

**Avaliação da qualidade no transporte coletivo urbano de Francisco Beltrão/PR****Quality assessment in urban collective transport by Francisco Beltrão/PR**

DOI:10.34117/bjdv6n6-489

Recebimento dos originais: 22/05/2020

Aceitação para publicação: 22/06/2020

**Jairo Leonardi de Aguiar**

Mestre profissional em Ciências da Administração pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)

Instituição: Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE)

Endereço: R. Maringá, 1200 - Vila Nova, Francisco Beltrão - PR

E-mail: jairoleonardideaguiar@gmail.com

**Jaiarys Capa Bataglin**

Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo (FEA USP)

Instituição: Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE)

Endereço: R. Maringá, 1200 - Vila Nova, Francisco Beltrão - PR

E-mail: jaiarys@gmail.com

**Jucelia Appio Frizzon**

Doutora em Administração pela Universidade Positivo

Instituição : UNIOESTE, Francisco Beltrão)

Instituição: Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE)

Endereço: R. Maringá, 1200 - Vila Nova, Francisco Beltrão - PR

E-mail: juceliaappio@yahoo.com.br

**Andressa Carla Palavecini**

Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE, Francisco Beltrão)

Instituição: Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE)

Endereço: R. Maringá, 1200 - Vila Nova, Francisco Beltrão - PR

E-mail: andressapalavecini@hotmail.com

**RESUMO**

O presente artigo empírico avaliou a importância e o desempenho atribuídos às dimensões da qualidade do modelo Servqual, junto ao serviço de transporte coletivo urbano de Francisco Beltrão/PR. A pesquisa quantitativa foi realizada com uma amostra de cento e cinquenta usuários da Linha Norte-Sul, operada por concessionária do serviço na cidade, durante o mês de outubro de 2015. Para a análise dos dados utilizou-se de estatística descritiva e da matriz importância-desempenho. Em termos de importância para a percepção de qualidade, a dimensão tangibilidade apresentou o melhor resultado, seguida das dimensões segurança,

confiabilidade, presteza e empatia. Em relação ao desempenho do serviço, o melhor resultado foi apresentado pela dimensão segurança, seguida de presteza, tangibilidade, empatia e confiabilidade. A alocação dos resultados nos quadrantes da matriz apontou um “possível exagero” na gestão da dimensão presteza; “continuar com o bom trabalho” na dimensão segurança; buscar “concentrar esforços” nas dimensões tangibilidade e confiabilidade e atribuir uma “baixa prioridade” à dimensão empatia. Em termos de percepção da qualidade, os usuários consideram importante que ocorram melhorias de desempenho nas dimensões tangibilidade e confiabilidade. Por fim, em relação ao desempenho, o serviço prestado não atende às expectativas em nenhuma das dimensões do modelo Servqual.

**Palavras-chave:** Qualidade em Serviços. Dimensões da Qualidade. Importância-Desempenho.

### **ABSTRACT**

This empirical article evaluated the importance and performance attributed to the quality dimensions of the Servqual model, together with the urban public transport service of Francisco Beltrão / PR. The quantitative research was carried out with a sample of one hundred and fifty users of the North-South Line, operated by a service concessionaire in the city, during the month of October 2015. For the data analysis, descriptive statistics and the importance matrix were used. -performance. In terms of importance for the perception of quality, the dimension tangibility presented the best result, followed by the dimensions security, reliability, promptness and empathy. Regarding the service's performance, the best result was presented by the security dimension, followed by promptness, tangibility, empathy and reliability. The allocation of results in the matrix's quadrants pointed to a “possible exaggeration” in the management of the promptness dimension; “Continue with the good work” in the security dimension; seek to “focus efforts” on the tangibility and reliability dimensions and assign “low priority” to the empathy dimension. In terms of perceived quality, users consider it important that there are performance improvements in the dimensions of tangibility and reliability. Finally, in relation to performance, the service provided does not meet expectations in any of the dimensions of the Servqual model.

**Keywords:** Quality in Services. Quality dimensions. Importance-Performance.

## **1 INTRODUÇÃO**

Neste início de século XXI, o setor de serviços consolida-se em termos de volume e importância, tanto na economia global como na brasileira. Considerando-se serviços como um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra, (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005), pode-se afirmar que um dos principais desafios é a busca da satisfação com os serviços prestados, uma vez que a qualidade torna-se um dos principais fatores considerados no momento em que o consumidor avalia o seu grau de satisfação. (RIBEIRA; FLEURY, 2006).

Por outro lado, o empoderamento dos clientes continua crescendo, dadas às condições atuais de competição e acesso à informação. Tal fenômeno também é percebido na perspectiva dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços públicos prestados no país e, em especial no

que se refere aos serviços de transporte coletivo urbano, prestados em sua grande maioria, por empresas privadas que atuam sob regime de concessão pública. Ainda que os editais de licitação contenham requisitos de qualidade, como renovação da frota, acessibilidade e segurança, percebem-se reclamações e manifestações por melhorias nesses serviços. Em função da alta carga de impostos existente no país, situações de protestos, em momentos recentes, evidenciaram a insatisfação com os serviços públicos.

Nesse contexto e, considerando-se que a gestão de qualidade é direcionada para ações em busca de maior contato com o cliente, definição de seus interesses, preferências, exigências, necessidades e tudo o que ele possa considerar relevante na prestação de serviços, o presente estudo buscou avaliar a importância e o desempenho das dimensões da qualidade no serviço de transporte coletivo urbano prestado na cidade de Francisco Beltrão/PR.

A coleta de dados foi efetuada através de levantamento (*survey*), através de abordagem quantitativa e pesquisa descritiva, junto a uma amostra de usuários da linha Norte-Sul de transporte coletivo urbano da cidade. A análise dos dados utilizou-se do modelo Servqual e da Matriz Importância-Desempenho, metodologias que possibilitam avaliar o desempenho dos serviços e ao mesmo tempo orientar o processo decisório do administrador em relação a alocação e priorização de recursos para a melhoria dos serviços prestados à população.

O estudo está organizado em cinco seções, incluindo-se esta introdução. Na segunda seção retrata-se a pesquisa teórica, que proporcionou referência para a sustentação e análise da temática proposta; na terceira seção apresentam-se os procedimentos metodológicos de coleta e análise dos dados. A apresentação e análise dos resultados compõem a quarta seção e, por fim, na última seção são apresentadas as considerações finais do estudo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O setor de serviços abrange todas as atividades econômicas cujo produto é consumido no momento em que é produzido fornecendo um valor agregado. Ou seja, o produto não é um bem físico e, portanto, não pode ser estocado. Os insumos são os próprios consumidores e os recursos são os bens facilitadores, a mão-de-obra dos funcionários e o capital sob o comando do gerente. (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005). O cliente passa a ser visto como um insumo necessário e por isso passa a fazer parte do processo de produção.

