobilidade dos indivíduos.

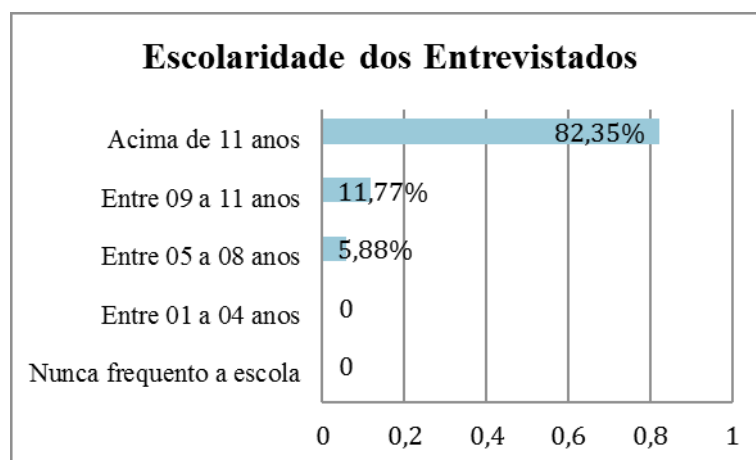


Figura 2 – Nível de escolaridade dos entrevistados.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).



Segundo Vasconcelos (2009), a falta de escolaridade expõe o ciclo vicioso: menor mobilidade, que gera maior dificuldade para se encontrar emprego; e o desemprego, que impede as pessoas de adquirirem fontes de renda, o que produz mais pobreza.

Em relação à distribuição de renda familiar dos usuários do sistema, observa-se que a maioria apresenta renda de 3 a 5 salários mínimos chegando aos 41%. E nenhum dos entrevistados apresentou renda superior a 10 salários mínimos.

Cerca de 28% dos usuários utilizam o serviço mais de dez vezes por semana e 22% utilizam de cinco a dez vezes por semana. Ou seja, parte significativa dos entrevistados tem acesso intenso e cotidiano aos serviços de TP. Observou-se, ainda, que cerca de 67% dos entrevistados usam o serviço para deslocamentos a trabalho e cerca de 14% dos entrevistados usam para estudar, conforme as Figuras 3 e 4:

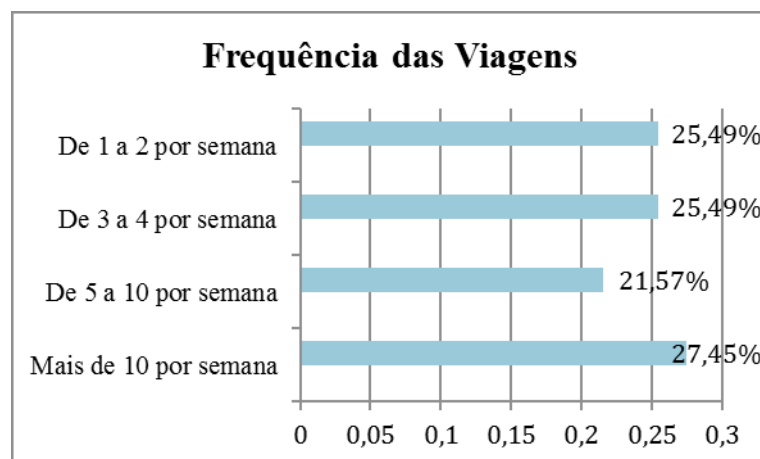


Figura 3 – Frequência das viagens.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

