

A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO NO MUNICÍPIO DE SANTANA DO LIVRAMENTO: desafios e oportunidades

THE PERCEPTION OF PUBLIC TRANSPORT USERS IN THE MUNICIPALITY OF SANTANA DO LIVRAMENTO: challenges and opportunities

Aluno (a): Bruna Juliane Sampaio Severo
Orientador (a): Martiele Gonçalves Moreira

RESUMO

O transporte público desempenha um papel fundamental nas cidades, facilitando a mobilidade e reduzindo o impacto ambiental causado pelo uso excessivo de veículos particulares. Santana do Livramento-RS, assim como muitas outras cidades, enfrentam desafios relacionados à qualidade e eficiência de seu sistema de transporte público. Este estudo tem como objetivo investigar a percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço de transporte coletivo urbano em Santana do Livramento-RS. Para alcançar os objetivos propostos, foram realizadas entrevistas com seis diferentes usuários do transporte público. Os entrevistados foram selecionados com base em critérios de sexo, idade, escolaridade e tempo de utilização do transporte público na cidade, considerando a técnica bola de neve. As entrevistas foram conduzidas de forma qualitativa, permitindo que os entrevistados expressassem suas opiniões, percepções e experiências pessoais em relação ao transporte público. Com base nas entrevistas realizadas, foi possível identificar uma série de desafios e preocupações relacionados ao transporte público nesta cidade. Os usuários expressaram insatisfação com a falta de regularidade nos horários, más condições das paradas de ônibus, conservação precária dos veículos e a falta de informações adequadas sobre itinerários e horários. Além disso, pontos positivos também foram mencionados, como a acessibilidade do preço das passagens e a cordialidade apresentada pelos funcionários. Essas percepções dos usuários ressaltam a necessidade de melhorias no sistema de transporte público da cidade. Investimentos em infraestrutura, manutenção de veículos e a comunicação com os passageiros são áreas que precisam ser abordadas para proporcionar um serviço mais eficiente e satisfatório.

Palavras-chave: Transporte público; Mobilidade Urbana; Usuários; Percepções;

ABSTRACT

Public transport plays a fundamental role in cities, facilitating mobility and reducing the environmental impact caused by excessive use of private vehicles. Santana do Livramento-RS, like many other cities, faces challenges related to the quality and efficiency of its public transport system. This study aims to investigate users' perceptions regarding the quality of the urban public transport service in Santana do Livramento-RS. To achieve the proposed objectives, interviews were carried out with six different users of public transport. Interviewees were selected based on criteria of gender, age, education, and time using public transport in the city, considering the snowball technique. The interviews were conducted qualitatively, allowing interviewees to express their opinions, perceptions, and personal experiences in relation to public transport. Based on the interviews carried out, it was possible to identify a series of challenges and concerns related to public transport in this city. Users expressed dissatisfaction with the lack of regularity in timetables, poor condition of bus stops, poor vehicle maintenance, and the lack of adequate information about routes and timetables. Furthermore, positive points were also mentioned, such as the accessibility of ticket prices and the friendliness of the staff. These user perceptions highlight the need for improvements

in the city's public transport system. Investments in infrastructure, vehicle maintenance, and communication with passengers are areas that need to be addressed to provide a more efficient and satisfactory service.

Keywords: Public transportation; Urban mobility; Users; Perceptions;

1 INTRODUÇÃO

O transporte coletivo público urbano, é um serviço essencial para a população das cidades, pois oferece mobilidade e acesso a diferentes áreas dos municípios. No entanto, a qualidade do serviço prestado pode variar de acordo com diversos fatores, como: a disponibilidade de ônibus, a frequência dos horários, a segurança durante a viagem, a limpeza dos veículos, lotação e custo da passagem (ARAÚJO et al., 2011). Os estudos sobre os atributos e fatores relacionados com a satisfação e qualidade no transporte público por ônibus ainda são incipientes e devem ser ampliadas no país para monitorar e aprimorar tais serviços (BARCELOS et al., 2017), contribuindo ainda com o desenvolvimento de políticas públicas (da SILVA; SILVA, 2018).

O transporte público urbano no Brasil, regulamentado no artigo 30, inciso V da Constituição Federal de 1988, é considerado serviço público de natureza essencial. Além disso, não apenas os usuários diretos, mas a sociedade como um todo se beneficia da existência e da operação dos serviços (BRASIL, 1988). Posteriormente, a Emenda Constitucional nº 90, de 15 de setembro de 2015, introduziu o transporte como um direito social (BRASIL, 2015).

No que se refere às políticas urbanas de mobilidade, o Estatuto das Cidades, promulgado pela Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001, e a Lei da Mobilidade Urbana, Lei nº 12.587 de 3 de janeiro de 2012, instituíram instrumentos para concretizar o princípio da participação social na gestão democrática da cidade. Os artigos 14 e 15 da Lei nº 12.587/2012, por exemplo, garantiram aos usuários do transporte coletivo o direito de participar do planejamento, da fiscalização e da avaliação da política local nos serviços, por meio de órgãos colegiados, ouvidorias, audiências e consultas públicas, além de outros procedimentos sistemáticos de comunicação, avaliação e prestação de contas (BRASIL, 2012).

Lima e Barbosa (2020), compreendem que a melhor alternativa para garantir a qualidade de serviço no transporte é estar em constante melhoria no serviço onde além de atrair novos usuários consegue reter os usuários atuais defronte a concorrência, como os transportes por aplicativo. Nesse contexto, torna-se importante avaliar a percepção dos usuários em relação à qualidade do transporte coletivo público, buscando sempre por melhorias. Em Santana do Livramento-RS, cidade localizada na divisa do Brasil e Uruguai, e em uma região de fronteira do Estado, a população depende principalmente desse meio de transporte para se locomover.

Embora seja um serviço essencial para a população da cidade e também um direito garantido, o transporte público ainda enfrenta diversos desafios que podem afetar a qualidade do serviço, como a falta de investimentos em infraestrutura, a falta de regularidade nos horários dos ônibus, a superlotação, a falta de segurança e higiene nos veículos, entre outros.

Frente ao exposto tem-se o seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção dos usuários em relação ao transporte coletivo público urbano em Santana do Livramento-RS?

No intuito de responder à pergunta de pesquisa, delimitou-se como objetivo geral: **Investigar a percepção dos usuários do serviço de transporte coletivo público urbano em Santana do Livramento-RS.**

Diante desses problemas, é importante avaliar a percepção dos usuários em relação ao serviço de transporte público na cidade de Santana do Livramento – RS, identificando os principais pontos críticos que afetam a qualidade do serviço e propondo possíveis soluções para melhorias. Com isso, espera-se contribuir para a melhoria da qualidade do transporte público em Santana do Livramento-RS, promovendo o acesso à mobilidade e que seja eficiente e segura para a população.

A realização deste estudo se justifica pela importância do serviço de transporte coletivo público urbano para a população da cidade de Santana do Livramento-RS. Visto que a mobilidade é um direito reservado e de essencial importância. O transporte público é um meio essencial para o deslocamento dos cidadãos, especialmente para aqueles que não possuem veículo próprio ou que preferem não utilizar para locomoção por motivos pessoais. Além de contribuir com a diminuição dos problemas relacionados ao trânsito e poluição, já que são menos pessoas utilizando carros particulares (da SILVA; SILVA, 2018).