Segundo Las Casas (2006), no que se refere as suas características, os serviços são intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos, conforme demonstra o quadro a seguir:

Quadro 1 – características dos serviços

CARACTERÍSTICA	DESCRIÇÃO
Intangibilidade	Os serviços são abstratos, ou seja, o comprador não pode examinar um serviço antes de comprá-lo. Por isso, os serviços requerem um tratamento especial com relação às outras atividades de marketing, pois os desvios e problemas são mais difíceis de serem corrigidos.
Inseparabilidade	Refere-se ao fato de que não se pode produzir e estocar serviços como se faz com um bem, pois os serviços são prestados quando vendedor e comprador estão frente a frente. Os compradores não avaliam somente o que foi produzido, mas como ele foi produzido.
Heterogeneidade	Refere-se à impossibilidade de se manter constante a qualidade do serviço, pois estes são produzidos por pessoas que apresentam natureza instável, fazendo com que a qualidade da produção também seja instável.
Simultaneidade	Significa que a produção do serviço ocorre juntamente com o consumo, o que acaba por eliminar muitas oportunidades de intervenção no controle da qualidade.

FONTE: Adaptado de Las Casas (2006).

Já o comportamento do consumidor pode ser definido como as atividades com que as pessoas se ocupam quando obtém, consomem e dispõem de produtos e serviços. Ou seja, é tradicionalmente pensado como o estudo de por que as pessoas compram, sob a premissa de que é mais fácil desenvolver estratégias para influenciar os consumidores depois que entendemos por que as pessoas consomem certos produtos e serviços. (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008).

Os clientes compram para satisfazer necessidades específicas, por isso ter conhecimento das necessidades dos clientes pode ajudar o fornecedor de serviços a compreender como e por que os clientes reagem à entrega do serviço. Quando as pessoas sentem uma necessidade são motivadas a desenvolver algum tipo de ação para satisfazê-la. Para tomarem decisões quanto à qualidade do serviço, os clientes baseiam-se em fatores que incluem ambientes, profissionais e serviços de suporte, que afetam o resultado da etapa de encontro do serviço, tais como matérias-primas, equipamentos e todos os processos que permitem a realização adequada do trabalho. (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Consumido o serviço, os clientes ou usuários avaliam a qualidade do serviço, comparando aquilo que esperavam com o que realmente receberam. O resultado desse processo afetará suas intenções futuras como, por exemplo, a fidelização e a recomendação positiva quanto à qualidade dos serviços. (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Assim, um dos principais desafios é obter satisfação com os serviços, sendo a qualidade um dos principais fatores considerados no momento em que se avalia a satisfação. (RIBEIRA;

FLEURY, 2006). Contudo, segundo por serem intangíveis e individualizados torna-se difícil desenvolver padrões para medir a qualidade com exatidão. (CHURCHILL JR.; PETER, 2003). Uma vez que a avaliação da qualidade ocorre durante o processo de prestação do serviço, quando se excede as expectativas do cliente o serviço é percebido como de qualidade excepcional. No entanto, quando isso não ocorre a qualidade do serviço passa a ser vista como inaceitável. (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005).

A diferença entre a qualidade do serviço esperado e o percebido é uma medida da qualidade do serviço, o que traz como resultado a satisfação ou a insatisfação. Assim, torna-se relevante impedir que haja lacuna entre a expectativa do cliente e sua percepção sobre o que foi recebido. (RIBEIRA; FLEURY, 2006). A meta para melhorar a qualidade do serviço prestado, portanto, concentra-se em diminuir essa lacuna o máximo possível, pois a lacuna demonstra o distanciamento entre o que o cliente deseja e o que os gestores pensam que o cliente deseja.

Assim, no ambiente de prestação de serviços a gestão da qualidade centra-se fundamentalmente na interação com o usuário. De acordo com Paladini (2006), os processos de produção de serviços não possuem informações objetivas a respeito de suas operações e por isso a gestão desses processos deve ser altamente flexível e adaptável.

### **3 METODOLOGIA**

O presente estudo utilizou-se da abordagem quantitativa para a coleta sistematizada de dados e de pesquisa descritiva, com o objetivo de registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos e descobrir com a maior precisão a sua natureza e suas características. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Para a coleta de dados foram entrevistados usuários do transporte coletivo urbano da cidade de Francisco Beltrão/PR, selecionados de forma não probabilística e por conveniência, a qual envolve a seleção de elementos que estejam mais disponíveis para fornecer as informações necessárias e tomar parte do estudo. (ROESCH, 2005). A amostra foi calculada com base na média diária de usuários da Linha Norte-Sul, operada pela empresa Guancino Transportes Coletivos Ltda., em função de ser essa linha a que possui o maior número de usuários do transporte coletivo da cidade, estipulado pela concessionária em 4.000 usuários/dia. Assim, a amostra de pesquisa foi delimitada em 150 usuários, admitindo-se um erro amostral de 8%. (BARBETTA, 2001).

A pesquisa foi realizada entre os dias 5 a 16 de outubro de 2015, no terminal central de

embarque e desembarque de passageiros, com um questionário estruturado adaptado de Santos (2014). O respondente foi convidado a se manifestar quanto à importância das afirmações de cada uma das dimensões da qualidade do modelo Servqual: tangibilidade, presteza, confiabilidade, empatia e segurança (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Em uma escala *Likert* de cinco pontos, as opções de resposta situaram-se entre o (1) para sem importância, (2) para pouco importante, (3) não sei opinar, (4) importante até (5) para muito importante. Em seguida, o respondente avaliou o desempenho das mesmas variáveis, com a mesma escala, atribuindo (1) para péssimo desempenho, (2) baixo desempenho, (3) não sei opinar, (4) bom desempenho e (5) para excelente desempenho.

Antecipadamente foi realizado um pré-teste junto a um grupo de cinco usuários do transporte coletivo urbano da cidade, a fim de se verificar o comportamento, a compreensão, o entendimento, a sequência das perguntas, a aceitação e o tempo necessário de preenchimento do instrumento. (MATTAR, 2001).