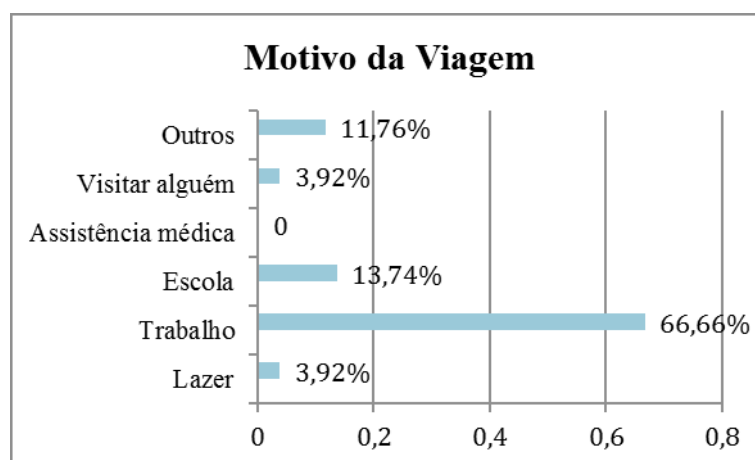


Figura 4 – Motivo das viagens.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).



No que diz respeito ao preço pago pelos usuários do sistema (Figura 5), cerca de 78% dos entrevistados avaliam negativamente os serviços prestados. Sobre o valor da passagem, as pessoas relacionam caro os preços pagos, sobretudo quando não estão satisfeitas com o serviço. Assim, é recomendado que a empresa responsável investigue as possíveis causas para essa insatisfação, visto que são problemas pelos quais afetam a concretização das atividades diárias do cidadão, assim, atingindo de forma direta sua qualidade de vida.

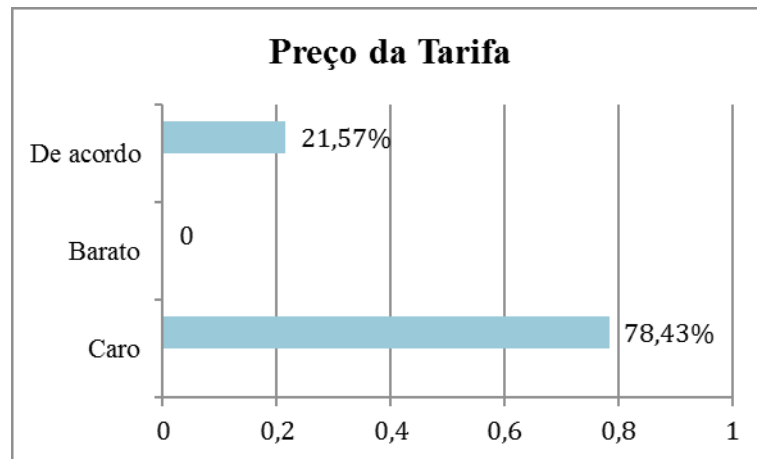


Figura 5 – Preço da tarifa.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

No que concerne a análise a seguir, foi instruído ao entrevistado avaliar os itens em cinco diferentes níveis (péssimo, ruim, regular, bom e ótimo). A Figura 6 retrata que há um equilíbrio nos julgamentos dos usuários sobre a satisfação com o sistema de TP, dos quais cerca de 33% avaliaram como péssima a linha utilizada, enquanto cerca de 23% opinaram como regular.

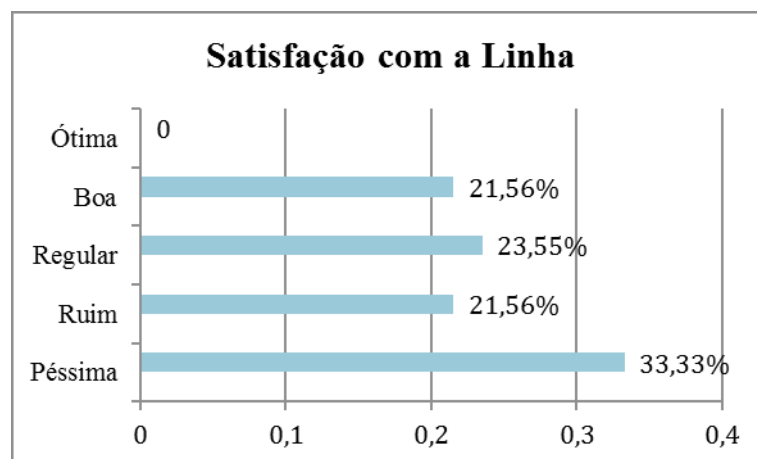


Figura 6 – Satisfação com a linha.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).