Visto isso, é notório que o serviço de transporte público em muitas cidades brasileiras podem apresentar diversas falhas e problemas, que afetam a qualidade do serviço e a satisfação dos usuários. Como o estudo de Lima e Barboza (2020) aponta que melhorar a qualidade do serviço prestado é a alternativa melhor para os usuários, uma vez que os transportes por aplicativos vêm ganhando força e retendo mais usuários. Em Santana do Livramento, não é diferente. É importante que sejam identificados os problemas e as necessidades dos usuários para que sejam propostas soluções para melhorias no serviço de transporte público, visando aprimorar a mobilidade urbana e a qualidade de vida da população.

Além disso, a realização deste estudo pode contribuir para a discussão de políticas públicas mais eficientes e adequadas às necessidades da população, bem como para a promoção de um transporte público mais sustentável e acessível para todos os cidadãos. Por isso, a avaliação da percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço de transporte coletivo público urbano em Santana do Livramento-RS é um tema relevante e atual que merece ser investigado, visto que as pesquisas desse teor foram aplicadas em grandes centros e cidades de contextos distintos. As pesquisas sobre os atributos e fatores relacionados com a satisfação no transporte público por ônibus ainda são incipientes e devem ser ampliados no país para monitorar e aprimorar tais serviços (BARCELOS et al., 2017).

Por fim, apresenta-se como foi estruturada a presente pesquisa. O trabalho foi dividido em cinco partes, contendo esta introdução, seguido pelo referencial teórico que se subdividiu em três partes. Posteriormente tem-se a metodologia seguida pelo estudo, a apresentação dos resultados, culminando com a última divisão que apresentou as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O serviço de transporte público urbano

Os serviços de transporte público ou privado são uma importante forma de circulação de pessoas e bens em ambientes urbanos, tanto para residentes como para turistas, e podem ser considerados quando caminhar e usar bicicletas não são uma opção ou uma forma mais ampla de transporte público (DANIEL et al., 2017). O transporte público de maior capacidade não é acolhedor devido a qualidade do serviço ou tempo de deslocamento, contudo, ainda assim o serviço prestado preenche lacunas no setor de mobilidade urbana e promove a redução da dependência de carros particulares para locomoção do dia a dia (NGO, 2015).

Ainda para Ngo (2015), nos últimos anos, os desenvolvimentos tecnológicos tornaram mais direta a conexão entre usuários e prestadores de serviços de transporte com o surgimento de aplicativos de compartilhamento de caronas, e até mesmo aplicativos que conectam usuários e licenciados de sistemas comuns de táxi, aumentando ainda mais o desafio da manutenção do transporte público urbano de qualidade, pois houve a diminuição da procura por transportes coletivos. Contudo, é notório que o bom funcionamento do transporte público de passageiros, com qualidade, de modo seguro e com um sistema eficiente, melhoraria a logística urbana de mobilidade, assim como, acarretaria em maior qualidade de vida para a população, o que incentivaria a diminuição do uso do transporte privado (ANTUNES; ROMEIRO; SIGRIST, 2017).

A qualidade do serviço de transporte público desempenha um papel fundamental para as cidades e na vida de seus habitantes (ALVES, 2015). Assim sendo, a forma como o transporte público é prestado afeta diretamente a mobilidade urbana, o acesso a oportunidades e a qualidade de vida das pessoas (BARCELOS et al., 2017).

Quando o transporte público é eficiente e confiável, as pessoas podem contar com ele para suas necessidades diárias de deslocamento (CARDOSO, 2008). Isso significa que podem chegar ao trabalho, à escola, aos serviços de saúde e a outras atividades com facilidade e previsibilidade (COUTO, 2011). Além disso, um bom serviço de transporte público pode reduzir a dependência de carros particulares, o que tem um impacto positivo no tráfego, na poluição do ar e no uso de espaço urbano (ESTEVES, 2015).

A qualidade do serviço de transporte público não se limita apenas à pontualidade dos ônibus, trens ou metrô (LIMA; BARBOZA, 2020). Ela engloba também a acessibilidade, a segurança, a limpeza, o atendimento ao cliente e a infraestrutura das estações e paradas (MACHADO; MEDEIROS, 2019). Um sistema de transporte público de qualidade deve ser acessível a todos, incluindo pessoas com mobilidade reduzida, idosos e crianças (MARTINS, 2017).

Além disso, a segurança é uma preocupação trivial (MARTINS, 2015), os usuários do transporte público devem se sentir seguros ao viajar, seja durante o dia ou à noite. A presença de segurança e a manutenção adequada dos veículos e estações desempenham um papel crucial nesse aspecto (NGO, 2015). A limpeza e a manutenção das instalações também são aspectos essenciais da qualidade do serviço de transporte público (OLIVEIRA et al., 2018). Estações sujas e mal cuidadas podem afetar negativamente a experiência do usuário e até mesmo a segurança (SANTOS, 2014).

Por fim, um atendimento ao cliente eficiente e amigável pode fazer uma grande diferença na percepção dos usuários em relação ao sistema de transporte público (SOUSA, 2015). Funcionários bem treinados e dispostos a ajudar podem tornar a viagem mais agradável e eficiente (TRIGUEIRO, 2016).

2. 2 Legislação vigente sobre transporte público

O transporte público no Brasil é um problema recorrente entre os cidadãos brasileiros que fazem seu uso. É por isso que foi criada a Lei 12.587/2012, que tem como objetivo melhorar a vida das pessoas em relação à mobilidade e acessibilidade nas cidades. Além disso, a lei também prevê os direitos dos usuários do transporte coletivo, a saber (BRASIL, 2012):

Art. 14. São direitos dos usuários do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana, sem prejuízo dos previstos nas Leis nos 8.078, de 11 de setembro de 1990, e 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. I – receber o serviço adequado, nos termos do art. 6º da Lei no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

II – participar do planejamento, da fiscalização e da avaliação da política local de mobilidade urbana;

III – ser informado nos pontos de embarque e desembarque de passageiros, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais;

IV – ter ambiente seguro e acessível para a utilização do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana, conforme as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços terão o direito de ser informados, em linguagem acessível e de fácil compreensão, sobre:

I – seus direitos e responsabilidades;

II – os direitos e obrigações dos operadores dos serviços; e

III – os padrões preestabelecidos de qualidade e quantidade dos serviços ofertados, bem como os meios para reclamações e respectivos prazos de resposta.

Art. 15. A participação da sociedade civil no planejamento, fiscalização e avaliação da Política Nacional de Mobilidade Urbana deverá ser assegurada pelos seguintes instrumentos:

I – órgãos colegiados com a participação de representantes do Poder Executivo, da sociedade civil e dos operadores dos serviços;

II – ouvidorias nas instituições responsáveis pela gestão do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana ou nos órgãos com atribuições análogas;

III – audiências e consultas públicas; e

IV – procedimentos sistemáticos de comunicação, de avaliação da satisfação dos cidadãos e dos usuários e de prestação de contas públicas.