Os dados foram tabulados para que se obtivessem as médias individuais e gerais da análise do desempenho e da importância das cinco dimensões da qualidade em serviços. Na sequência as médias obtidas pelas cinco dimensões da qualidade do modelo foram alocadas nos respectivos quadrantes da Matriz Importância-Desempenho. O uso da matriz mostra-se como uma importante ferramenta no auxílio à visualização dos critérios a serem valorizados na prestação de serviços, bem como a ação gerencial junto aos que não estão apresentando um bom desempenho. (QUEIROZ et al., 2012).

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

De acordo com os dados a amostra foi composta por 36% de homens e 64% de mulheres, com predominância de jovens e adultos jovens. A faixa etária até 20 anos representa 30% e de 21 anos até 30 anos somam 35%. Com relação à renda mensal bruta individual, 18% não possuem rendimentos; 27% dos respondentes possuem renda de até um salário mínimo e 45% possuem renda entre dois a três salários mínimos. No que se refere à escolaridade, 5% não concluíram o ensino fundamental; 28% possuem ensino médio incompleto e 36% concluíram o ensino médio. Finalmente, 24% da amostra frequentavam a faculdade e 7% já concluíram a graduação. A atuação da maioria divide-se em empresas privadas (46%) e uma pequena parcela (9%) atua em outras profissões. Com base nos dados, observa-se que a maioria dos usuários do serviço são pessoas de faixas etárias mais jovens, do sexo feminino, estudantes sem nenhum tipo de rendimento ou pessoas com baixo rendimento que atuam em empresas

privadas.

A segunda parte do questionário buscou identificar a importância atribuída e a avaliação do desempenho do serviço recebido. A análise dos dados apontou que “tangibilidade”, com uma média de 4,24 pontos, é a dimensão mais importante para a percepção de qualidade na prestação do serviço. Para o cálculo da média, esta dimensão foi dividida em cinco variáveis de pesquisa, as quais obtiveram as médias demonstradas na tabela abaixo:

Tabela 1 – média de importância da dimensão tangibilidade

<b>DIMENSÃO DA QUALIDADE</b>	<b>VARIÁVEL</b>	<b>MÉDIA DE IMPORTÂNCIA</b>
Tangibilidade	Limpeza e estado de conservação dos ônibus.	4,25
	Assentos dos ônibus.	4,17
	Formas de embarque e desembarque dos ônibus.	4,01
	Qualidade dos abrigos dos pontos de parada dos ônibus.	4,22
	Estruturas físicas adaptadas para que portadores de necessidades especiais acessem o serviço de transporte.	4,56
	<b>MÉDIA GERAL DA DIMENSÃO</b>	<b>4,24</b>

FONTE: Dados da pesquisa (2015).

O Decreto N° 5.296, de 2 de dezembro de 2004, determina que a infraestrutura do transporte coletivo deve ser acessível a pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Isso inclui assentos preferenciais, meios de acesso devidamente sinalizados, dentre outras exigências. Outras variáveis com maior pontuação de importância são o estado de conservação dos ônibus (4,25) e a qualidade dos pontos de parada (4,22). Para Ferraz e Torres (2004), a conservação dos veículos é um fator que influencia a percepção dos usuários sobre o conforto dos ônibus, e por isso é considerada uma variável importante na análise da qualidade dos serviços.

A segunda maior média de importância (4,16 pontos) foi atribuída à dimensão “segurança”. Esta dimensão foi dividida em quatro variáveis de pesquisa, conforme demonstra a Tabela 2:

Tabela 2 – média de importância da dimensão segurança

<b>DIMENSÃO DA QUALIDADE</b>	<b>VARIÁVEL</b>	<b>MÉDIA DE IMPORTÂNCIA</b>
Segurança	Respeito às leis de trânsito por parte dos motoristas.	4,42
	Velocidade com que os ônibus transitam.	4,25
	Os ônibus param apenas nos pontos de parada.	3,94
	Os ônibus possuem equipamentos de segurança (cinto de segurança, extintor, etc.).	3,85
	<b>MÉDIA GERAL DA DIMENSÃO</b>	<b>4,16</b>

FONTE: Dados da pesquisa (2015).

Observa-se que o respeito às leis de trânsito por parte dos motoristas e a velocidade com que os ônibus transitam são as variáveis consideradas mais importantes no que se refere à dimensão segurança. Para Gouveia e Ferreira (2009), ao se planejar o transporte público municipal é preciso considerar a segurança de quem irá utilizar o serviço, embora se perceba que no ônibus o risco de acidentes com feridos é menor quando comparado aos acidentes de motos e carros particulares.

A terceira maior média corresponde à dimensão “confiabilidade”, com um total de 4,12 pontos. A média desta dimensão é resultado da avaliação das variáveis demonstradas na Tabela 3:

Tabela 3 – média de importância da dimensão confiabilidade

<b>DIMENSÃO DA QUALIDADE</b>	<b>VARIÁVEL</b>	<b>MÉDIA DE IMPORTÂNCIA</b>
Confiabilidade	Cumprimento dos horários dos ônibus.	4,47
	Serviço de atendimento ao usuário.	3,64
	Conformidade entre o preço pago pela passagem e a qualidade oferecida.	4,06
	Os pontos de parada possuem os horários das linhas.	4,30
	<b>MÉDIA GERAL DA DIMENSÃO</b>	<b>4,12</b>

FONTE: Dados da pesquisa (2015).

No que se refere à “confiabilidade”, as variáveis mais importantes são o cumprimento dos horários e os pontos de parada contarem com informações básicas, tais como os itinerários e horários das linhas. Antunes e Simões (2013), ressaltam que é relevante para o usuário que os locais de parada contenham informações sobre as linhas e horários, o que é o mínimo em termos de qualidade na prestação deste tipo de serviço.

A dimensão “presteza” obteve uma média de 4,02, sendo a quarta dimensão mais

importante para a percepção da qualidade nos serviços. As variáveis de pesquisa e suas respectivas médias estão demonstradas na Tabela 4:

Tabela 4 – média de importância da dimensão presteza

<b>DIMENSÃO DA QUALIDADE</b>	<b>VARIÁVEL</b>	<b>MÉDIA DE IMPORTÂNCIA</b>
Presteza	Vendas e comercialização das passagens (locais, horário, etc.).	3,87
	Disponibilidade do cobrador e do motorista em ajudar as pessoas (idosos, pessoas com bebês, pessoas com deficiência, etc.).	4,18
	<b>MÉDIA GERAL DA DIMENSÃO</b>	<b>4,02</b>

FONTE: Dados da pesquisa (2015).