Quando se compara as opiniões dos usuários (Figura 7), observa-se que estão satisfeitos com o tempo de viagem, pois 50,98% consideram regular, 23,52% bom e apenas 5,88% consideram como péssimo. Já sobre o estado de conservação dos veículos, 21,56% consideram bom, 45,09% regular e 23,52% ruim. É importante ressaltar que o alto percentual de satisfação sobre o estado de conservação pode estar relacionado com a aquisição pelo Sindicato das Empresas de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Tocantins (Seturb) de 71 ônibus para a frota de Palmas recentemente no ano de 2015.

O conceito segurança tem um índice de 45,09% regular, 25,49% ruim e 19,60% dos usuários consideram como péssima. Nesse item procurou-se avaliar as condições de tráfego de maneira geral, como: a imperícia dos motoristas, características dos itinerários, as condições de utilização e conservação dos veículos. Essas condições causam nos usuários do sistema de TP uma sensação de insegurança, que é a incerteza de se chegar ao destino. Conclui-se, então, que algumas linhas merecem intervenção em busca de melhorias, principalmente ao considerarmos as opiniões péssima e ruim.

Sobre o tempo de espera dos ônibus, a pesquisa apontou que 39,21% dos usuários consideram como regular, 23,52% ruim e 17,74% péssimo. Isso denota que os horários não estão sendo cumpridos devidamente e os usuários estão insatisfeitos. A Figura 7 ainda permite verificar que 41,17% dos entrevistados avaliam como regular o itinerário e 25,49% como bom.

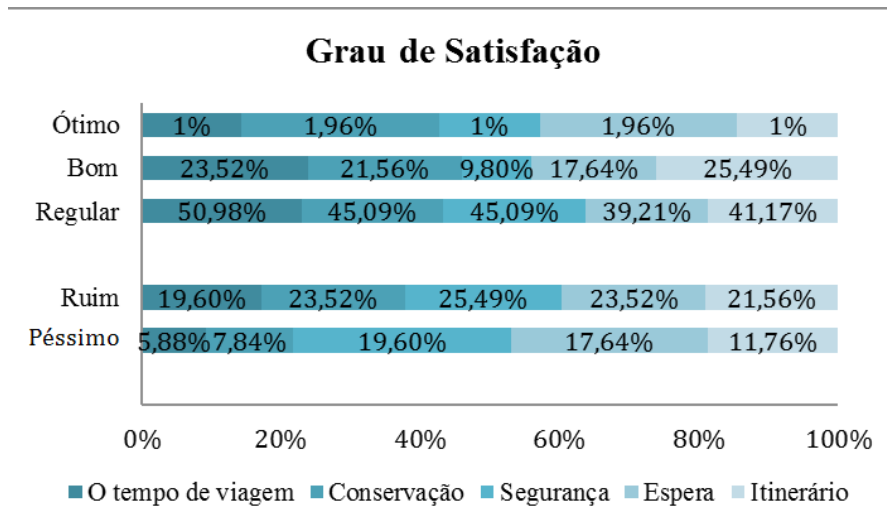


Figura 7 – Avaliação do grau de satisfação por critérios pelo usuário do sistema de TP

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A pesquisa apontou que 56,85% dos usuários estão insatisfeitos com o atendimento prestado, este número se divide em 33,33% para péssimo e 23,52% para ruim. Esse componente requer atenção extra, uma vez que o bom tratamento, além de ser um direito ao consumidor, é uma das maneiras de concretizar a empatia que deve existir entre os agentes envolvidos no uso do transporte público. A relação



se agrava quando 45,05% dos entrevistados avaliam como ruim o conforto das poltronas e 37,25% como regular.

A Figura 8 permite averiguar o nível de satisfação dos usuários sobre a *Lotação*. Esse é um dado preocupante. Os percentuais de péssimo chegam a 64,70% e correspondem a uma significativa reprovação nesse quesito. Com isso, é evidente que a frota de ônibus é insuficiente para a demanda local e/ou o planejamento do itinerário está sendo executado de maneira ineficaz. Outro dado preocupante é sobre a pesquisa de satisfação que apresenta um percentual de 66,66% como péssimo. Isso atesta que não há um canal de comunicação eficiente entre os agentes envolvidos (usuários e a empresa) para informações e sugestões.