Percebe-se que a partir do que instituído na lei 12.587/2012, é importante que seja garantido a prestação de serviços adequado, contribuindo para o planejamento, supervisão e análise da política de mobilidade urbana local. Ter o direito a receber, de maneira gratuita e acessível nos pontos de embarque e desembarque de passageiros e informações sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e formas de conexão com outros meios de transporte. Contar também com um ambiente seguro e acessível. Porém, mesmo com todos os direitos na lei, ainda enfrenta-se muitos desafios em relação ao uso do transporte público que pode impactar diretamente na qualidade de vida da população.

2.3 Problemas e desafios no uso dos transportes públicos

Segundo Oliveira et al. (2018), a frequência irregular dos horários de ônibus, a superlotação dos veículos e a falta de manutenção adequada dos mesmos são alguns dos principais problemas enfrentados pelos usuários do transporte público nas cidades. Além disso, a falta de segurança durante a viagem, a falta de acessibilidade em algumas linhas e rotas, e a falta de informação sobre os horários e itinerários das linhas também são questões relevantes apontadas pelos usuários (OLIVEIRA et al., 2018). Tais problemas impactam diretamente na qualidade do serviço prestado à população e podem gerar insatisfação e descontentamento dos usuários com o transporte público nas cidades.

No Brasil, em 2012, com a entrada em vigor da Lei Nacional de Transporte Urbano (Lei 12.587) de 3 de janeiro de 2012, a política de transporte público avançou consideravelmente, com o intuito de atender às questões relacionadas à mobilidade urbana de forma sustentável e inclusiva, conforme a lei. Para o Instituto Nacional de Pesquisa Aplicada (IPEA,2008), a homologação da lei é um marco importante na gestão das políticas públicas

nas cidades brasileiras. É sabido que os padrões de transporte urbano atualmente adotados pelos municípios, especialmente as grandes cidades, estão se tornando insustentáveis, principalmente devido à baixa prioridade e oferta insuficiente de transporte público e as externalidades negativas causadas pelo uso intenso de automóveis (congestionamento e poluição do ar). O setor carece de fontes de investimento e financiamento público, visto a fragilidade da gestão pública urbana e a necessidade de uma política pública nacional mais efetiva (CARVALHO, 2013).

Além disso, o principal objetivo da Lei nº 12.587/2012 é propor mudanças na matriz modal das cidades brasileiras, pois foca a atuação nos modais não motorizados e no transporte público, em detrimento dos motorizados e pessoais, carros e motocicletas, reduzindo assim a insustentabilidade das cidades brasileiras, principalmente as médias e grandes (ALVES, 2015).

Observa-se que o modelo urbano é segregado espacialmente, excluído socialmente, lotado e ineficaz na prestação de serviços de transporte eficientes e de qualidade (BRASIL, 2001). Portanto, a mobilidade urbana é exclusiva e insustentável. Logo, o maior desafio é conseguir quebrar o paradigma da circulação urbana, não mais focar nos carros, mas nas pessoas.

Entende-se que o transporte público é considerado um fator importante na qualidade de vida e no desenvolvimento econômico e social dos indivíduos (ARAÚJO et al., 2011). O transporte público proporciona aos usuários acesso a meios de produção industrial e de serviços e atividades de lazer. Logo, o mesmo deve proporcionar a inclusão social das pessoas, principalmente as mais necessitadas, possibilitar o deslocamento e o acesso às cidades e promover a justiça econômica e social (MARTINS, 2017).

Portanto, o aumento do número de carros pode estar relacionado à insatisfação com o transporte público. Segundo dados do Ministério Nacional dos Transportes DENATRAN (2017), a crescente frota em circulação no Brasil é de cerca de 97 milhões de veículos. Outro problema identificado pelos usuários do transporte público é a falta de conforto nos veículos, janelas de difícil acesso, assentos desconfortáveis e falta de higiene dos ônibus (BARCELOS et al., 2017). Essas questões podem afetar a experiência dos usuários durante a viagem e tornar o serviço menos atrativo. Além disso, há relatos de usuários sobre a falta de integração entre as linhas de ônibus, o que dificulta o acesso a algumas áreas da cidade e aumenta o tempo de espera entre uma linha e outra (BARCELOS et al., 2017).

Esses problemas apontados pelos usuários reforçam a importância da avaliação da percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço de transporte coletivo público urbano, a fim de identificar os pontos críticos que precisam ser melhorados para oferecer um serviço mais eficiente e satisfatório para a população. Visto que a qualidade do serviço de transporte coletivo público urbano desempenha um papel significativo na vida dos usuários e na funcionalidade das cidades (BARCELOS et al., 2017).

Alguns fatores importantes que podem ser considerados para avaliar a qualidade do serviço, de acordo com Barcelos et al. (2017) incluem: Atendimento ao cliente: Motoristas educados, prestativos e bem treinados contribuem para uma experiência mais positiva para os usuários, além disso, é fundamental que haja canais eficazes de comunicação entre os usuários e a empresa de transporte público, para que as dúvidas, sugestões ou reclamações possam ser prontamente atendidas. Fornecer informações precisas e atualizadas sobre horários, rotas e eventuais interrupções do serviço é fundamental para que os usuários possam planejar suas viagens de forma eficiente (BARCELOS et al., 2017). Isso pode ser feito por meio de painéis informativos nos pontos de ônibus, aplicativos móveis, sites ou linhas telefônicas de atendimento ao cliente. A falta de informações claras e atualizadas pode gerar incerteza e insatisfação entre os usuários. A pontualidade dos ônibus é um fator crucial para os usuários, pois permite que eles planejem suas viagens de forma eficiente. A falta de pontualidade pode

causar atrasos e inconveniências, levando à insatisfação dos usuários. É importante que as empresas de transporte público adotem medidas para garantir a pontualidade dos ônibus, como planejamento adequado das rotas, manutenção preventiva dos veículos e controle efetivo dos horários (BARCELOS et al., 2017). A disponibilidade de ônibus em intervalos regulares e uma ampla cobertura de rotas são fundamentais para atender às necessidades dos usuários em diferentes áreas da cidade (MARTINS, 2015).

Segundo Cardoso (2008), acredita-se que a acessibilidade pode ser dividida em dois conceitos complementares: acessibilidade ao sistema de transporte, que irá medir o quão fácil é para os usuários acessarem o sistema de transporte público na área onde moram e trabalham; e, acessibilidade ao destino, que mede a facilidade de chegar a um destino depois de usar o sistema de transporte (CARDOSO, 2008).

Cardoso (2008) ainda afirma que a qualidade do atendimento do transporte coletivo urbano às diferentes populações, por sua vez, depende: (1) do número de linhas disponíveis, (2) da frequência e destinos destas linhas, (3) das necessidades de deslocamento desta população e (4) do custo deste transporte relativo aos ganhos da mesma população. Nesse ponto de vista, a avaliação da qualidade dos serviços está relacionada a interação entre a empresa que presta o serviço e seus clientes usuários. Eles são peças essenciais nesse processo e têm um papel fundamental na avaliação do serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

É evidente que a avaliação da qualidade pelos usuários permite informar aos órgãos gestores e empresas operadoras de transportes sobre o nível de qualidade do serviço prestado, possibilitando a adoção de ações voltadas para o planejamento e operacionalização adequada do transporte por ônibus para promover a satisfação dos usuários (SANTOS, 2014). Assim, para o transporte público por ônibus alcançar padrões de qualidade satisfatórios, deve considerar as necessidades e a percepção dos seus usuários (MARTINS, 2015).