No que se refere às variáveis da dimensão presteza, a mais importante é a disponibilidade do cobrador e do motorista em ajudar as pessoas, sejam elas idosas, pessoas com bebês, ou ainda pessoas com deficiências, as quais muitas vezes encontram dificuldades em utilizar este meio de transporte. Pesquisa realizada por Antunes, Graebin e Simões (2008), apontou que 75% dos usuários do sistema de transporte público da cidade de Maringá acham essencial que a empresa ofereça atendimento diferenciado a idosos, gestantes e deficientes.

Por fim, a menor média de importância, foi atribuída à dimensão “empatia” (3,79 pontos), conforme demonstra a Tabela 5. Embora se tratando da prestação de diferentes tipos de serviço, esse resultado apresentou congruência com o obtido por Jesus (2005) em um estudo com foco na prestação do serviço dos principais restaurantes da cidade de Salvador/BA, que apontou a “empatia” como a dimensão menos importante para a qualidade dos serviços.

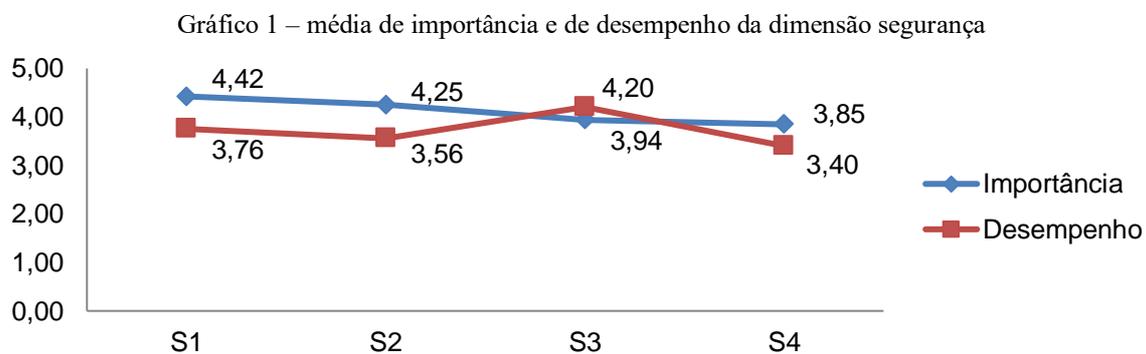
Tabela 5 – média de importância da dimensão empatia

<b>DIMENSÃO DA QUALIDADE</b>	<b>VARIÁVEL</b>	<b>MÉDIA DE IMPORTÂNCIA</b>
Empatia	Atenção individual aos usuários.	3,01
	Tratamento dos interesses dos usuários como prioridade.	3,87
	Frequência e horários dos ônibus conveniente para os usuários.	3,91
	Quantidade de passageiros dentro do ônibus.	4,11
	Tratamento de motoristas e cobradores em relação aos passageiros.	4,05
	<b>MÉDIA GERAL DA DIMENSÃO</b>	<b>3,79</b>

FONTE: Dados da pesquisa (2015).

Em relação à dimensão “empatia”, as variáveis mais importantes são a quantidade de passageiros nos ônibus e a variável que se refere ao tratamento de motoristas e cobradores com relação aos passageiros. Diversos estudos apontam ser essencial que os funcionários da empresa prestadora de serviço sejam atenciosos e educados, pois participam de interações diretas e pessoais com os usuários do serviço. (ANTUNES; GRAEBIN; SIMÕES, 2008; LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Quanto ao desempenho dos serviços, as médias de cada dimensão foram calculadas com base na média do conjunto das variáveis pesquisadas em cada uma delas. O Gráfico 1 demonstra as médias de importância e avaliação das variáveis.



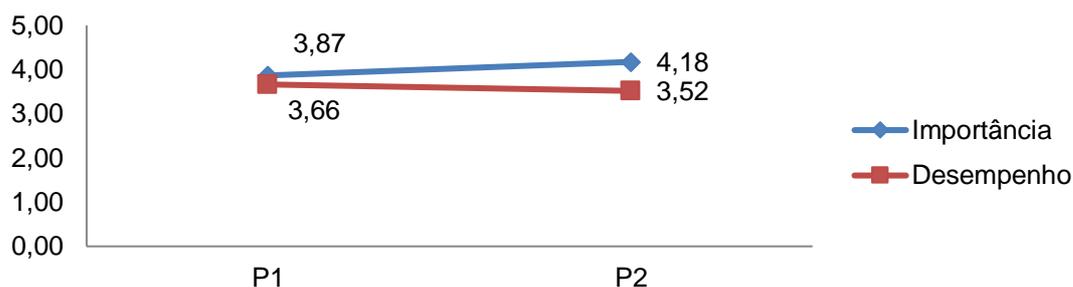
- S1 - Respeito às leis de trânsito por parte dos motoristas;
- S2 - Velocidade com que os ônibus transitam;
- S3 - Os ônibus param apenas nos pontos de parada; e
- S4 - Os ônibus possuem equipamentos de segurança, como cinto de segurança, extintor, etc.

FONTE: Dados da pesquisa (2015).

A variável que se refere ao fato de os ônibus pararem apenas nos pontos de parada foi a que mais contribuiu para o bom desempenho da dimensão “segurança”, sendo a única que superou a média de importância para a percepção de qualidade com os serviços. O respeito às leis de trânsito, por parte dos motoristas, também teve uma avaliação significativa, no entanto não superou a média atribuída quanto à importância desta variável. Destaca-se também a presença de equipamentos de segurança nos veículos, variável esta que obteve uma avaliação próxima ao esperado pelos usuários. Para Marques (1998), para a qualidade do serviço de transporte coletivo urbano, uma das exigências dos passageiros é a segurança dentro dos veículos, que também ocorre através de redução dos riscos de acidentes.