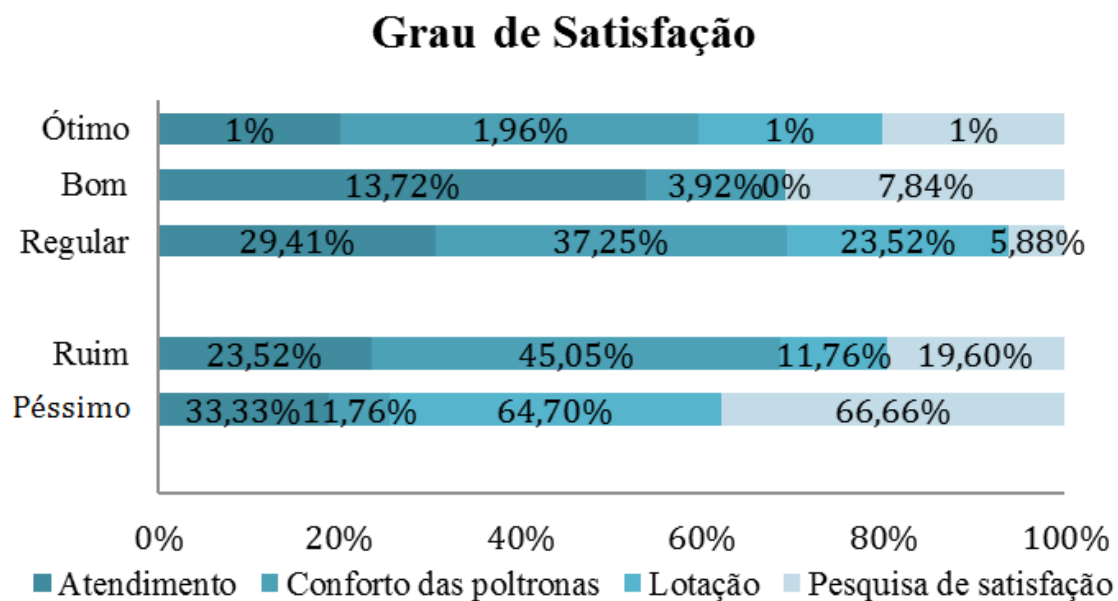


Figura 8 – Avaliação do grau de satisfação por critérios pelo usuário do sistema de TP

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A pontualidade tem um percentual de 58,82% regular e 21,56% bom, denotando que há o cumprimento dos horários. Apesar disso, a pesquisa apontou que os percentuais péssimo, ruim e regular somados totalizam 92,14%. Os valores bom e ótimo somam somente 7,86% mesmo com a disponibilidade nos pontos de parada do acesso à *internet*. Os números indicam ser esse o maior problema no sistema de TP analisado e apresenta uma expressiva reprovação nesse item.

Sobre o item de adaptação aos portadores de necessidades especiais houve certo equilíbrio de satisfação entre os entrevistados, pois 31,37% consideram como péssimo e 31,37% como bom. Todos os ônibus da nova frota atendem às exigências para os Portadores de Necessidades Especiais. Porém, há ainda ônibus



não acessíveis ou em mau estado de funcionamento. Outro fato problemático é a própria falta de acessibilidade a todos os terminais e pontos de paradas, o que acaba dificultando a mobilidade dos portadores de necessidades especiais.

Segundo os dados levantados, 49,01% dos entrevistados caracterizam como ruim o item sobre veículos novos e confortáveis e 7,84% como bom. Ademais, o incentivo à utilização é avaliado como 58,82% péssimo e 21,56% ruim, o que caracteriza a falta de estímulo do poder público local e a incapacidade das empresas em atrair outros usuários.