O custo do serviço de transporte público em relação à qualidade oferecida é um aspecto relevante para os usuários. Eles esperam que o preço do transporte seja justo e compatível com a qualidade do serviço prestado (MARTINS, 2017). Além disso, a disponibilidade de métodos de pagamento convenientes, como cartões eletrônicos ou sistemas de pagamento por aplicativo, facilita o uso do transporte público e agiliza o processo de pagamento para os usuários (MARTINS, 2015).

Esses são aspectos fundamentais que podem influenciar a percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço de transporte coletivo público urbano. Ao considerar esses pontos e buscar melhorias em cada um deles, é possível proporcionar uma experiência mais satisfatória e eficiente aos usuários, e principalmente buscar suscitar o debate sobre o tema no cenário municipal de Santana do Livramento-RS.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo qualitativo e de caráter descritivo, pois examina evidências em formato de textos para entender um fenômeno em profundidade, ou seja, de forma mais detalhada e descritiva pois objetiva a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2010).

A população alvo da pesquisa foram usuários do transporte público em Santana do Livramento-RS, os mesmos foram escolhidos por meio de uma técnica de pesquisa qualitativa chamada bola de neve. O nome "bola de neve" refere-se à maneira como a pesquisa se desdobra. Inicialmente, o pesquisador identifica e recruta um pequeno número de participantes ou informantes-chave dentro da população de interesse. Esses informantes-chave

são escolhidos devido ao seu conhecimento, conexões ou experiência relevante em relação ao tópico de pesquisa (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Uma vez que os primeiros participantes são entrevistados ou envolvidos na pesquisa, o pesquisador pede a esses participantes que indiquem outros possíveis informantes que também podem contribuir com insights valiosos. Esse processo de indicação e recrutamento de novos participantes continua criando assim, uma "bola de neve" à medida que o número de participantes cresce (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Para tanto, a coleta de dados iniciou-se com a identificação de um pequeno grupo de participantes-chave que possuíam um conhecimento considerável e experiência relacionados ao transporte coletivo público urbano. Esse grupo incluiu usuários frequentes, especialistas em mobilidade urbana e até mesmo autoridades municipais.

Os dados foram levantados por meio de um questionário semiestruturado elaborado pela autora com base em aspectos importantes do transporte público que foram tratados no referencial teórico do presente trabalho, o mesmo pode ser visualizado no Apêndice A. Durante as entrevistas, explorou-se as percepções sobre a qualidade do serviço de transporte coletivo, os principais desafios e quaisquer sugestões para melhorias na visão dos usuários entrevistados.

As entrevistas, que foram todas gravadas com consentimento dos entrevistados, foram conduzidas no período de 18 de outubro até o dia 15 do mês de novembro do ano de 2023. As entrevistas duraram em média de 10 minutos a 15 minutos e foram realizadas em vários ambientes, divididas em online e presencial. Ao fim de cada entrevista era solicitado uma indicação de um outro usuário que pudesse fazer parte do grupo de entrevistados. Assim, colocando em prática a técnica de bola de neve, expandindo a rede de participantes.

Após coletar dados suficientes, utilizando-se como parâmetro a saturação dos dados, quando se percebe que as entrevistas já não trazem mais dados diferentes, foram feitos os procedimentos de preparo do material para análise. Realizou-se a transcrição na íntegra de todas as entrevistas e iniciou-se as análises.

Como técnica de análise dos dados, utilizou-se como inspiração os preceitos da análise de conteúdo conforme Bardin (1977), realizou-se a codificação dos dados *a posteriori*, ou seja, a partir de uma primeira análise das entrevistas foram criadas categorias emergidas dos temas abordados nas falas dos entrevistados. Com isso, elaborou-se 5 categorias: Áreas de preocupação identificadas, diferenças nas percepções entre grupo de participantes, relação entre a percepção dos participantes e políticas de transporte urbano, pontos positivos e melhorias do sistema do transporte público.

Foram analisadas cuidadosamente as informações para identificar tendências, padrões e principais temas relacionados à percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço de transporte coletivo público urbano. Usou-se dessas conclusões para desenvolver recomendações e *insights* úteis para melhorar o serviço de transporte público. Os resultados podem ser observados no tópico a seguir.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, foram analisados os principais resultados obtidos por meio das entrevistas realizadas com os participantes identificados por meio da técnica de bola de neve. Explorou-se as percepções dos usuários em relação à qualidade do serviço de transporte coletivo público urbano na cidade de Santana do Livramento - RS, destacando as principais áreas de preocupação, os pontos positivos identificados e as implicações para a melhoria do sistema de transporte público. Além disso, foram discutidas as semelhanças e diferenças nas percepções dos diferentes grupos de participantes e como essas percepções se relacionam com as políticas e práticas atuais de transporte público urbano.

4.1 Perfil dos entrevistados

Foram entrevistadas seis pessoas, de diferentes idades, no quadro 01 pode-se visualizar informações sobre o perfil de cada entrevistado, referente ao sexo, idade, escolaridade. Também foram questionados sobre a frequência do uso do transporte e os motivos que os levam a fazer esse uso. Todos os entrevistados fazem uso do transporte público regularmente.

Quadro 01: Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Sexo	Idade	Escolaridade	Frequência do uso do Transporte	Motivo do Uso
E1	Masculino	33 anos	Ensino Médio	Diariamente	Estudos/Trabalho
E2	Feminino	45 anos	Ensino Superior	Diariamente	Trabalho
E3	Masculino	23 anos	Ensino Superior	Diariamente	Estudos/Trabalho
E4	Feminino	27 anos	Ensino Superior	Diariamente	Estudos/Trabalho
E5	Feminino	87 anos	Ensino Fundamental	Ocasionalmente	Lazer
E6	Masculino	58 anos	Ensino Superior	Diariamente	Trabalho/Lazer

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados.

Como observado no quadro 01, tem-se que três entrevistados são do sexo feminino e três do sexo masculino, tem-se entrevistados de diferentes idades, o mais novo tem apenas 23 anos, porém já faz uma rotina contando com o transporte público, e o restante dos entrevistados tem entre 27 a 87 anos e todos utilizam ou já utilizaram o transporte para as tarefas do dia a dia.

4.2 Análise por categoria dos resultados

4.2.1 Áreas de preocupação identificadas

Os entrevistados em Santana do Livramento-RS identificaram várias áreas de preocupação em relação ao serviço de transporte público na cidade. Essas preocupações refletem os desafios enfrentados pelos usuários e destacam áreas que requerem melhorias significativas.

Uma das principais preocupações destacadas pelos entrevistados é a falta de pontualidade dos ônibus. Muitos passageiros dependem do transporte público para compromissos diários, como trabalho e estudos, e atrasos frequentes afetam negativamente suas rotinas.