A avaliação de desempenho da dimensão “presteza” demonstra que esta recebeu a segunda maior pontuação de desempenho, conforme o Gráfico 2:

Gráfico 2 – média de importância e de desempenho da dimensão presteza



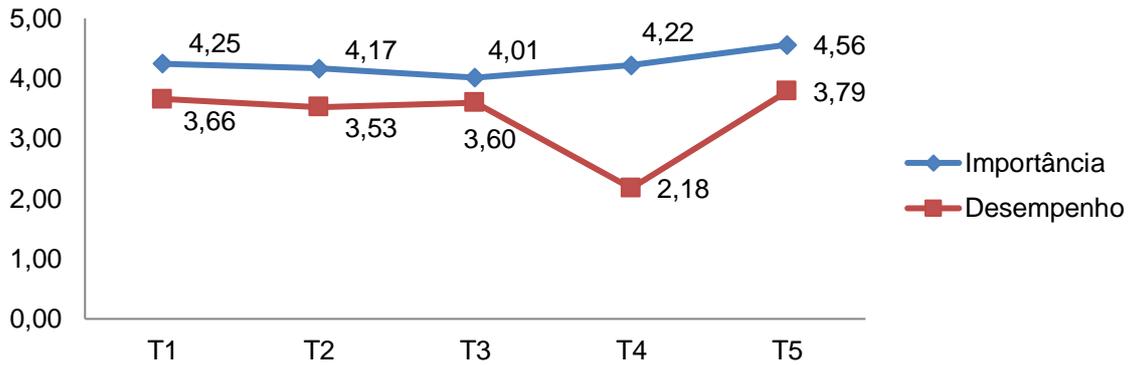
P1 - Vendas e comercialização das passagens (locais, horários, etc.); e  
 P2 - Disponibilidade do cobrador e do motorista em ajudar as pessoas.

FONTE: Dados da pesquisa (2015).

Conforme os dados, as duas variáveis pesquisadas encontram-se com um desempenho abaixo da importância atribuída para a percepção de qualidade e apresentam expectativa de qualidade maior que a avaliação do desempenho do serviço. No entanto, essa diferença é menor no que se refere a variável de comercialização das passagens, em parte por que as vendas dos bilhetes são realizadas em diversos pontos (ônibus, terminal rodoviário e escritórios das concessionárias). Já a maior discrepância entre importância (4,18) e desempenho (3,52), encontra-se na disponibilidade do cobrador e do motorista em ajudar os usuários do serviço, seja pela falta de habilidade de relacionamento, ou ainda falta de treinamento em atendimento ao usuário. Para Ferras e Torres (2004), no transporte coletivo o contato pessoal é permanente, por isso a conduta e o comportamento profissional dos funcionários gera uma significativa contribuição para a percepção de qualidade no serviço, por parte do usuário.

Com uma média de 3,35 pontos, a terceira melhor avaliação de desempenho é atribuída à dimensão “tangibilidade”. As variáveis são apresentadas no Gráfico 3:

Gráfico 3 – média de importância e de desempenho da dimensão tangibilidade



T1 - Limpeza e estado de conservação dos ônibus;

T2 - Assentos dos ônibus;

T3 - Formas de embarque e desembarque dos ônibus;

T4 - Qualidade dos abrigos dos pontos de parada dos ônibus; e

T5 - Estruturas físicas adaptadas para que portadores de necessidades especiais acesse o serviço.

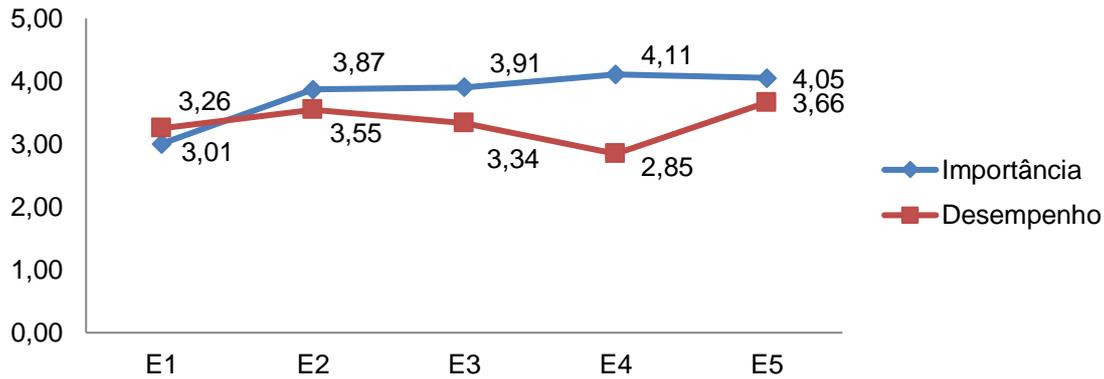
FONTE: Dados da pesquisa (2015).

No conjunto de variáveis desta dimensão, observa-se novamente que nenhuma delas superou a média de importância atribuída pelos usuários, o que demonstra que as expectativas dos usuários não estão sendo atendidas. A variável com a melhor avaliação é a que se refere à adaptação de estruturas físicas para que os portadores de necessidades especiais acessem o serviço. Nesse aspecto, toda a frota de ônibus que circula na Linha Norte-Sul possui ônibus adaptados para cadeirantes, com plataformas de elevação e também espaço interior para localização da cadeira.

Importante destacar a baixíssima avaliação dos pontos de parada dos ônibus, o que contribuiu significativamente na média da avaliação de desempenho da dimensão “tangibilidade”. Segundo Marques (1998), a qualidade dos pontos de parada é de grande importância para a operação e imagem de um serviço de transporte público, pois é através deles que ocorre o primeiro contato entre o usuário e a rede de transporte.

A dimensão “empatia” foi a quarta colocada na avaliação do desempenho dos serviços, conforme o Gráfico 4:

Gráfico 4 – média de importância e de desempenho da dimensão empatia



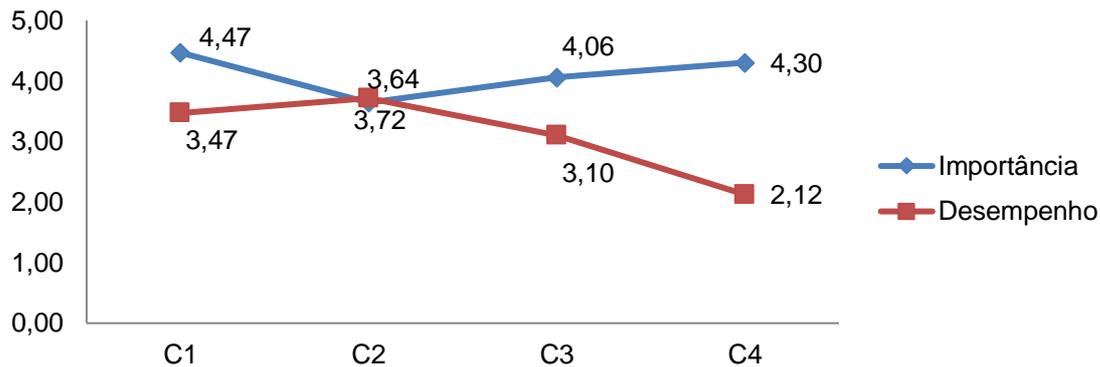
E1 - Atenção individual aos usuários;  
 E2 - Tratamento dos interesses dos usuários como prioridade;  
 E3 - Frequência e horários dos ônibus conveniente para os usuários;  
 E4 - Quantidade de passageiros dentro do ônibus; e  
 E5 - Tratamento de motoristas e cobradores em relação aos passageiros.