### Grau de Satisfação

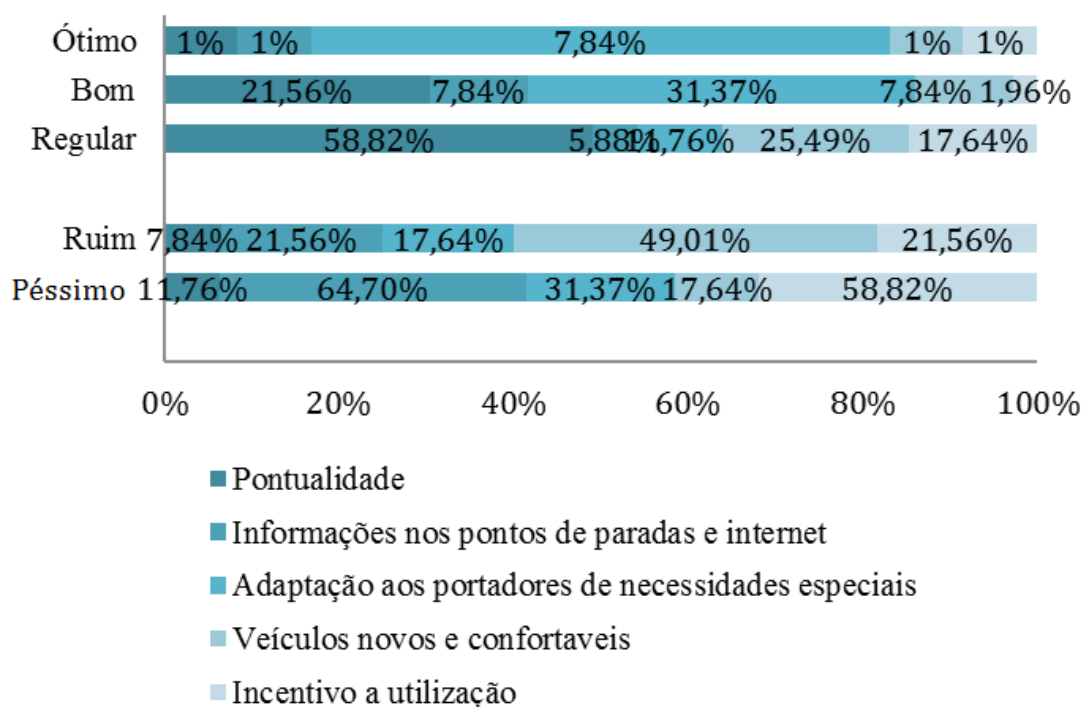


Figura 9 – Avaliação do grau de satisfação por critérios pelo usuário do sistema de TP

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Como pode ser observado na Figura 10, apesar dos entrevistados avaliarem alguns itens de forma negativa, o sistema de TP de Palmas é em alguns pontos avaliado positivamente pelo usuário. A pesquisa indicou que 72,56% dos entrevistados opinam como a maior vantagem de se utilizar o TP a disponibilidade de horários, 19,60% apontam que é a facilidade em chegar ao destino e 5,88% acreditam que os ônibus são mais rápidos.



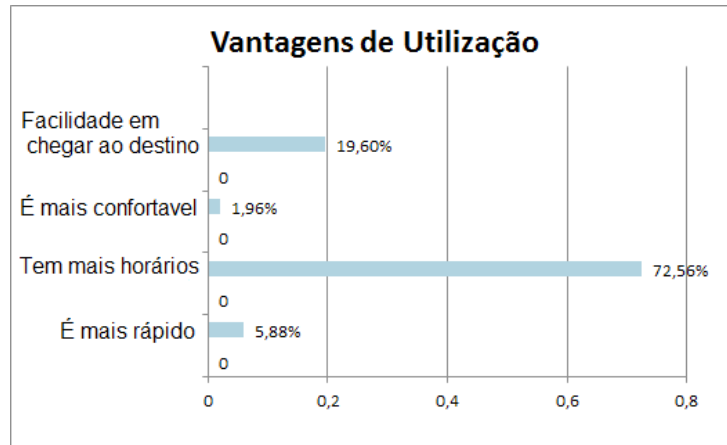


Figura 10 – Vantagens de utilização do sistema de TP.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