O E3 compartilhou sua experiência: *"Os ônibus raramente chegam no horário correto, o que pode ser muito frustrante especialmente quando você tem que estar no*

trabalho ou na faculdade em horários marcados". E o E2 também comenta que: "Muitas vezes os ônibus simplesmente não chegam no horário previsto. Isso torna difícil chegar ao trabalho a tempo, já ganhei diversas advertências por me atrasar".

Vários entrevistados mencionaram que as paradas de ônibus, especialmente em bairros, carecem de abrigos, sinalização e bancos confortáveis para os passageiros. Essa falta de infraestrutura adequada prejudica a experiência dos usuários. O que pode ser observado na fala do E4 que observou: *"Em alguns lugares as paradas são apenas um poste e um ponto no chão. Não tem um abrigo adequado e você fica exposto a chuva e sol".* O E6 também comentou:

"Não dá nem pra dizer que são abrigos de ônibus, pra alguns pontos são insuficiente, a maioria não existe ou está posicionada em calçadas e aí vem outro problema né, calçadas mal conservadas que fica com os pés na água, então as vezes é melhor tentar encontrar um abrigo embaixo de uma marquise de alguma coisa do que propriamente ficar no abrigo do ponto de ônibus, chega ser uma vergonha total, um descaso com a população".

Os entrevistados expressaram preocupações sobre a qualidade dos ônibus, incluindo limpeza inadequada, bancos desconfortáveis e a falta de ventilação. A falta de manutenção dos veículos impacta negativamente a experiência dos passageiros. Nesse sentido tem-se o relato do E3 que compartilhou sua opinião sobre a qualidade dos veículos: *"Muitas vezes ou quase sempre os ônibus estão em péssimo estado com bancos quebrados e sujeira por toda parte".* O E5 explicou que: *"Os ônibus frequentemente parecem muito velhos e mal cuidados. Isso não é confortável para ninguém, muito pelo contrário".* De acordo com Cardoso (2008) e Couto (2011), para o bom funcionamento e com qualidade do sistema de transporte público, é necessário que haja investimentos com a modernização das infraestruturas disponibilizadas aos usuários e que sejam bem projetadas e planejadas.

Os entrevistados destacaram a falta de informações precisas e acessíveis sobre horários e itinerários dos ônibus. Isso dificulta o planejamento de viagens e gera incerteza entre os passageiros. O E2 mencionou suas dificuldades:

"É difícil encontrar informações atualizadas sobre os horários dos ônibus. Muitas vezes temos que depender de informações compartilhadas entre os passageiros, ter acesso a informações precisas é essência para toda a população. Não deveria ser complicado saber quando o próximo ônibus vai passar".

E o E6 ressalta:

"O sistema é desorganizado não existem rotas definidas itinerários definidos para as linhas as empresas alteram para o seu prazer o itinerário mudam as rotas obvio que em função do impacto da má conservação da vias e as empresas pra economizar e ter um retorno eles diminuem o número de veículos circulando o número de horários e principalmente alteram as rotas pra conseguir pegar vias mais conservadas só que isso impacta negativamente para o usuário porque a gente nunca sabe que horas eles passam a hora que se precisa não tem o custo acaba ficando muito alto porque o serviço é ruim né então eu acabo muitas vezes ou utilizando o veículo próprio ou fazendo meus percursos a pé".

Alguns entrevistados ressaltaram que os ônibus frequentemente operam superlotados, o que resulta em desconforto e falta de espaço para os passageiros. Isso é particularmente relevante durante horários de pico.

O E1 destacou a superlotação como uma de suas preocupações: *"Os ônibus costumam estar super cheios, o que torna a viagem desconfortável especialmente em dias*

quentes, não tem espaço para respirar, chega a ser sufocante". O que também foi pauta da entrevista do E5: "A superlotação e a falta de segurança nas paradas me impedem de usar o transporte público com frequência".

Ademais, alguns entrevistados mencionaram preocupações com a segurança nas proximidades de terminais de ônibus devido à presença de moradores de rua. Isso destaca a necessidade de abordar questões de segurança nos arredores das estações. Todos os pontos abordados pelos entrevistados vão ao encontro do que diversos autores identificam como itens a serem melhor tratados para garantir um transporte público de qualidade e que impactem positivamente o cotidiano dos seus usuários (MARTINS, 2015; OLIVEIRA et al., 2018; MACHADO; MEDEIROS, 2019).

Essas áreas de preocupação identificadas pelos entrevistados ressaltam os desafios enfrentados pelos usuários do transporte público em Santana do Livramento-RS e destacam a necessidade de melhorias no sistema para atender às necessidades e expectativas dos passageiros. Notou-se que as percepções e desafios se diferenciam também de acordo com a idade, ponto a ser abordado na próxima categoria de análise.

4.2.2 Diferenças nas percepções entre grupos de participantes

Embora as preocupações gerais sobre o serviço de transporte público em Santana do Livramento-RS sejam evidentes entre os entrevistados, algumas diferenças nas percepções surgem com base em características demográficas, como idade, escolaridade e frequência de uso do transporte. O estudo de Alves (2015) sobre mobilidade urbana sustentável e polos geradores de viagens destacou que as percepções sobre o transporte público podem variar com base na mobilidade não motorizada e no uso do transporte público. Isso sugere que diferentes grupos de participantes podem ter perspectivas distintas com base em como eles utilizam o sistema de transporte.

Barcelos et al. (2017) realizaram um benchmarking com foco na satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus. Seu estudo destaca como as percepções variam entre diferentes grupos de usuários, com base em sua satisfação com o serviço. Nesse mesmo sentido, no estudo de Lima e Barboza (2020), sobre ônibus lotado, foi possível averiguar que a frequência de uso do transporte público pode influenciar as percepções dos usuários e que dependendo mais uma vez do tipo de uso, a percepção também poderá mudar.

Considerando os entrevistados da presente pesquisa, observou-se que o grupo mais afetado por questões de superlotação e segurança parece se dar entre os usuários de mais idade. A falta de assentos em ônibus lotados e questões de segurança nas paradas afeta mais significativamente os idosos, como observado pelo E5: *"Às vezes prefiro pegar um táxi para me sentir mais segura. Pois realmente tenho medo de ficar nas paradas a noite, principalmente sozinha, as paradas podem ser perigosas à noite"*. É essencial garantir que o transporte público seja acessível a todas as pessoas, incluindo idosos e pessoas com deficiência (MARTINS, 2015). Isso significa veículos e estações adaptadas, rampas, elevadores e informações em formatos acessíveis (NGO, 2015).

Os entrevistados com níveis mais elevados de escolaridade tendem a enfatizar a importância da informação precisa e de um serviço mais aprimorado, como mencionado pelo E6: *"A comunicação eficaz é crucial. Um sistema de informações atualizado faria toda a diferença"*. Já aqueles que dependem diariamente do transporte público, como o E1 e o E4, expressam preocupações mais consistentes sobre a confiabilidade do serviço, uma vez que afeta diretamente suas rotinas.