FONTE: Dados da pesquisa (2015).

A variável com maior discrepância entre a importância e desempenho refere-se à quantidade de passageiros nos ônibus, indicando que os usuários enfrentam a superlotação dos veículos. Os ônibus circulam com uma frequência de trinta minutos realizando, em média, vinte e quatro viagens diárias. Conforme Antunes e Simões (2013), a lotação excessiva traz inconvenientes, porque viagens realizadas de pé são cansativas, o contato corpóreo com outras pessoas causa desconforto e as operações de embarque/desembarque ficam mais difíceis de serem executadas.

Por fim, o Gráfico 5 apresenta a avaliação do desempenho da dimensão “confiabilidade”, com a menor média de desempenho e maior discrepância entre importância e a avaliação do desempenho do serviço.

Gráfico 5 – média de importância e de desempenho da dimensão confiabilidade



C1 - Cumprimento dos horários dos ônibus;  
 C2 - Serviço de atendimento ao usuário;  
 C3 - Conformidade entre o preço pago pela passagem e a qualidade oferecida; e  
 C4 - Os pontos de parada possuem os horários das linhas.

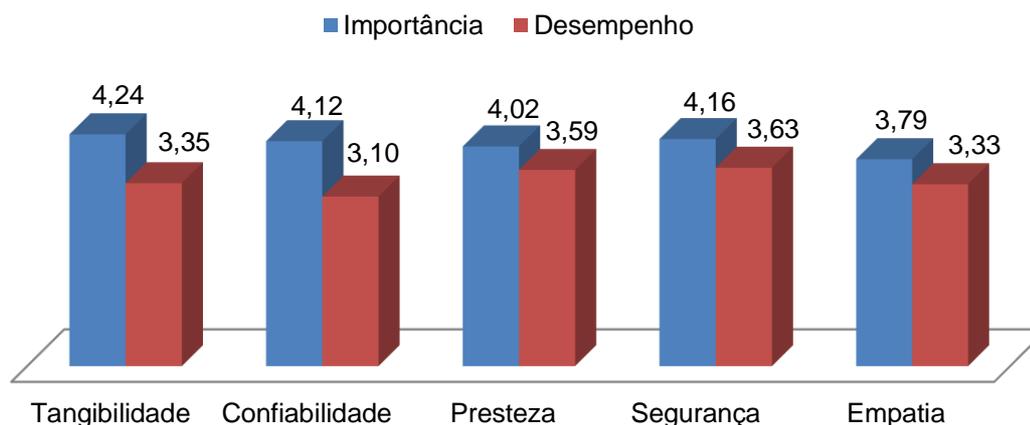
FONTE: Dados da pesquisa (2015).

A dimensão confiabilidade obteve a média de desempenho de 3,10 pontos, influenciada principalmente pela péssima avaliação dos pontos de ônibus, agora com relação à ausência de informações sobre itinerários e horários. Marques (1998), cita que a identificação da linha e planta baixa dos itinerários são exigências mínimas nas instalações dos pontos de parada. Segundo o autor, apesar dos usuários frequentes do sistema de transporte conhecer bem as linhas que utilizam para seu deslocamento diário, algumas vezes precisam utilizar linhas as quais não estão habituados e por isso é necessário saber a melhor maneira de chegar ao seu destino.

A conformidade entre o preço pago pela passagem e a qualidade oferecida também obteve uma discrepância significativa entre as médias de importância e avaliação do desempenho. No mês de maio de 2015, o preço pago pela tarifa sofreu um reajuste de 8,8%, o que deixou o preço da passagem R\$ 0,15 mais cara e gerou um acréscimo de R\$ 6,60 mensais, para quem utiliza o serviço diariamente. (BLOG MEU TRANSPORTE, 2015). Para Marques (1998), o equilíbrio entre a manutenção de uma tarifa acessível à população e a melhoria na qualidade da prestação do serviço, deve ser a principal preocupação de quem planeja um sistema de transporte coletivo.

O Gráfico 6 possibilita visualizar as médias obtidas por cada uma das cinco dimensões da qualidade, em termos de importância e desempenho dos serviços, além da discrepância entre a importância atribuída pelos usuários e o desempenho alcançado pelo serviço, também em cada uma das dimensões avaliadas na pesquisa.

Gráfico 6 – comparação entre importância e desempenho



FONTE: Dados da pesquisa (2015).

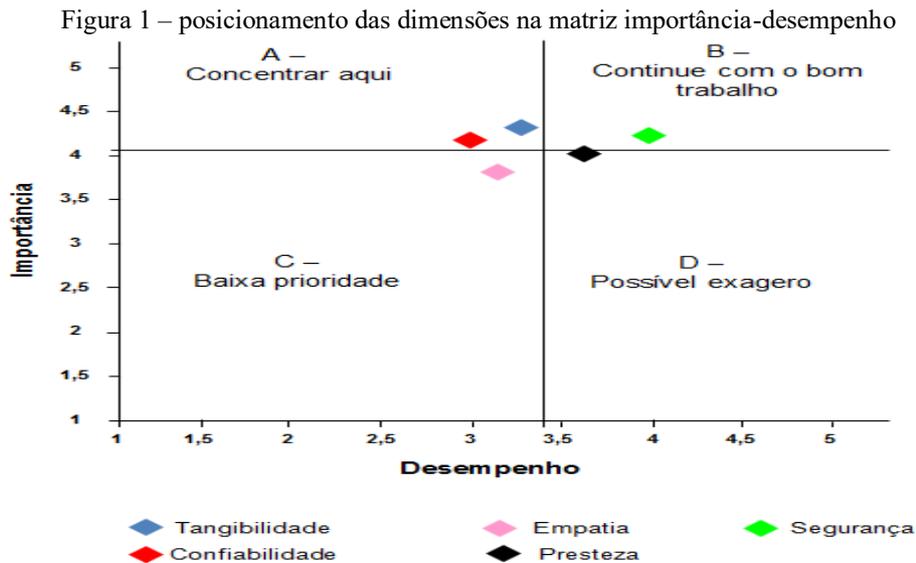
O Gráfico 6 demonstra que a importância atribuída e que representa as expectativas dos usuários quanto a qualidade do serviço é maior que o desempenho em todas as dimensões avaliadas na pesquisa. A diferença entre o serviço esperado e o percebido é uma medida da qualidade do serviço e quando não se atende às expectativas dos clientes/usuários a qualidade passa a ser avaliada insatisfatória. (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005). Jesus (2005), também ressalta que o ideal é que se conseguisse trabalhar oferecendo um serviço equivalente ou superior a importância atribuída.