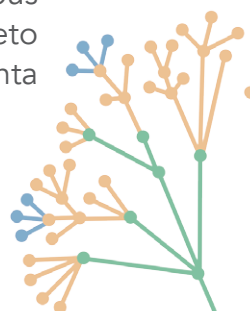
Por fim, no Grupo III, que se constituiu de um “espaço aberto” para expressar suas críticas, sugestões e elogios acerca do TP, as principais observâncias foram a respeito da diminuição da tarifa cobrada pelo sistema e o aumento da frota de ônibus. Facilmente percebe-se que ambos constituem-se de estímulos para o aumento do uso do TP pela população. As tarifas são consideradas caras. As conexões via Estações não são bem articuladas e os horários de início e encerramento são insuficientes para atender trabalhadores noturnos.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Palmas, como capital estadual, reflete o dinamismo econômico e administrativo no estado, como reação de sua influência local e regional, fixando assim sua posição de cidade média no contexto das cidades brasileiras. Centraliza diversos serviços não encontrados nas demais cidades do estado e comanda as áreas do seu entorno, gerando intenso fluxo de capital e de pessoas. Ademais, apresenta várias influências, tais como: política-administrativas, serviços de saúde de média e alta complexidade, serviços bancários, fluxo regular de mercadorias, pessoas, informações, educação, principalmente, ao ensino superior e técnico.

Em meio aos desafios e à necessidade urgente da melhoria do TP, é de suma importância a reorganização do espaço urbano, sobretudo em escala regional por meio do planejamento do transporte e das políticas públicas (de mobilidade e de participação popular), sendo possível a redução de automóveis individuais. Dessa forma, em um futuro próximo, o TP possa ser a forma de locomoção mais utilizada na cidade e não somente pela população de baixa renda.

Para que isso ocorra, primeiramente é necessária maior quantidade de ônibus e investimentos no setor. Também é necessária a elaboração de um projeto específico para a melhoria do funcionamento da mobilidade, levando em conta



itinerários, horários, tempo de viagem e esperas, evitando congestionamento do trânsito e das estações e otimizando os serviços prestados a partir do tráfego.

O presente trabalho abordou também as percepções dos usuários do TP urbano por ônibus sobre a qualidade do serviço prestado em Palmas. Um significativo número de usuários avaliam o serviço prestado como inferior ao indicado pelos padrões de qualidade estipulados. Avaliação da qualidade como péssima permeou quase todos os itens de avaliação.

Conclui-se que todos os itens avaliados requerem melhorias, no entanto, de acordo com os usuários, os pontos críticos dizem respeito ao preço da passagem (principal fator de insatisfação), a Lotação dos ônibus, informações nos pontos de paradas, itinerários e horários.

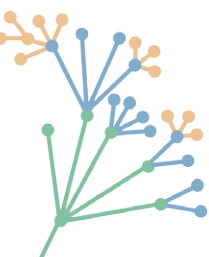
Não existe ouvidoria ou algo similar funcionando, portanto, esses usuários não estão sendo ouvidos e seus direitos não estão sendo respeitados, tornando a política de TP menos eficiente e causando uma considerável insatisfação. Sugere-se uma revisão dos custos da tarifa cobrada pelo sistema de TP, por meio da análise conjunta dos atores envolvidos, partindo da gestão do poder público que deve priorizar e garantir os direitos do cidadão.

No que diz respeito ao fator *Lotação*, é necessária uma reorganização do sistema de TP, a fim de evitar a sobrecarga de passageiros, bem como dispor de mais ônibus da frota, principalmente nos horários com maiores demandas. A falta de informação é o grande desafio do TP em Palmas. Isso inviabiliza o uso de usuários novos que precisam conhecer o itinerário para o acesso de forma correta e evitar possíveis erros no trajeto. Ações de implementação de placas com os itinerários e horários em todos os pontos de paradas, por parte da gestão pública, melhorariam as informações e aumentariam a satisfação do usuário.