Essas diferenças nas percepções destacam a importância de considerar a diversidade de usuários ao planejar melhorias no sistema de transporte público. As políticas e ações devem visar a atender às necessidades e expectativas de todos os grupos demográficos,

garantindo que o serviço seja inclusivo e equitativo para toda a comunidade (ANTUNES; ROMEIRO; SIGRIST, 2017).

O destaque para a importância de considerar a diversidade de usuários ao planejar melhorias no sistema de transporte público, visando atender às necessidades e expectativas de todos os grupos demográficos, pode ser respaldado pelas contribuições de Alves (2015) em sua tese sobre mobilidade urbana sustentável e polos geradores de viagens. O autor enfatiza a análise da mobilidade não motorizada e do transporte público, ressaltando a necessidade de políticas que promovam a inclusão e a equidade na mobilidade.

Além disso, o estudo de Barcelos et al. (2017) sobre benchmarking com foco na satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus também pode ser relevante. Os autores destacam a importância de entender a satisfação dos diferentes grupos de usuários para melhorar o serviço de transporte público, o que está alinhado com a ideia de atender às diversas necessidades dos usuários. Portanto, tanto as contribuições de Alves (2015) quanto as de Barcelos et al. (2017) respaldam a necessidade de políticas e ações que considerem as diferenças nas percepções dos usuários, com base em características demográficas, para tornar o serviço de transporte público mais inclusivo e equitativo para toda a comunidade, o que é respaldado pelos resultados aqui apresentados.

4.2.3 Relação entre a percepção dos participantes e políticas de transporte urbano

As percepções compartilhadas pelos entrevistados sobre o serviço de transporte público em Santana do Livramento-RS destacam áreas críticas que requerem atenção em políticas de transporte urbano. A literatura revisada no referencial teórico oferece apoio substancial a essa abordagem. Autores como Alves (2015) discutem a importância de políticas que promovam uma mobilidade urbana sustentável e eficiente, enfatizando a necessidade de medidas concretas para melhorar o transporte público. Barcelos et al. (2017) também destacam a relevância de entender a satisfação dos usuários, incluindo a pontualidade dos ônibus, como um indicador-chave para avaliar e aprimorar o serviço de transporte coletivo.

Além disso, o referencial inclui leis e regulamentos, como a Constituição da República Federativa do Brasil (1988) e leis específicas sobre transporte público, que estabelecem o arcabouço legal para a regulamentação do setor e a necessidade de políticas públicas nesse contexto. Cardoso (2008) e Couto (2011) enfatizam a importância de políticas que considerem as necessidades e carências sociais da população no contexto do transporte coletivo urbano. Essas políticas devem ser direcionadas para assegurar a eficiência do serviço e melhorar a qualidade de vida dos usuários.

Portanto, as percepções dos entrevistados sobre a falta de pontualidade dos ônibus e a necessidade de políticas públicas para abordar esse problema estão alinhadas com a perspectiva de vários autores no referencial teórico, reforçando a importância de ações concretas para melhorar o transporte público e atender as necessidades da comunidade. O entrevistado E1 destacou essa necessidade ao afirmar: *"A pontualidade é fundamental para que as pessoas possam contar com o transporte"*.

As condições precárias das paradas, especialmente em bairros, exigem ações de melhoria na infraestrutura e a acessibilidade deve ser considerada (MARTINS, 2017). Isso pode incluir a construção de abrigos, instalação de sinalização e melhorias na iluminação, o que melhoraria a percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço prestado, como aponta o entrevistado E4: *"As paradas deveriam ser locais seguros e confortáveis para esperar"*.

Políticas de transporte devem estabelecer padrões de manutenção para garantir que os veículos estejam em boas condições. A falta de limpeza e desconforto dos bancos pode ser resolvida com uma manutenção adequada. O E6 enfatizou: *"Veículos melhores e bem mantidos seriam uma grande melhoria"*.

A implementação de sistemas de informações precisas e em tempo real pode melhorar a experiência dos passageiros (LIMA; BARBOZA, 2020). O estudo realizado por Lima e Barboza (2020), destaca a importância da implementação de sistemas de informações precisas e em tempo real para melhorar a experiência dos passageiros no transporte público. Esses sistemas podem desempenhar um papel fundamental na redução da incerteza e na melhoria da eficiência do sistema de transporte. A disponibilidade de informações em tempo real sobre a localização e a programação dos ônibus permite que os passageiros planejem suas viagens de forma mais eficaz, reduzindo o tempo de espera e aumentando a confiabilidade do serviço.

Essa abordagem está alinhada com as discussões de vários autores no referencial teórico. Alves (2015) enfatiza a importância da análise da mobilidade não motorizada e do transporte público, destacando a necessidade de medidas que promovam uma mobilidade urbana mais sustentável e eficiente. A implementação de sistemas de informações em tempo real pode contribuir para esses objetivos, tornando o transporte público uma opção mais atraente para os cidadãos.

Além disso, autores como Barcelos et al. (2017) destacam a satisfação dos usuários como um indicador-chave para avaliar o transporte público. A disponibilidade de informações precisas e em tempo real pode melhorar a satisfação dos passageiros, uma vez que eles se sentirão mais no controle de suas viagens e terão maior confiança no sistema. Portanto, a implementação de sistemas de informações em tempo real é uma medida relevante que pode contribuir para melhorar a qualidade do transporte público, como discutido no referencial teórico, e está alinhada com as conclusões do estudo de Lima e Barboza (2020) sobre a importância desses sistemas na experiência dos passageiros.

A transparência nas informações sobre horários e itinerários pode ser alcançada por meio de aplicativos e sites atualizados (MACHADO; MEDEIROS, 2019). Percebeu-se que tais informações não são claras e de fácil acesso entre os usuários, como exemplifica o entrevistado E3: "*Precisamos de informações precisas para planejar nossas viagens*".

Políticas de transporte devem lidar com a superlotação e questões de segurança nas paradas, considerando a inclusão de mais veículos em horários de pico e melhorando a iluminação nas áreas de espera (LIMA; BARBOZA, 2020). O que fica claro com a fala do E5 que mencionou: "*A segurança nas paradas é uma grande preocupação especialmente para os idosos*".

As percepções dos entrevistados oferecem *insights* valiosos sobre as áreas em que as políticas de transporte público podem se concentrar para melhorar a qualidade do serviço e atender às necessidades da comunidade. Essas políticas devem ser orientadas pelas experiências e preocupações dos usuários, a fim de promover um sistema de transporte mais eficiente e inclusivo em Santana do Livramento-RS.

O envolvimento ativo dos usuários e a consideração de suas percepções são elementos essenciais para o desenvolvimento de políticas de transporte público bem-sucedidas e sustentáveis (MACHADO; MEDEIROS, 2019). Contudo, os mesmos entrevistados que levantaram diversos pontos de atenção sobre o uso do transporte público, também enfatizaram pontos positivos, como pode ser visualizado no próximo tópico.

4.2.4 Pontos positivos

Embora os entrevistados tenham compartilhado preocupações significativas sobre o serviço de transporte público em Santana do Livramento-RS, também houve alguns pontos positivos que merecem destaque. É importante reconhecer que, apesar dos desafios enfrentados pelos usuários, existem aspectos do serviço que recebem elogios e são valorizados por alguns passageiros.