Constatou-se que as dimensões consideradas como as mais importantes, não foram as melhores avaliadas no que se refere ao desempenho. É o caso da dimensão “tangibilidade” que são os aspectos físicos, equipamentos, e aparência dos funcionários, e da dimensão “confiabilidade” que é gerada pela habilidade de desempenhar o serviço que foi prometido de forma segura e precisa. Portanto, estas dimensões precisariam de investimentos financeiros para melhoria das variáveis que as compõem e que contribuíram para a um baixo desempenho, principalmente no que se refere aos abrigos dos pontos de parada e a disponibilidade de informações quanto a rotas e horários. (DAVIS; AQUILANO; CHASE, 2001).

Quanto às dimensões “presteza”, a qual diz respeito a propor uma solução ao consumidor, disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente, e “empatia” que é o grau de cuidado e atenção pessoal, simpatia e entendimento entre fornecedor e cliente, também apresentaram discrepância entre importância e desempenho. Observa-se, contudo, uma situação de menor diferença entre expectativa dos usuários e resultado da prestação do serviço. E por fim, a dimensão “segurança”, a qual se refere à ausência de qualquer perigo, risco ou problema, também demanda ações de melhoria, por apresentar, assim como as demais

dimensões, uma discrepância entre expectativas e resultados. (DAVIS; AQUILANO; CHASE, 2001).

Na sequência, as médias de importância e de desempenho de cada uma das cinco dimensões da qualidade do modelo Servqual, obtidas através das médias das variáveis analisadas anteriormente dentro de cada dimensão, orientaram a sua alocação nos respectivos quadrantes da Matriz Importância-Desempenho, conforme a Figura 1:



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Ao se alocar as dimensões nos respectivos quadrantes da Matriz Importância-Desempenho, observou-se que as médias da avaliação, nas cinco dimensões, resultaram em valores superiores ao valor médio estipulado pela matriz (3,00). Tal situação, se mantida, posicionaria as cinco dimensões no quadrante B, o qual sugere “continuar com o bom trabalho”. Contudo, em uma situação em que a pesquisa aponta ausência de classificações de pouca importância e pouco desempenho, pode-se reposicionar os eixos da matriz, utilizando-se, para tanto, da média geral alcançada pela importância e pelo desempenho dos componentes pesquisados. (JESUS, 2005; MARTILLA; JAMES, 1977). Dessa forma, deslocou-se na matriz o eixo da importância para a média de 4,07 pontos e o eixo do desempenho para a média de 3,40 pontos, as quais se referem às médias gerais obtidas pela importância e o desempenho dos serviços avaliados. Isso resultou em novos posicionamentos nos quadrantes da matriz (A, B, C e D), sugerindo decisões e ações em função do respectivo posicionamento.

De acordo com os dados, as dimensões “tangibilidade” e “confiabilidade” obtiveram médias elevadas de importância, o que não foi acompanhado pelas médias de desempenho,

sendo alocadas no quadrante A da matriz. Tal posicionamento sugere a concentração de todos os esforços dos gestores do serviço na melhoria das variáveis que compõem essas duas dimensões. (MARTILLA; JAMES, 1977), tais como: qualidade dos abrigos, disponibilidade de informações (horários, roteiros, etc.) nos pontos de embarque e desembarque ao longo da linha, sendo estas as duas variáveis da pesquisa que obtiveram as menores médias quanto ao desempenho do serviço.

A dimensão “segurança” foi alocada no quadrante B, e essa posição indica que não ocorrem diferenças significativas entre o que é esperado e o que é ofertado aos usuários do serviço. (MARTILLA; JAMES, 1977). No entanto, cabe ressaltar que o desempenho desta dimensão encontra-se abaixo da importância atribuída pelo usuário. Nesse caso, pode ser importante desenvolver ações voltadas para a melhoria do desempenho dessa dimensão, para ao menos igualar o seu desempenho com a importância atribuída ao serviço.

Já a dimensão “empatia” foi alocada no quadrante C da matriz, o que indica uma baixa priorização de esforços e ações, não sendo, portanto, prioritária a alocação de recursos nas variáveis presentes nessa dimensão. (MARTILLA; JAMES, 1977). No entanto, cabe ressaltar que seria interessante buscar alternativas para reduzir a quantidade de passageiros no interior dos veículos, o que iria contribuir para melhorar o desempenho do serviço, e talvez igualar com a média de importância, visto que das variáveis que compõem a dimensão, foi a que obteve a pior avaliação com relação ao desempenho.

Por fim, a dimensão “presteza” foi alocada no quadrante D, o que indica a possibilidade de se reduzir os esforços e recursos nas variáveis que compõem essa dimensão da qualidade. (MARTILLA; JAMES, 1977). No entanto, embora essa dimensão seja a que apresenta a menor discrepância (0,43) entre as médias de importância e desempenho, não se pode afirmar categoricamente que as variáveis que compõem essa dimensão da qualidade sejam de baixa importância para os usuários e que os mesmos estejam satisfeitos com a qualidade dos serviços. Nesse aspecto, Jesus (2005, p. 126), ressalta que “[...] é importante que o posicionamento das dimensões na matriz seja confrontado com um exame criterioso das médias obtidas por cada dimensão [...]”.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente artigo teve como objetivo avaliar a percepção de qualidade e o desempenho do serviço de transporte coletivo urbano da Linha Norte-Sul da cidade de Francisco Beltrão/PR. Para tanto, utilizou-se de uma abordagem quantitativa, com pesquisa descritiva,

junto a uma amostra por conveniência de usuários do serviço.

Em relação às características socioeconômica dos usuários da linha, os resultados demonstram que a maioria constitui-se de pessoas jovens, do sexo feminino e com baixo rendimento, originado predominantemente do setor privado e, em menor número, de estudantes que não possuem nenhum tipo de rendimento decorrente de atividade laboral.