A pesquisa apontou ainda que a falta de incentivo de utilização, caracterizada pela falta de estímulo do poder público local, causa uma insatisfação generalizada. Esse incentivo só será percebido pelos passageiros com a reestruturação de grande parte do sistema de TP, atrelando qualidade e menor custo no valor das tarifas cobradas.

Há pontos positivos. O tempo de viagem, o estado de conservação, a segurança e a pontualidade. Esses pontos geralmente não são vistos em avaliações de outras cidades médias como Goiânia (GO) e Belém (PA).

A intenção deste trabalho foi analisar as nuances que caracterizam tanto o TP como os usuários deste em Palmas. Um dos grandes problemas das cidades médias no Brasil diz respeito ao transporte público urbano, nesse sentido, este trabalho pretendeu ser uma iniciativa as essas análises, tomando Palmas por crivo. É um trabalho com escopo pequeno, dada a pesquisa ser de caráter inicial e sem financiamentos. A amostra deve-se também a isso. Pretendemos ampliar tais análises em trabalhos futuros, com as contribuições de análises dos planejadores urbanos presentes em Palmas e atrelar um estudo mais coeso sobre mobilidade e cidades médias na região Norte.



## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K.; BRADFORD, L. J. **The Service Advantage**. Richard D. Irwin, Inc, New York, 1998.

CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE. Disponível em: <<http://cnes.datasus.gov.br/>>. Acesso em: 01 fev. 2016.

CAMPOS, V. C. **Controle da Qualidade Total**: no estilo japonês. MG: Editora de Desenvolvimento Gerencial. Belo Horizonte, 1999.

COREOLANO, G. P. **Plano Diretor Participativo de Palmas**: análise da aplicação de instrumentos urbanísticos para a redução das desigualdades socioterritoriais. UFT. Palmas, 2011.

CORRÊA, R. L. **O Espaço Urbano**. 4. ed. Ática. São Paulo, 2000.

FERRAZ, A. C. P.; TORRES, E. I. G. E. **Transporte público urbano**. São Carlos: Rima, 2004.

FRANÇA, I. S. de. **A cidade média e suas centralidades**: o exemplo de Montes Claros no norte de Minas Gerais. Minas Gerais, 2007.

HAYES, B. E. **Medindo a satisfação do cliente**. 1. ed. Rio de Janeiro, 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. (2014). Disponível em: <<http://www.ibge.gov.Br/cidadesat>>. Acesso em: 01 fev. 2016.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **A Nova Lei de Diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana**. Comunicados do Ipea, n. 128. Brasília, 2012.

\_\_\_\_\_. **Redução das Deseconomias urbanas com a melhoria do transporte público**. Relatório final. Brasília, 1998.

LEFEBVRE, H. **A revolução urbana**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LEITZKE, A. T.; FRESCA, M. **Londrina não é cidade média**. In: SEMINÁRIO DE GEOGRAFIA DO NORTE DO PARANÁ. Paraná, 2009.

LIMA JR., O. F.; BERTOZZI, P. P. A qualidade no serviço de transporte público sob as óticas do usuário, do operador e do órgão gestor. São Paulo, 1998. **Revista dos Transportes Públicos**, n. 86, ANTP, p. 53-66.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MORAES, L. M. **A segregação planejada**: Goiânia, Brasília e Palmas. Goiânia: Editora da UCG. 2003.



OLIVEIRA, J. G. R. **A importância do sistema de transporte coletivo para o desenvolvimento do município de Campo Grande – MS.** Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande – MS, 2003.

PALMAS (Prefeitura municipal). **Caderno de Revisão do Plano Diretor de Palmas.** Palmas: Mimeo, 2005.

SPOSITO, M. E. B. **Construindo o conceito de Cidade Média.** Cidades Médias: espaços em transição. 1. Ed. São Paulo: Expressão Popular, 2007, p. 23-33.

VASCONCELOS, A. S. S. **As percepções dos usuários sobre a qualidade do transporte público de passageiros no município de Betim – MG.** Pedro Leopoldo – MG, 2009.