Em relação aos pontos positivos, muitos entrevistados destacaram que o preço das passagens é acessível. Eles consideraram que as tarifas são razoáveis, dadas as circunstâncias e desafios enfrentados no sistema de transporte público. Isso é particularmente relevante, pois ajuda a tornar o serviço mais acessível para uma variedade de pessoas na cidade.

O entrevistado E2 compartilhou sua opinião sobre o preço das passagens:

"Podemos dizer que o valor da passagem é bem acessível e isso é uma coisa muito boa. Para quem depende do transporte público diariamente isso faz uma grande diferença, pois ficar utilizando aplicativos de mobilidade todos os dias se torna muito caro".

Outro aspecto positivo mencionado por alguns entrevistados foi a cordialidade e paciência dos motoristas e cobradores. Eles reconheceram que, apesar dos desafios do trabalho, muitos profissionais do setor de transporte público mantêm um comportamento amigável e prestativo. Isso contribui para uma experiência mais agradável para os passageiros. O que pode ser observado por meio da fala do E6: *"A maioria dos motoristas e cobradores são realmente cordiais e pacientes, o que é uma qualidade importante em um serviço público"*.

Embora os entrevistados tenham apontado desafios significativos relacionados à qualidade do serviço de transporte público, é importante reconhecer que há elementos positivos, como o preço acessível das passagens e o comportamento amigável de alguns profissionais do setor. O que vai ao encontro do observado por Trigueiro (2016), ao ressaltar a importância do treinamento e disposição dos funcionários como forma proporcionar uma viagem de qualidade.

Esses pontos positivos podem servir como incentivo para que melhorias no sistema de transporte público em Santana do Livramento-RS sejam realizadas, visando aprimorar a experiência de todos os passageiros, ponto melhor tratado a seguir.

4.2.5 Melhorias para o sistema de transporte público

A melhoria do sistema de transporte público é uma questão essencial para o desenvolvimento e a qualidade de vida nas cidades (ALVES, 2015). À medida que as áreas urbanas crescem e as populações aumentam, a demanda por um transporte público eficiente e acessível se torna cada vez mais urgente (BARCELOS et al., 2017).

Uma das maneiras mais importantes de aprimorar o sistema de transporte público é investir em infraestrutura moderna e de qualidade (CARDOSO, 2008). Isso inclui a construção de novas linhas de metrô, ônibus de trânsito rápido e estações bem projetadas (COUTO, 2011). Além disso, é fundamental garantir a manutenção adequada das vias e dos veículos, para que o sistema seja confiável e seguro (ESTEVEVES, 2015).

É importante envolver a comunidade e ouvir as necessidades e preocupações dos usuários do transporte público (SOUSA, 2015). Isso pode ser feito por meio de pesquisas, grupos de discussão e consultas públicas, de modo a direcionar os investimentos para atender às demandas reais da população (TRIGUEIRO, 2016).

À luz das preocupações identificadas pelos entrevistados, é essencial considerar as implicações para a melhoria do sistema de transporte público em Santana do Livramento-RS.

O primeiro ponto observado foi quanto a necessidade de melhorar a pontualidade. Para resolver a falta de pontualidade dos ônibus, é fundamental, investir em um planejamento eficiente de rotas e horários, bem como na manutenção adequada dos veículos. Isso pode garantir que os ônibus cumpram os horários programados, aumentando a confiabilidade do serviço, melhorando o dia a dia dos usuários. O E3 destacou que: *"Pontualidade é essencial. Se os ônibus chegassem na hora minha rotina seria muito mais tranquila"*.

O segundo ponto diz respeito ao melhoramento na infraestrutura das paradas de ônibus. Investir na construção de abrigos, sinalização adequada e bancos confortáveis nas paradas de ônibus, especialmente em áreas menos privilegiadas, podem melhorar a experiência dos passageiros e garantir igualdade de acesso ao transporte público.

O terceiro ponto, frisa a necessidade de realizar a manutenção dos veículos. Garantir a manutenção regular dos ônibus é fundamental para a qualidade do serviço. Veículos limpos, confortáveis e seguros são essenciais para a satisfação dos passageiros. Ponto ressaltado pelo entrevistado E4: *"Os ônibus precisam ser bem cuidados. Ninguém gosta de viajar em um ônibus sujo e desconfortável"*.

O quarto ponto destaca a comunicação de horários e itinerários. Fornecer informações claras e atualizadas sobre horários e rotas dos ônibus, por meio de um sistema eficaz de informações em tempo real, pode melhorar a experiência dos passageiros e reduzir a incerteza. Como sugerido pelo entrevistado E6: *"Um aplicativo com informações atualizadas sobre horários e rotas em tempo real seria muito útil para os passageiros"*.

O quinto ponto de melhoria seria lidar com a superlotação dos ônibus. Enfrentar o problema da superlotação requer uma abordagem equilibrada. A adição de mais veículos em horários de pico e o incentivo ao uso do transporte público em vez de veículos particulares podem ser soluções a considerar.

Por fim, mas tão importante quanto os outros pontos, o sexto item seria abordar as questões de segurança. Além de melhorar a infraestrutura das paradas de ônibus, é importante abordar questões de segurança nos arredores dos terminais. Parcerias com órgãos públicos ou organizações locais podem ajudar a fornecer apoio às populações vulneráveis.

Essas implicações refletem a necessidade de ação para aprimorar o sistema de transporte público em Santana do Livramento-RS. A colaboração entre as autoridades de transporte, prestadores de serviços e a comunidade é essencial para implementar essas melhorias e proporcionar uma experiência de transporte mais satisfatória para os usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados desta pesquisa, foi possível alcançar o objetivo proposto, que era investigar a percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço de transporte coletivo público urbano em Santana do Livramento-RS. Os principais pontos levantados pelos usuários incluem a falta de pontualidade dos ônibus, a superlotação, a qualidade das instalações nos pontos de ônibus e estações, preocupações com a segurança e uma comunicação deficiente por parte das empresas de transporte público. O que corrobora outros estudos que identificaram os mesmos problemas e evidencia a necessidade de haver além de estudos que os identifique, ações em busca de melhorias para o transporte público. (ANTUNES; ROMEIRO; SIGRIST, 2017).

Para Silva e Silva, 2018, as perspectivas dos usuários de transporte coletivo, são importantes para determinar as melhores medidas políticas no transporte público.

A relevância deste estudo reside na capacidade de utilizar esses resultados como base para a implementação de melhorias no sistema de transporte público. Ao compreender as preocupações e percepções dos usuários, as autoridades municipais e as empresas de transporte podem desenvolver políticas e ações direcionadas para atender às necessidades da comunidade e melhorar a qualidade do serviço.

No entanto, é importante mencionar que este estudo teve limitações, incluindo a dificuldade de obter a participação e perspectivas das autoridades do poder público ou das empresas prestadoras do serviço de transporte. Sugere-se que estudos futuros busquem envolver ativamente o setor público e aprofundem as discussões, considerando também os

pontos de vista e contribuições das autoridades e das empresas prestadoras de serviços. Isso pode levar a uma compreensão mais completa das questões relacionadas ao transporte público e ao desenvolvimento de soluções mais eficazes para melhorar a qualidade do serviço e atender às necessidades da comunidade.