Em termos de importância (expectativa de qualidade) do serviço, a dimensão tangibilidade é a mais importante, seguida das dimensões: segurança, confiabilidade, presteza e empatia. Em relação à avaliação da satisfação com os serviços, a dimensão segurança foi a mais bem avaliada, seguida pelas dimensões: presteza, tangibilidade, empatia e confiabilidade. Observou-se que a dimensão considerada a mais importante para a percepção de qualidade com o serviço (tangibilidade), foi a terceira melhor avaliada em termos de desempenho, apresentando a segunda maior discrepância entre importância x desempenho. Tal resultado indica a necessidade de maior investimento em ações de melhoria, já que esta dimensão é a mais importante em termos de percepção de qualidade do serviço. Cabe destacar, também, que a importância (expectativa) dos usuários quanto ao desempenho do serviço foi maior que o desempenho real, em todas as dimensões do modelo, o que por certo influencia a avaliação do serviço como de baixa qualidade.

Por sua vez, a alocação das dimensões nos respectivos quadrantes da Matriz Importância-Desempenho apontou um “possível exagero” na gestão da dimensão “presteza”, embora não se possa afirmar que tal dimensão seja de baixa importância para os usuários ou que os mesmos estejam satisfeitos com o serviço recebido. A análise indica que deve-se “continuar com o bom trabalho” realizado na dimensão “segurança”. Contudo, o desempenho dessa dimensão encontra-se um pouco abaixo da sua importância para a percepção de qualidade, mostrando-se interessante desenvolver ações de melhoria para ao menos igualar o desempenho do serviço com a percepção de qualidade da dimensão.

Ainda de acordo com a matriz, deve-se “concentrar esforços” nas dimensões “tangibilidade” e “confiabilidade”, principalmente por terem obtido médias elevadas de importância e que não foram acompanhadas pelas médias de desempenho. Os dados sugerem a concentração de recursos para a melhoria das variáveis que compõem essas duas dimensões, por se tratarem de dimensões consideradas como as mais importantes para a percepção com os serviços prestados. Em oposição, a dimensão “empatia” apresenta uma “baixa prioridade” não sendo, portanto, prioritária a alocação de recursos nas variáveis dessa dimensão.

O estudo demonstrou a importância de uma boa gestão das dimensões tangibilidade,

segurança, confiabilidade, presteza e empatia, na medida em que o desempenho destas dimensões não atendem às expectativas de qualidade dos usuários apresentando-se, em todas elas, um desempenho inferior à importância atribuída.

Como possíveis limitações do estudo, pode-se destacar a resistência de alguns respondentes, concentrados na faixa etária mais elevada, que não se mostraram dispostos em responder a pesquisa. Outro aspecto refere-se ao fato do estudo ter sido realizado em uma única linha de transporte coletivo da cidade, o que pode caracterizar-se como não representativa do conjunto de usuários, não permitindo, portanto, generalizações quanto aos resultados.

Por fim, cabe ressaltar que as conclusões não encerram as discussões acerca da temática proposta, sugerindo-se pesquisas futuras voltados à qualidade dos serviços do transporte coletivo urbano, principalmente em relação aos resultados do novo modelo de concessão a ser implantado na cidade durante o ano de 2016.

#### REFERÊNCIAS

ANTUNES, E. M.; SIMÕES, F. A. Engenharia urbana aplicada: um estudo sobre a qualidade do transporte público em cidades médias. **Revista Brasileira de Gestão Urbana**, v. 5, n. 2, p. 51-62, julho-dezembro, 2013.

ANTUNES, E. M.; GRAEBIN, T.; SIMÕES, F. A. Levantamento da expectativa do usuário de transporte público coletivo por ônibus em relação ao atendimento, ambiente e operação. In: ENDITEC - ENCONTRO NACIONAL DE DIFUSÃO TECNOLÓGICA, 5, 2008, Medianeira. **Anais...** Medianeira: Enditec, 2008.

BLACKWELL, R. D.; MINIARD; P. W.; ENGEL, J. F. **Comportamento do consumidor**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

BLOG MEU TRANSPORTE. **Francisco Beltrão-PR: Preço da passagem aumenta e descontenta usuários**. 2015. Disponível em: <<http://meustransporte.blogspot.com.br/2009/05/francisco-beltrao-pr-preco-da-passagem.html>>. Acesso em: 14 jul. 2015.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHURCHILL JR., G. A.; PETER, J. P. **Marketing: criando valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva, 2003.

DAVIS, M. M.; AQUILANO, N. J.; CHASE, R. B. **Fundamentos da administração da produção**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

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

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GOUVEIA, C. F.; FERREIRA, W. R. **Análise do transporte público coletivo em pequenas cidades Tupaciguara e Sacramento/MG**. Disponível em: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/horizontecientifico/article/viewFile/4458/7798>>. Acesso em: 24 nov. 2015

JESUS, A. A. de. **Satisfação de clientes de serviços de restaurantes: um estudo na cidade de Salvador/ BA**. 171 f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) - Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2005.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade Total em Serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MARQUES, H. do N. **Um sistema de informações para usuários de transporte coletivo em cidades de médio porte**. 96 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade de São Paulo, São Carlos, 1998.

MARTILLA, J. A.; JAMES, J. C. Importance – performance analyses. **Journal of Marketing**, v. 41, n. 1, p. 77-79, janeiro, 1977.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

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, p.41-50, 1985.

PREFEITURA DE FRANCISCO BELTRÃO. **Edital de concorrência pública N.º 003/2015**. Disponível em: <<http://franciscobeltrao.pr.gov.br/licitacoes/concorrencencia-0032015/>>. Acesso em: 25 set. 2015.

QUEIROZ, Jamerson V.; HÉKIS, Hélio R.; DUTRA, Lelayne de A.; ASEVEDO, Luíze F. de; MEDEIROS, Maria L. A. de. Utilização da matriz importância-desempenho na análise estratégica: estudo em empresas de transportes urbanos. **REBRAE - Revista Brasileira de Estratégia**, v. 5, n. 1, 2012.

RIBEIRA, Áurea; FLEURY, Ângela. **Marketing e serviços que ainda fazem a diferença**. São Paulo: Saraiva, 2006.

ROESCH, S. M. A. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SANTOS, Rodrigo Guimarães. **Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do Distrito Federal utilizando a escala Servqual**. 139 f. Dissertação (Mestrado em Transportes) – Universidade de Brasília, Brasília/ DF, 2014.

## ***Brazilian Journal of Development***

SENADO FEDERAL. Decreto nº 5.296 de 2 de Dezembro de 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)>. Acesso em: 11 nov. 2015.