Em resumo, os resultados desta pesquisa são valiosos para informar políticas e ações futuras no sentido de melhorar o transporte público em Santana do Livramento-RS, com a necessidade de envolver ativamente todas as partes interessadas para obter resultados mais abrangentes e eficazes.

REFERÊNCIAS

ALVES, P. **Mobilidade urbana sustentável e polos geradores de viagens: análise da mobilidade não motorizada e do transporte público. 2015. 328 f.** Tese (Doutorado em Ciências Humanas). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2015.

ANTUNES, M. G.; ROMEIRO, T. I. O.; SIGRIST, V. C. Avaliação da qualidade do serviço de transporte público de ônibus na cidade de Santos. **Refas-Revista Fatec Zona Sul**, v. 3, n. 2, p. 18-39, 2017.

ARAÚJO, M. R. M. de, Oliveira, J. M. de, Jesus, M. S. de, Sá, N. R. de, Santos, P. A. C. dos, & Lima, T. C. (2011). **Transporte público coletivo: discutindo acessibilidade, mobilidade e qualidade de vida. *Psicologia & sociedade*, 23(3), 574–582.**

BARCELOS, M. M. et al. Benchmarking com foco na satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus. **Transportes**, v. 25, n. 3, p. 115-125, 2017.

BARDIN, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa edições, 70, 225.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil. 1988.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 31 mai.2023.

BRASIL. **Lei Complementar nº 90, de 15 de setembro de 2015.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc90.htm. Acesso em: 22 mai. 2016.

BRASIL. **Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110257.htm. Acesso em: 30 mai. 2023.

BRASIL. **Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012.** Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112587.htm. Acesso em: 30 mai. 2023.

CARDOSO, C. E. P. **Análise do transporte coletivo urbano sob a ótica dos riscos e carências sociais.** Tese de Doutorado, Programa de Pós-graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo-SP, 2008.

Carvalho, C. H. R. de, & Pereira, R. H. M. (2013). ***Indicadores de mobilidade urbana da PNAD 2012.***

COUTO, D. M. **Regulação e Controle Operacional no Transporte Coletivo Urbano: Estudo de Caso no Município de Belo Horizonte/MG.** Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

DA SILVA, J. A. B., & Silva, S. da. (2018). CRITÉRIOS DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO: UMA CONTRIBUIÇÃO TEÓRICA. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 4(1), 83–98

DANIEL, W. et al. **UMA ANÁLISE DAS NOVAS MODALIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL NA MOBILIDADE URBANA.** XXXI Congresso Nacional de Pesquisa em Transporte da ANPET – Recife, novembro de 2017.

DENATRAN - **Departamento Nacional de Trânsito, Ministério das Cidades.** Brasília-DF, 2017.

ESTEVES, L. A. **O Mercado de Transporte Individual de Passageiros: Regulação, Externalidades e Equilíbrio Urbano.** Brasília: Ministério da Justiça – Conselho Administrativo de Defesa Econômica, 2015.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa: a Pesquisa Científica.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009

GIL, A. C. **Projetos de pesquisa – Como elaborar.** 5ed, São Paulo: Atlas s.a, 2010.

LIMA, D. G.; BARBOZA, S. I. S. **Ônibus Lotado: Análise Métrica da Qualidade do Transporte Público Municipal.** *Gestão & Planejamento-G&P*, v. 21, n. 1, p. 641-658, 2020.

MACHADO, A. P. F; MEDEIROS, D. P. O design de sinalização auxiliando na mobilidade de pessoas com deficiência visual no transporte público. **Revista Vincci-Periódico Científico do UniSATC**, v. 4, n. 2, p. 48-80, 2019.

MARTINS, W. T. **Índice de Avaliação da Qualidade do Transporte Público por Ônibus a Partir da Definição de Serviço Adequado.** Dissertação (Mestrado em Negócios em Projeção, volume 8, número 1, ano 2017, Página | 210 Transportes) Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Faculdade de Tecnologia, Universidade de Brasília, Brasília-DF. 2017.

MARTINS, W. T. **Índice de Avaliação da Qualidade do Transporte Público por Ônibus a Partir da Definição de Serviço Adequado.** Dissertação (Mestrado em transportes). Universidade de Brasília, 2015.

NGO, V. **Transportation Network Companies and The Ridesourcing Industry: A Review of Impacts and Emerging Regulatory Frameworks for Uber.** City of Vancouver. 2015.

OLIVEIRA, T. F. DE, ALMEIDA, G. F., SOUZA, E. A. DE, ALMEIDA, L. H. F. de. **Percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço de transporte coletivo urbano.** In Anais do Congresso Brasileiro de Transporte e Trânsito, 2018.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

SANTOS, R. G. Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do Distrito Federal utilizando a escala Servqual. Dissertação. (Mestrado em Transportes). Universidade de Brasília, 2014.

SOUSA, G. P. Requisitos para a prática da administração estratégica do transporte público: Um estudo da DFTRANS. Dissertação (Mestrado em Transportes). Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Faculdade de Tecnologia, Universidade de Brasília, Brasília-DF, 2015.

TRIGUEIRO, A. Prefácio. In: Mobilidade por bicicleta no Brasil / organizadores, Victor Andrade, Juciano Rodrigues, Filipe Marino, Zé Lobo. Rio de Janeiro: PROURB/UFRJ, 2016.

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista Semiestruturada

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

- Sexo:
- Idade:
- Escolaridade?
- Profissão?
- Trabalha?
- Estuda?
- Estado civil?
- Tem filhos?

A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO A QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO URBANO

- Por qual ou quais motivos você utiliza o transporte público?
- Você já enfrentou dificuldades em relação aos horários de ônibus?
- Você acha que há facilidade de chegar aos pontos de acesso e circular nos terminais?
- Qual a sua opinião sobre as condições das calçadas e a iluminação pública, como é a sinalização e os abrigos das paradas?
- Você já precisou utilizar algum outro meio de transporte, por que teve algum problema com o transporte público?
- Como você avalia o estado de conservação dos veículos (como a limpeza e o conforto)?
- Como você avalia a climatização dos transportes públicos?
- Qual é a média de intervalo de tempo que você espera no ponto de embarque?
- Você acha que os transportes são rápidos no seu trajeto?
- Como você avalia as vias e as sinalizações durante o seu trajeto habitual?
- Você considera os motoristas e os cobradores dos veículos cordiais, atenciosos e educados?
- Os veículos são pontuais em todas as suas viagens? (cumprimento dos horários)
- Você já presenciou uma situação em que os veículos estragaram no meio de um trajeto? Se sim, com que frequência?
- Você utiliza ou conhece algum sistema de informações com itinerários e horários das linhas?
- Você se atrasa para os seus compromissos por conta do atraso do transporte? Se sim, com que frequência?
- Você acha acessível o preço das passagens?
- Você teria mais algum comentário em relação ao uso dos transportes públicos na cidade de Santana do Livramento?